

**ANEXO I.1 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 18-2012/SUNAT
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, indicadores y Metas**

OBJETIVO ESTRATEGICO	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS	N°	INDICADORES	METAS 2012												META ANUAL 2012			
					Nombre	Unidad de Medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct		Nov	Dic	
O E 1: MEJORAR LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL DEL INCUMPLIMIENTO TRIBUTARIO Y ADUANERO	CONTROL DE DEUDA, COBRANZA Y RECURSOS IMPUGNATORIOS	Propósito 1: Gestionar oportunamente e incrementar la recuperación de la deuda tributaria	1	Recaudación por gestión directa	Millones de Nuevos Soles	405.4	810.7	1,486.4	2,026.9	2,702.5	3,175.4	3,715.9	4,391.5	5,067.2	5,860.8	6,831.7	7,600.0	7,600.0		
			2	Gestión de la Morosidad PRICO	%	97.0%	97.0%	97.0%	97.0%	97.0%	97.0%	98.0%	98.0%	98.0%	98.0%	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%
		Producto 01: Contribuyente con deuda tributaria gestionada oportunamente	3	Gestión de la Morosidad MEPECO	%	70.0%	70.0%	70.0%	72.0%	72.0%	72.0%	75.0%	75.0%	75.0%	75.0%	78.0%	78.0%	78.0%	78.0%	78.0%
			4	Ratio recuperación de deuda gestionable de órdenes de pago (OP)	%	79.0%	79.0%	79.0%	80.0%	80.0%	80.0%	83.0%	83.0%	83.0%	83.0%	84.0%	84.0%	84.0%	84.0%	84.0%
		Producto 02: Contribuyente con expediente impugnatorio resuelto oportunamente	5	Reducción de stock de reclamos en monto	%	5.6%	12.1%	19.4%	28.1%	37.4%	48.6%	58.5%	68.0%	77.8%	84.6%	84.6%	90.9%	92.3%	92.3%	92.3%
			6	Reclamos resueltos en el plazo de Ley	%	73.0%	73.0%	73.0%	80.0%	80.0%	80.0%	85.5%	85.5%	85.5%	91.0%	91.0%	91.0%	91.0%	91.0%	91.0%
		Producto 03: Procesos y productos normativos	7	Cumplimientos entregables	%	9.6%	23.2%	31.7%	38.5%	49.0%	56.7%	61.5%	69.2%	77.9%	87.7%	93.0%	93.0%	100.0%	100.0%	100.0%
			Acciones Producto 01: Contribuyente con deuda tributaria gestionada oportunamente																	
		Acción 1.1	Determinación de saldos deudores e infracciones	8	OP y RM emitidas	Cantidad	73,396	177,812	259,218	340,838	420,570	512,742	617,814	698,833	870,818	1,029,326	1,124,773	1,250,437	1,250,437	
		Acción 1.2	Gestión industria	9	Saldos deudores, valores, costas de fraccionamientos gestionados	Cantidad	87,178	175,766	264,712	354,879	447,547	537,959	628,274	716,117	802,918	895,199	985,209	1,072,515	1,162,515	
		Acción 1.3	Gestión de adeudos	10	Resoluciones emitidas	Cantidad	13,372	26,725	40,468	53,533	67,005	80,659	94,570	107,897	123,220	138,299	151,248	163,428	168,428	
		Acción 1.4	Gestión de fraccionamientos	11	Resoluciones de fraccionamiento emitidas	Cantidad	17,771	35,720	53,826	72,090	90,511	109,089	127,824	146,717	165,766	184,972	204,301	223,514	223,514	
		Acción 1.5	Gestión de cobranza coactiva	12	Resoluciones de cobranza emitidas	Cantidad	23,698	66,381	109,134	151,690	194,442	237,333	280,658	324,170	367,601	411,066	454,352	497,700	497,700	
		Acción 1.6	Gestión de deuda tributaria y prescripción	13	Valores extinguidos o prescritos	Cantidad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	93,237	93,237	
		Acciones Producto 02: Contribuyente con expediente impugnatorio resuelto oportunamente																		
		Acción 2.1	Resolución del expediente	14	Resoluciones emitidas	Cantidad	2,573	5,304	8,443	11,738	15,033	18,328	21,624	24,920	28,218	31,516	34,660	37,800	37,800	
		Acciones Producto 03: Procesos y productos normativos																		
		Acción 3.1	Planificación y seguimiento de control de deuda y cobranza	15	Actividades de gestión	Cantidad	2	4	6	7	9	11	12	14	16	17	19	22	22	
		Acción 3.2	Diseño y desarrollo de productos normativos de control de deuda y cobranza	16	Circulares, normas, procedimientos y otros emitidos	Cantidad	6	15	21	27	34	38	42	46	50	54	58	64	64	
		Acción 3.3	Gestión de recursos y otros requerimientos de control de deuda y cobranza	17	Informes de requerimiento	Cantidad	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
		Acción 3.4	Elaboración de Estados Prepresupuestarios	18	Estados financieros presentados	Cantidad	-	-	2	2	3	3	3	4	4	4	5	5	5	
Acción 3.5	Planificación y seguimiento de procesos impugnatorios	19	Actividades e informes de gestión	Cantidad	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1			
Acción 3.6	Diseño y desarrollo de productos normativos de procesos impugnatorios	20	Circulares, normas, procedimientos y otros emitidos	Cantidad	-	-	1	1	2	4	4	5	7	7	7	9	9			
Acción 3.7	Gestión de recursos y otros requerimientos de procesos impugnatorios	21	Informes de requerimiento	Cantidad	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			



ANEXO I.2 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 18 2012/SUNAT
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas

OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES				METAS 2012													
				N°	Nombre	Unidad de Medida															
							Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	META ANUAL 2012		
DE 1: MEJORAR LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL DEL INCUMPLIMIENTO TRIBUTARIO Y ADUANERO	RECAUDACION ADUANERA	Propósito 2	Gestionar la recuperación de la deuda aduanera	22	Recaudación por gestión directa	Millones de Nuevos Soles	30.56	60.9	91.68	122.24	152.8	183.36	213.92	244.48	275.03	305.59	336.15	366.86	366.86		
		Producto 01	Deuda aduanera recuperada y/o extinguida	23	Recuperación de la deuda gestionada en cobranza coactiva.	Millones de Nuevos Soles	2.61	5.22	7.83	10.44	13.05	15.66	18.27	20.88	23.49	26.1	28.71	31.28	31.28		
				24	Diminución del stock de deuda en cobranza coactiva	%	1.0%	2.0%	2.8%	3.6%	4.6%	5.6%	6.6%	7.6%	8.5%	9.2%	10.2%	11.5%	11.5%		
		Producto 02	Solicitudes de devoluciones por pagos indebidos o en exceso atendidas	25	Solicitudes de devoluciones atendidas en el plazo de ley	%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	
				26	Expedientes atendidos en el plazo de ley	%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	
		Producto 03	Expedientes de reclamaciones atendidos.	27	Stock de expedientes de reclamaciones con plazo vencido	%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	
				28	Cumplimiento de entregables	%	8%	16%	24%	32%	40%	50%	58%	66%	76%	84%	91%	100%	100%		
		Acciones Producto 01: Deuda aduanera recuperada y/o extinguida																			
				Acción 1.1	Determinación y gestión de deudas	29	Cantidad de liquidaciones de cobranza emitidas	Cantidad	3,485	6,970	10,455	13,940	17,425	20,910	24,395	27,880	31,365	34,850	38,335	41,820	41,820
				Acción 1.2	Gestión de garantías	30	Cantidad de garantías gestionadas (ingresadas+recaudadas+devueltas)	Cantidad	1,364	3,135	4,793	6,630	8,482	10,202	11,858	13,506	15,131	16,837	18,445	20,150	20,150
				Acción 1.3	Gestión de solicitudes de fraccionamiento	31	Cantidad de fraccionamientos atendidos (por capacidad)	Cantidad	79	176	265	349	436	520	609	699	796	892	994	1,100	1,100
				Acción 1.4	Gestión de cobranza coactiva	32	Cantidad de acciones de cobranza (campo, oficina)	Cantidad	739	1,493	2,235	2,981	3,729	4,479	5,228	5,985	6,737	7,488	8,239	9,000	9,000
				Acción 1.5	Deuda extinguida	33	Cantidad de documentos extinguidos	Cantidad	-	161	839	1,070	1,535	2,015	2,475	2,747	3,397	3,632	4,273	4,500	4,500
		Acciones Producto 02: Solicitudes de devoluciones por pagos indebidos o en exceso atendidas																			
				Acción 2.1	Resolución de solicitudes de devolución	34	Cantidad de resoluciones de devolución	Cantidad	155	314	476	626	782	940	1085	1231	1387	1520	1656	1797	1,797
				Acción 2.2	Emisión de medios de pago	35	Cantidad de medios de pago emitidos	Cantidad	58	116	174	232	290	348	406	464	522	580	640	700	700
		Acciones Producto 03: Expedientes de reclamaciones atendidos.																			
				Acción 3.2	Resolución de reclamaciones	36	Cantidad de resoluciones de reclamaciones emitidas	Cantidad	287	572	864	1156	1445	1736	2023	2313	2607	2905	3204	3500	3,500
		Acciones Producto 04: Procesos y productos normativos																			
				Acción 4.1	Planificación y seguimiento	37	Cumplimiento de entregables	Cantidad	-	-	1	1	1	4	4	4	6	6	6	8	8
				Acción 4.2	Gestión Normativa y de Mejora	38	Cumplimiento de entregables	Cantidad	-	-	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	4
				Acción 4.3	Desarrollo de productos normativos	39	Cumplimiento de entregables	Cantidad	-	-	-	-	1	1	1	1	3	3	3	3	3
				Acción 4.4	Acreditación y conciliación de pagos realizada	40	Cumplimiento de entregables	Cantidad	17	34	51	68	85	102	119	136	153	170	187	204	204



ANEXO L6 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 18 2012/SUNAT
 PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas

OBJETIVO ESTRATEGICO	PROCESO	PROPÓSITO / PRODUCTOS	INDICADORES	METAS 2012																
				Nombre	Unidad de Medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	META ANUAL 2012		
OBJETIVO 2: BRINDAR SERVICIOS DE CALIDAD PARA FACILITAR Y FOMENTAR EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO	SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE	Propósito 1: Facilitar a los ciudadanos el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias brindando servicios de calidad	93 Índice de calidad general del servicio	Factor de satisfacción	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8.0	8.0	
		Producto 01: Ciudadano habilitado al uso del Sistema Operaciones en Línea (SOL)	94 Nivel de virtualización de transacciones	%	46.0%	46.0%	46.0%	47.0%	47.0%	47.0%	48.0%	48.0%	48.0%	48.0%	49.0%	49.0%	49.0%	49.0%	49.0%	
		95 Nivel de virtualización de procedimientos	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Linea Base	
		Producto 02: Ciudadano asistido para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias	96 Número de asistentes a charlas	Cantidad	12,953	34,571	66,676	85,971	107,326	130,040	148,559	168,578	188,637	207,927	226,796	235,489	235,489	235,489	235,489	
		97 Ciudadanos atendidos en los CSC dentro del tiempo de espera máximo	%	83.1%	83.1%	83.4%	83.2%	83.4%	83.1%	83.1%	83.6%	83.6%	83.7%	83.8%	83.9%	84.0%	84.0%	84.0%	84.0%	84.0%
		98 Tasa de consultas telefónicas atendidas	%	92.8%	92.8%	93.0%	93.0%	93.1%	94.2%	94.2%	94.2%	94.2%	94.2%	94.2%	94.2%	94.2%	94.2%	94.2%	94.2%	94.2%
		99 Tiempo de espera desde la transferencia de la llamada	Segundos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Linea Base
		100 Tasa de llamadas desbordadas	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Linea Base
		101 Solicitudes de Procedimientos No Contenciosos Vinculados a Servicios atendidos dentro de los plazos establecidos	%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%
		102 Quejas y sugerencias atendidas dentro del plazo establecido	%	78%	80%	86%	87%	89%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90.0%
		103 Reducción del stock de quejas y sugerencias	Cantidad	1,778	1,567	1,892	1,815	1,697	1,773	2,301	2,243	1,928	1,653	1,366	1,237	1,237	1,237	1,237	1,237	1,237
		104 Tasa de implementación de las propuestas presentadas en el plazo convenido	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Linea Base
		105 Tasa de participación de los gerencos en las actividades de los proyectos asignados	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Linea Base
		Producto 03: Procesos y productos normativos	106 Cumplimiento de entregables	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		Acciones Producto 01: Ciudadano habilitado al uso del Sistema Operaciones en Línea (SOL)																		
		Acción 1.1: Entrega de Clave SOL	107 Claves SOL entregadas	Cantidad	95,699	196,998	321,791	443,872	545,853	646,921	744,787	844,440	946,590	1,046,420	1,147,609	1,243,008	1,243,008	1,243,008	1,243,008	1,243,008
		Acción 1.2: Recepción de declaraciones y boletas de pago vía SOL	108 Declaraciones y boletas de pago recibidas vía SOL	Cantidad	1,941,895	2,305,598	3,550,175	4,999,819	6,099,090	7,233,558	8,330,712	9,452,144	10,597,067	11,738,117	12,902,724	14,066,081	14,066,081	14,066,081	14,066,081	14,066,081
		Acción 1.3: Recepción de trámites vía SOL	109 Trámites realizados vía SOL	Cantidad	266,825	534,258	825,029	1,113,285	1,411,932	1,711,124	2,001,863	2,300,965	2,601,864	2,911,592	3,222,212	3,505,863	3,505,863	3,505,863	3,505,863	3,505,863
		Acciones Producto 02: Ciudadano asistido para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias																		
		Acción 2.1: Recepción de declaraciones y boletas de pago	110 Declaraciones y boletas de pago recibidas	Cantidad	1,420,427	2,757,271	4,273,586	5,679,874	7,047,230	8,386,988	9,773,155	11,190,913	12,632,820	14,092,855	15,592,378	16,798,688	16,798,688	16,798,688	16,798,688	16,798,688
		Acción 2.2: Recepción de Trámites en los CSC y CSCM	111 Trámites recibidos	Cantidad	245,925	497,691	779,719	1,033,661	1,250,365	1,482,322	1,702,219	1,941,298	2,188,136	2,415,394	2,648,864	2,863,213	2,863,213	2,863,213	2,863,213	2,863,213
		Acción 2.3: Orientación en CSC y CSCM	112 Orientaciones realizadas	Cantidad	252,693	504,863	786,391	1,037,239	1,285,253	1,527,876	1,764,751	2,005,108	2,280,648	2,538,823	2,766,501	3,000,280	3,000,280	3,000,280	3,000,280	3,000,280
		Acción 2.4: Orientación a través de la Central de Consultas	113 Consultas atendidas	Cantidad	202,632	377,813	562,310	738,323	920,863	1,134,782	1,398,958	1,551,084	1,738,683	1,957,643	2,145,985	2,323,057	2,323,057	2,323,057	2,323,057	2,323,057
		Acción 2.5: Asistencia en cabinas	114 Asistencias realizadas	Cantidad	88,059	184,334	268,001	396,273	487,519	578,415	672,124	765,585	859,820	949,345	1,034,991	1,115,187	1,115,187	1,115,187	1,115,187	1,115,187
		Acción 2.6: Asistentes a charlas MPPLS	115 Asistentes	Cantidad	10,963	29,261	56,071	72,507	90,773	110,189	125,694	142,674	159,854	176,457	192,787	202,174	202,174	202,174	202,174	202,174
		Acción 2.7: Atención de solicitudes de Procedimientos No Contenciosos Vinculados a Servicios	116 Solicitudes atendidas	Cantidad	1,418	2,840	4,270	5,580	6,900	8,229	9,566	10,909	12,259	13,616	14,981	16,355	16,355	16,355	16,355	16,355
		Acción 2.8: Atención de quejas y sugerencias	117 Quejas y sugerencias atendidas	Cantidad	1,430	2,843	4,663	6,463	7,987	9,415	11,315	13,125	14,815	16,256	17,701	19,001	19,001	19,001	19,001	19,001
		Acción 2.9: Recepción de documentos en los mesas de partes ubicadas en los CSC	118 Atenciones en mesa de partes de CSC	Cantidad	30,971	63,965	92,985	124,026	155,091	186,140	217,991	248,437	278,545	308,766	341,971	373,199	373,199	373,199	373,199	373,199
		Acción 2.10: Acciones de difusión directa	119 Modificaciones al boletín léxico, correos electrónicos recibidos y materiales impresas	Cantidad	126,083	252,167	378,250	504,333	630,416	756,500	882,583	1,008,666	1,134,750	1,260,833	1,386,916	1,513,000	1,513,000	1,513,000	1,513,000	1,513,000
		Acciones Producto 03: Procesos y productos normativos																		
		Acción 3.1: Reuniones de coordinación	120 Reuniones efectuadas	Cantidad	-	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	6	6	6
		Acción 3.2: Reuniones de trabajo	121 Reuniones efectuadas	Cantidad	-	-	-	-	-	-	-	2	4	6	8	10	10	10	10	10
		Acciones Producto 04: Procesos y productos normativos																		
		Acción 4.1: Planificación y Control de Gestión	122 Cumplimiento de entregables	Cantidad	4	6	8	12	16	19	23	26	29	33	35	38	38	38	38	38
		Acción 4.2: Gestión Normativa y de Mejora	123 Cumplimiento de entregables	Cantidad	-	3	4	7	9	10	10	11	14	16	16	16	16	16	16	16
		Acción 4.3: Gestión Administrativa	124 Cumplimiento de entregables	Cantidad	-	6	11	12	18	24	31	38	39	40	41	41	41	41	41	41



**ANEJO 1.7 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 19/2012/SUNAT
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

OBJETIVO ESTRATEGICO	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS	INDICADORES												META ANUAL 2012						
			Nº	Nombre	Unidad de Medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set		Oct	Nov	Dic			
DE 2. BRINDAR SERVICIOS DE CALIDAD PARA FACILITAR Y FOMENTAR EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO	DESPECHO ADUANERO	Propósito 7 Facilitar y asegurar el comercio exterior de manera eficiente, transparente y legal, brindando servicios de calidad al usuario de comercio exterior	125	Nivel de asignamiento al despacho Anticipado en el régimen de Importación Definitiva (Aduana Marítima)	%	18%	18%	18%	18%	19%	20%	20%	21%	22%	23%	24%	25%	25			
			126	Nivel de satisfacción del usuario de los procesos de despacho	1-5															3.72	3.72
			127	Órdenes de Importación canal marítimo, dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TL+5.2 hr)	%	90%	90%	90%	90%	90%	91%	91%	91%	92%	92%	92%	92%	92%	93%	93%	
		Producto 01	Usuario cuenta con autorización para disponer de mercancía	128	Órdenes de Importación canal marítimo, dentro del Tiempo Límite de Tolerancia - (TL+3.4 hr)	%	90%	90%	90%	90%	90%	91%	91%	91%	92%	92%	92%	92%	93%	93%	
		Producto 02	Usuario cuenta con autorización para el embarque y/o tránsito de mercancía	129	Nivel de cobertura en el análisis de precios de productos sensibles a la subvaluación	%	40%	40%	50%	50%	50%	55%	55%	60%	60%	70%	70%	70%	80%	80%	
		Producto 03	Procesos y productos normativos	130	Solicitudes de autorización de OCE (Operadores de Comercio Exterior) dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TL+30 días)	%	63%	64%	63%	68%	68%	70%	72%	74%	75%	78%	78%	80%	80%	80%	
		131	Cumplimiento de entregables	%	14%	19%	20%	39%	44%	50%	62%	68%	74%	87%	87%	93%	100%	100%	100%		
		Acciones Producto 01: Usuario cuenta con autorización para disponer de mercancía																			
		Acción 1.1	Control de manifiesto de ingreso y salida	132	Expedientes resueltos	Cantidad	9,156	16,139	28,713	38,618	49,223	60,422	71,274	82,326	94,047	110,773	124,085	135,465	135,465	135,465	
		Acción 1.2	Control de declaraciones aduaneras	133	Declaraciones atendidas	Cantidad	218,885	493,438	758,294	1,008,995	1,266,783	1,519,059	1,780,875	2,044,890	2,304,487	2,565,966	2,824,481	3,090,400	3,090,400	3,090,400	
		Acción 1.3	Conclusión de despacho	134	Declaraciones atendidas	Cantidad	2,419	4,371	7,013	9,308	11,413	14,278	17,111	20,017	22,674	25,339	28,595	31,278	31,278	31,278	
		Acción 1.4	Atención de actos de inmovilización	135	Actas resueltas	Cantidad	303	550	790	978	1,119	1,268	1,404	1,542	1,738	1,897	2,089	2,199	2,199	2,199	
		Acción 1.5	Regularización de las declaraciones aduaneras	136	Declaraciones regularizadas	Cantidad	1,461	3,277	5,398	7,439	9,169	11,266	13,347	15,446	17,643	19,676	21,620	23,662	23,662	23,662	
		Acción 1.6	Atención de Boletines quincenales	137	Informes emitidos	Cantidad	2,134	4,038	6,655	8,830	11,764	14,371	16,734	19,742	22,779	25,534	28,484	31,229	31,229	31,229	
		Acción 1.7	Atención de expedientes	138	Expedientes atendidos	Cantidad	5,536	10,532	17,264	23,606	30,367	36,246	42,326	48,536	55,467	61,967	69,042	75,981	75,981	75,981	
		Acciones Producto 02: Usuario cuenta con autorización para el embarque y/o tránsito de mercancía																			
		Acción 2.1	Control de declaraciones aduaneras	139	Declaraciones atendidas	Cantidad	15,993	31,894	50,733	67,390	84,879	102,520	119,833	138,264	156,647	174,485	193,649	214,707	214,707	214,707	
		Acción 2.2	Regularización de las declaraciones aduaneras	140	Declaraciones regularizadas	Cantidad	27,161	51,761	83,041	112,018	141,409	170,774	201,212	233,665	266,410	298,549	332,667	369,205	369,205	369,205	
		Acción 2.3	Reposición de mercancías en franquicia	141	Certificados emitidos	Cantidad	292	681	1,054	1,340	1,633	2,023	2,282	2,651	2,893	3,193	3,554	3,930	3,930	3,930	
		Acción 2.4	Atención de expedientes	142	Expedientes atendidos	Cantidad	1,931	4,039	6,735	9,322	12,001	14,425	16,410	18,437	20,873	23,323	25,774	28,289	28,289	28,289	
		Acciones Producto 03: Procesos y productos normativos																			
		Acción 3.1	Análisis de precios de productos sensibles a la subvaluación	143	Valores analizados y en evaluación	Cantidad	13,500	27,000	43,200	59,400	78,300	97,200	118,800	140,400	164,700	189,000	213,300	237,600	237,600	237,600	
		Acción 3.2	Clasificación arancelaria de mercancías	144	Resoluciones de clasificación arancelaria	Cantidad	40	90	140	190	240	290	340	390	440	490	540	590	590	590	
		Acción 3.3	Acreditación de operadores	145	Autorizaciones	Cantidad	90	115	150	185	220	255	290	360	395	430	460	500	500	500	
		Acción 3.4	Atención de expedientes de infracciones cometidas por operadores	146	Casos atendidos	Cantidad	20	40	75	105	140	170	200	230	260	290	320	350	350	350	
		Acción 3.5	Registro de personal	147	Registros realizados	Cantidad	500	950	1,400	1,850	2,300	2,750	3,200	3,650	4,100	4,550	5,000	5,500	5,500	5,500	
		Acción 3.6	Planificación y seguimiento	148	Cumplimiento de entregables	Cantidad	10	25	55	76	93	108	123	137	151	165	185	207	220	220	
		Acción 3.7	Gestión Normativa	149	Cumplimiento de entregables	Cantidad	4,775	9,181	14,564	20,194	26,077	31,701	36,807	42,306	47,755	52,917	58,312	62,734	62,734	62,734	



ANEXO I.8 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 18-2012/SUNAT
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas

OBJETIVO ESTRATEGICO	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS	INDICADORES		METAS 2012														
			Nº	Nombre	Unidad de Medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	META ANUAL 2012	
OE 3: LIDERAR EL DESARROLLO DE LA CONCIENCIA FISCAL Y ADUANERA EN LA CIUDADANIA	CONCIENCIA TRIBUTARIA	Propósito 8: Incrementar los niveles de Conciencia Fiscal y aduanera en la ciudadanía	150	Evaluación de aprendizaje	%	70%				70%			70%				70%	70%	
		Producto 01: Público en general con cultura tributaria fortalecida	151	Participantes en las actividades de Cultura Tributaria	%	1.17%				26.78%			67.09%					100%	100%
		Producto 02: Procesos y productos normativos	152	Cumplimiento de entregables	%	12.5%				50.5%			87.5%					100%	100%
		Acciones Producto 01: Público en general con cultura tributaria fortalecida																	
		Acción 1.1: Capacitación a docentes	153	Docentes capacitados	Cantidad	590				1,650			2,885					3,850	3,850
		Acción 1.2: Encuentros universitarios	154	Estudiantes de educación superior capacitados	Cantidad	0				2,300			7,365					12,100	12,100
		Acción 1.3: Actividades lúdico educativas	155	Participantes en actividades lúdico educativas	Cantidad	168				13,185			19,737					47,800	47,800
		Acción 1.4: Sorteo escolar de comprobantes de pago	156	Colegios participantes	Cantidad	-				-			-					850	850
		Acciones Producto 02: Procesos y productos normativos																	
		Acción 2.1: Planificación y seguimiento	157	Cumplimiento de entregables	Cantidad	1				2			3					4	4
		Acción 2.2: Desarrollo de productos normativos	158	Cumplimiento de entregables	Cantidad	-				1			1					1	1
		Acción 2.3: Gestión de recursos y otros requerimientos	159	Cumplimiento de entregables	Cantidad	-				2			2					2	2



