

**ANEXO RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT  
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

CIRCUITO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPÓSITO / PRODUCTOS		INDICADORES									
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012		
CII - 1: CONTROL - REDUCIR EL IMPAGAMENTO TRIBUTARIO	CONTROL DE DEUDA, COBRANZA Y RECURSOS IMPAGATORIOS	Producto 1	Contribuir oportunamente e incrementar la recuperación de la deuda tributaria	1	Recepción por gestión de acto (*)	Millones Nuevos Soles	3,444	3,083	4,707	6,344.0	6,664.0		
		Producto 1	Contribuir con deuda tributaria gestionada oportunamente	2	Gestión de la morosidad	%	7.2%	7.1%	7.0%	6.9%	6.9%		
		Producto 1	Contribuir con deuda tributaria gestionada oportunamente	3	Ratio recuperación de deuda gestionada de órdenes de pago (OP)	%	71.7%	74.5%	74.2%	74.0%	74.0%		
				4	Reducción de Monto de la deuda en cobranza contra de deudores del año anterior	%	1.6%	1.5%	1.3%	1.1%	1.1%		
		Producto 2	Contribuir con expediente impugnatorio resuelto oportunamente	5	Reducción de Monto de reclamos en Monto	%	19.4%	49.6%	77.6%	97.3%	97.3%		
				6	Reclamos resueltos en el plazo de ley	%	72.6%	80.8%	83.3%	91.0%	91.0%		
		Producto 3	Procesos y productos normativos	7	Cumplimiento de entregables	%	74.0%	70.0%	75.0%	100.0%	100.0%		
		<b>Acciones Producto 1</b>											
		Acción 1	Determinación de saldos deudores e infracciones	8	OP y RM emitidas	Cantidad	241,755	484,011	778,065	1,898,269	1,898,269		
		Acción 2	Gestión Inductiva	9	Saldos deudores, valores, cuotas de fraccionamientos pagados	Cantidad	126,534	104,868	506,492	785,325	785,478		
		Acción 3	Gestión de adeudos	10	Resoluciones emitidas	Cantidad	46,448	80,639	123,120	163,428	163,428		
		Acción 4	Gestión de fraccionamientos	11	Resoluciones de fraccionamiento emitidas	Cantidad	53,826	105,089	165,744	271,514	271,514		
		Acción 5	Gestión de cobranza coerciva	12	Resoluciones de cobranza emitidas	Cantidad	108,134	237,233	367,601	497,700	497,700		
		Acción 6	Exigencias de deuda tributaria y ejecución	13	Valores entregados o percibidos	Cantidad	0	0	0	0	0		
		<b>Acciones Producto 2</b>											
		Acción 1	Resolución del expediente	14	Resoluciones emitidas	Cantidad	8,443	18,128	28,118	37,800	37,800		
		<b>Acciones Producto 3</b>											
		Acción 1	Gestión Normativa	15	Entregables cumplidos	Cantidad	2%	1%	2%	10%	10%		

(\*) Múltiplos



**ANEXO RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT  
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

CÓDIGO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPÓSITO / PRODUCTOS	INDICADOR I			METAS PRESUPUESTAS 2012						
			Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012		
01-1) CONTROL - REDUCIR (1) INCUMPLIMIENTO (RENTAS)	CONTROL DE DEUDA, COBRANZA Y RECURSOS IMPLICACIONES	Producto 1	1	Reverediteo por gestión directa (*)	Millones Nuevos Soles	3,444	3,083	4,703	4,844.0	4,844.0		
		Producto 1	2	Gestión de la litigiosidad	%	7.2%	7.1%	7.0%	6.9%	6.9%		
		Producto 1	3	Tasa recuperación deudas gestionable de órdenes de pago (OP)	%	73.7%	74.9%	75.7%	76.0%	76.0%		
			4	Reducción de stock de la deuda en cobranza mediante de descuento del año anterior	%	1.0%	1.9%	4.0%	6.7%	6.1%		
		Producto 2	5	Reducción de stock de reclamos en Monto	%	39.4%	48.6%	73.6%	97.3%	97.2%		
			6	Reclamos resueltos en el plazo de ley	%	73.6%	80.6%	85.9%	91.0%	91.0%		
		Producto 3	7	Procesos y productos normalizados	%	76.0%	90.0%	75.0%	100.0%	100.0%		
		<b>Acciones Producto 1</b>										
		Acción 1	8	OP y RM emitidos	Cantidad	243,755	484,011	700,045	1,030,207	1,030,207		
		Acción 2	9	Saldo deudores, valores, cuotas de fraccionamientos emitidos	Cantidad	130,134	304,868	500,492	705,325	715,625		
		Acción 3	10	Resoluciones emitidas	Cantidad	46,458	86,659	125,720	163,420	163,420		
		Acción 4	11	Resoluciones de fraccionamiento emitidas	Cantidad	53,836	100,009	164,366	271,514	271,514		
		Acción 5	12	Resoluciones de cobranza emitidas	Cantidad	100,184	237,333	367,601	497,700	497,700		
		Acción 6	13	Valores otorgados o procesados	Cantidad	0	0	0	0	0		
		<b>Acciones Producto 2</b>										
		Acción 1	14	Resoluciones emitidas	Cantidad	3,443	16,523	24,318	37,400	37,400		
		<b>Acciones Producto 3</b>										
		Acción 1	15	Atendidos reclamados	Cantidad	2%	3%	7%	10%	10%		

(\*) en millones



**ANEJO 1 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT  
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPÓSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012						
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012		
OE-1: CONTROL - REDUCIR EL INCUMPLIMIENTO TRIBUTARIO	REGADICIÓN ADUANERA	Propósito 2	Gestión de la recuperación de la deuda aduanera	16	Recuperación y extinción de la deuda aduanera	%	92%	97%	97%	97%	92%		
		Producto 1	Deuda aduanera recuperada y/o extinguida	17	Recuperación de la deuda gastada en cobranza coactiva	%	8%	12%	18%	24%	24%		
				18	Sanc de deuda en cobranza coactiva (*)	%	2.80%	5.80%	8.90%	11.90%	11.90%		
		Producto 2	Solicitudes de devoluciones por pagos adelantados o en exceso adelantados	19	Solicitudes de devoluciones atendidas en el plazo de ley	%	67%	67%	67%	67%	67%		
				20	Sanc de expedientes de devoluciones con plazo vencido	%	69%	67%	69%	69%	69%		
		Producto 3	Expedientes de reclamaciones atendidos	21	Expedientes atendidos en el plazo de ley	%	94%	94%	93%	93%	93%		
				22	Sanc de expedientes de reclamaciones con plazo vencido	%	8%	8%	8%	8%	8%		
		Producto 4	Productos Normativos	23	Cumplimiento de indicadores y entregables	%	94%	80%	79%	100.0%	100%		
		<b>Acciones Producto 1</b>											
		Acción 1	Desembolso y gestión de deudas	24	Cantidad de liquidaciones de cobranza amigable	Cantidad	10,435	20,910	31,365	41,820	41,820		
		Acción 2	Gestión de garantías	25	Cantidad de garantías gestionadas (ingresadas, ejecutadas y devueltas)	Cantidad	4,108	8,477	12,846	16,162	16,162		
		Acción 1	Gestión de solicitudes de fraccionamiento	26	Cantidad de fraccionamientos atendidos (por capacidad)	Cantidad	216	441	1,085	958	958		
		Acción 4	Gestión de cobranza coactiva	27	Cantidad de acciones de cobranza (tempo, ofensa)	Cantidad	1,116	2,241	4,380	4,520	4,520		
		Acción 5	Deuda extinguida	28	Cantidad de documentos entregados	Cantidad	2,168	4,817	7,354	9,760	9,760		
		<b>Actividades Producto 2</b>											
		Acción 1	Resolución de solicitudes de devolución	29	Cantidad de resoluciones de devolución	Cantidad	476	404	447	410	1,737		
		Acción 2	Emisión de medios de pago	30	Cantidad de medios de pago emitidos	Cantidad	300	600	900	1,200	1,800		
		<b>Actividades Producto 3</b>											
		Acción 1	Resolución de reclamaciones	31	Cantidad de resoluciones de reclamaciones emitidas	Cantidad	528	1,017	1,469	2,164	2,264		
		<b>Actividades Producto 4</b>											
		Acción 1	Planificación y seguimiento	32	Actividades de gestión (reuniones, vistas)	Cantidad	1	4	6	8	8		
		Acción 2	Emisión de ADM	33	Entregables programados	Cantidad	1	2	3	4	4		
		Acción 3	Elaboración de productos normativos	34	Circulars, normas, procedimientos y otros escritos	Cantidad	1	3	5	8	8		
		Acción 4	Acreditación y conciliación de pagos realizados	35	Informes de acreditación y conciliación	Cantidad	51	102	153	204	204		

(\*) Meta base



**ANEXO I - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT**  
**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES		METAS PROPUESTAS 2012							
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012		
OIE-3: CONTROL - REDUCIR EL INCUMPLIMIENTO TRIBUTARIO	FISCALIZACIÓN TRIBUTOS INTERNOS	Propósito 3	Incrementar el riesgo efectivo al incumplimiento tributario	36	Ratio de cobertura de fiscalización - Directorio PRCO a nivel nacional <sup>1)</sup>	%	6.0%	12.0%	18.0%	26.0%	26.0%		
				37	Ratio de cobertura de fiscalización (PCN)	%	9.6%	24.0%	33.6%	48.0%	48.0%		
				38	Ratio de cobertura de fiscalización en Lima	%	1.6%	4.0%	5.6%	8.0%	8.0%		
				39	Ratio de cobertura de fiscalización resto de departamentos	%	3.4%	8.5%	11.0%	17.0%	17.0%		
		Producto 1	Deudas Tributarias fiscalizadas	40	Ratio de eficiencia de las acciones de fiscalización - Auditorías a nivel nacional	%	47%	47%	47%	47%	47%		
				41	Ratio de eficiencia de las acciones de fiscalización - Verificaciones a nivel nacional	%	78%	78%	78%	78%	78%		
				42	Ratio de efectividad de las auditorías a nivel nacional	%	28%	28%	28%	28%	28%		
		Producto 2	Deudas Tributarias intervenidas	43	Cobertura del control del transporte	%	5.00%	9.60%	14.74%	19.81%	19.61%		
				44	Cobertura del control directo de obligaciones	%	8.27%	17.01%	25.51%	33.78%	33.78%		
		Producto 3	Deudas tributarias con solicitud de devolución atendida en el plazo legal	45	Solicitudes de devolución no automatizadas atendidas en el plazo legal - promedio nacional	%	84%	84%	84%	84%	84%		
		Producto 4	Procesos y productos normativos	46	Entregables Culminados	%	33%	65%	86%	100%	100%		
		Acciones Producto 1											
		Acción 1	Acciones de fiscalización	47	Acciones de fiscalización terminadas	Cantidad	39,239	68,289	137,341	195,189	196,199		
		Acciones Producto 2											
		Acción 1	Intervenciones para verificar el transporte de mercancías y pasajeros	48	Intervenciones realizadas	Cantidad	408,534	604,896	909,858	1,210,340	1,210,340		
		Acción 2	Intervenciones para el control directo de obligaciones	49	Intervenciones realizadas	Cantidad	62,143	127,728	191,557	253,671	253,671		
		Acciones Producto 3											
		Acción 1	Solicitudes de devolución (no automatizadas) atendidas en el plazo legal	50	Solicitudes atendidas	Cantidad	6,471	12,942	19,413	25,884	25,884		
		Acciones Producto 4											
		Acción 1	Gestión Normativa	51	Entregables Culminados	Cantidad	44	29	21	10	104		
Acción 2	Gestión Administrativa	52	Informes y otros de gestión administrativa	Cantidad	8	8	7	9	32				

<sup>1)</sup> Meta fuerza



Handwritten signature and date: 17/01/11

**ANEJO I - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT**  
**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPÓSITO / PRODUCTOS	INDICADORES		METAS PROPUESTAS 2012						
			Nº	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012		
OE-1: CONTROL - REDUCIR EL INCUMPLIMIENTO TRIBUTARIO	FISCALIZACIÓN ADUANERA	Producto 4 Realizar el trámite Aduanero	53	Brevedad de declaración tributada	%	5.05%	4.84%	4.87%	5.89%	5.89%	
			54	Nivel de incidencia no tributada	%	9.64%	9.64%	9.64%	9.64%	9.64%	
		Producto 1 Usuario o proveedor subscrito de pda programada	55	Nivel de incidencia sustancial en canal rojo, en importaciones para el consumo	%	41.51%	41.41%	37.27%	36.22%	36.22%	
			56	Nivel de incidencia en otros regímenes	%	12.99%	12.66%	12.45%	11.64%	11.64%	
		Producto 2 Usuario u Operador sujeto a acción de control posterior	57	Nivel de incidencia de los programas de auditoría cruzados	%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	
			58	Recaudación efectiva de los acciones de fiscalización posterior (*)	%	-	-	-	18.0%	18.0%	
			59	Nivel de cumplimiento de la normatividad por parte de los operadores tributarios	%	-	-	-	57.0%	57.0%	
		Producto 3 Usuario o proveedor controlado por el fisco tributario	60	Eficiencia de control de operadores	%	-	-	-	9.0%	9.0%	
			61	Nivel de control no tributario	%	92.7%	91.4%	85.6%	86.9%	86.9%	
		Producto 4 Proveedores y productos normativos	62	Cumplimiento de entregables	%	28.4%	60.0%	60.0%	100.0%	100.0%	
		<b>Acciones Producto 1</b>									
		Acción 1	Asignación de declaraciones a control	63	DUAs asignadas a canal de control por gestos de riesgo	Cantidad	56,146	114,620	182,728	249,112	249,112
		Acción 2	Asignación de declaraciones a control operadas	64	DUAs asignadas a canal de control y operadas por gestos de riesgo	Cantidad	56,146	114,620	182,728	249,112	249,112
		Acción 3	Examinación de riesgo efectiva recibida de las Aduanas Operativas	65	Fórmulas implementadas para subvenciones operativas	Cantidad	50	134	181	240	240
		Acción 4	Selección de tributos	66	Contenedores vacíos en el Complejo Aduanero de la JANC	Cantidad	18,825	12,650	47,475	63,300	63,300
		Acción 5	Pragmatización de usuarios de control	67	Programas de acciones de control	Cantidad	174	176	683	763	813
		<b>Acciones Producto 2</b>									
		Acción 1	Acciones de Control Posterior Operativas	68	Acciones de control ejecutadas	Cantidad	196	431	684	986	986
		Acción 2	Acciones de control a operadores	69	Acciones de control a operadores	Cantidad	22	62	84	118	124
		Acción 3	Acciones de presunción de delitos aduaneros	70	Informes de presunción de delito	Cantidad	12	25	40	55	55
		<b>Acciones Producto 3</b>									
		Acción 1	Asignación de declaraciones a control no tributario	71	DUAs asignadas a control por errores o medidas legales no tributarias	Cantidad	81,902	67,713	101,400	134,768	134,768
		Acción 2	Acciones de control no tributario operadas	72	DUAs controladas por errores o medidas legales no tributarias	Cantidad	81,902	67,713	101,400	134,768	134,768
		<b>Acciones Producto 4</b>									
		Acción 1	Planificación y seguimiento	73	Informes recibidos	Cantidad	4	10	18	28	28
		Acción 2	Gestión de ADMs	74	ADMs gestionados	Cantidad	2	2	1	4	4
		Acción 3	Desarrollo de productos normativos	75	Productos desarrollados	Cantidad	5	8	8	8	8
		Acción 4	Gestión de recursos y otros requerimientos	76	Requerimientos y recursos gestionados	Cantidad	0	1	2	5	5

(\*) Meta Ponderada



**ANEXO - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT  
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPÓSITO / PRODUCTOS	INDICADORES		METAS PROPUESTAS 2012							
			Id	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012		
OIS 1: CONTROL - REDUCIR EL INCUMPLIMIENTO TRIBUTARIO	PREVENCIÓN Y REPRESIÓN DEL CONTRABANDO	Propósito 5	Incrementar el riesgo efectivo al incumplimiento aduanero, reduciendo el contrabando y el TIM.	77	Nivel estimado de contrabando respecto a importaciones	%				7.0%	7.0%	
		Producto 1	Persona, medio de transporte o mercancía seleccionada a control extraordinario	78	Nivel de efectividad de las alertas realizadas por riesgo de Contrabando	%	8.0%	8.0%	8.0%	8.0%	8.0%	8.0%
				79	Nivel de efectividad de las alertas realizadas por riesgo de TIM	%	4.9%	4.9%	4.9%	4.9%	4.9%	4.9%
				80	Monto de mercancía intervenida en las acciones de prevención y represión del contrabando (*)	Md US \$	9,519	21,923	34,905	46,900	46,900	46,900
		Producto 2	Mercancías intervenidas	81	Nivel de devolución de mercancía intervenida	%	2.8%	2.8%	2.8%	2.8%	2.8%	2.8%
				82	Eficiencia de las acciones de control TIM	%	2.3%	2.3%	2.3%	2.3%	2.3%	2.3%
				83	Determinación de la situación legal de la mercancía	%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%
		Producto 3	Procesos y productos normativos	84	Cumplimiento de entregables	%	75.0%	57.0%	75.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		Acciones Producto 1										
		Acción 1	Evaluación del riesgo y programación de acciones para control del contrabando	85	Alertas realizadas para control del Contrabando	Cantidad	75	150	225	300	300	300
		Acción 2	Evaluación del riesgo y programación de acciones para control del TIM	86	Alertas realizadas para control del TIM	Cantidad	81	102	159	204	204	204
		Acciones Producto 2										
		Acción 1	Acciones operativas contra el contrabando	87	Acciones operativas ejecutadas	Cantidad	1,461	1,199	5,146	7,000	7,000	7,000
		Acción 2	Acciones de control para la prevención y represión del TIM	88	Acciones de control ejecutadas	Cantidad	6,537	13,491	21,949	29,450	29,450	29,450
		Acciones Producto 3										
		Acción 1	Revisión de la situación legal de las mercancías	89	Actas revisadas	Cantidad	4,857	9,734	14,471	19,428	19,428	19,428
		Acciones Producto 4										
		Acción 1	Planificación y seguimiento	90	Actividades de gestión	Cantidad	4	7	10	14	14	14
		Acción 2	Gestión de AOMs	91	Informes	Cantidad	2	4	6	8	8	8
		Acción 3	Desarrollo de productos normativos	92	Productos implementados	Cantidad	0	3	3	4	4	4
		Acción 4	Gestión de recursos y otros requerimientos	93	Requerimientos formulados	Cantidad	1	3	4	3	4	4
		Acción 5	Atención de otros requerimientos	94	Documentos emitidos	Cantidad	18	16	54	72	72	72

(\*) Meta Ffira



**ANEXO I - RELACIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT  
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

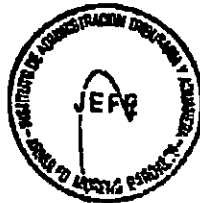
OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROPÓSITO	FINALIDAD / PRODUCTO	INDICADORES		METAS PROPUESTAS 2012							
			Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012			
06-7 PROMOVER EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO VOLUNTARIO	SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE	Producto 0	Facilitar a los ciudadanos el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias brindando servicios de calidad	09	Cómodo cumplimiento tributario del ciudadano y/o contribuyente	Tiempo y Costo	-	-	-	Línea Base	Línea Base	
				04	Índice de calidad general del servicio	Puntaje de satisfacción	-	-	-	8.0	8.0	
		Producto 1	Ciudadano habituado al uso del Sistema Operativo en Línea (SOE)	07	Nivel de virtualización de transacciones (*)	%	56.0%	56.0%	59.0%	60.0%	60.0%	
				08	Nivel de virtualización de procedimientos	%	-	-	-	Línea Base	Línea Base	
		Producto 2	Atendido oportuno para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias	09	Número de llamadas a líneas	Cantidad	68,155	129,613	182,370	235,480	288,458	
				100	Ciudadanos atendidos en los CIC dentro del tiempo de espera máximo	%	87.5%	87.0%	87.5%	87.0%	87.0%	
				101	Tasa de consultas telefónicas atendidas	%	91.9%	93.3%	93.3%	93.0%	93.0%	
				102	Tiempo de espera desde la transacción de la llamada	Minutos	-	-	-	Línea Base	Línea Base	
				103	Número de Procedimientos No Contraríos Virtualizados e Inicialmente atendidos dentro de los plazos establecidos	%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	
		Producto 3	Procesos y productos normativos	104	Quejas y sugerencias atendidas dentro del plazo establecido	%	87.0%	85.0%	86.0%	86.0%	86.0%	
				109	Cumplimiento de entregables	%	-	-	-	100.0%	100.0%	
		Acciones Producto 1										
		Acción 1	Entrega de Linea SOE	110	Lineas SOE entregadas	Cantidad	134,293	671,847	991,178	1,305,049	1,305,049	
		Acción 2	Recepción de declaraciones y boletas de pago vía SOE	107	Declaraciones y boletas de pago recibidas vía SOE	Cantidad	4,178,007	4,956,955	10,046,400	14,674,226	14,674,226	
		Acciones Producto 2										
		Acción 1	Recepción de declaraciones y boletas de pago	108	Declaraciones y boletas de pago recibidas	Cantidad	3,273,488	6,384,977	9,263,942	12,177,898	12,177,898	
		Acción 2	Recepción de Trámites en los CIC y CICA	106	Trámites recibidos	Cantidad	779,718	1,482,122	2,148,138	2,863,213	2,863,213	
		Acción 3	Orientación en CIC y CICA	110	Orientaciones realizadas	Cantidad	598,381	1,527,878	2,280,648	3,000,280	3,000,280	
		Acción 4	Orientación a través de la Central de Consultas	111	Consultas atendidas	Cantidad	563,310	1,104,781	1,739,881	2,321,057	2,321,057	
		Acción 5	Asesoría en cabinas	112	Atendidos en cabinas	Cantidad	301,887	574,445	853,820	1,135,187	1,135,187	
		Acción 6	Asesoría a clientes MYPE	116	Atendidos	Cantidad	56,871	108,789	151,454	203,174	203,174	
		Acción 7	Atención de voluntarios de Procedimientos No Contraríos Virtualizados e Inicialmente atendidos	114	Solicitudes atendidas	Cantidad	4,370	8,229	11,259	16,355	16,355	
		Acción 8	Atención de quejas y sugerencias	115	Quejas y sugerencias atendidas	Cantidad	4,689	8,700	12,618	16,920	16,920	
		Acción 9	Recepción de documentos en las mesas de partes ubicadas en los CIC	116	Atendidos en mesas de partes de CIC	Cantidad	92,985	186,180	279,585	374,189	374,189	
		Acción 10	Número de notificaciones al inicio, correo electrónico y cartas	117	Notificaciones realizadas	Cantidad	104,111	1,511,000	2,571,667	3,038,000	3,038,000	
		Acciones Producto 3										
		Acción 1	Guías Normativas	118	Entregables elaborados	Cantidad	-	-	-	ND	ND	
		Acción 2	Guías Administrativas	119	Entregables elaborados	Cantidad	-	-	-	NA	NA	

(\*) Métrica Finca



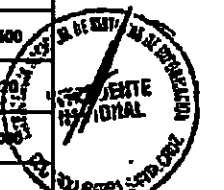
**ANEXO I - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT**  
**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, indicadores y Metas**

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTO		INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012					
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012	
REDUCIR EL INCUMPLIMIENTO TRIBUTARIO Y ADUANERO	CONCIENCIA TRIBUTARIA	Producto 0	Incrementar los niveles de conciencia fiscal y aduanera en la ciudadanía	155	Evaluación de aprendizaje	%	70%	70%	70%	70%	70%	
		Producto 1	Público en general con cultura tributaria fortalecida	156	Participación en las actividades de cultura tributaria	%		13%		100%	100%	
		Producto 2	Procesos y productos normativos	157	Cumplimiento de entregables	%	10%	8%	8%	100%	100%	
		<b>Acciones Producto 1</b>										
		Acción 1	Capacitación a docentes	158	Iniciativa capacitados	Cantidad	0	0	960	1,790	1,790	
		Acción 2	Foros y talleres informativos	159	Estudiantes de educación superior capacitados	Cantidad	0	1,000	3,100	5,000	5,000	
		Acción 3	Actividades lúdico educativas	160	Participantes en actividades lúdico educativas	Cantidad	1,500	1,500	13,200	16,200	16,200	
		Acción 4	Sorteo escolar de comprobantes de pago	161	Escuelas participantes	Cantidad	0	0	0	850	850	
		<b>Acciones Producto 2</b>										
		Acción 1	Planificación y seguimiento	162	Informes de seguimiento y planificación	Cantidad	1	1	1	4	4	
		Acción 2	Gestión de AOMs y Proyectos	163	Cumplimiento de entregables programados	Cantidad						
		Acción 3	Desarrollo de productos normativos	164	Fuertes, normas, procedimientos aprobados	Cantidad	0	0	1	1	1	
		Acción 4	Gestión de recursos y otros requerimientos	165	Consultorías gestionadas	Cantidad	0	1	1	1	1	



**ANEXO I - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT  
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012						
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012		
FORTALECER EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA SUNAT	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Producto 0	Mejorar y modernizar la infraestructura informática, así como desarrollar procesos y servicios integrados con el uso intensivo de las TICs	166	Satisfacción por la infraestructura informática brindada	%					LD + 1%		
				167	Satisfacción por los servicios informáticos brindados	%					LD + 1%		
		Producto 1	Sistemas de información con nuevas funcionalidades implementadas	168	Acciones operativas de Mejora (AOMs) atendidas en el trimestre	%	75.0%	80.0%	88.0%	90.0%	90.0%		
			Producto 2	Servicios informáticos atendidos	169	Solicitudes de soporte informático atendidos y concluidos respecto a los generados en el mes	%	87.0%	88.0%	89.0%	90.0%	90.0%	
		170			Solicitudes de atención a usuarios devueltas por no pertinencia respecto a las solicitudes concluidas (*)	%	5.5%	5.4%	5.3%	5.2%	5.2%		
		Producto 3	Infraestructura informática operativa	171	Grado de Disponibilidad de los Servicios Informáticos	%	99.0%	99.1%	99.2%	99.3%	99.3%		
		Producto 4	Procesos y productos normativos	172	Nivel de Cumplimiento de Indicadores y entregables (POI)	%	23.0%	51.0%	73.0%	100.0%	100.0%		
		<b>Actividades Producto 1</b>											
		Acción 1	Apoyo en la formulación de requerimientos informáticos	173	Requerimientos informáticos de negocio (RIN) formulados y formalizados	Cantidad	15	31	47	61	61		
		Acción 2	Modelamiento de Sistemas de Información	174	Informes de definición elaborados	Cantidad	26	51	76	101	101		
		Acción 3	Construcción de Sistemas de Información	175	Pasos a producción con éxito	Cantidad	49	93	117	185	186		
		Acción 4	Pruebas de calidad e implantación	176	Pases a producción con pruebas concluidas	Cantidad	82	180	268	366	366		
		<b>Actividades Producto 2</b>											
		Acción 1	Gestión de incidentes	177	Incidentes atendidos	Cantidad	17,400	34,800	52,200	69,600	69,600		
		Acción 2	Gestión de problemas	178	Problemas atendidos	Cantidad	495	960	1,425	1,920	1,920		
		Acción 3	Gestión de pedidos de servicios	179	Pedidos de servicio atendidos	Cantidad	13,500	27,000	40,500	54,000	54,000		
		<b>Actividades Producto 3</b>											
		Acción 1	Administración de la Infraestructura TIC	178	Equipos informáticos administrados	Cantidad	18,000	26,000	54,000	72,000	77,000		
		Acción 2	Ejecución de Procesos, Pasos a Producción, Requerimientos	179	Procesos Ejecutados	Cantidad	11,592	23,292	35,192	47,092	47,092		
		Acción 3	Adm de Respaldos de la Infraestructura TIC	180	Respaldos de Infraestructura TIC	Cantidad	972	2,022	4,102	4,212	4,212		
		Acción 4	Monitoreo de la Infraestructura TIC	181	Servicios monitoreados	Cantidad	3	6	9	12	12		
		Acción 5	Actualización de la Infraestructura TIC	182	Requerimientos de Adquisiciones de Infraestructura TIC	Cantidad	1	2	3	4	4		



**ANEXO I - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT  
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

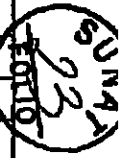
OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS	INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012					
			Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012	
		<b>Acciones Producto</b>									
		Acción 1	Planificación y seguimiento	181	Actividades de gestión (Planes (2), Informes de Gestión, encuentros)	Cantidad	7	12	16	21	21
		Acción 2	Gestión de AOMs	182	Informes de Gestión AOM programados	Cantidad	2	4	6	8	8
		Acción 3	Diseño y desarrollo de productos	183	Normas, procedimientos, circulares emitidos	Cantidad	0	4	4	8	8
		Acción 4	Gestión de recursos y otros requerimientos	184	Elaboración de E.T, TDR y/o Informe Técnico, requerimientos SUNATs	Cantidad	0	12	18	24	24
		Acción 5	Gestión de la Seguridad Informática	185	Planes de Continuidad, Análisis de Riesgo	Cantidad	0	2	2	4	4
		Acción 6	Gestión Ingeniería Procesos y Software	186	Requerimientos de modelos conceptuales de datos atendidos	Cantidad	9	18	27	36	36
		Acción 7	Gestión tecnológica Apoyo en Investigaciones	187	Informes técnicos de investigación en apoyo a proyectos o continuidad operativa	Cantidad	0	1	1	2	2

(\*) Meta física



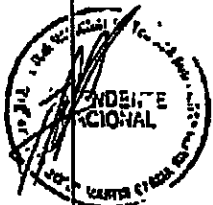
**ANEXO . .RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT  
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS	INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012						
			Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012		
DE FACILITAR EL COMERCIO EXTERIOR	DESPACHO ADUANERO	Propósito 7 Facilitar y asegurar el comercio exterior de manera eficiente, transparente y legal, brindando servicios de calidad al usuario de comercio exterior	120	Tiempo total del proceso de importación de mercancías desde el término de la descarga hasta la autorización de ingreso de la Declaración de mercancías de importación Anticipada y excepcional	Días	-	-	-	5.0	5.0		
			121	Tiempo total del proceso de exportación, desde la recepción de las mercancías hasta la presentación de la declaración de despacho temporal hasta la autorización para el embarque de las mercancías	Horas	-	-	-	4.0	4.0		
			122	Nivel de satisfacción del usuario de los procesos de despacho (importación, exportación y marítima)	1-5	-	-	-	1.72	1.72		
		Producto 1 Operador acreditado	123	Expedientes otorgados / Expedientes recepcionados	%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%		
			124	Nivel de calidad del proceso de atención - acreditación de personal DCE	%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%		
		Producto 2 Usar la cuenta con autorización para disponer de mercancía	125	Tiempo promedio de despacho de importación para el consumo (total) a cargo de SUNAT (*)	Horas	8.0	9.0	9.0	9.0	9.0		
			126	Tiempo promedio de despacho de importación para el consumo (total) a cargo de SUNAT	Horas	1.9	1.9	1.9	1.9	1.9		
			127	Nivel de cumplimiento al Despacho Anticipado en el régimen de Importación Definitiva (Aduana Marítima)	%	16.0%	18.0%	22.0%	25.0%	25.0%		
		Producto 3 Usar la cuenta con autorización para el embarque y/o término de mercancías	128	Tiempo promedio de despacho de exportación definitiva (total) a cargo de SUNAT	Horas	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0		
			129	Tiempo de espera del usuario de la cuenta para su atención	Minutos	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0		
		Producto 4 Usar la cuenta	130	Nivel de cumplimiento al Despacho Anticipado en el régimen de Importación Definitiva (Aduana Marítima) para las empresas usuarias	%	89.0%	93.0%	40.0%	40.0%	40.0%		
			131	Procesos y productos permisionales	%	25.0%	50.0%	75.0%	100.0%	100.0%		
		<b>Acciones Producto 1</b>										
		Acción 1	Acreditación de operadores	132	Acreditaciones	Cantidad	90	180	216	475	475	
		Acción 2	Selección de operadores	133	Selecciones	Cantidad	142	784	427	560	560	
		Acción 3	Registro de personal	134	Registros	Cantidad	1,400	2,750	4,100	5,500	5,500	
		<b>Acciones Producto 2</b>										
		Acción 1	Control de manifestos de ingreso y salida	135	Expedientes resueltos	Cantidad	28,713	50,422	94,047	135,465	135,465	
		Acción 2	Control de declaraciones aduaneras	136	Declaraciones otorgadas	Cantidad	756,754	1,511,053	2,304,487	3,090,400	3,090,400	
		Acción 3	Control de despacho	137	Declaraciones otorgadas	Cantidad	7,613	14,278	22,674	31,278	31,278	
		Acción 4	Atención de Actos de renovación	138	Actos renovados	Cantidad	750	1,268	1,738	2,196	2,196	
Acción 5	Regulación de las declaraciones aduaneras	139	Declaraciones reguladas	Cantidad	5,308	11,266	17,643	23,662	23,662			
Acción 6	Atención de balances regulados	140	Indicaciones otorgadas	Cantidad	6,884	13,830	21,124	28,229	28,229			
Acción 7	Atención de expedientes	141	Expedientes otorgados	Cantidad	17,264	34,246	51,487	68,381	68,381			
<b>Acciones Producto 3</b>												



**ANEXO 1 RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNA  
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

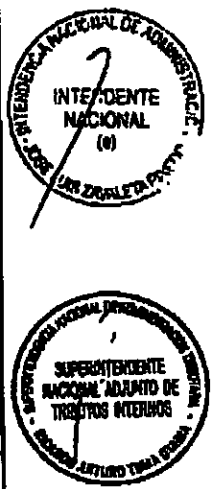
		NUM. ACCIONES			METAS PROPUESTAS 2012				
Acción 1	Control de declaraciones aduaneras	142	Declaraciones atendidas	Cantidad	50,733	102,520	158,647	214,707	214,707
Acción 2	Regularización de las declaraciones aduaneras	141	Declaraciones regularizadas	Cantidad	83,041	170,774	216,410	368,205	314,205
Acción 3	Recusación de mercancías en franquicia	144	Certificados emitidos	Cantidad	1,094	2,023	2,893	3,430	3,920
Acción 4	Atención de expedientes	145	Expedientes atendidos	Cantidad	6,725	14,425	20,875	28,289	28,289
<b>Acciones Proyecto 4</b>									
Acción 1	Orientación presencial	146	Orientaciones efectuadas	Cantidad	5,588	12,096	18,104	23,400	23,400
Acción 2	Orientación virtual	147	Expedientes virtuales atendidos	Cantidad	2,031	5,802	8,912	11,686	11,686
Acción 3	Orientación telefónica	148	Llamadas atendidas	Cantidad	5,700	11,400	17,100	27,800	27,800
Acción 4	Despacho Asistido	149	Empresas atendidas	Cantidad	80	180	270	365	380
Acción 5	Difusión a unidades aduaneras	150	Charlas de difusión	Cantidad	40	206	362	234	216
Acción 6	Difusión a unidades tributarias	151	Charlas de difusión	Cantidad	8	15	24	31	31
<b>Acciones Proyecto 5</b>									
Acción 1	Gestión Normativa	152	Entregables elaborados	Cantidad	270,951	541,865	812,783	1,084,725	1,083,725
Acción 2	Gestión Administrativa	153	Informes emitidos	Cantidad	-	-	-	1	1
Acción 3	Mejoras parciales del RPOA	154	Informes de avance	Cantidad	-	-	-	2	2



(\*) Meta Faltante



**ANEXO I - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT  
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS	INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012							
			Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012			
 <p align="center">FORO AL FONTO EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA SUNAT</p>	ADMINISTRACIÓN	Propósito 10	192	Proveer a la institución los recursos logísticos y financieros para el logro de sus objetivos, así como salvaguardar la seguridad de bienes y mercancías en custodia y la infraestructura de la Sunat	Nivel de satisfacción del usuario de los servicios Administrativos	%				IR + 5%	IR + 5%		
		Producto 1	193	Bienes, servicios y obras previstos al usuario Interno	Ejecución de Convocatorias de procesos programados en el PAC 2012	% (Cantidad)	25.0%	40.0%	65.0%	90.0%	90.0%		
			194			% (Monto)	25.0%	40.0%	65.0%	90.0%	90.0%		
		Producto 2	195	Bienes y mercancías almacenados seguros y controlados	Salida de mercancías en estado de disponibilidad	% (peso)	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%		
		Producto 3	196	Seguridad Integral gestionada adecuadamente	Brigadistas certificados /reentrenados en prevención/respuesta a riesgos a nivel nacional	% (Cantidad)	25.0%	50.0%	75.0%	100.0%	100.0%		
		Producto 4	197	Recursos presupuestales programados y ejecutados.	Cumplimiento de la ejecución devengada versus PIM periódico	%	18.0%	36.0%	54.0%	72.0%	72.0%		
		Actividades Producto 1											
		Acción 1	198	Cumplimiento de la programación del PAC	PROMOS convocados en el trimestre programado	Cantidad	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%		
		Acción 2	199	Atenciones mediante contrataciones directas	Atenciones mediante contrataciones directas	Cantidad	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%		
		Acción 3	199	Suscripción de contratos	Contratos perfeccionados de procesos convocados en el trimestre precedente al anterior del periodo evaluado/Procesos convocados en el trimestre precedente al anterior del periodo evaluado	Cantidad	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%		
		Acción 4	200	Bienes patrimonializados sin uso	Bienes sin uso / Total de bienes en el patrimonio al cierre del ejercicio anterior	Cantidad	12.0%	10.0%	8.0%	6.0%	6.0%		
		Acción 5	201	Bienes corrientes sin rotación	Bienes corrientes sin rotación/Stocks en el almacén al cierre del ejercicio anterior	Cantidad	12.0%	10.0%	8.0%	6.0%	6.0%		
		Acción 6	202	Conformidades otorgadas en el plazo de Ley	Porcentaje de conformidades otorgadas en el plazo de Ley	Cantidad	55.0%	60.0%	65.0%	70.0%	70.0%		
		Acción 7	203	Órdenes de trabajo de mantenimiento de infraestructura emitidas	Órdenes de trabajo emitidas en el trimestre programado	Cantidad	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%		
		Actividades Producto 2											
		Acción 1	204	Acción 2.1: Disposición mercancías al cierre del año anterior en custodia de almacenes de la SUNAT	Reporte Trimestral de Ejecución	%	6.0%	17.0%	18.0%	30.0%	30.0%		
		Acción 2	205	Acción 2.2: Disposición directa de mercancías al cierre del año anterior en custodia de almacenes aduaneros	Reporte Trimestral de Ejecución	Peso (tn)	195	385	1,170	1,940	1,940		
		Actividades Producto 3											
		Acción 1	206	Acción 3.1: Ejecución del programa de capacitación preventiva de riesgos a nivel nacional	Personas capacitadas a nivel nacional	Cantidad (personas)	170	480	840	1,200	1,200		
		Acción 2	207	Acción 3.2. Ejecución del plan de simulacros a nivel nacional	Simulacros ejecutados a nivel nacional	Cantidad		3	4	6	6		



**ANEXO I - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT  
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS	INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012					
			Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012	
		Actividades Producto 4									
		Acción 1	Pago a proveedores	208	Expedientes de pago a proveedoras (sin observaciones) con pliegos en su totalidad atendidos dentro de los 15 días hábiles de recibidos	%	75%	80%	85%	90%	90%
		Acción 2	Control de fondos de Caja Chica (provincias)	209	Arqueos sorpresaivos a cargo de la Gerencia Financiera a las Cajas Chicas de Intendencias Regionales y de Aduana descentralizadas	%	20%	50%	70%	90%	90%
		Acción 3	Control de fondos de Caja Chica (Lima)	210	Arqueos sorpresaivos a cargo de la Gerencia Financiera a las Cajas Chicas en Lima	%	25%	50%	75%	100%	100%



**ANEXO I - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT  
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012					
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012	
FORTALECER LA INSTITUCIONALIDAD DE LA SUNAT	RECURSOS HUMANOS	Producto 1	Atraer, incorporar, fidelizar y desarrollar colaboradores comprometidos, capacitados y competentes para alcanzar los objetivos institucionales.	208	Grado de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios brindados	%	-	-	-	75%	75%	
		Producto 1	Colaborador seleccionado	209	Grado de satisfacción del área usuaria respecto del colaborador seleccionado	%	93%	93%	93%	94%	93%	
		Producto 2	Atención oportuna de expedientes presentados	210	Expedientes INIC concluidos dentro del plazo de atención	%						48-13%
				211	Expedientes DELC pendientes fuera de plazo de atención	%						18-15%
				212	Expedientes DPP concluidos dentro del plazo de atención	%						18-13%
				213	Expedientes OIBSO concluidos dentro del plazo de atención	%						18-15%
				214	Expedientes OIBSO pendientes fuera de plazo de atención	%						18-18%
				215	Expedientes OIP concluidos dentro del plazo de atención	%						18-15%
				216	Expedientes OIP pendientes fuera de plazo de atención	%						18-15%
		Producto 3	Procesos y productos normativos	217	Cumplimiento de entregables	%	5%	47%	75%	100%	100%	
		Acciones Producto 1										
		Acción 1	Realización de procesos de selección	218	Procesos de selección	Cantidad	96	99	102	105	105	
		Acción 2	Incorporación de colaboradores	219	Colaboradores a incorporar	Cantidad	2870	3090	3310	3530	3.380	
		Acción 3	Realización de procesos de inducción	220	Procesos de inducción	Cantidad	7	9	11	12	12	
		Acciones Producto 2										
		Acción 1	Expedientes atendidos por la DELC	221	Expedientes atendidos	Cantidad	903	606	909	1.712	1.212	
		Acción 2	Expedientes atendidos por la DPP	222	Expedientes atendidos	Cantidad	2406	4812	7218	9624	9.624	
		Acción 3	Expedientes atendidos por la OIBSO	223	Expedientes atendidos	Cantidad	174	348	622	606	696	
		Acción 4	Expedientes atendidos por la OIP	224	Expedientes atendidos	Cantidad	8664	17.328	25.992	34.656	34.656	
		Acciones Producto 3										
		Acción 1	Planificación y seguimiento	225	Informes de seguimiento y planificación	Cantidad	2	1	1	1	5	
		Acción 2	Gestión de ADMs	226	Cumplimiento de entregables programados	Cantidad	5	-	-	4	9	
		Acción 3	Desarrollo de productos normativos	227	Cumplimiento de entregables programados	Cantidad	-	2	2	2	6	
		Acción 4	Gestión de recursos y otros requerimientos	228	Requerimientos gestionados	Cantidad	-	-	-	-	8	



**ANEXO I - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT  
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	INDICADOR / PRODUCTO	INDICADORES		METAS PROPUESTAS 2012							
			NO	Unidad de Medida	I (ENERO/JUN)	II (JULIO/AGO)	III (SEPTIEMBRE/OCTUBRE)	IV (NOVIEMBRE/DICIEMBRE)	META ANUAL 2012			
FORTALECER LA PRODUCTIVIDAD DE LA SUNAT	CAPACITACION	Producto 1.1	228	Aplicación de la capacitación	%	40%	50%	60%	80%	80%		
		229	Satisfacción de participantes internos	%	50%	70%	75%	80%	80%			
		230	Satisfacción de participantes externos	%	50%	70%	75%	80%	80%			
		Producto 1	231	Trabajadores con capacitaciones fortalecidas	%	10%	15%	20%	25%	25%		
		Producto 2	232	Alianzas con organizaciones fortalecidas en materia educativa y cultural	%	10%	15%	20%	25%	25%		
		Producto 3	233	Proyectos y productos realizados	%	20%	30%	40%	100%	100%		
		<b>Resumen Producto 1</b>										
		Acción 1	Programa de formación	234	Eventos de formación	Cantidad	10	15	20	25	25	
		Acción 2	Programa de capacitación para el puesto	235	Eventos de capacitación para el puesto	Cantidad	11	16	21	26	26	
		Acción 3	Programa de actualización	236	Eventos de actualización	Cantidad	12	17	22	27	27	
		Acción 4	Programa de especialización	237	Eventos de especialización	Cantidad	1	2	3	4	4	
		Acción 5	Programa de fortalecimiento ético	238	Eventos de fortalecimiento ético	Cantidad	11	16	21	26	26	
		Acción 6	Capacitación externa	239	Trabajadores capacitados	Cantidad	1000	1500	2000	2500	2500	
		Acción 7	Artículos de investigación académica difundidos	240	Artículos de investigación académica	Cantidad	1	2	3	4	4	
		Acción 8	Programa de capacitación para el puesto a nivel directivo	241	Eventos de capacitación para el puesto directivo	Cantidad	0	1	2	3	3	
		Acción 9	Programa de actualización en habilidades blandas	242	Eventos de actualización en habilidades blandas	Cantidad	1	2	3	4	4	
		Acción 10	Programa de formación a través de simulación	243	Eventos de formación a través de simulación	Cantidad	10	20	30	40	40	
		Acción 11	Programa de formación informática	244	Eventos de formación informática	Cantidad	11	21	31	41	41	
		Acción 12	Programa de idiomas	245	Eventos de capacitación en idiomas	Cantidad	12	24	36	48	48	
		Acción 13	Programa de actualización en otros rubros de gestión	246	Eventos de actualización en otros rubros de gestión	Cantidad	10	20	30	40	40	
		Acción 14	Programa de integración	247	Eventos de integración	Cantidad	1	2	3	4	4	
		Acción 15	Programa de bases	248	Eventos de capacitación a bases	Cantidad	0	0	1	1	1	
		<b>Resumen Producto 2</b>										
		Acción 1	Programa de formación	249	Eventos de formación	Cantidad	2	4	6	8	8	
		Acción 2	Programa de actualización	250	Eventos de actualización	Cantidad	30	40	50	60	60	
		Acción 3	Eventos de capacitación de asistentes	251	Eventos de capacitación	Cantidad	1	2	3	4	4	
		<b>Resumen Producto 3</b>										
		Acción 1	Planificación y seguimiento	252	Eventos de planificación y seguimiento	Cantidad	1	1	2	3	3	
		Acción 2	Creación de ACOMs y Proyectos	253	Completamiento de entregables programados	Cantidad	1	0	0	12	12	
		Acción 3	Desarrollo de productos normativos	254	Proyectos, normas y procedimientos aprobados	Cantidad	1	2	3	4	4	
		Acción 4	Creación de registros y otros reportes	255	Consultas gestionadas	Cantidad	1	1	2	3	3	

(\*) Meta base



**ANEXO I - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT**  
**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PUNTO 1 VO	PROPÓSITO / PRODUCTO	INDICADORES		METAS PROPUESTAS 2012							
			Código	Nombre	Unidad de Medida	TRIMESTRES				META ANUAL 2012		
						I	II	III	IV			
FORTALECER LA INSTITUCIONALIDAD DE LA SUNAT	PLANTEAMIENTO	Propósito 10	Alfilar e integrar las estrategias, objetivos y acciones institucionales; fortaleciendo institucionalmente y asegurando a la dirección de la Administración Tributaria	2100	Satisfacción por los productos y servicios brindados	%						
		Producto 1	Planes formulados y gestionados	2101	Cumplimiento de los estándares de planificación programática	%	89%	100%	78%	100%	100%	
		Producto 2	Instrumentos de organización para la gestión institucional actualizados	2102	Incrementos de gestión aprobados	%	9,2%	7,4%	9,2,7%	100%	100%	
		Producto 3	Proyectos formulados y gestionados	2103	Proyectos de inversión pública con utilidad del SND o en	%	7%	21%	4,4%	132%	138%	
		Producto 4	Estudios e investigaciones de índole tributaria y aduanera realizadas	2104	Cumplimiento de entregables de gestión de Proyectos	%	33,0%	43,0%	77,7%	100%	100%	
		Producto 5	Estudios e investigaciones de índole tributaria y aduanera realizadas	2105	Estudios e investigaciones aprobados	%	20%	50%	88%	100%	100%	
		Producto 6	Información estadística elaborada	2106	Cumplimiento de la información estadística presentada	%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Producto 6	Procesos y procedimientos normalizados	2107	Nivel de cumplimiento de entregables de la LSPG	%	29%	71%	80%	100%	100%	
		<b>Acciones Producto 1</b>										
		Acción 1	Formulación y aprobación del plan	2101	Actividades y planes elaborados	Cantidad	1	2	3	3	3	
		Acción 2	Definición y organización de planes	2102	Informes de evaluación y seguimiento	Cantidad	5	8	12	15	15	
		Acción 3	Requerimientos de información sistémica	2103	Requerimientos atendidos	Cantidad	12	20	23	23	24	
		<b>Acciones Producto 2</b>										
		Acción 1	Manejo de recursos y actividades de gestión determinadas	2101	Ficha y diagrama de distribución de procesos aprobados	Cantidad	0	4	20	40	40	
		Acción 2	Mejora de procesos implementada	2102	Mejora de procesos implementada	Cantidad	0	1	1	6	6	
		Acción 3	Actualización de mapa de madurez procesos	2103	Mapa de madurez procesos aprobados	Cantidad	0	0	1	1	1	
		Acción 4	Manejo de recursos de MGTG (Indicadores)	2104	Caso de definición de indicadores	Cantidad	0	0	1	1	1	
		Acción 5	Actualización de instrumentos de gestión	2105	Instrumentos de gestión aprobados	Cantidad	0	0	1	5	5	
		Acción 6	Control de cambios	2106	Eventos remediados a la conformación	Cantidad	0	12	17	24	25	
		<b>Acciones Producto 3</b>										
		Acción 1	Formulación del portfolio de proyectos	2101	Periodos de proyectos aprobados	Cantidad	1	1	1	1	1	
		Acción 2	Formulación del programa ministerial de inversión pública	2102	PMIP aprobado	Cantidad	1	2	3	4	4	
		Acción 3	Desarrollo de estudios de preinversión	2103	Estudios técnicos visitados	Cantidad	2	6	10	10	20	
		Acción 4	Ejecución de proyectos	2104	Informes de seguimiento	Cantidad	1	3	3	4	4	
		<b>Acciones Producto 4</b>										
		Acción 1	Estudios e investigaciones de índole tributaria y aduanera	2101	Estudios realizados	Cantidad	2	5	8	10	10	
		Acción 2	Elaboración de resolución	2102	Informes realizados	Cantidad	12	24	35	45	45	
		Acción 3	Atención de consultas y eventos temáticos tributarios	2103	Informes realizados	Cantidad	30	78	117	155	156	
		<b>Acciones Producto 5</b>										
		Acción 1	Elaboración y publicación de la materia	2101	Publicaciones realizadas	Cantidad	75	151	228	301	301	
		Acción 2	Requerimientos de información interna y externa	2102	Requerimientos atendidos	Cantidad	853	1,742	2,479	3,460	3,460	
		<b>Acciones Producto 6</b>										
		Acción 1	Planificación y organización	2101	Actividades de gestión	Cantidad	1	2	3	4	4	
		Acción 2	Desarrollo de productos	2102	Entregables elaborados	Cantidad	1	1	1	3	3	



**ANEXO I - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT**  
**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES		METAS PROPUESTAS 2012						
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012	
FORTALECER LA INSTITUCIONALIDAD DE LA SUNAT	IMAGEN	Propósito 14	Mejorar la percepción del desempeño de la SUNAT a través de la gestión integral de las comunicaciones y relaciones públicas	285	Percepción de la imagen institucional	%	-	-	-	75%	75%	
		Producto 1	Ciudadano informado del acciones de la SUNAT	286	Entrenamiento de los actores de comunicación ejecutados	%	95%	93%	93%	94%	93%	
		Producto 2	Procesos y productos normativos	287	Cumplimiento de entregables	%	5%	47%	79%	100%	100%	
		Acciones Producto 1										
		Acción 1	Comunicación Audiovisual (TV- Cine- Internet)	288	Comunicaciones realizadas	Cantidad	30	28	37	38	35	
		Acción 2	Comunicación -Medio escrito	289	Comunicaciones realizadas	Cantidad	128	262	373	519	519	
		Acción 3	Comunicación -Medio radial	290	Comunicaciones realizadas	Cantidad	4	7	12	16	15	
		Acción 4	Publicaciones Institucionales	291	Publicaciones e Institucionales realizadas	Cantidad	9	12	15	20	20	
		Acción 5	Acciones protocolares y eventos	292	Acciones protocolares y eventos realizadas	Cantidad	29	59	91	110	110	
		Acciones Producto 2										
		Acción 1	Planificación y seguimiento	293	Informes de seguimiento y planificación	Cantidad	1	-	-	-	1	
		Acción 2	Gestión de AOMs	294	Cumplimiento de entregables programados	Cantidad	-	-	-	-	-	
		Acción 3	Desarrollo de productos normativos	295	Cumplimiento de entregables programados	Cantidad	-	8	14	28	28	
		Acción 4	Gestión de recursos y otros requerimientos	296	Requerimientos gestionados	Cantidad	-	-	-	-	-	



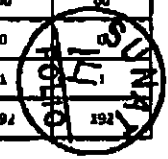
**ANEXO I - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT**  
**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPÓSITO / PRODUCTOS	INDICADORES		METAS PROPUESTAS 2012							
			Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012		
FORTALECER LA INSTITUCIONALIDAD DE LA SUNAT	CONTROL DOCUMENTARIO	Producto 1.5	Proveer eficiente y oportunamente la documentación a los usuarios	297	Percepción de la gestión de la documentación en la institución	%	-	-	-	Linea Base 2012 = 3%	Linea Base 2012 = 3%	
		Producto 1	Documentación entregada	298	Tiempo promedio por documento entregado a la unidad organizacional de destino	Horas útiles	-	6	-	6	6	
		Producto 2	Documentación atendida	299	Nivel de atención de una solicitud de servicio dentro del plazo establecido en el TUPA	%	-	90%	-	92%	92%	
				300	Cumplimiento del Calendario Anual de Tránsito de Documentos	%	-	85%	-	88%	88%	
				301	Documentación digitalizada	%	-	47,5%	-	100%	100%	
		Producto 3	Procesos y productos normativos	302	Cumplimiento de entregables	%	28%	63%	68%	100%	100%	
		Acciones Producto 1										
		Acción 1	Registro y distribución de la documentación	303	Documentación recibida y registrada	Cantidad	18,500	39,000	58,500	78,000	78,000	
		Acción 2	Documentación clasificada por procedimientos	304	Documentación clasificada por procedimientos SIGAD	%	80%	80%	85%	85%	85%	
		Acciones Producto 2										
		Acción 1	Atención de Servicios en el Archivo Central	305	Copias remitidas a usuarios internos y externos	Copias	10,000	19,000	29,000	38,000	38,000	
		Acción 2	Verificación de documentos por tramos por UUD	306	Documentos verificados	Cajas	2,500	6,000	9,500	12,000	12,000	
		Acción 3	Conversión de Documentos a Microformas con valor legal	307	Documentos Digitalizados	Folios Digitalizados	800,000	1,500,000	3,000,000	4,000,000	4,000,000	
		Acciones Producto 3										
		Acción 1	Planificación y seguimiento	308	Informes de seguimiento y planificación	Cantidad	1	5	5	9	9	
		Acción 2	Gestión de ADMs	309	Cumplimiento de entregables programados	Cantidad	1	4	4	5	5	
		Acción 3	Desarrollo de productos normativos	310	Cumplimiento de entregables programados	Cantidad	1	3	4	5	5	
		Acción 4	Gestión de recursos y otros requerimientos	311	Requerimientos gestionados	Cantidad	-	-	-	-	-	



**ANEXO I - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT**  
**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPÓSITO / PRODUCTOS	INDICADORES		METAS PROPUESTAS 2012							
			COD	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012		
FORTALECER LA INSTITUCIONALIDAD DE LA SUNAT	ASESORIA LEGAL	Propósito 2a	Brindar apoyo legal a las distintas áreas de la institución a través de la atención oportuna y eficiente de los procesos que le compete, así como establecer criterios referidos al alcance y alcance de las normas tributarias y aduaneras.	312	Satisfacción por los servicios brindados por la INA	%	-	-	-	-	-	
		Producto 1	Consulta legal trabajada	313	Documentos de consulta tributaria y aduanera trabajados.	%	70%	74%	80%	85%	85%	
				314	Documentos de consulta de otra naturaleza trabajados.	%	60%	65%	70%	75%	75%	
		Producto 2	Asesoría legal realizada	315	Informes de delito tributario y aduanero emitidos	%	65%	70%	75%	80%	80%	
		Producto 3	Defensas de trabajadores realizada	316	Demandas contestadas con resultado favorable en la etapa procesal	N	70%	70%	70%	70%	70%	
		Producto 4	Procesos y productos normativos	317	Cumplimiento de entregables	%	25%	50%	74%	100%	100%	
		<b>Acciones Producto 1</b>										
		Acción 1	Consultas tributarias y aduaneras trabajadas	318	Consultas trabajadas	Cantidad	420	840	1,260	1,680	1,680	
		Acción 2	Consultas de otra naturaleza trabajadas	319	Consultas trabajadas	Cantidad	171	342	513	684	684	
		<b>Acciones Producto 2</b>										
		Acción 1	Evaluación de requerimientos normativos	320	Requerimientos evaluados	Cantidad	171	342	513	684	684	
		Acción 2	Opinión sobre proyectos normativos	321	Opinión de opinión trabajadas	Cantidad	41	183	274	365	365	
		Acción 3	Evaluación de Delitos Tributarios y Aduaneros	322	Informes evaluados	Cantidad	60	138	207	276	276	
		Acción 4	Evaluación de expedientes en concurrencia y unidades de efecto	323	Expedientes atendidos	Cantidad	150	300	450	600	600	
		Acción 5	Evaluación de apelaciones administrativas aduaneras	324	Expedientes atendidos	Cantidad	36	77	108	144	144	
		Acción 6	Evaluación de otros requerimientos administrativos	325	Requerimientos atendidos	Cantidad	108	216	324	432	432	
		<b>Acciones Producto 3</b>										
		Acción 1	Evaluación de solicitudes de defensas internas y externas	326	Solicitudes evaluadas	Cantidad	15	30	45	60	60	
		Acción 2	Ejecución de la defensa de trabajadores	327	Acciones y diligencias realizadas	Cantidad	201	402	603	804	804	
		Acción 3	Apoyo a prácticas en defensa de trabajadores	328	Diligencias realizadas	Cantidad	6	12	18	24	24	
		<b>Acciones Producto 4</b>										
		Acción 1	Planificación y argumentación	329	Actividades de gestión	Cantidad	16	30	44	60	60	
		Acción 2	Gestión de ANMs	330	Entregables programados	Cantidad	0	0	0	0	0	
		Acción 3	Desarrollo de productos normativos	331	Directivas, normas, procedimientos aprobados	Cantidad	0	0	0	1	1	
		Acción 4	Gestión de recursos y otros requerimientos	332	Requerimientos atendidos	Cantidad	48	96	144	192	192	



**ANEXO I - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT**  
**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS	INDICADORES			METAS PRESUPUESTARIAS 2012					
			Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012	
FORTALECER LA INSTITUCIONALIDAD DE LA SUNAT	PROCURADURIA	Propósito 37 Ejercer la defensa jurídica de los intereses del estado en los procesos y procedimientos en los que sea parte la SUNAT	482	Resultado de sentencias judiciales	%	-	60%	-	60%	60%	
			324	Resultado de resoluciones del Tribunal Fiscal	%		60%		60%	60%	
		Producto 1	Defensa Jurídica de la SUNAT realizada	313	Expedientes Ingresados Archivados	%	75%	75%	75%	75%	75%
		Actividades Producto 3									
		Acción 1	Defensa ante el poder Judicial y Ministerio Público	328	Defensa Jurídica Judicial	Cantidad	1,000	2,040	4,001	6,664	6,644
		Acción 2	Defensa ante el Tribunal Fiscal	117	Recursos de Defensa Tribunal Fiscal	Cantidad	5,000	7,160	12,120	16,700	16,700
		Acción 3	Defensa ante Entidades Administrativas	118	Recursos Impugnatorios	Cantidad	27	69	111	183	183
		Acción 4	Aduanas Presupuestales	119	Ingresos Ombas	Cantidad	2,160	4,710	7,360	9,810	9,810



**ANEXO I - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT**  
**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPÓSITO / PRODUCTOS		INDICADORES		METAS PROPUESTAS 2012					
				AP	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012
				940	Cumplimiento del Plan anual de Control	%	24%	50%	74%	100%	100%
	941	Controles internos realizados	Diferencia de Control efectivos (*)	Cantidad	40	80	120	160	300		
FORTALECER LA INSTITUCIONALIDAD DE LA SUNAT		CONTROL INTERNO		Actividades Proyecto							
		Acción 1	Acciones de Control	942	Acciones de Control Incurtidas	Cantidad	9	18	27	36	
		Acción 2	Actividades de Control	943	Actividades de Control Incurtidas	Cantidad	11	22	33	44	

(\*) Meta Teórica



**ANEXO I - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT  
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

NOMBRE INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS	INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012					
			Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012	
FOMENTAR LA INSTITUCIONALIDAD DE LA SUNAT	CONDICION SIEMPRE	Propósito 14	004	Orden y el control de estructuras organizacionales hacia el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y estrategias	%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Producto 1	141	Condiciones organizacionales mejoradas	%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Actividades Producto 1									
		Acción 1	015	Activos de capacitación y seguimiento de la gestión institucional	Caridad	1	1	1	1	4	

(\*) Metas Roca



**ANEXO II - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT  
PROGRAMAS DE CAMBIO - POI 2012**

Objetivo Institucional	N°	Nombre
Mejorar la efectividad del control del incumplimiento tributario y aduanero / Brindar servicios de calidad para facilitar y fomentar el cumplimiento voluntario	01	Programa Sistema Integral Tributario y Aduanero
	02	Programa de Gestión Integral de Riesgo
	03	Programa Sistema Integrado de Servicios Aduaneros
Liderar el desarrollo de la conciencia fiscal y aduanera en la ciudadanía	04	Programa de Conciencia Fiscal y Aduanera
	05	Programa de Desarrollo de Soluciones Tecnológicas
Fortalecer el desarrollo institucional de la SUNAT y del recurso humano	06	Programa de Fortalecimiento de la Gestión del Recurso Humano
	07	Programa de Gestión de Relaciones de Grupos de Interés y Comunicaciones
	08	Programa de Gestión por Resultados y Sistema Integrado de Gestión Administrativa
	09	Programa de Inversión Pública

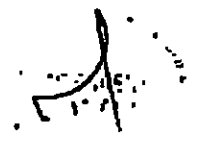
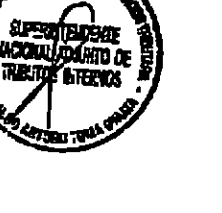
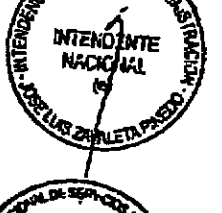
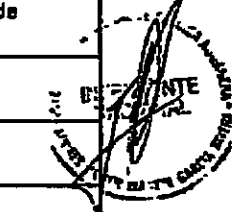
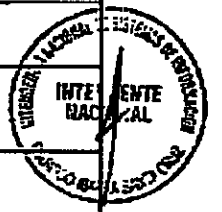
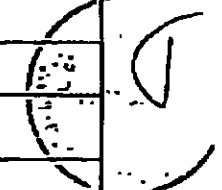
SUMMARY  
10  
FOLIO



*[Handwritten signature]*

**ANEXO III - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT  
PROYECTOS DE MEJORA - POI 2012**

Objetivo Institucional	Programa	N°	Nombre
Mejorar la efectividad del control del incumplimiento tributario y aduanero	Programa de Mejora del Cumplimiento Tributario y Aduanero	01	Libros y comprobantes de pago electrónicos
		02	Centro virtual para el control del IGV
		03	Telegestión para el control del IGV a nivel nacional
		04	Optimización del Sistema de Recaudación
Brindar servicios de calidad para facilitar y fomentar el cumplimiento voluntario	Programa de Mejora del Servicio Tributario y Aduanero	05	Modernización de la plataforma de declaración y pago
		06	Implantación del poder virtual en los procedimientos de atención al cliente
	Programa de Mejora del Despacho Aduanero	07	Fortalecer Despacho Anticipado
		08	Drawback Web
		09	Mejorar del Proceso de Disposición de Mercancías

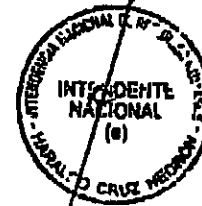
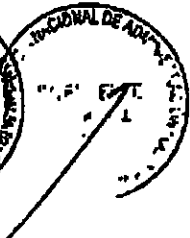
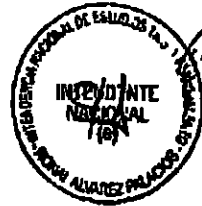




**ANEXO IV**  
**RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT**  
**PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA 2012 - UNIDAD FORMULADORA - INETP**

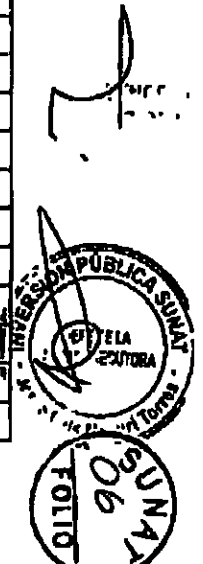
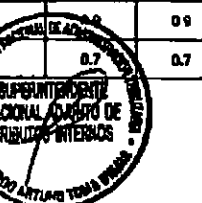
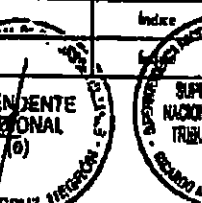
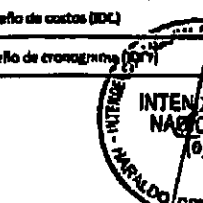
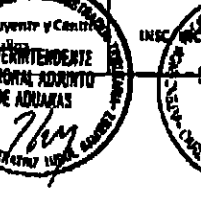
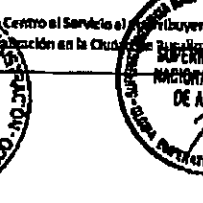
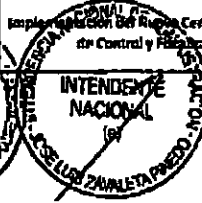
OBJETIVO INSTITUCIONAL	NOMBRE DEL PROYECTO	ESTADO DEL PROYECTO	UNIDAD NORMATIVA	INDICADOR		METAS PROPUESTAS AÑO					
				Nombre	Unidad de Medida	AL TRIM I	AL TRIM II	AL TRIM III	AL TRIM IV	META ANUAL	
Mejorar la efectividad del control del incumplimiento tributario y aduanero	21	Mejoramiento del PC Ambo	Formulación	INCI / IPOCF	Índice de desempeño de cronograma (IDC)	Índice				1.0	1.0
	22	Mejoramiento del PC Tumbagaes	Formulación	INCI / IPOCF	Índice de desempeño de cronograma (IDC)	Índice			1.0		1.0
	23	Mejoramiento del PC Vila Vila	Formulación	INCI / IPOCF	Índice de desempeño de cronograma (IDC)	Índice				1.0	1.0
	24	Mejoramiento del PC El Salitral	Formulación	INCI / IPOCF	Índice de desempeño de cronograma (IDC)	Índice				1.0	1.0
	25	Mejoramiento del PC Viquechaco	Formulación	INCI / IPOCF	Índice de desempeño de cronograma (IDC)	Índice				1.0	1.0
	26	Mejoramiento del PC Qhual	Formulación	INCI / IPOCF	Índice de desempeño de cronograma (IDC)	Índice				1.0	1.0
	27	Mejoramiento del PC Omas	Formulación	INCI / IPOCF	Índice de desempeño de cronograma (IDC)	Índice				1.0	1.0
	28	Mejoramiento del PC Oyón	Formulación	INCI / IPOCF	Índice de desempeño de cronograma (IDC)	Índice				1.0	1.0
	29	Mejoramiento del PC Conaroca	Formulación	INCI / IPOCF	Índice de desempeño de cronograma (IDC)	Índice				1.0	1.0
	30	Mejoramiento del PC Chahuancas	Formulación	INCI / IPOCF	Índice de desempeño de cronograma (IDC)	Índice			1.0		1.0
	31	Mejoramiento del PC Tambo Grande	Formulación	INCI / IPOCF	Índice de desempeño de cronograma (IDC)	Índice				1.0	1.0
	32	Mejoramiento del PC Pucallpa Basado	Formulación	INCI / IPOCF	Índice de desempeño de cronograma (IDC)	Índice				1.0	1.0
	33	Mejoramiento del PC Serrajería	Formulación	INCI / IPOCF	Índice de desempeño de cronograma (IDC)	Índice				1.0	1.0
	34	Instalación de sistemas de control en el Puerto de Pata	Formulación	IPOCF	Índice de desempeño de cronograma (IDC)	Índice			1.0		1.0
	35	Construcción de la Segunda Etapa del CEBAF Eje Vial N° 2 lado peruano	Formulación	UNTA	Índice de desempeño de cronograma (IDC)	Índice				1.0	1.0
	36	Mejoramiento de la capacidad prestadora de servicios aduaneros portales en Lima Metropolitana	Formulación	IAP	Índice de desempeño de cronograma (IDC)	Índice			1.0		1.0
Fortalecer el desarrollo institucional de la SUNAT y del recurso humano	47	Mejoramiento de las Condiciones de Prestación de Servicios de la Intendencia de Aduana Puno*	Formulación	SMAA	Índice de desempeño de cronograma (IDC)	Índice		1.0			1.0
	48	Mejoramiento de los servicios del Centro de Computo y Cuentas de la SUNAT*	En Evaluación	INCI	Índice de desempeño de cronograma (IDC)	Índice			1.0		1.0
	39	Centro de entrenamiento y reentrenamiento de caseros detectores de drogas - K9	Formulación	IPOCF	Índice de desempeño de cronograma (IDC)	Índice				1.0	1.0

\*/ Proyectos considerados en el POI 2011, sin embargo se han trasladados en el 2014, no ingresan a la meta 2012

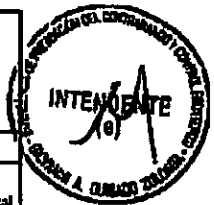


**ANEXO V**  
**RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT**  
**PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA 2012 - UNIDAD EJECUTORA "INVERSIÓN PÚBLICA SUNAT"**

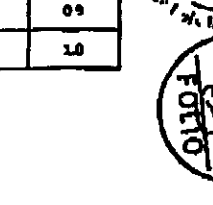
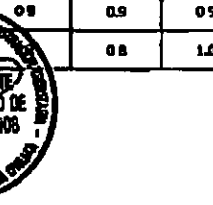
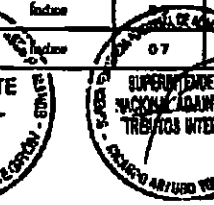
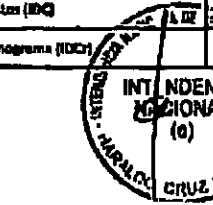
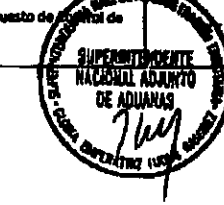
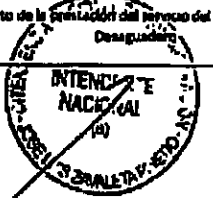
Objetivo Institucional	Nombre del Proyecto	Unidad Ejecutora	Indicadores		Metas propuestas al año				
			Nombre	Unidad	Al Trím I	Al Trím II	Al Trím III	Al Trím IV	Meta Anual
Mejorar la calidad de la atención a contribuyentes en los nuevos Centros al Servicio al Contribuyente a implementarse en Lima Metropolitana	1	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice			0.9	0.9	0.9
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			0.8	0.8	0.8
	2	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
	3	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
	4	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
	5	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
	6	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
7	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	
		Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8	
8	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice			0.9	0.9	0.9	
		Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			0.8	0.8	0.8	
9	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	
		Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8	
10	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	
		Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8	
11	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	
		Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8	
12	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	
		Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8	



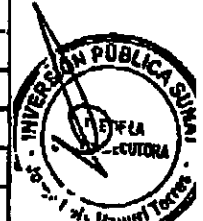
**ANEXO V**  
**RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT**  
**PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA 2012 - UNIDAD EJECUTORA "INVERSIÓN PÚBLICA SUNAT"**



Objetivo Institucional	Nombre del Proyecto	Unidad Normativa	Indicadores		Metas propuestas al año				
			Nombre	Unidad	Al Trím I	Al Trím II	Al Trím III	Al Trím IV	Meta Anual
Mejorar servicios de calidad para facilitar y fomentar el cumplimiento voluntario	14 Implementación del Nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en la Ciudad de Huancayo	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
	15 Implementación del Nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en la Ciudad de Cusco	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
	16 Implementación del Nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en la zona Cuzco	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
	17 Implementación del nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en la zona Lima oeste 2 de Lima Metropolitana	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice			0.9	0.9	0.9
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			0.8	0.8	0.8
	18 Implementación del nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en la zona Lima norte 1 de Lima Metropolitana y Callao	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice			0.9	0.9	0.9
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			0.8	0.8	0.8
	19 Mejoramiento de la capacidad prestadora de los servicios tributarios y de control en la ciudad Piura	ONSC/ ONCI	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice				0.9	0.9
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				0.8	0.8
20 Mejoramiento de la capacidad prestadora de los servicios tributarios y de control en la ciudad Tarma	ONSC/ ONCI	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice			0.9	0.9	0.9	
		Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			0.7	0.8	0.8	
21 Implementación del nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en la zona Lima centro 1 de Lima Metropolitana	INSC/ INCI	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice				0.9	0.9	
		Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				0.8	0.8	
Mejorar la efectividad del control del incumplimiento tributario y aduanero	22 Construcción e implementación de la Nueva Sede de Intendencia de Aduana Mollendo, Distrito de Mollendo, Provincia de Ilay, Región Arequipa	SNAA	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9			0.9
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	1.0			1.0
	23 Mejoramiento de la prestación del servicio de la Intendencia de Aduana Tacna	SNAA	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9			0.9
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	1.0			1.0
	24 Construcción e implementación del laboratorio central de la SUNAT	SNAA	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
	25 Ampliación del Puesto de Control de Aduanas en la localidad de Chimbote, Provincia de Moravia Castilla, Región Loreto	IPCI	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9			0.9
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	1.0			1.0
Mejoramiento de la prestación del servicio del Puesto de Control de Desaguadero	IPCI	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice			0.9	0.9	0.9	0.9
		Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			0.7	0.8	1.0	1.0



*[Handwritten signature]*





**ANEXO V  
RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT  
PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA 2012 - UNIDAD EJECUTORA "INVERSIÓN PÚBLICA SUNAT"**

Objetivo Institucional	Nombre del Proyecto	Unidad Normativa	Indicadores		Metas propuestas al año					
			Nombre	Unidad	Al Trim I	Al Trim II	Al Trim III	Al Trim IV	Meta Anual	
Fortalecer el desarrollo Institucional de la SUNAT y del recurso humano	27	Mejoramiento del servicio de control aduanero para usuarios del Puerto de Control El Guano, Ayacucho, Piura	IPC	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	1.0	1.0
	28	Reflexión y estructuramiento del Puerto de Control de Tarma	IPC	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9		0.9
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	1.0		1.0
	29	Operación de Infraestructura Informática de la MINAT	INSI / IPCF / INCI	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
Fortalecer el desarrollo Institucional de la SUNAT y del recurso humano	30	Mejoramiento de las Condiciones para la Prestación de Servicios de la Intendencia Regional Ica	IPL	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
	31	Construcción e implementación del sistema integrado de la Intendencia Regional Ica e Intendencia de Aduanas Piura en el distrito de Tumbajilla, provincia y región Ica	SNAA / SNATI	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
	32	Construcción e implementación de la Sede Única de la Oficina Zonal Cajamarca	SNATI	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9		0.9
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	1.0		1.0
	33	Construcción e implementación de la Sede Única para la Intendencia de Aduanas de Tarma y Oficina Zonal San Martín	SNAA / SNATI	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	1.0	1.0
	34	Construcción e implementación de la Sede Única para la Intendencia de Aduanas Iquitos y de la Intendencia Regional Loreto	SNAA / SNATI	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	1.0	1.0
	35	Construcción e implementación de la Sede Única para la Intendencia de Aduanas Pucallpa y de la Oficina Zonal de Ucayali	SNAA / SNATI	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	1.0	1.0

