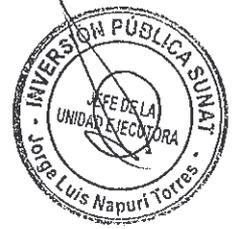




**RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 017 -2012/SUNAT
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI) 2012 - 2016**



ANEXO 2: PROGRAMAS DE ACCIÓN

Con la finalidad de asegurar la continuidad operativa de la SUNAT, la mejora continua, la transformación de los procesos, se han diseñado los siguientes programas de acción para el periodo 2012 – 2016:



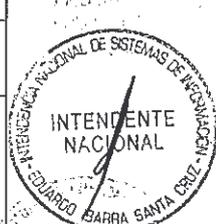
1. Programas Operativos Permanentes

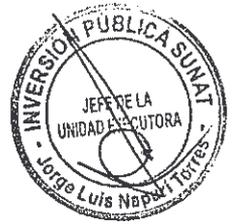
Son aquellos que permiten asegurar una adecuada prestación de los servicios permanentes en el ámbito tributario y aduanero, así como en los procesos de las unidades de soporte y apoyo.



1.1. Programas Operativos Permanentes del Negocio Tributario y Aduanero

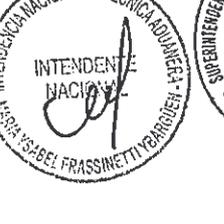
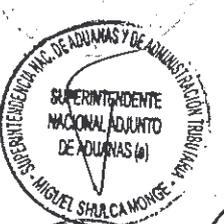
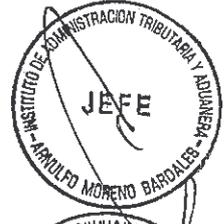
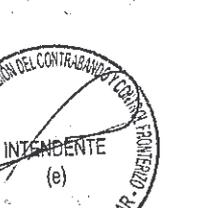
Id	Programa	Descripción
1	Control de la deuda, cobranza y recursos impugnatorios.	Gestionar oportunamente e incrementar la recuperación de la deuda tributaria.
2	Recaudación aduanera.	Gestionar la recuperación de la deuda aduanera.
3	Fiscalización tributos internos.	Incrementar el riesgo efectivo al incumplimiento tributario.
4	Fiscalización aduanera.	Reducir el fraude aduanero.
5	Prevención y represión del contrabando.	Incrementar el riesgo efectivo al incumplimiento aduanero, reduciendo el contrabando y el TIM.
6	Servicios al contribuyente.	Facilitar a los ciudadanos el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias brindando servicios de calidad.
7	Despacho aduanero.	Facilitar y asegurar el comercio exterior de manera eficiente, transparente y legal, brindando servicios de calidad al usuario de comercio exterior.
8	Conciencia tributaria.	Incrementar los niveles de conciencia fiscal y aduanera en la ciudadanía.

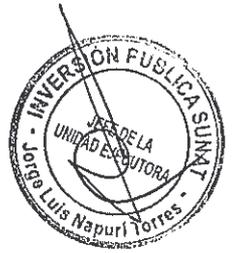




1.2. Programas Operativos Permanentes de Soporte y Apoyo

Id	Programa	Descripción
1	Sistemas de información.	Mejorar y modernizar la infraestructura informática y desarrollar procesos y servicios integrados con el uso intensivo de las TICs.
2	Administración.	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.
3	Recursos humanos.	Atraer, incorporar, fidelizar y desarrollar colaboradores comprometidos, unificados y competentes para alcanzar los objetivos institucionales.
4	Capacitación.	Fortalecer las competencias del personal de la SUNAT y usuarios externos.
5	Planeamiento.	Alinear e integrar las estrategias, objetivos y acciones Institucionales; brindando información y asesorando a la dirección de la Administración Tributaria.
6	Imagen.	Mejorar la percepción del desempeño de la SUNAT a través de la gestión integral de las comunicaciones y relaciones públicas.
7	Control documentario.	Proveer eficiente y oportunamente la documentación a los usuarios.
8	Asesoría legal.	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 sentido y alcance de las normas tributarias y aduaneras.
9	Procuraduría.	Ejercer defensa jurídica de los intereses del estado en los procesos y procedimientos en los que participa la SUNAT.
10	Control interno.	Verificar selectivamente el correcto y transparente uso de los bienes y recursos de la entidad, así como la eficiencia de los actos y operaciones en el logro de los objetivos institucionales, fortaleciendo la integridad y el comportamiento ético.
11	Conducción y orientación superior.	Dirigir y alinear los esfuerzos institucionales hacia el cumplimiento de la visión, misión, objetivos y estrategias.

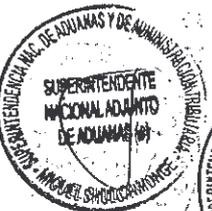
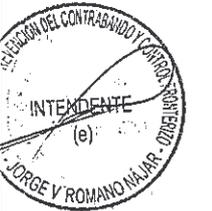




2. Programas de Mejora

Son aquellos cuya implementación tendrá como resultado la optimización de los procesos de negocio tributario y aduanero, así como de los procesos de soporte y de apoyo. Se caracterizan por su impacto en objetivos de corto plazo.

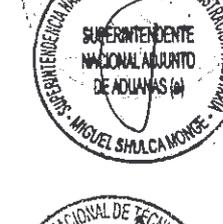
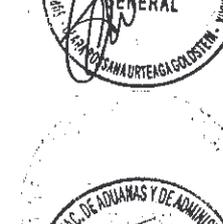
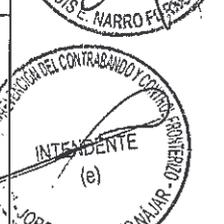
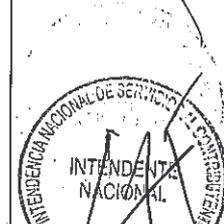
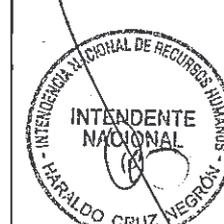
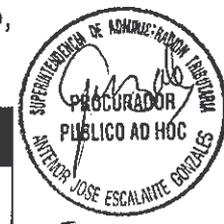
Objetivo Estratégico	Programa	Descripción
OE-1: MEJORAR LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL DEL INCUMPLIMIENTO TRIBUTARIO Y ADUANERO.	1.-Programa mejora del cumplimiento tributario y aduanero.	Optimizar el control de las obligaciones tributarias y aduaneras, en los siguientes procesos: Recaudación, control de la deuda, cobranza, recursos impugnatorios, fiscalización, prevención y represión del contrabando.
OE-2: BRINDAR SERVICIOS DE CALIDAD PARA FACILITAR Y FOMENTAR EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO.	2.-Programa de mejora para facilitar y fomentar el cumplimiento voluntario.	Optimizar la facilitación en el ámbito tributario aduanero, en los procesos de servicios al contribuyente y usuario de comercio exterior.
	3.-Programa de mejora del despacho aduanero.	Optimizar la facilitación en el ámbito aduanero, en los procesos de despacho aduanero.
OE-4: FORTALECER EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA SUNAT Y DEL RECURSO HUMANO.	4.-Programa de mejora del fortalecimiento institucional.	Optimizar los procesos de soporte y apoyo.

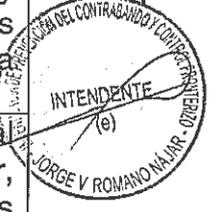
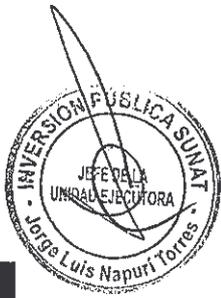


3. Programas de Cambio

Son aquellos cuya implementación transformará los procesos de negocio tributario y aduanero, así como de los procesos de soporte y de apoyo, buscando la excelencia organizacional.

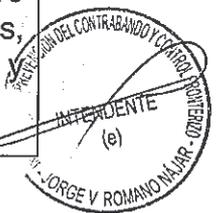
Id	Programa	Descripción
1	Programa sistema integral tributario y aduanero.	<p>Mejorar la efectividad de las acciones de facilitación y control mediante el desarrollo integrado de procesos, normas, procedimientos y sistemas de información considerando como principio el modelamiento basado en la gestión por procesos y la gestión centralizada de los mismos.</p> <p>El programa pretende gestionar en un solo sistema toda la deuda tributaria (Tributos Internos y Aduanas), para ser mostrada al usuario interno y al contribuyente, bajo las características fundamentales de integridad, certeza e inmediatez.</p>
2	Programa de gestión integral de riesgo.	<p>Mejorar la efectividad de las acciones de facilitación y control a través del análisis sistemático de diferentes fuentes de información, mediante herramientas de análisis de riesgo como la minería de datos. Ello, permitirá maximizar el impacto de las acciones dirigidas a los contribuyentes y usuarios de comercio exterior, de acuerdo a su perfil de riesgo.</p> <p>El programa contempla la implementación de un modelo de gestión integral de riesgo y calidad de datos (Tributos Internos y Aduanas) que permitirá el desarrollo de modelos de selección en base al perfil de cumplimiento de los contribuyentes y usuarios de comercio exterior, así como definir las estrategias de facilitación y control más adecuadas a los mismos.</p>





Id	Programa	Descripción
3	Programa sistema integrado de servicios aduaneros.	Contribuir al mejoramiento de la competitividad del país logrando una cadena logística de comercio exterior ágil e integrada. Tiene como alcance la implementación de una nueva plataforma nacional informática, fortaleciendo la interconexión con las entidades del estado involucradas y con los operadores de comercio exterior.
4	Programa de conciencia fiscal y aduanera.	Aumentar el cumplimiento tributario voluntario. Contempla conseguir que la sociedad peruana otorgue legitimidad a la tributación y al rol recaudador y fiscalizador del Estado y de su Administración Tributaria.
5	Programa de desarrollo de soluciones tecnológicas.	Mejorar y optimizar los procesos y servicios de tecnologías de información brindados a la institución. Comprende la implementación de un nuevo proceso de desarrollo de soluciones y de gestión de la información, la mejora y ampliación de capacidades de los servicios de sistemas y la modernización de la infraestructura informática.
6	Programa de fortalecimiento de la gestión del capital humano	Implantar un proceso de gestión del capital humano que permita atraer, incorporar, fidelizar y desarrollar colaboradores competentes, íntegros y orientados al servicio público. Para ello, este proceso promueve el bienestar integral de la persona, vela por un clima laboral y cultura organizacional que refuerce la motivación, compromiso e identificación del colaborador con los objetivos institucionales y fortalece la integridad y el comportamiento ético de éste.





Id	Programa	Descripción
7	Programa de gestión de relaciones de grupos de interés y comunicaciones.	Legitimar el accionar de la Administración Tributaria, a través del fortalecimiento y consolidación de relaciones con los grupos de interés y la implementación de un plan de comunicaciones. Ello, contribuirá a incrementar la efectividad de las acciones de la SUNAT, así como lograr una Institución reconocida por sus resultados.
8	Programa sistema integrado de gestión y administración.	<p>Optimizar el proceso de dirección y gestión institucional, asegurando la eficiencia y efectividad de su desempeño en la consecución de los objetivos institucionales.</p> <p>Contempla desarrollar e implementar un sistema de gestión integrado que permita la implementación de dicho modelo.</p> <p>Por otro lado, permitirá la articulación de los siguientes instrumentos de gestión: Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Institucional, Plan Anual de Contrataciones, Cuadro de Asignación de Personal Presupuesto.</p>