



Informe de Gestión por Resultados

Año 2019

Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión

Oficina Nacional de Planeamiento y Estudios Económicos

PRESENTACIÓN

El presente documento tiene por objetivo dar a conocer los principales resultados obtenidos por la SUNAT durante el 2019, en el ámbito de la gestión institucional tributaria y aduanera, así como en sus diferentes procesos sustantivos y de apoyo.

Como un instrumento de gestión interna, complementario al Plan Operativo Institucional (POI), la SUNAT cuenta con el Set de Indicadores y Proyectos (SIP) 2019¹, que fija indicadores operativos esencialmente de **resultado**, a diferencia del POI que establece metas físicas y financieras. No obstante, ambos instrumentos se encuentran articulados.

En este sentido, el contenido del presente informe gira en torno a los instrumentos de gestión señalados y, complementariamente, presenta también los avances respecto de las metas de largo plazo contenidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2022.

Para una mejor presentación, este documento ha sido estructurado en 3 secciones. La primera, contiene los resultados de los indicadores del SIP 2019; la segunda contiene los principales entregables desarrollados por la cartera de proyectos institucionales y los órganos de línea y la última sección contiene los resultados de los planes institucionales, que comprende el POI 2019 y PEI 2018-2022.

Finalmente, como anexo se incluyen los resultados alcanzados en el SIP y por el Programa Presupuestal de Fiscalización Aduanera.

Lima, febrero 2020.

¹ Aprobado mediante Resolución de Superintendencia N° 319-2018/SUNAT, del 28DIC2018, y modificatorias.

ÍNDICE

Contenido

I. SECCIÓN PRIMERA: RESULTADOS OPERATIVOS 2019	7
1. Resultados de la Gestión de Cumplimiento Tributario	7
a. Recaudación bruta de ingresos tributarios del Gobierno Central.....	7
b. Tasa de cumplimiento de presentación de las declaraciones determinativas al fin del mes siguiente al vencimiento	8
c. Tasa de cumplimiento de presentación de registros electrónicos	8
d. Tasa de morosidad global.....	8
e. Recuperación de deuda exigible.....	9
f. Control de insumos químicos y bienes fiscalizados	9
g. Nivel de cobertura de emisión de comprobantes de pago electrónicos.....	11
h. Consolidación de las notificaciones electrónicas.....	12
i. Perú es aceptado como parte del Comité de Asuntos Fiscales de la OCDE	16
j. Avances en materia de fiscalidad internacional	16
2. Resultados de la Gestión del Cumplimiento Aduanero	21
a. Tiempo Total de Liberación de Mercancías.....	21
b. Nuevos operadores económicos autorizados (OEA) y su nivel de participación en el valor FOB de las importaciones y exportaciones.....	22
c. Acuerdos de reconocimiento mutuo (ARM).....	23
d. Resultados de las acciones en la lucha contra el tráfico ilícito de drogas (TID) y riesgos emergentes.....	25
3. Resultados de la Satisfacción de los Usuarios y Disponibilidad de los Servicios	31
a. Nivel de disponibilidad de los servicios críticos.....	32
b. Promedio de tiempo de atención de quejas y sugerencias	32
c. Mejoras en el servicio y en la atención al ciudadano, contribuyente y usuario del comercio exterior	32
d. Nivel de confianza que genera la SUNAT en la ciudadanía.....	35
4. Mejora de la Gestión Interna	35
a. Gestión de Recursos Humanos.....	36
b. Gestión de la Infraestructura	36

c. Modernización Tecnológica.....	38
d. Resultados y avances en la lucha frontal contra la corrupción	38
e. Gestión de Procuraduría	40
f. Cultura tributaria.....	41
II. SECCIÓN SEGUNDA: AVANCES DE LOS PROGRAMAS, PROYECTOS Y ENTREGABLES DE LA LÍNEA	42
1. Portafolio de Programas y Proyectos	42
a. Programa de Transformación Digital	42
b. Programa de Facilitación Aduanera, Seguridad y Transparencia	44
c. Programa Mejora del Control de los Bienes Usados en la Fabricación de Drogas Ilícitas y en la Minería Ilegal.....	46
2. Entregables a cargo de los órganos de línea.....	47
a. Nivel de cumplimiento de entregables – Intendencia Nacional de Estrategias y Riesgos (INER).....	47
b. Nivel de cumplimiento de entregables – Intendencia Nacional de Gestión de Procesos (INGP).....	48
c. Nivel de cumplimiento de entregables – Intendencia Nacional de Desarrollo e Innovación Aduanera (INDIA)	49
d. Nivel de atención de entregables normativos programados – Intendencia Nacional Jurídica Tributaria (INJT).....	49
e. Nivel de atención de entregables normativos programados – Intendencia Nacional Jurídica Aduanera (INJA)	49
III. SECCIÓN TERCERA: RESULTADOS DEL PEI Y DEL POI	50
ANEXO I: RESULTADOS ALCANZADOS EN EL SIP 2019	52
ANEXO II: RESULTADOS ALCANZADOS DEL PROGRAMA PRESUPUESTAL FISCALIZACIÓN ADUANERA 2019	56

SIGLAS

ARM	Acuerdos de reconocimiento mutuo
BCRP	Banco Central de Reserva del Perú
BEPS	Erosión de la Base Imponible y Traslado de Beneficios (<i>Base Erosion and Profit Shifting</i> , por sus siglas en inglés)
CEBAF	Centro binacional de atención en frontera
CEPLAN	Centro Nacional de Planeamiento Estratégico
CSC	Centro de servicios al contribuyente
CCF	Centro de control y fiscalización
CPE	Comprobantes de pago electrónicos
CRM	Gestión de Relaciones con el Cliente (Customer Relationship Management, por sus siglas en inglés)
DAM	Declaración aduanera de mercancías
ESSALUD	Seguro Social de Salud
GEE	Gerencia de Estudios Económicos
GPCG	Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión
INER	Intendencia Nacional de Estrategias y Riesgos
INGP	Intendencia Nacional de Gestión de Procesos
IOARR	Inversiones de optimización, de ampliación marginal, de reposición y de rehabilitación
IQBF	Insumos químicos y bienes fiscalizados
ISO	International Organization for Standardization
MMM	Marco Macroeconómico Multianual
MYPE	Micro y pequeña empresa
NPD	Número de pago de detracciones
NPS	Número de pago SUNAT
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
ODCUA	Oficina de Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero
OEA	Operador económico autorizado
OGCA	Oficina de Gestión y Coordinación Aduanera
OMA	Organización Mundial de Aduanas
OSINERGMIN	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería
PEI	Plan estratégico institucional
POI	Plan Operativo Institucional
PRODUCE	Ministerio de la Producción
RCBF	Registro para el Control de Bienes Fiscalizados
RENIEC	Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

RUC	Registro Único de Contribuyentes
SAFE	Marco de estándares de la OMA para asegurar y facilitar el comercio mundial
SIGAD	Sistema de Gestión Aduanera
SINE	Sistema Integrado de Notificación Electrónica
SIP	Set de indicadores y proyectos
SOFIA	Servicio de Orientación y Facilitación de Información Automatizada
SUNAT	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria
SOL	SUNAT Operaciones en Línea
UEIPS	Unidad Ejecutora de Inversión Pública de la SUNAT

I. SECCIÓN PRIMERA: RESULTADOS OPERATIVOS 2019

1. Resultados de la Gestión de Cumplimiento Tributario

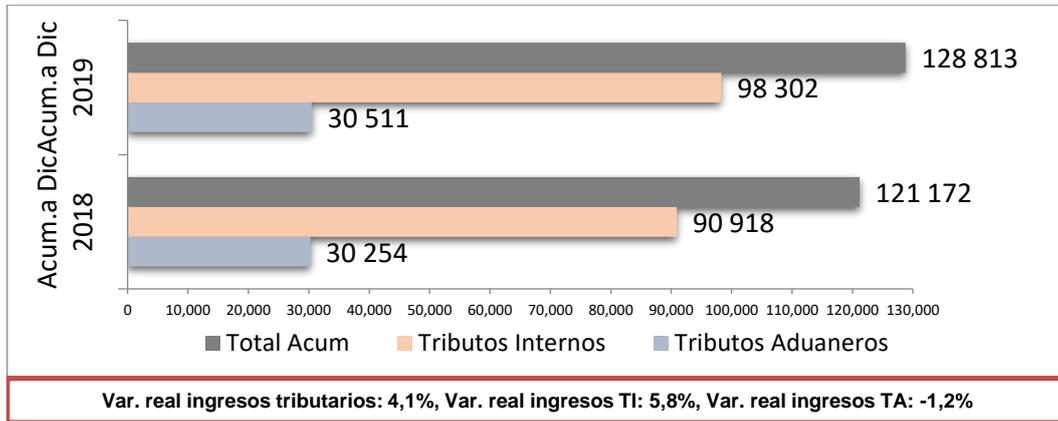
A continuación se muestran los resultados de los principales indicadores previstos en el SIP 2019, que contribuyen a la mejora del cumplimiento tributario, así como otros resultados relevantes que finalmente tienen impacto en la recaudación, en la presión tributaria y, consecuentemente, en la reducción de la informalidad.

a. Recaudación bruta de ingresos tributarios del Gobierno Central

En el 2019 se logró una recaudación de S/ 128 813 millones y un nivel de avance de 101,3% con respecto a la meta recalculada de S/ 127 144 millones². Esta recaudación fue **superior en S/ 7 641 millones** a la obtenida en el 2018, lo que significó un crecimiento de 4,1% en términos reales. A nivel de detalle, tal como se aprecia en el gráfico N° 1, se logró un incremento en la recaudación de tributos internos de S/ 7 384 millones y un crecimiento en los ingresos por tributos aduaneros de S/ 257 millones, con respecto al año anterior.

Gráfico N° 1: Recaudación bruta acumulada de ingresos tributarios

(2018 – 2019, en millones de Soles)



Fuente: Nota Tributaria de la SUNAT
Elaboración: GPCG

² Con fecha 02ENE2020 el Gerente Central de Estudios Económicos del BCRP informó a la GEE de la SUNAT que **la proyección de crecimiento real del PBI para el 2019 es 2,3%, tasa que contrasta con el 3,0% previsto en el MMM**, publicado el 24AGO2018 y actualizaciones posteriores. Por tal motivo y según lo señalado en el numeral 3 del rubro limitaciones y aclaraciones de la ficha del Indicador SIP N° 1, la GEE procedió a recalcularse la meta y se lo comunicó a la GPCG mediante ME N° 00006-2020-1V3000 del 17ENE2020.

Así, en el 2019 se recaudaron S/ 110 762 millones de ingresos tributarios netos del Gobierno Central (descontando las devoluciones de impuestos). Dicho importe significó un incremento S/ 6 173 millones en términos nominales y un crecimiento de 3,7% en términos reales con respecto al 2018. Con este resultado, se alcanzó una presión tributaria de 14,4%, que representa un crecimiento de 0,3 puntos porcentuales con respecto al año anterior (14,1%).

b. Tasa de cumplimiento de presentación de las declaraciones determinativas al fin del mes siguiente al vencimiento

Este indicador mide el nivel de cumplimiento de la presentación de declaraciones determinativas hasta el último día del mes siguiente a la fecha de vencimiento, y busca reducir la brecha de declaración en un plazo perentorio con el fin de asegurar que los contribuyentes cumplan con esta obligación, sobre la cual se gestionan las siguientes brechas de cumplimiento (de pago y de veracidad).

Al respecto, el nivel de cumplimiento alcanzado en el 2019 fue del 98,5%, lo que significa que se superó la meta logrando el 100,1% de ésta (la meta se definió en un rango de 98,3% - 98,4%). Este resultado fue superior al 98,3% obtenido en el 2018.

c. Tasa de cumplimiento de presentación de registros electrónicos

Este indicador mide el nivel de cumplimiento de la presentación de registros electrónicos hasta el último día del mes siguiente a la fecha de vencimiento y busca reducir la brecha de presentación en un plazo perentorio, con el fin de asegurar que los contribuyentes cumplan con esta obligación. La información que provee esta declaración sirve para gestionar las brechas de cumplimiento (declaración, pago y veracidad).

En el 2019 se logró una ejecución de 83,0%, con un nivel de avance de 102,7% respecto de una meta en rango de 76,0% - 80,8%. Este resultado fue superior al 78,5% obtenido en el 2018.

d. Tasa de morosidad global

Este indicador mide la morosidad respecto del monto declarado por los contribuyentes omisos al pago hasta el último día del mes siguiente a la fecha de su vencimiento, por los conceptos de IGV, Régimen General de Renta de Tercera Categoría, Régimen Especial de Renta y Régimen MYPE Tributario, considerando un monto de tolerancia de S/ 5,0 que permite una adecuada gestión operativa. El control del pago oportuno de las deudas tributarias declaradas por los contribuyentes contribuye a mejorar el cumplimiento voluntario e incrementar la recaudación.

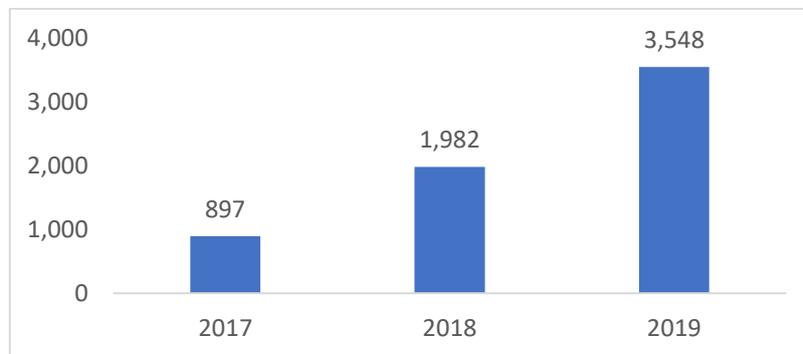
Se logró una tasa de morosidad global de 2,3%, que representa un nivel de avance de 117,4% respecto de un rango meta de 2,7% – 3,1%. Cabe señalar que el resultado obtenido en el 2018 fue de 2,9%.

e. Recuperación de deuda exigible

Los ingresos tributarios por acciones de cobranza, en el 2019, alcanzaron la cifra de S/ 3 548 millones, en comparación con los S/ 1 982 millones registrados en el 2018 y los S/ 897 millones registrados en el 2017, tal como se aprecia en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 2: Recuperación del Stock de Deuda Exigible: 2017 - 2019

(En millones de Soles)



Fuente: Reporte de resultados de indicadores
Elaborado: Gerencia de Control y Recuperación de la Deuda

El aumento logrado en el 2019 se sustenta en la gestión de la información (proveniente de CPE, cuentas de detracciones, contrataciones con el Estado, etc.) para la oportuna ejecución de acciones de recupero de deuda, así como en casos en litigio resueltos a favor de la Administración Tributaria. Otro elemento que influyó fue el incremento de los remates de bienes e inmuebles a nivel nacional.

f. Control de insumos químicos y bienes fiscalizados

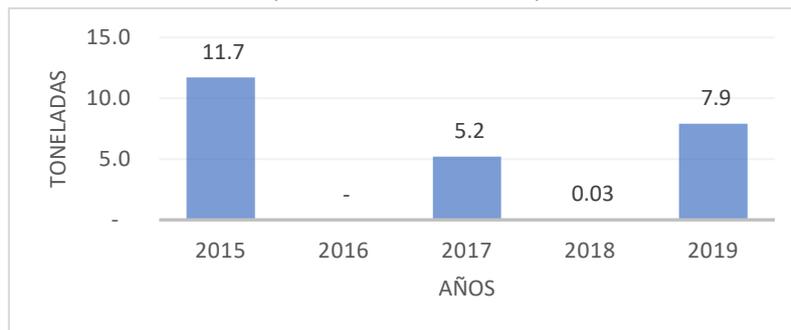
La estrategia para el control de IQBF desplegada durante el 2019 tuvo entre sus principales logros a los siguientes:

1. Mejora en el control de la trazabilidad de insumos químicos en los diferentes niveles de comercialización, desde la importación hasta su destino final declarado. Este control comprende a los principales IQBF con riesgo de desvío al tráfico ilícito de drogas (ácido sulfúrico, ácido clorhídrico, acetona, permanganato de potasio, carbonato de sodio y acetato de n-propilo) y la minería ilegal (cianuro de sodio y mercurio), llegando a niveles de 99,2% y 98,4% de trazabilidad respectivamente.

En el caso particular del insumo mercurio, a diferencia del 2018, se tuvo un incremento en las importaciones realizadas por dos usuarios, que importaron en total 7,9 Tm. Cabe señalar que estas importaciones cuentan con la respectiva autorización otorgada por el Ministerio del Ambiente. El gráfico N° 3 presenta las importaciones realizadas en el periodo 2015 - 2019.

Gráfico N° 3: Importación anual de mercurio: 2015 - 2019

(En toneladas métricas)



Fuente: SIGAD

Elaboración: Intendencia Nacional de Insumos Químicos y Bienes Fiscalizados

La trazabilidad constituye el primer paso para identificar los riesgos de desvío y orientar las acciones de control y fiscalización de los principales IQBF, desde su importación y durante las actividades de comercialización, hasta su destino final declarado.

2. En el 2019 se estableció como meta retirar del mercado 13 500 Tm de IQBF. Esta meta fue superada al haberse retirado 13 903 Tm de IQBF, principalmente gracias a las intervenciones operativas entre las que destacan las incautaciones, comisos e inmovilizaciones que representaron el 99% de la meta lograda.

Entre las principales acciones operativas desarrolladas durante el año tenemos a las siguientes:

- 399 acciones de control y fiscalización, entre cartas, esquelas de citación y visitas no programadas, tanto a usuarios inscritos como no inscritos en el RCBF, las que tuvieron como resultado la incautación de 571,85 Tm de IQBF (338,28 Tm de insumos químicos y 233,57 Tm de combustibles) y 139 vehículos utilizados para el transporte no autorizado de IQBF.
- 334 241 intervenciones, ejecutadas en los 12 puestos y puntos de control ubicados en Lima, Ayacucho, Cusco, Junín, Huánuco y Madre de Dios. Cabe precisar que aproximadamente el 46% del total de estas intervenciones se realizó en Madre de Dios, por traslados de combustible destinado a la minería ilegal.

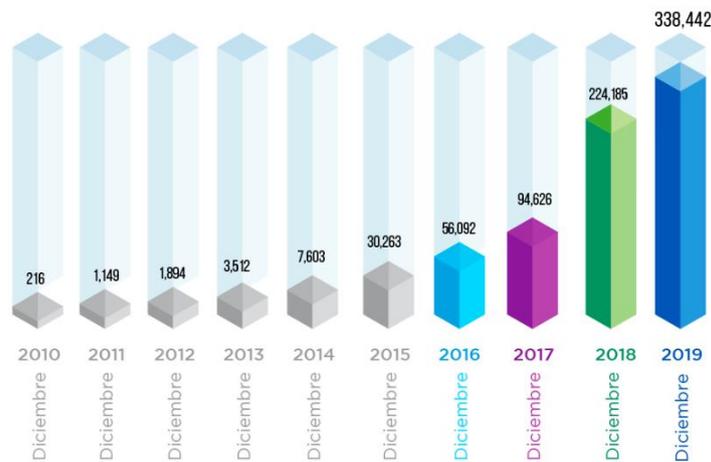
g. Nivel de cobertura de emisión de comprobantes de pago electrónicos

Este indicador mide la participación del monto de ventas emitidas con comprobantes de pago electrónicos (CPE) de los contribuyentes afectos al Régimen General, Régimen MYPE Tributario y Régimen Especial de Renta, en relación con el monto de ventas totales del mismo universo de contribuyentes.

En el 2019 se logró una cobertura de 84,4%, superior al 70,4% obtenido en el 2018 y representó un nivel de avance de 102,3% respecto de un rango meta de 81,5% - 82,5%.

De otra parte, la evolución de los contribuyentes emisores electrónicos desde el año 2010 a diciembre del año 2019 se ha dado a tasas crecientes, observándose que a diciembre del 2019 se cuenta con más de 338 mil emisores (ver gráfico 4). Asimismo, se muestra la evolución de la cantidad de comprobantes de pago electrónicos emitidos en el mismo periodo, teniendo en la actualidad más de 2,546 millones de facturas emitidas en el año 2019 (ver gráfico 5).

Gráfico N° 4: Cantidad de Emisores Electrónicos: 2010 – 2019



Fuente: SUNAT
Elaboración: SUNAT

Gráfico N° 5: Cantidad de CPE emitidos: 2010 – 2019



Fuente: SUNAT
Elaboración: SUNAT

h. Consolidación de las notificaciones electrónicas

Desde el 2015, la SUNAT tiene como uno de sus objetivos incrementar la efectividad del proceso de notificación, reduciendo tiempos y costos, basado en el uso de canales virtuales seguros y de fácil acceso, de forma tal que permita mejorar la gestión de las áreas de negocio a cargo del proceso de recuperación de la deuda tributaria y el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Figura N° 1: Esquema de Notificación Electrónica

NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

¿Cómo funciona?

- Buzón:** SUNAT deposita en el Buzón Electrónico SOL del contribuyente un ejemplar del documento en el que consta el acto administrativo emitido.
- SMS:** A su vez le remitirá una Alerta SMS y/o un correo electrónico avisándole que tiene una notificación en su Buzón Electrónico.

¿Cómo accedes?

Clave SOL

SUNAT Operaciones en Línea

RUC

USUARIO

CLAVE

ENTRAR

Opciones

Accesos Directos

- Buzón electrónico
- Notificaciones

1 Obtén tu Clave SOL. **2** Ingresar con tu Clave SOL. **3** Elige la opción Buzón Electrónico

¿Cómo te beneficias?

- OPORTUNIDAD:** Al contar con servicios en tiempo real.
- ACCESIBILIDAD Y DISPONIBILIDAD:** Fácil acceso desde cualquier lugar y a cualquier hora (24x7).
- ENTORNO AMIGABLE:** Que le facilitará el acceso a la información.
- REDUCCIÓN DE TIEMPO:** Para la respuesta de sus trámites.
- ECOEFICIENCIA:** Eliminación progresiva de notificaciones físicas y reducción del uso de papel.
- MEDIOS DE PAGO:** Tarjeta de crédito o débito VISA, cargos en cuenta bancaria y cuenta de detracciones.

Síguenos en:

Para este efecto, se ha implementado el Sistema Integrado de Notificación Electrónica (SINE), un modelo general que permite brindar el servicio de notificación electrónica de cualquier documento que genere la institución, al cual se ha ido incorporando progresivamente diversos actos administrativos que emiten tanto Tributos Internos como Aduanas.

Desde su implementación, en setiembre de 2015, con la notificación electrónica de órdenes de pago se han ido incorporando de forma progresiva los demás actos administrativos que gestiona la SUNAT hasta alcanzar en la actualidad el 90% de cobertura. Así, en los últimos años se ha logrado pasar de notificar 217 830 órdenes de pago en el 2015 a 8 052 827 actos administrativos durante el 2019, lo que representa 17,7 millones de actos notificados electrónicamente. Este detalle se muestra en la tabla N° 1.

Tabla N° 1: Cantidad de documentos notificados a través del SINE

(setiembre 2015 - diciembre 2019)

Tipo de documento	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL
Órdenes de Pago	217 830	1 588 041	1 420 860	2 014 541	2 784 602	8 025 874
Resoluciones de Ejecución Coactiva		686 168	886 310	1 471 464	1 804 288	4 848 230
Resoluciones de Multa			15 559	242 441	229 845	487 845
Resoluciones Coactiva			4 441	143 622	936 318	1 084 381
Resoluciones de Fraccionamiento			174	200 290	382 145	582 609
Resoluciones de Compensaciones			6 032	62 402	135 286	203 720
Resoluciones de Devoluciones			5 516	260 703	561 993	828 212
Aduanas (varios)			10 038	23 188	31 411	64 637
Otros			13 854	381 487	1 186 929	1 582 270
TOTAL	217 830	2 274 209	2 362 774	4 800 138	8 052 827	17 707 778

Fuente: SINE - Reportes Mensuales

Elaboración: Programa Transformación Digital

La implementación de este sistema ha permitido un ahorro significativo en gastos de papel, impresión y servicio de mensajería, destacándose que en el año 2019 se dio un ahorro de S/ 73,4 millones. (ver tabla N° 2).

**Tabla N° 2: Ahorro Equivalente Anual en Gastos de Notificación en Formato Físico
(En soles)**

Gestión Integral de Riesgos Actos Administrativos	Conceptos	Cantidad de documentos generados					Costo Unitario Estimado (S/)	Ahorro Estimado Equivalente					Total Ahorro Estimado (S/)
		2015	2016	2017	2018	2019		2015	2016	2017	2018	2019	
TI (Grupo 1)	Courier	217,830	2,274,209	2,338,713	4,576,660	6,448,012	8.000	1,742,640	18,193,672	18,709,704	36,613,280	51,584,096	126,843,392
	Verificación	217,830	2,274,209	2,338,713	4,576,660	6,448,012	0.617	134,401	1,403,187	1,442,986	2,823,799	3,978,423	9,782,797
	Impresión	435,660	4,548,418	4,677,426	9,153,320	12,896,024	0.160	69,706	727,747	748,388	1,464,531	2,063,364	5,073,736
	Papel	435,660	4,548,418	4,677,426	9,153,320	12,896,024	0.020	8,713	90,968	93,549	183,066	257,920	634,217
TI (Grupo 2)	Courier	0	0	14,023	200,290	1,573,404	8.000	0	0	112,184	1,602,320	12,587,232	14,301,736
	Verificación	0	0	14,023	200,290	1,573,404	0.617	0	0	8,652	123,579	970,790	1,103,021
	Impresión	0	0	84,138	1,201,740	9,440,424	0.160	0	0	13,462	192,278	1,510,468	1,716,208
	Papel	0	0	84,138	1,201,740	9,440,424	0.020	0	0	1,683	24,035	188,808	214,526
Aduanas (Grupo 1)	Courier	0	0	10,038	23,188	31,342	8.000	0	0	80,304	185,504	250,736	516,544
	Verificación	0	0	10,038	23,188	31,342	0.617	0	0	6,193	14,307	19,338	39,838
	Impresión	0	0	20,076	46,376	62,684	0.160	0	0	3,212	7,420	10,029	20,662
	Papel	0	0	20,076	46,376	62,684	0.020	0	0	402	928	1,254	2,583
Aduanas (Grupo 2)	Courier	0	0	0	0	69	8.000	0	0	0	0	552	552
	Verificación	0	0	0	0	69	0.617	0	0	0	0	43	43
	Impresión	0	0	0	0	414	0.160	0	0	0	0	66	66
	Papel	0	0	0	0	414	0.020	0	0	0	0	8	8
Totales Ahorro Estimado (S/)							1,957,475	20,417,590	21,222,736	43,237,066	73,425,073	160,249,855	

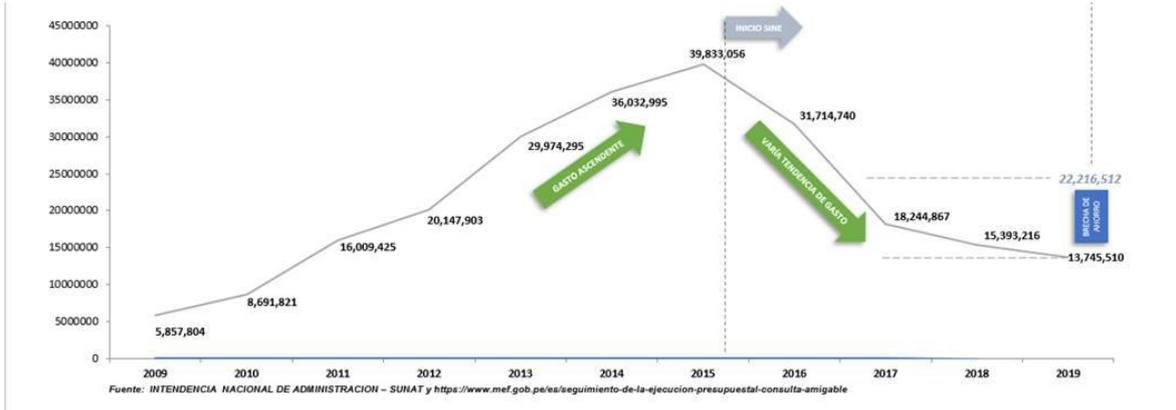
Fuente: MEF, SUNAT

Elaboración: SUNAT

Por otro lado, en materia de ejecución presupuestal del gasto de la partida Correos y Servicio de Mensajería cuyos reportes se muestran en el portal del MEF se observa una sustancial disminución en el tiempo, correspondiendo al año 2019 un monto ejecutado ascendente a S/ 13 745 510, constituyendo un 55% menos del monto proyectado para dicho año (ver gráfico 6).

Gráfico N° 6: Evolución del Gasto en el Servicio de Correo y Mensajería

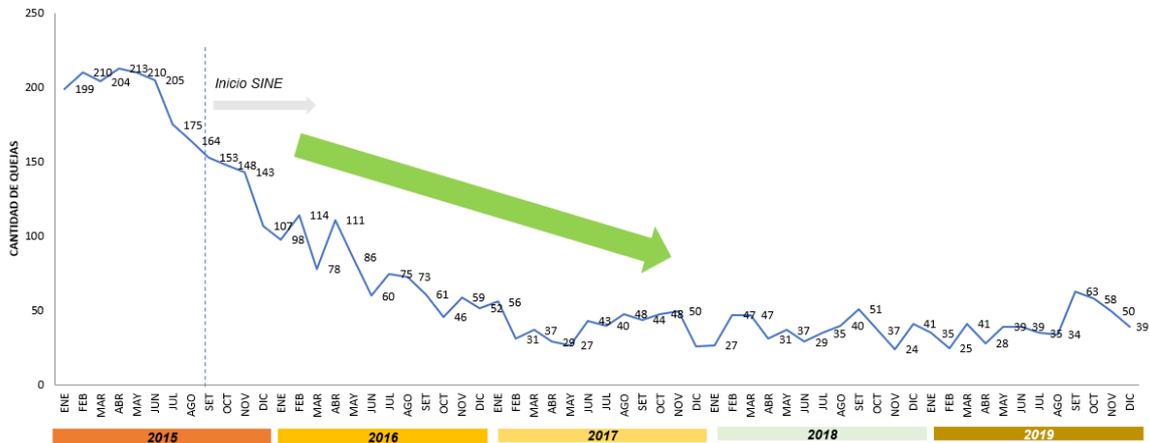
Tipo	Descripción del Gasto	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Ejecutado 2019	Proyectado 2019
15	Correos y Servicio de Mensajería	5.858	8.692	16.009	20.148	29.974	36.033	39.833	31.715	18.245	15.393	13.746	22.217



Fuente: MEF, SUNAT
Elaboración: SUNAT

Asimismo, otro aspecto positivo de la implantación del SINE ha sido la disminución de quejas asociadas al rubro de notificación y confirmación domiciliaria, ya que actualmente las quejas que se reciben por este concepto corresponden a las notificaciones físicas que aún se mantiene para determinados actos administrativos.

Gráfico N° 7: Cantidad de quejas por notificación y confirmación domiciliaria (2015-2019)



Fuente: Boletines mensuales de la ODCUA
Elaboración: Programa Transformación Digital

i. Perú es aceptado como parte del Comité de Asuntos Fiscales de la OCDE

Desde octubre de 2019³ se otorgó al Perú el estatus de participante del Comité de Asuntos Fiscales de la OCDE, ello gracias a los altos estándares internacionales alcanzados por el Perú en materia de política económica y fiscal.

El citado comité contribuye a la promoción y desarrollo de políticas fiscales efectivas y sólidas, estándares tributarios internacionales y recomendaciones que permiten a los gobiernos proveer de mejores servicios a sus ciudadanos, mientras se maximiza el crecimiento económico y se alcanzan objetivos sociales y ambientales. Su trabajo está enfocado en mejorar el diseño y operatividad de los sistemas tributarios, promover la cooperación y coordinación entre gobiernos en el área de tributación y reducir las barreras tributarias al comercio e inversión extranjera.

Este comité está constituido por representantes de los ministerios de economía y de las administraciones tributarias de sus países miembros, tales como Suiza, España, Brasil, Colombia, Argentina, Chile, entre otros; los que analizan temas relacionados con la actualización de las reglas de tributación internacional.

La invitación recibida constituye un reconocimiento que permite al Perú participar directamente en la elaboración y evaluación de propuestas de mejora relativas a la tributación internacional. Entre los temas abordados por el citado comité se encuentran los relacionados a las acciones del Plan BEPS, a la modificación e implementación de las guías sobre precios de transferencia y a la adecuación de los convenios para evitar la doble imposición, entre otros.

j. Avances en materia de fiscalidad internacional

Implementación del estándar mínimo de la Acción 13 del Proyecto BEPS referido a la documentación de precios de transferencia: Reporte Local, Reporte Maestro y Reporte País por País

El Perú ha venido realizando la modificación de sus normas en el ámbito de la implementación del estándar mínimo de la Acción 13 del Proyecto BEPS. Entre los cambios realizados se ha dispuesto que aquellos contribuyentes que se encuentran sujetos a las normas de precios de transferencia que formen parte de un grupo multinacional tienen la obligación de presentar anualmente el llamado Reporte País por País el cual contiene, entre otros, la información relacionada con la distribución global de los ingresos, impuestos pagados y actividades de negocio de cada una de las

³ Mediante carta del 02OCT2019, enviada por el Secretario General de la OCDE, Angel Gurría.

entidades pertenecientes al grupo multinacional que desarrolle su actividad en un determinado país o territorio. El Reporte País por País constituye la principal herramienta de evaluación de riesgos de empresas multinacionales para la Administración Tributaria. Además, se recibirá información de otros países como consecuencia del intercambio automático de información tributaria.

De acuerdo con la revisión de las declaraciones del Reporte País por País presentadas entre el 26OCT2018 al 17ABR2019, se tiene que 161 contribuyentes presentaron un total de 365 declaraciones, conforme a lo detallado en la siguiente tabla.

Tabla N° 3: Declaraciones Juradas - Reportes país por país

(Del 26OCT2018 al 17ABR2019)

Dependencia	Declaración	%
Intendencia de Principales Contribuyentes Nacionales	177	48,49%
Intendencia Lima	174	47,67%
Oficina Zonal Huacho	7	1,92%
Intendencia Regional Piura	6	1,64%
Intendencia Regional Arequipa	1	0,27%
TOTAL	365	100%

Fuente: División de Análisis de Datos de la INER

Elaboración: Gerencia de Estrategias de la INER

Asimismo, el Reporte País por País respecto del ejercicio 2018 fue modificado a partir del 01OCT2019 habilitando el Sistema Integral de Recepción e Intercambio Automático de Información – Sistema IR AEOI, de acuerdo con los estándares de confidencialidad y salvaguarda de información desarrollados por la OCDE.

El cumplimiento por parte de los contribuyentes respecto a las declaraciones informativas de precios de transferencia (Reporte Local, Maestro y País por País) contribuye al ejercicio de las funciones de fiscalización de la SUNAT, así como al intercambio de información tributaria con las autoridades competentes de otros Estados, previsto en los tratados internacionales o en las decisiones de la Comisión de la Comunidad Andina, observando las reglas de confidencialidad y de seguridad informática.

Inicio del intercambio automático del Reporte País por País

En junio de 2019, el Perú inició el intercambio automático de información del Reporte País por País y la declaración informativa de precios de transferencia. Este intercambio

se realiza con 38 administraciones tributarias del mundo y en cumplimiento de sus compromisos internacionales.

En ese sentido, se intercambió la información presentada de las empresas obligadas, en cumplimiento del estándar mínimo de la Acción 13 del Proyecto BEPS de la OCDE para combatir la erosión de las bases imponibles y el traslado de beneficios a zonas de baja o nula imposición (Plan BEPS).

Para cumplir con esta obligación, se utilizó como medio de transmisión la plataforma CTS (Common Transmission System, por sus siglas en inglés) de la OCDE, logrando así una transmisión que observa las reglas de confidencialidad y seguridad de la información, acorde con los estándares internacionales. Este intercambio constituye un hito importante en el camino para el combate de la evasión y elusión tributaria a nivel internacional.

Implementación del concepto de beneficiario final y el establecimiento de obligaciones de las personas jurídicas y entes jurídicos de informar la identificación de dichos beneficiarios

Durante el 2019, se reglamentó el Decreto Legislativo N° 1372, en el que se regula la obligación de las personas jurídicas y/o entes jurídicos de informar la identificación de los beneficiarios finales⁴. Entre otros, se precisan los sujetos obligados a presentar la declaración y se desarrollan los criterios para la determinación de la condición de beneficiario final de las personas y entes jurídicos. Además, se estableció la forma, plazo y condiciones para la presentación de la declaración del beneficiario final y se dictó las disposiciones para que los notarios verifiquen dicha presentación e informen a la SUNAT el incumplimiento de los sujetos obligados.

Con este marco normativo se cumple con los términos de referencia exigidos por el intercambio de información y con ello se facilita la obtención de la información que coadyuvará a la lucha contra la elusión y evasión fiscal, así como a combatir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, en el marco de las normas y recomendaciones emitidas por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI).

En una primera etapa se presentaron 12 188 declaraciones correspondientes a los principales contribuyentes. Dicho grupo fue designado como obligado a presentar la

⁴ Beneficiario final: Es la persona natural que efectiva y finalmente posee o controla a personas jurídicas o entes jurídicos, conforme a lo previsto en el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1372, y/o la persona natural que finalmente posee o controla un cliente o en cuyo nombre se realiza una transacción.

declaración el mes de noviembre de 2019, cuyo vencimiento fue en el mes de diciembre del mismo año.

Implementación de la norma antielusiva general

Durante el año 2019, se continuó con la implementación de la norma antielusiva general contenida en la Norma XVI del Título Preliminar del Código Tributario, ya que mediante el Decreto Legislativo N.º 1422 se dictaron las disposiciones que permitirían a la SUNAT aplicar los párrafos suspendidos de la Norma XVI por la Ley N.º 30230, garantizando a su vez la aplicación del debido proceso de los contribuyentes.

Mediante Decreto Supremo N.º 145-2019-EF, vigente desde el 07MAY2019, se aprobaron los parámetros de fondo y forma para la aplicación de la norma antielusiva general contenida en la Norma XVI del Título Preliminar del Código Tributario, lo cual permite a la SUNAT contar con una herramienta efectiva para desalentar el uso de mecanismos de elusión tributaria y además que se garantice la predictibilidad y seguridad jurídica.

La SUNAT con Resolución de Superintendencia N.º 152-2019/SUNAT dictó la forma y condiciones en que el sujeto fiscalizado debe realizar la declaración a que se refiere el Artículo 62º-C del Código Tributario, y con Resolución de Superintendencia N.º 153-2019/SUNAT aprobó las normas necesarias para la implementación, organización y funcionamiento del Comité Revisor. En esta última norma se establece el procedimiento para que dicho Comité Revisor emita opinión sobre la existencia de elementos suficientes para aplicar la norma antielusiva general en un procedimiento de fiscalización definitiva. Al respecto, es de señalar que la opinión que emite el órgano administrativo colegiado tiene carácter vinculante en el procedimiento de fiscalización y se emite luego de la citación al sujeto fiscalizado.

Finalmente, mediante Resolución de Superintendencia N.º 257-2019/SUNAT del 11 de diciembre de 2019 se designó a los miembros del Comité Revisor de la SUNAT a que se refiere el artículo 62º-C del Texto Único Ordenado del Código Tributario, el cual es integrado por 3 miembros titulares y 3 suplentes. De esta manera se concluye con la implementación normativa de la Norma XVI.

Por otro lado, la SUNAT integra el Grupo de Expertos de Planeamiento Tributario Agresivo de la OCDE, que promueve la cooperación internacional mediante el intercambio de información sobre esquemas de planeamiento tributario agresivo.

Es así que la SUNAT ha accedido al Directorio de Planeamiento Tributario Agresivo, el que contiene esquemas o modelos de elusión y evasión que buscan aprovechar las brechas en los sistemas fiscales a nivel internacional para trasladar los beneficios a lugares de baja o nula imposición y que ha permitido la identificación de 10 esquemas que podrían implicar modalidades de evasión o elusión tributaria, los cuales se han integrado en la estrategia de la SUNAT para detectar planeamientos tributarios riesgosos vinculados con operaciones transfronterizas y/o intragrupo.

Suministro de información financiera por parte de las empresas del sistema financiero a la SUNAT

En diciembre de 2016, se publicó el Decreto Legislativo N.º1313, mediante el cual se modificó la Ley N.º 26702 - Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros – con el fin de perfeccionar el marco normativo referido al secreto bancario y reserva tributaria para combatir la evasión y elusión tributaria y facilitar el cumplimiento de los acuerdos y compromisos internacionales, respetando los derechos, principios y procedimientos previstos en la Constitución Política del Perú.

En dicho dispositivo se incorporó el artículo 143º-A, respecto de la obligación por parte de las empresas del sistema financiero de suministrar a la SUNAT información sobre operaciones pasivas con sus clientes referida a saldos y/o montos acumulados, promedios o montos más altos de un determinado periodo y los rendimientos generados, incluyendo la información que identifique a los clientes, tratándose del cumplimiento de lo acordado en tratados internacionales o decisiones de la Comisión de la CAN.

Cabe indicar que con fecha 29DIC2019 se publicó la Resolución de Superintendencia N.º 270-2019/SUNAT, estableciéndose las normas para la presentación de la declaración del Reporte Financiero que deberá ser presentada a partir del 02ENE2020 por las instituciones financieras, a través del Sistema Integral de Recepción e Intercambio Automático de Información, el cual garantiza la salvaguarda y confidencialidad de la información.

2. Resultados de la Gestión del Cumplimiento Aduanero

A continuación se muestran los resultados de los principales indicadores que contribuyen a la mejora del cumplimiento aduanero, previstos en el SIP 2019.

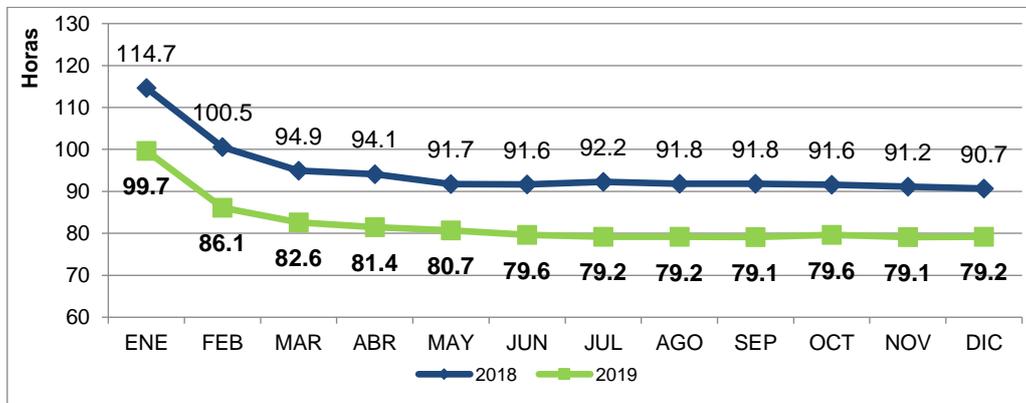
a. Tiempo Total de Liberación de Mercancías

Este indicador, vinculado al régimen de importación para el consumo, mide el tiempo total de despacho desde la llegada del medio de transporte hasta la autorización del levante de mercancías consignadas en la DAM, por las aduanas del Perú.

Su evolución en los últimos años ha dado cuenta del trabajo de la SUNAT en la mejora de sus procesos aduaneros, para contribuir así con la reducción de los tiempos de despacho a cargo de los usuarios de comercio exterior y, por consiguiente, de los costos asociados a este proceso.

El resultado alcanzado en el 2019 es 79,2 horas⁵ que representa un nivel de avance de 103,5%⁶ respecto a la meta prevista. Este resultado significa una reducción de 11,5 horas (12,7%) con respecto al resultado alcanzado en el 2018⁷, tal como se aprecia en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 8: Evolución mensual del Tiempo Total de Liberación de Mercancías



Fuente: Oficina de Gestión y Coordinación Aduanera – OGCA. Información al 07ENE2020.
Elaboración: GPCG

Cabe destacar que la reducción de 11,5 horas se debió principalmente al incremento en 28,5% de la cantidad de DAM acogidas al despacho anticipado, al pasar de 225 673 en el 2018 a 290 002 en el 2019, así como a la disminución de 2,9 horas en el tiempo

⁵ La meta anual del indicador es 82 - 86 horas.

⁶ Para el cálculo del nivel de avance a nivel nacional se consideró el límite inferior de la meta.

⁷ Para efectos de comparación, los resultados del 2018 han sido recalculados bajo los supuestos señalados en la ficha del indicador del 2019.

promedio de esta modalidad de despacho. De otro lado, en la modalidad de despacho diferido, la cantidad de DAM disminuyó de 382 579 a 354 551, lo que representó una reducción de 7,3% respecto del 2018. Del mismo modo, el tiempo promedio de este tipo de despacho se redujo en 0,7 horas⁸.

b. Nuevos operadores económicos autorizados (OEA) y su nivel de participación en el valor FOB de las importaciones y exportaciones

Una prioridad en la gestión de la SUNAT es el fortalecimiento y ampliación del Programa OEA. Para ello se han impulsado una serie de cambios normativos y mejora de los procesos.

El OEA es una certificación que identifica al operador de comercio exterior como un operador de confianza frente a la administración aduanera, al haber cumplido una serie de requisitos basados en los estándares internacionales de la OMA para facilitar y asegurar el comercio internacional.

El Programa OEA fue lanzado en el 2012 y ha tenido un crecimiento importante a lo largo de estos años, pasando de 10 operadores certificados en el 2013 a 151 operadores en el 2019, lo que ha significado un crecimiento de 1 410%.

Solo en el 2019 se otorgó la certificación a 50 nuevos OEA. Esto representó un nivel de avance de 142,9% con respecto a la meta prevista para el año de certificar a 35 nuevos OEA.

Tabla N° 4: Nuevos Operadores Económicos Autorizados (OEA) - 2019

Indicador SIP 2019	Unidad de medida	Meta 2019	Ejecutado 2019	Nivel de cumplimiento
Nuevos operadores económicos autorizados (OEA)	Cantidad	35	50	142,9%

Fuente: OGCA

Elaboración: GPCG

El incremento de nuevos OEA apoya la seguridad de la cadena logística, la expansión de los mercados del exterior para el ingreso de productos peruanos y la mejora en los tiempos de atención en dichos mercados. Asimismo, teniendo en cuenta que estos operadores son considerados de mayor confianza para la administración, el Programa OEA facilita la labor aduanera al aplicar los indicadores de riesgo de manera selectiva.

⁸ Información proporcionada por la OGCA actualizada al 07ENE2020.

De otro lado, al nivel de participación de importadores y exportadores OEA, en el 2019 se logró un nivel de ejecución de 17,35%, que representó un nivel de cumplimiento de 157,7% con respecto a la meta anual prevista en 11%. El valor FOB de las declaraciones de importación para el consumo y exportación definitiva de los OEA (importadores y exportadores) ascendió a USD 14 983 924 749, en tanto que el valor FOB de las declaraciones de importación para el consumo y exportación a nivel nacional ascendió a USD 86 384 766 332. Este resultado se explica porque durante el 2019 se certificó a 50 OEA, de los cuales 43 son importadores o exportadores.

Asimismo, existen 2 operadores certificados que concentran el 6,5% del valor FOB de importaciones y exportaciones a nivel nacional.

Tabla N° 5: Nivel de participación de importadores y exportadores OEA - 2019

Indicador de objetivo estratégico	Unidad de medida	Meta 2019	Ejecutado 2019	Nivel de cumplimiento
Nivel de participación de importadores y exportadores OEA	%	11%	17,35%	157,7%

Fuente: OGCA
Elaboración: GPCG

c. Acuerdos de reconocimiento mutuo (ARM)

Los ARM proporcionan una extensión del Programa OEA nacional hacia otros países al brindar beneficios en otras aduanas a las empresas autorizadas, conforme a lo previsto en los estándares del marco SAFE.

La firma de este instrumento permite mantener una efectiva cooperación con otras administraciones aduaneras con el fin de brindar un servicio aduanero más eficiente y de calidad, que reduzca los costos logísticos y que garantice un mayor acercamiento e involucramiento de las empresas peruanas para el comercio ágil y seguro. Actualmente, tenemos 5 ARM suscritos, de los cuales uno fue firmado en el 2019:

Tabla N° 6: Evolución del Programa OEA 2012 al 2019

País	Fecha de Suscripción
------	----------------------

Corea del Sur	14DIC2017
Uruguay	14MAR2018
Alianza del Pacífico (México, Colombia y Chile)	21JUL2018
Estados Unidos de América	12SET2018
Comunidad Andina (Bolivia, Colombia y Ecuador)	24MAY2019

Fuente: Gerencia de Operadores y Atención al Usuario

Con fecha 24MAY2019 se suscribió el ARM de los Programas OEA entre las administraciones de aduanas de los países de la Comunidad Andina (Perú, Ecuador, Bolivia y Colombia), en el marco del Seminario Operador Económico Autorizado realizado en la sede de la Comunidad Andina (Lima, Perú) con motivo de la reunión de presidentes de la CAN, al conmemorarse sus 50 años de creación.

Este fue el segundo acuerdo de reconocimiento mutuo multilateral del Perú, siguiendo las buenas prácticas establecidas con el primer ARM multilateral con los países de la Alianza del Pacífico.

Figura N° 2: Mapa de los acuerdos de reconocimiento mutuo firmados en progreso y en coordinación



Fuente: SUNAT

Elaboración: Intendencia Nacional de Control Aduanero

Actualmente, se encuentran en etapa "en progreso" los ARM con Brasil, MERCOSUR – AP, Canadá, Costa Rica, Guatemala y Regional (conformado por Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Guatemala, Paraguay, República Dominicana y Uruguay);⁹ y en etapa de "Contacto inicial" el ARM con China.

⁹ Si bien con algunos países ya se tiene un ARM, se está negociando otro como parte de un proyecto Regional, por lo que se menciona a todos los países que participan de esta negociación.

En el mundo existen actualmente 74 ARM concluidos, 4 multilaterales/regionales y otros 65 en negociación de este esquema creado por la OMA¹⁰.

Cabe precisar que esto representa un logro importante para la SUNAT, considerando nuestro objetivo de seguir adoptando medidas y esquemas modernos y comunes que contribuyan en la facilitación del comercio exterior, a través de la simplificación y automatización de sus procesos y la aplicación de los altos estándares de la OMA.

d. Resultados de las acciones en la lucha contra el tráfico ilícito de drogas (TID) y riesgos emergentes

Durante el 2019 se han realizado 347 acciones con resultados positivos en temas vinculados a las drogas en sus diversas modalidades de traslado en los puntos de frontera donde la aduana tiene competencia. La cantidad asociada a estas acciones ascendió a 11 723,1 kilogramos, casi el doble de la cantidad intervenida el 2018, año en que se logró 6 053,5 kilogramos. Cabe precisar que la meta establecida en el 2019 fue de 6 150 kilogramos.

Entre las más importantes intervenciones del año se encuentran:

- 5 240,0 kg. alcaloide de cocaína, contaminación de concentrado minero, declaración aduanera de mercancía – Régimen de exportación.
- 2 202,4 kg. alcaloide de cocaína, inspección de nave, contaminación de contenedor en nave en tránsito en Puerto del Callao;
- 1 046,0 kg. alcaloide de cocaína, inspección de nave, contaminación de contenedor, en nave en tránsito en Puerto del Callao

Figura N° 3: Incautación de 5 240,0 kg alcaloide de cocaína, Puerto del Callao

¹⁰Conforme al Compendio OEA – Edición 2019.



Fuente: Gerencia de Prevención del Contrabando y Operaciones Especiales -GPCOE

Figura N° 4: Incautación de 2 202,4 kg alcaloide de cocaína, Puerto del Callao



Fuente: Gerencia de Prevención del Contrabando y Operaciones Especiales -GPCOE

Figura N° 5: Incautación de 1 046,0 kg alcaloide de cocaína, Puerto del Callao

Fuente: Gerencia de Prevención del Contrabando y Operaciones Especiales

Estos resultados han sido posibles gracias a la mayor capacitación otorgada a los oficiales de aduanas y a la intensificación de los controles, habiendo ejecutado un total de 5 288 acciones a nivel nacional, a través del uso de la información con una adecuada gestión del riesgo, logrando un incremento de 26% con respecto al año pasado, en el que se realizaron 4 182 acciones.

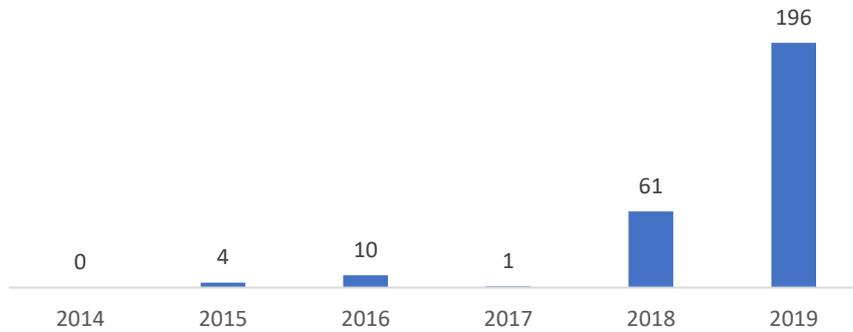
Riesgos emergentes

Nuestro país es víctima de la explotación ilegal de recursos naturales no renovables, lo que repercute en la pérdida de ingresos fiscales y por ende en un menor presupuesto disponible para la inversión pública. Es por ello que la SUNAT, en coordinación con las instituciones responsables de velar por el uso adecuado de estos recursos, ha intensificado las acciones que permitan detectar y prevenir estos ilícitos.

En el siguiente gráfico se aprecia su evolución, destacando el 2019 en el que se ejecutaron 196 operativos y/o intervenciones relacionadas a delitos emergentes, más del triple que lo registrado el 2018, tales como: tala ilegal, pesca ilegal, minería ilegal, dinero e instrumentos financieros negociables no declarados, entre otros, culminando con la entrega al sector competente.

Gráfico N° 9: Intervenciones de delitos emergentes: 2014-2019

(En cantidad de intervenciones)



Fuente: SUNAT

Elaboración: Gerencia de Prevención del Contrabando y Operaciones. Especiales

Los principales operativos fueron los siguientes:

- **Tala ilegal**

La Intendencia de Aduana (IA) Puerto Maldonado realizó importantes acciones de control contra la tala ilegal, logrando intervenir a personas que transportaban mercancías consistentes en madera aserrada con Guía Forestal sin autorización de la Dirección de Control y Supervisión Forestal y de Fauna Silvestre, denunciando los hechos a la Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Materia Ambiental de Madre de Dios, en algunas ocasiones actuando en conjunto con la misma; logrando intervenir un total de 12 463 pies tablares¹¹ de madera aserrada como caraña, copaiba, renaco, mohena, achihoa, huimba, sapote, misa, tornillo, entre otras, 153,6 kg. de palo santo, entre otras; representando el 50% del total general de acciones con incidencia a nivel nacional.

Asimismo, la IA Tarapoto intervino un total de 78,1 m³ y 16 093,2 unidades de pies tablares de diferentes especies forestales, tales como mohena, tornillo, cumala, cedro, marupa y otros; intervenciones realizadas siempre en coordinación con especialistas de la Autoridad Regional Ambiental - ARA Amazonas, como entidad competente en materia forestal, y en ciertas ocasiones acompañando acciones de control organizadas por la Fiscalía Especializada en Materia Ambiental de Chachapoyas. Las intervenciones de esta intendencia representan el 22% del total de acciones con incidencia a nivel nacional. Las intervenciones de la Intendencia de Aduana de Tarapoto y la Intendencia

¹¹ Pies tablares, es la unidad de medida registrada por la aduana operativa en las actas de hallazgo producto de las intervenciones.

de Aduana de Puerto Maldonado abarcan casi el 75% del total en cantidades intervenidas.

Figura N° 6: Intervención de productos forestales



Fuente: Intendencia de Aduana de Iquitos

- **Minería ilegal**

Durante el 2019 se ha continuado con las acciones de control enfocadas en detectar a exportadores con riesgo de realizar embarques de minerales cuya procedencia se presume ilegal y/o vinculada al lavado de activos. Para ello, se ejecutaron 6 acciones de control extraordinario sobre exportaciones de mineral aurífero, interviniéndose aproximadamente 172,7 kg. de dicha mercancía por un valor FOB de USD 6 989 008,0, incautación judicial decretada por autoridad competente al 31DIC2019, lo cual representa un incremento de 23% respecto a los USD 5 640 896,0 registrados en 2018.

Esta información fue transmitida a la Unidad de Inteligencia Financiera y a la Procuraduría Pública Especializada en Lavado de Activos y Pérdida de Dominio. Al no haberse sustentado fehacientemente la procedencia legal del mineral aurífero ante la SUNAT, se presumió la comisión del delito de lavado de activos, entre otros, por lo cual la autoridad penal dispuso su incautación judicial.

- **Pesca ilegal**

La Intendencia de Aduana de Iquitos intervino, en febrero de 2019, un contenedor con 5 323,4 kg de la especie *Arapaima Gigas* (paiche seco salado) trasladado desde el puesto fronterizo de Santa Rosa hasta Iquitos, en época de veda para este producto¹²

¹² Según Resolución Ministerial N° 215-2001-PE publicada el 28JUN2001.

que prohíbe la extracción, transporte, proceso y comercialización del producto en época de veda, habiendo, la Fiscalía Provincial Especializada en Materia Ambiental-Iquitos dispuesto la incautación del producto hidrobiológico descrito.

Asimismo, en marzo de 2019, en acción conjunta con el representante del Ministerio Público y la Dirección Regional de Producción, la misma intendencia intervino 20 000 unidades de peces ornamentales *Otocinclus Común* por carecer de autorización de la entidad competente para su traslado, los cuales fueron entregados a la Dirección General de Seguimiento, Control y Vigilancia de la Dirección Regional de la Producción.

La Intendencia de Aduana de Paita, en febrero de 2019, en acción conjunta con personal de PRODUCE y el Fiscal Adjunto de la Fiscalía Especializada en Materia Ambiental – Piura, coordinaron y realizaron un operativo dando como resultado el hallazgo de 36 Tm de recursos hidrobiológicos de pota en procesamiento artesanal, en mal estado, por lo que el representante de la Fiscalía dispuso el traslado de la carga al relleno sanitario.

Figura N° 7: Intervención - Pesca ilegal IA Paita



Fuente: Intendencia de Aduana de Paita

En abril de 2019, mediante la acción de control "Atún I", la Intendencia de Aduana de Chimbote intervino 90 563 kg. de atún entero congelado a granel, en acción conjunta con personal de PRODUCE. Al respecto, se presume que su captura fue producto del uso de artefactos pirotécnicos deflagrantes y explosivos pirotécnicos detonantes, estando prohibido llevarlos a bordo de las embarcaciones pesqueras, siendo puestos

a disposición de PRODUCE y pasibles de sanción de multa y decomiso por dicha entidad¹³.

Asimismo, la Intendencia Nacional de Control Aduanero viene trabajando en el perfilamiento de la exportación de especies hidrobiológicas como la aleta de tiburón, la cual se encuentra bajo el ámbito de la Convención sobre Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Flora y Fauna Silvestre - CITES, lográndose un total de 17 inspecciones consistentes en 76,5 toneladas por un valor de USD 3 415 359,0. Se detectaron casos en los que no se cumplía con el requisito previo del certificado de extracción no perjudicial emitido por la autoridad científica del Ministerio del Ambiente, originándose una diligencia preliminar de investigación por el presunto delito de tráfico ilegal de especies acuáticas de la flora y fauna silvestre agravada.

De otro lado, se hizo el hallazgo de 631 kg. de la especie de caballitos de mar (nombre científico Hippocampus), los cuales fueron puestos a disposición de la autoridad competente del PRODUCE al no cumplir con las regulaciones establecidas en la Resolución Ministerial N° 306-2004-PRODUCE¹⁴.

3. Resultados de la Satisfacción de los Usuarios y Disponibilidad de los Servicios

A continuación se exponen 4 resultados sumamente importantes en la gestión de la SUNAT. Como se sabe, las obligaciones tributarias se han virtualizado progresivamente y con ello los canales digitales se han convertido en herramientas críticas para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, por lo que asegurar su disponibilidad resulta fundamental. Asimismo, la gestión de las quejas y sugerencias de los contribuyentes, usuarios de comercio exterior y ciudadanos es un mecanismo empleado por la SUNAT para la mejora de la calidad de los servicios que se brinda.

Del mismo modo, otro aspecto importante en esta gestión son las mejoras que progresivamente viene implementando la SUNAT en los servicios y en la atención al ciudadano, contribuyente y usuario del comercio exterior. En ese sentido, la opinión de los usuarios es un atributo fundamental para las administraciones tributarias medido a través del nivel de confianza de los usuarios. Estos 4 resultados son desarrollados a continuación.

¹³ Según el artículo 76 de la Ley de Pesca -Decreto Ley N° 25977 y Decreto Supremo N° 012-2001-PE modificado con Decreto Supremo N° 006-2018-PRODUCE.

¹⁴ Publicada el 18AGO2004.

a. Nivel de disponibilidad de los servicios críticos

Este indicador mide la disponibilidad de los servicios críticos que brinda la SUNAT a partir de los incidentes registrados en la bitácora de operaciones de la infraestructura tecnológica y procura un servicio disponible las 24 horas de los 7 días de la semana.

Al respecto, el resultado alcanzado fue de 99,83%, que representa el 100% de nivel de avance respecto de una meta de 99,80%, cifra superior a la del 2018 (99,82%).

b. Promedio de tiempo de atención de quejas y sugerencias

Este indicador mide la celeridad en la atención de una queja, reclamo o sugerencia ingresada en el año, a partir de las soluciones brindadas por las áreas responsables y contribuye a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

En el 2019 el plazo promedio de atención de quejas y sugerencias fue de 10,6 días hábiles. Ello significó un nivel de avance de 103,9% con respecto a la meta anual prevista en 11 días hábiles. Del mismo modo, significó una reducción de 4,2 días hábiles con respecto al plazo promedio de atención logrado en el 2018.

Cabe señalar que durante el 2019 ingresaron 20 360 quejas y sugerencias, lo que representa 24% menos que las ingresadas en el 2018 (26 798 quejas y sugerencias recibidas). Se debe precisar que resolvieron 19 297 quejas, que equivalen al 94,8% del total de quejas recibidas en el año.

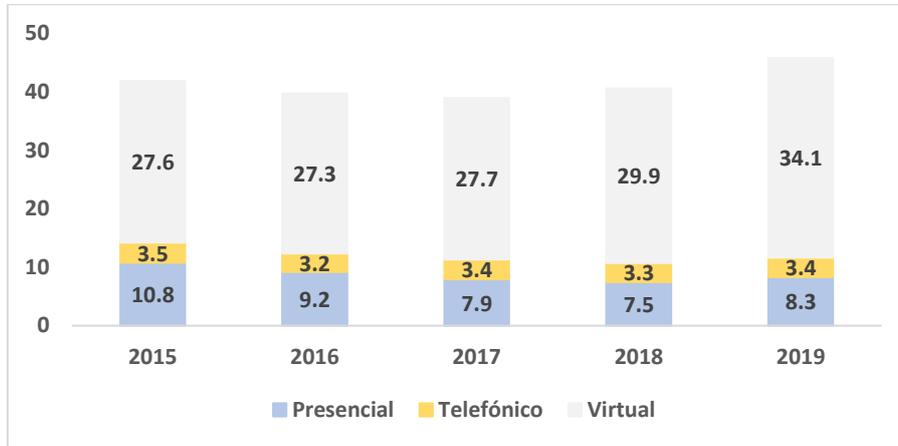
c. Mejoras en el servicio y en la atención al ciudadano, contribuyente y usuario del comercio exterior

Las soluciones tecnológicas que la SUNAT viene promoviendo, con mayor énfasis en los últimos años, está coadyuvando a la simplificación de varios procesos. Resultado de ello es que los contribuyentes, usuarios de comercio exterior y ciudadanos tienen a disposición herramientas virtuales más amigables y sencillas de usar, disminuyendo en gran porcentaje la necesidad de trasladarse a un centro de servicios al contribuyente. Este impulso, además, contribuye al sostenimiento del medioambiente.

La implementación de estas iniciativas se viene reflejando progresivamente en un sostenido incremento de las transacciones virtuales en los últimos años. Como contraparte, las atenciones realizadas a través de los canales presencial y telefónico vienen disminuyendo su participación relativa en el total de transacciones (ver gráfico N° 10).

Gráfico N° 10: Demanda de servicios al contribuyente 2016 – 2019

(Valores en millones de atenciones/transacciones)



Fuente: INGP

Elaboración: División de Evaluación y Seguimiento – GPCG

En ese sentido, durante el 2019 hemos llevado a cabo las siguientes iniciativas:

- Se ha continuado con la implementación del servicio de mensajería instantánea – CHAT virtual tributario e informático, realizando ajustes a la herramienta informática y asignando más gestores, lo cual permite que podamos comunicarnos con más contribuyentes y usuarios de manera directa, reduciendo los costos que implica apersonarse a un centro de servicios al contribuyente o llamar a la Central de Consultas; ello atendiendo al incremento que viene teniendo el uso de medios digitales para la comunicación.
- La incorporación de 2 aplicativos móviles:
 - i. El APP Emprender, es una aplicación desarrollada especialmente para los micro y pequeños empresarios (MYPE) con el propósito de ayudarles a cumplir, de manera rápida y sencilla, con sus obligaciones tributarias. Esta aplicación ofrece como beneficios conocer la situación tributaria del negocio; generar y compartir reportes de las declaraciones y pagos, deudas y la ficha RUC; realizar consultas de RUC y comprobantes de pago y recibir alertas y/o recordatorios para el cumplimiento oportuno de sus obligaciones tributarias.
 - ii. El APP Personas una aplicación desarrollada especialmente para los trabajadores independientes o dependientes que permite consultar los gastos adicionales de hasta 3 UIT que tienen registrados ante la SUNAT y los establecimientos que son emisores electrónicos y tienen registrados como actividad económica principal restaurantes, bares y hoteles en el RUC.

En el ejercicio 2019, las descargas del APP Personas alcanzaron la cifra de 134 028, mientras que las del APP Emprender llegaron a 22 767.

Tabla N° 7 Descargas de APP 2019

	APP PERSONAS	APP EMPRENDER
PLAY STORE	114 224	19 591
IOS	19 804	3 176
TOTAL	134 028	22 767

Fuente: INGP

Elaboración: Oficina de Control de Gestión e Información

- La implementación del Asistente Virtual (SOFIA) consiste en el uso de inteligencia artificial para mejorar significativamente el proceso de atención al ciudadano, especialmente en las áreas de orientación, siendo una de las ventajas principales la uniformidad en las respuestas, la cual es una de las prioridades de la Administración y que inciden en la satisfacción de los contribuyentes y usuarios, quienes pueden realizar sus consultas las 24 horas del día. Este asistente virtual viene siendo utilizado por los contribuyentes generadores de rentas de cuarta categoría y se está poniendo a disposición de los contribuyentes para la campaña del Impuesto a la Renta Anual 2019.
- La implementación de un nuevo portal de la SUNAT como parte de una estrategia conjunta con la Presidencia del Consejo de Ministros. El 26NOV2019 se adecuó el portal de la SUNAT a las características de los portales del Estado Peruano gov.pe focalizados en utilizar un lenguaje más sencillo para el ciudadano, basado en la experiencia del contribuyente y del usuario de comercio exterior identificándose las oportunidades de mejora e implementando un diseño validado por los propios contribuyentes y usuarios de comercio exterior. Este nuevo portal cuenta con un buscador que permite acceder directamente a la información requerida, la ubicación de sedes por GPS; dividiendo los trámites y servicios en 3 segmentos (personas, negocios y empresas) y Aduanas, mostrando y actualizando los servicios en función a los más visitados.
- La SUNAT puso a disposición los siguientes reportes electrónicos: reporte certificado de ficha RUC, reporte tributario para terceros, reporte electrónico de rentas y retenciones, reporte tributario de rentas de cuarta categoría, reporte de valores pendientes de pago, reporte de declaraciones y pagos. Estos reportes electrónicos cumplen con la finalidad de reducir los tiempos y distancias que debe recorrer un administrado para obtener un documento que certifique o sustente su inscripción o el cumplimiento de una obligación tributaria. Estos reportes tienen la misma validez del documento, ya que cuentan con firma digital.

- Optimización del Número de Pago SUNAT (NPS) con la finalidad de incrementar su utilización en la antigua y nueva plataforma del servicio de pago electrónico de impuestos y ampliar su vigencia para el pago de tributos, así como implementar ajustes a la consulta del detalle de la deuda contenida en el NPS.
- Implementación del número de pago de detracciones (NPD) - canal virtual. Comprende incorporar entre los mecanismos de pago de las detracciones en SOL a la opción de pago mediante el NPD, para que los contribuyentes puedan registrar el depósito de detracciones a través de SOL y pagar con el NPD en los canales de atención que habilite el Banco de la Nación (ventanilla y Págalo.pe).
- Pago de valores en canales electrónicos bancarios. Comprende el desarrollo del formulario pago fácil, con la finalidad de su utilización para el pago total de los valores pendientes y exigibles del deudor tributario. El objetivo es facilitar el pago por parte del contribuyente a través de los canales virtuales que implemente cada entidad bancaria.
- Se ha continuado con la implementación del nuevo entorno visual en los centros de servicios al contribuyente de acuerdo con el Manual de Marca, con el objetivo de mostrar a la SUNAT como una institución con vocación facilitadora, ágil, moderna, limpia, cercana y con un sistema de identidad visual consistente, abarcando a la fecha a la mayoría de los locales de atención presencial.

d. Nivel de confianza que genera la SUNAT en la ciudadanía

Con este indicador se busca evaluar el nivel de confianza que genera la SUNAT en la ciudadanía en general (usuarios y no usuarios), determinando la proporción del público objetivo que confía y respeta el rol de la institución.

Así, el resultado ejecutado en el 2019 fue de 17,0%, con un nivel de avance de 136,0% respecto de una meta de 12,5%. Cabe destacar que el resultado del 2018 fue de 16,5%.

4. Mejora de la Gestión Interna

Respecto a los indicadores previstos en el SIP y otros resultados vinculados a la mejora de la gestión interna, podemos mencionar los siguientes logros:

a. Gestión de Recursos Humanos

Plazo de atención interna de los expedientes de prestaciones económicas

Este indicador mide el tiempo de trámite de las solicitudes de pagos directos de prestaciones económicas ante ESSALUD, el cual contribuye a mejorar la satisfacción del cliente interno y generar un mejor clima laboral.

En el 2019 la ejecución fue de 3,3 días hábiles y se logró un nivel de avance de 107,4% respecto de la meta de 3,5 días hábiles. El resultado del 2018 fue de 3,2 días hábiles.

Nivel de satisfacción de los colaboradores de la SUNAT respecto de los servicios que brinda la Intendencia Nacional de Recursos Humanos

Indicador que mide el grado de satisfacción expresada por los colaboradores de la SUNAT respecto a la atención de los servicios medidos que brinda el personal de la Intendencia Nacional de Recursos Humanos, con el fin de identificar puntos de mejora que contribuyan a generar un mejor ambiente laboral y de eficiencia interna.

La meta programada para el 2019 fue de 75% alcanzándose una ejecución de 72,6%, lo que representa un nivel de avance del 96,8%. Cabe señalar que el resultado obtenido en el 2018 fue de 72,2%.

b. Gestión de la Infraestructura

Cumplimiento de entregables en intervenciones en infraestructura (IOARR)

Con este indicador se mide el nivel de cumplimiento de entregables referido a documentación técnica de intervenciones en infraestructura de la institución, propia y/o alquilada (intervenciones que no constituyen proyectos de inversión) con el fin de atender la brecha de infraestructura existente en las sedes evaluadas y priorizadas a nivel nacional, según corresponda.

En el 2019 se cumplió el 83% de la meta programada con los siguientes entregables:

1. Informe de avance de obra al 1% - Rehabilitación de la sede de la Intendencia Regional Piura.
2. Informe de avance de obra al 1% - Rehabilitación de la sede del Archivo Central San Luis.
3. Informe de avance de obra al 20% - Construcción y equipamiento de la planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR) para el Complejo Aduanero Carpitas – Tumbes.
4. Inicio de obra - Defensa costera de la sede SUNAT Chucuito – Callao.

5. Convocatoria de la adquisición e instalación de licencias de software SQL Server Enterprise y Windows Server de Microsoft o equivalente.
6. Acta de otorgamiento de buena pro - Provisión de una plataforma de comunicación de red de área local (Lan) para la SUNAT.
7. Convocatoria para la provisión de equipos de inspección no intrusiva por rayos X para las unidades de control de la SUNAT en el ámbito nacional.
8. Convocatoria para la provisión de impresoras matriciales y refrendadoras a nivel nacional.

Nivel de atención de entregables de control de proyectos de inversión en fase de ejecución (UEIPS)

El resultado alcanzado es el 100% de los entregables de los proyectos de inversión en la fase de ejecución, priorizados por la Alta Dirección, en los plazos establecidos. Entre los entregables desarrollados tenemos:

1. Liquidación física - CSC Ilave
2. Liquidación física - CSC y CCF Callao
3. Información de seguimiento a la ejecución física de inversiones - CSC y CCF San Juan de Lurigancho
4. Información de seguimiento a la ejecución física de inversiones - Almacén Ica
5. Información de seguimiento a la ejecución física de inversiones - CSC y CCF Puente Piedra
6. Avance del saldo de obra 40% - CSC y CCF Pueblo Libre
7. Avance de obra 90% - CSC y CCF Surco
8. Información de seguimiento a la ejecución física de inversiones - CSC y CCF Tumbes
9. Información de seguimiento a la ejecución física de inversiones - CSC y CCF Ate
10. Información de seguimiento a la ejecución física de inversiones - IQBF Sistema informático
11. Entrega en uso de equipamiento - IQBF Madre de Dios
12. Obra concluida - CSC y CCF Arenales
13. Aprobación expediente técnico de saldo de obra - CSC y CCF Barranco
14. Información de seguimiento a la ejecución física de inversiones - CSC y CCF Surquillo
15. Entrega en uso de equipamiento y/o mobiliario - Sede INSI
16. Entrega en uso de equipamiento - IQBF Salidas de Lima
17. Entrega en uso - Laboratorio Central
18. Avance de obra 40% - CSC y CCF Tacna

c. Modernización Tecnológica

Además de las iniciativas propias de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información, la SUNAT cuenta con un proyecto de inversión denominado "Mejoramiento de la efectividad del control tributario y aduanero del universo de administrados a nivel nacional", cofinanciado por el Banco Interamericano de Desarrollo y la institución. A continuación se detallan los entregables cumplidos en el 2019 a cargo de la Unidad Ejecutora Mejoramiento de los Sistemas de Información:

1. Entrenamiento en el uso de las herramientas de software - Software para el análisis de relacionamiento visual de datos.
2. Servicio de suscripción de licencias para el Sistema integral de recepción e intercambio automático de información: Contrato firmado con el proveedor al que se adjudicó la buena pro.
3. Etapa preoperativa - Informes de instalación, configuración y funcionalidades (consultoría para el monitoreo, diagnóstico e implementación de mejoras en componentes críticos de la SUNAT).
4. Servicio de suscripción de licencias para el Sistema integral de recepción e intercambio automático de información.
5. Informe final de operación, soporte y monitoreo - Consultoría para la implementación de una nueva arquitectura API que sirva de base para brindar servicios de información al contribuyente través de una nueva aplicación móvil.
6. Inicio del segundo año del servicio de soporte de buen funcionamiento - Adquisición de licencias Oracle Web Logic para los nuevos servidores Lenovo Pureflex.

d. Resultados y avances en la lucha frontal contra la corrupción

Mediante la Resolución de Superintendencia N° 052-2019/SUNAT del 13MAR2019, la SUNAT aprobó su Plan Institucional de Integridad y Lucha contra la Corrupción, en el marco de la Política y Plan Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción, estableciéndose acciones estratégicas y actividades para el cierre de brechas, a desarrollarse durante los años 2019 a 2020.

En el mes de mayo de 2019 se iniciaron las coordinaciones previas con el fin de implementar el Sistema de Gestión Antisoborno en SUNAT – SGAS, realizándose el diagnóstico de la institución para conocer la brecha y aspectos necesarios para la implementación, decidiéndose que dicha implementación sería por etapas.

Considerando criterios como el impacto en la confianza de los contribuyentes, los operadores de comercio exterior, proveedores y ciudadanía en general, y de acuerdo con los requerimientos de la Norma ISO 37001, cada Superintendencia Nacional Adjunta

seleccionó un proceso, tomando en cuenta la comprensión de la institución, su contexto interno y externo, sus partes interesadas y el resultado de la evaluación del riesgo.

En cumplimiento del Plan Institucional de Integridad y Lucha contra la Corrupción y como instrumentos necesarios para lograr la certificación del ISO 37001, se aprobaron los siguientes procedimientos:

- Resolución de Superintendencia N° 132-2019/SUNAT, que aprueba el Procedimiento para la atención de denuncias por presuntos actos de corrupción y medidas de protección al denunciante ante la SUNAT (27JUN2019)
- Resolución de Superintendencia N° 149-2019/SUNAT, que aprueba el Procedimiento que regula el conflicto de intereses en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (25JUL2019)
- Resolución de Superintendencia N° 172-2019/SUNAT, que aprueba el procedimiento que establece los lineamientos para los trabajadores de la SUNAT ante el ofrecimiento y/o recepción de regalos, cortesías, atenciones e invitaciones u otros actos similares (28AGO2019).

Tal es así que en el mes de agosto de 2019, vía comunicación interna, se pone en conocimiento de todo el personal el lanzamiento de la implementación para la certificación del ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno.

Posteriormente se aprobaron las siguientes disposiciones:

- Resolución de Superintendencia N° 167-2019/SUNAT, que aprueba la Política Antisoborno de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria.
- Resolución de Superintendencia N° 168-2019/SUNAT, que encarga la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, designa al responsable de la función de cumplimiento antisoborno y aprueba sus atribuciones.
- Resolución de Superintendencia N° 213-2019/SUNAT que aprueba el manual y los procedimientos de gestión de auditorías y de acciones de mejora del Sistema de Gestión Antisoborno de la SUNAT.

Con fecha 09DIC2019, la Certificadora BASC otorgó la certificación del ISO 37001 a la SUNAT de los siguientes 4 procesos:

Intendencia de Aduana Aérea y Postal: Numeración de la declaración, reconocimiento físico y revisión documentaría y acciones de control en zona primaria, relacionados al régimen de equipajes acompañado de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal - Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Proceso que concentra más del 90% de ingresos

internacionales, siendo los colaboradores la imagen que representa a la SUNAT ante los miles de pasajeros que ingresan a nuestro país.

Intendencia de Aduana Marítima del Callao: Reconocimiento físico y revisión documentaría en el régimen de importación para el consumo. Proceso que concentra más del 80% del ingreso de mercancías extranjeras a nuestro territorio.

Intendencia Nacional de Administración: Gestión logística: planificación logística, gestión de compra, perfeccionamiento del contrato, atención de apelaciones en el proceso de compra, gestión del contrato.

Intendencia Lima e Intendencia de Principales Contribuyentes Nacionales: Notificación de actos administrativos por medios electrónicos: Proceso transversal que es importante para varios procesos del negocio tributario, cautelando la eficacia de los actos administrativos.

e. Gestión de Procuraduría

Durante el 2019, la Procuraduría Pública realizó una importante gestión en la representación y defensa jurídica de los derechos e intereses de la SUNAT, lo cual se manifiesta en los logros en obtener en otros fueros, resoluciones administrativas y judiciales de éxito.

Sentencias judiciales con condena a pena efectiva: Durante el 2019 se dictaron sentencias con pena efectiva para 99 procesados, de los cuales 73 fueron sentenciados por delitos aduaneros y 26 por tributos internos, lo que significó una ejecución del 165,0% respecto a la meta prevista.

De otro lado, la SUNAT identificó zonas de jurisdicción y competencia procesal penal relacionadas a fronteras (Piura, Tacna y Puno) donde la incidencia de delitos aduaneros conlleva una atención especial de la administración. Se logró 27 sentenciados, 50% más de lo previsto para este año.

Tabla N° 8: Sentencias judiciales con condena a pena efectiva - Anual 2019

Período	Sentencias judiciales con condena a pena efectiva			Sentenciados por delitos aduaneros con condena a pena efectiva					
	Logradas en el año	Meta anual	Nivel de avance %	Piura	Tacna	Puno	Total	Meta anual	Nivel de avance %
2019	99	60	165,0%	0	6	21	27	18	150,0%

Fuente: Procuraduría Pública

Elaboración: GPCG

Resultado favorable de resoluciones administrativas y sentencias judiciales:

Considerando el rol de la Procuraduría para incrementar la posibilidad de recuperación de deuda a favor de la SUNAT, se logró que el monto de las resoluciones administrativas y sentencias judiciales favorables fuera de S/ 6 604 millones de soles, que se prosiguió en 4 164 expedientes, lo que significó un 95,0% de éxito frente a la pretensión contenida en los procedimientos administrativos y procesos judiciales.

f. Cultura tributaria

El Plan de Cultura Tributaria y Aduanera 2019 se desarrolló con la finalidad de promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y aduaneras en los estudiantes de Educación Básica Regular, docentes, universitarios, emprendedores, Mypes y ciudadanía en general, a través del desarrollo de actividades direccionadas a la generación de conciencia sobre la importancia de cumplir con el pago oportuno de sus impuestos y enseñar sobre el perjuicio del contrabando.

En el 2019 se cumplió con el 100% de las actividades programadas en el referido plan, relacionadas a los programas de: i) educación tributaria y aduanera a los docentes a través de la plataforma virtual PerúEduca; ii) SUNAT visita la escuela; iii) la Semana de Educación Tributaria y Lucha contra el Contrabando; iv) el Programa de Voluntariado SUNAT "Un tributo para mi país"; v) Núcleo de apoyo contable y Fiscal (NAF); vi) Encuentros universitarios; y, vii) Educando a Mypes.

II. SECCIÓN SEGUNDA: AVANCES DE LOS PROGRAMAS, PROYECTOS Y ENTREGABLES DE LA LÍNEA

En esta sección se presenta los avances y entregables de los proyectos que conforman el portafolio institucional, así como los entregables a cargo de los órganos de línea.

1. Portafolio de Programas y Proyectos

A continuación, se detalla los principales entregables de los proyectos que conforman el portafolio institucional:

a. Programa de Transformación Digital

Durante el 2019 el programa estuvo conformado por los siguientes proyectos componentes: Comprobantes de Pago Electrónicos, Notificación Electrónica y Expediente Virtual, Gestión Integral del Riesgo¹⁵ y Cuenta Única.

Proyecto Comprobantes de Pago Electrónicos: Tuvo como objetivo contar con información consistente y detallada de las operaciones realizadas por el contribuyente y sustentadas en comprobantes de pago, lo que contribuirá a la disminución del uso de facturas falsas y al incremento del grado de eficiencia en la fiscalización; minimizar el tiempo del auditor en el campo; maximizar la auditoría de oficina e incrementar la cobertura de la fiscalización.

Durante el 2019 se desarrollaron los siguientes entregables:

- **Sistema de emisión electrónica para la masificación:** comprende los productos: Migración del Sistema de Emisión Electrónica a la nube de CPE (UBL 2.0), el nuevo modelo de novedades para los Operadores de Servicios Electrónicos – OSE-.
- **Migración a Nube estándar UBL 2.1:** permite incorporar a los contribuyentes del SEE de CPE a la nube bajo el estándar (UBL 2.1)¹⁶. Se realizó la migración de 3 grupos de contribuyentes, el primer grupo con 7 355 contribuyentes, el segundo con 337 198 contribuyentes y el tercer grupo con 13 284, totalizando 357 837 contribuyentes.

¹⁵ Proyecto vigente hasta el 31MAR2019.

¹⁶ UBL (Universal Business Language) estándar para representar documentos empresariales como los CPE, versión 2.1 uso normado mediante la Resolución de Superintendencia N° 164 -2018/SUNAT del 27JUN2018.

- **Masificación 2019:** se implementó un sistema de emisión electrónica para todas las transacciones financieras no gravadas y las que corresponden a las empresas de servicios públicos; se incorpora el nuevo comprobante liquidación de compra electrónica; se implementó la gestión de los Operadores de Servicios Electrónicos (OSE); se precisan las formas y condiciones del régimen de gradualidad aplicable a las sanciones de los OSE ante el incumplimiento de sus obligaciones; se implementa el tratamiento homogéneo de la boleta de venta electrónica en los sistemas de emisión del contribuyente y del OSE y se ejecutan cambios en el sistema de recepción OSE y resumen diario.

Proyecto Notificación Electrónica y Expediente Virtual: Este proyecto tiene como objetivo incrementar la efectividad del proceso de notificación, permitiendo reducir tiempos y costos para la institución y los usuarios finales, e implementar el expediente electrónico en los procesos de negocio que así lo requieran, reduciendo los costos operativos de la institución. Entre los entregables desarrollados en el 2019 tenemos:

- **Notificación electrónica en el Sistema Integrado de Notificación Electrónica (SINE),** para los procesos de generación masiva de documentos – resoluciones de determinación, resoluciones de multa (como resultado de auditorías, incluido anexos) y resoluciones que resuelven la prescripción.
- **Notificación electrónica de resoluciones de pagos con error,** lo cual permite generar las resoluciones de manera estructurada, evitando así trabajo operativo de escaneo de documentos
- **Notificación electrónica de resoluciones de detracciones,** automatizando su generación bajo un formato estructurado, reduciendo el trabajo administrativo para su trámite, así como los costos asociados.
- **Expediente electrónico de cruces de información (operaciones no reales),** que permite notificar mediante el SINE los documentos generados por el área de auditoría: carta de presentación, el primer requerimiento y su resultado e incorpora la generación de documentos por responsables de área o auditores y posteriormente crea el expediente electrónico de cruces de información operaciones no reales.
- **Expediente electrónico de fiscalización-fase I,** que permite crear el expediente electrónico de fiscalización, así como el registro de documentos producidos por el auditor, implementar la solicitud virtual del contribuyente e implementar la reserva tributaria por documento.

Proyecto Gestión Integral del Riesgo: Tuvo como objetivos centrales los siguientes: i) implementar el modelo de Gestión de Riesgos en la SUNAT como estrategia integral para reducir las brechas de incumplimiento; ii) implementar el proceso de calidad de datos

que asegure una mejor toma de decisiones en el procesos de gestión de riesgos; iii) desarrollar e implementar modelos analíticos que permitan determinar el perfil de riesgo de los contribuyentes; y, iv) implementar el soporte informático necesario para apoyar el proceso de gestión de riesgos, con énfasis en mejorar el proceso de análisis y selección de casos.

Los principales entregables desarrollados por el proyecto, durante el 2019, fueron:

- **Modelo de Renta Empresarial**, que permite detectar riesgos de incumplimiento tributario de grupos de empresas con vinculaciones económicas y personas naturales asociadas, para la programación de acciones de fiscalización.
- **Tablero de Gestión de Ecosistema Analítico**, que permite monitorear los procesos de carga y el registro de la información registrada de las fuentes de información.

Proyecto Cuenta Única: Con el propósito de mejorar la eficiencia y eficacia del proceso de control de cumplimiento se viene trabajando en la implementación de un nuevo sistema de control de las obligaciones tributarias, que incluye la Cuenta Única del Contribuyente y el rediseño de procesos relacionados al control de cumplimiento.

La Cuenta Única permitirá poner a disposición del contribuyente información en línea, los saldos de deudas y créditos actualizados y solicitudes diversas para facilitar el cumplimiento voluntario de sus obligaciones. Asimismo, permitirá a la Administración Tributaria contar con información oportuna y certera para la gestión de la deuda del contribuyente.

Durante el 2019 se realizó:

- **La hoja de ruta del proyecto**, definición general de la secuencia de implementación de los principales entregables asociados al Sistema de Cuenta Única y de iniciativas relacionadas.
- **El proceso de contratación del servicio de Desarrollo del Sistema de Información:** se elaboró los términos de referencia modificados según experiencia del anterior proceso y se estableció la "lista corta" de posibles proveedores.

b. Programa de Facilitación Aduanera, Seguridad y Transparencia

Este programa está conformado por los siguientes proyectos componentes: Procesos de Ingreso, Procesos de Salida, Gestión de Operadores; y, Gestión de Riesgo Aduanero y Seguridad de la Carga.

Proyecto Procesos de Ingreso: Su objetivo es facilitar, agilizar, automatizar y transparentar los procesos de ingreso de mercancías en las aduanas del país, integrados

con los procesos de control de operadores, de gestión de riesgo y de seguridad de la cadena logística.

Los entregables desarrollados durante el 2019 son los siguientes:

- **Implantación del manifiesto de ingreso a nivel nacional considerando cambios por el Decreto Legislativo N° 1433**, con el que se culminan las actividades para la disponibilidad de una nueva plataforma informática para el manifiesto de carga de ingreso electrónico, homologado, para todas las vías de transporte a nivel nacional, considerando la Ley General de Aduanas y su reglamento.
- **Implantación de la declaración de importación a nivel nacional considerando el Decreto Legislativo N° 1433**, implementa la declaración de importación a nivel nacional considerando los cambios en la Ley General de Aduanas y su reglamento, permitiendo la reducción en el tiempo de procesamiento de las transmisiones y su estandarización bajo el modelo de datos de la OMA v 3.7.

Proyecto Procesos de Salida: Su objetivo es mejorar la eficiencia del proceso de salida mediante la implementación de un nuevo proceso utilizando la información de los documentos electrónicos que la SUNAT posee en sus sistemas; implementando la interoperabilidad con la VUCE y la regularización automática con la transmisión del manifiesto asociado al documento de transporte, así como la reducción de los documentos exigibles y el reemplazo de la digitalización por documentos electrónicos

El entregable desarrollado en el 2019 fue:

- **Sistema informático de manifiesto de salida**, el cual comprende la culminación de la implantación a través de la estabilización a nivel nacional del manifiesto de carga de salida para las vías área, terrestre, fluvial y marítima, permitiendo la simplificación y automatización del proceso, la eliminación de la presentación física de documentos y archivos documentarios, así como la trazabilidad de la información del manifiesto de carga salida y los documentos vinculados y los actos relacionados con el manifiesto de carga.

Proyecto Gestión de Operadores: Su objetivo es implementar un sistema que permita mejorar progresivamente el nivel de cumplimiento de todos los operadores que participan en la cadena logística, incentivando la mejora y castigando el desempeño riesgoso mediante revisiones periódicas y autorizaciones condicionadas. Asimismo, el proyecto eliminará 40 procedimientos manuales, lo cual permitirá ahorrar en papel y horas-hombre dedicadas a atender miles de expedientes y atenciones presenciales al año.

El entregable desarrollado en el 2019 fue:

- **Implantación del Sistema de autorización**, componente del Sistema de Registro del OCE previsto para el mes de mayo 2020, el cual permite el trámite 100% electrónico de las solicitudes y autorizaciones de los operadores de comercio exterior.

Proyecto Gestión de Riesgo Aduanero y Seguridad de la Carga: Su objetivo es el diseño e implementación de un sistema integral de gestión de riesgos aduaneros constituido por sistemas informáticos y un marco normativo.

Los entregables desarrollados durante el 2019 son los siguientes:

- **Dashboards de ingreso**, esta herramienta analítica permite obtener resúmenes gráficos de datos a través de opciones tales como: multi régimen, manifiesto de carga, selectividad, ajuste de valor. Los datos los obtiene del Datamart construido en la plataforma del Teradata, a través de 13 cubos y 748 variables.
- **Adecuaciones al Sistema Administrador de Modelos (SAM), Sistema Administrador de Catálogos (SAC) y Módulo de Gestión de Perfiles de Riesgo (Ingreso)**, el cual comprende el diseño e implementación del sistema de selectividad que soporta las modificaciones en los procesos de ingreso de mercancías.

c. Programa Mejora del Control de los Bienes Usados en la Fabricación de Drogas Ilícitas y en la Minería Ilegal

Este programa busca implementar mecanismos o soluciones que coadyuven en la reducción del desvío de insumos químicos y bienes fiscalizados hacia el narcotráfico y la minería ilegal, en el marco de las competencias y funciones atribuidas a la SUNAT.

Proyecto Implementación del Registro de Bienes Fiscalizados¹⁷: Tiene como objetivo implementar las medidas para el registro, control y fiscalización de los bienes fiscalizados que, directa o indirectamente, puedan ser utilizados en la elaboración de drogas ilícitas.

Los entregables desarrollados durante el 2019 son los siguientes:

- **Registro de Inscripción**, sistema que permite la interacción 100% electrónica para las solicitudes de inscripción y actualización del Registro de Inscripción, así como la validación de información en línea por interoperabilidad con otras entidades: Poder Judicial, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Osinergmin y RENIEC, y la notificación electrónica de actos administrativos. Al 30DIC2019, se encuentra en la fase de estabilización el sistema.

¹⁷ Proyecto vigente hasta el 31DIC2019.

- **Control de Transporte**, sistema de control único que permite mejorar la detección de inconsistencias y/o irregularidades en el traslado de IQBF mediante la gestión del riesgo a través de alertas, validaciones y cruces efectuados por el sistema.

2. Entregables a cargo de los órganos de línea

A continuación se presentan los resultados de los indicadores de entregables más importantes a cargo de los órganos de línea, que impactan en el cambio de tecnología, de procesos y de relacionamiento con los usuarios. Para mayor comprensión, además, se detallan los entregables desarrollados.

a. Nivel de cumplimiento de entregables – Intendencia Nacional de Estrategias y Riesgos (INER)

El indicador mide el nivel de cumplimiento de los entregables comprometidos para el 2019, lo que permite asegurar el cumplimiento oportuno de los entregables priorizados por parte de la INER, relacionados con el Objetivo Estratégico Institucional 01.

El resultado alcanzado es el 100% de la meta prevista para el 2019. Los principales entregables desarrollados por la INER fueron los siguientes:

- Remisión del proyecto de ley referido a la Acción 14 BEPS.
- Informe de implementación y estabilización de la herramienta informática para el intercambio de información automático.
- Publicación de la Resolución de Superintendencia N° 130-2019/SUNAT, que modifica la Resolución de Superintendencia N° 183-2004/SUNAT, la misma que aprobó normas para la aplicación del Sistema de Pago de Obligaciones Tributarias, a fin de incorporar bienes en dicho sistema. Vinculada al Impuesto General a las Ventas.
- Informe de implementación y estabilización del modelo de proceso de negocio de una matriz unificada de indicadores y/o variables de riesgo, generados a partir de las definiciones establecidas en el 2018.
- Informe de implementación y estabilización de la automatización de los cruces de información para la fiscalización masiva, priorizados según su impacto en la gestión de riesgos.
- Informe de evaluación y propuestas de implementación, cuyo alcance es el desarrollo de propuesta para la actualización del plan de información, así como la estabilización del proceso de recepción de la información de fuentes extranjeras.
- Informe que describe la actualización de criterios de identificación de grupos económicos de interés fiscal e identificación de planificación tributaria agresiva (PTA) a partir del avance del piloto.

- Informe de implementación y estabilización de los modelos de proceso de negocio para mejorar la estrategia de indicadores y/o variables de cumplimiento y riesgo, para la detección de incumplimiento tributario.
- Informe que describe la regulación para la imposición del IGV sobre los servicios digitales, proyecto de ley que modifica la Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo respecto a la importación de bienes intangibles y la utilización de servicios en el país.
- Remisión del proyecto de ley que regula el procedimiento de atribución de la condición de sujeto sin capacidad operativa.
- Informe de implementación y estabilización del modelo de proceso de negocio del sistema de perfilamiento a partir de la matriz unificada de variables e indicadores fase 3.
- Informe de evaluación de 10 esquemas de planificación tributaria agresiva (PTA), que incluya su identificación, la evaluación del sistema tributario peruano y propuestas de medidas para su mitigación.

b. Nivel de cumplimiento de entregables – Intendencia Nacional de Gestión de Procesos (INGP)

El indicador mide el nivel de cumplimiento de los entregables comprometidos para el 2019, lo que permite asegurar el cumplimiento oportuno de los entregables priorizados por parte de la INGP, relacionados con el Objetivo Estratégico Institucional 01 y el Objetivo Estratégico Institucional 02.

El resultado alcanzado es el 100% de la meta prevista para el 2019. A continuación, los entregables desarrollados por la INGP:

- Optimización del reporte tributario para terceros.
- Virtualización de la solicitud de devolución (no incluye a contribuyentes del Nuevo RUS).
- Habilitación del abono en cuenta del monto de la solicitud de devolución (no incluye a contribuyentes del Nuevo RUS).
- Reimplantación del sistema CRM.
- Optimización del NPS.
- Implementación del número de pago de detracciones (NPD) - canal virtual.
- Pago a valor en canales electrónicos bancarios.
- Sistema de consulta de gastos deducibles del Impuesto a la Renta - Personas Naturales, que incluya los asociados a restaurantes y hoteles.
- Nueva App SUNAT.
- Nuevo Portal Web SUNAT.

c. Nivel de cumplimiento de entregables – Intendencia Nacional de Desarrollo e Innovación Aduanera (INDIA)

Este indicador mide el cumplimiento en plazo de los entregables priorizados para el 2019 a cargo de la Intendencia Nacional de Desarrollo e Innovación Aduanera, relacionados a la implementación de soluciones y servicios orientados a atender de manera óptima las necesidades de los importadores, exportadores y operadores de comercio exterior, reduciendo sus costos, facilitando el cumplimiento voluntario de las obligaciones e implantando mecanismos que se orienten a una mejora integral de procesos que se refleje en: procesos simples, virtuales y automatizados, encaminados a establecer una relación más justa con los operadores y usuarios del comercio exterior.

En el 2019 se cumplió al 100% la meta prevista, al completarse el entregable referido al CEBAF Desaguadero - Fase II Tracking de vehículos en frontera.

d. Nivel de atención de entregables normativos programados – Intendencia Nacional Jurídica Tributaria (INJT)

Este indicador mide la atención oportuna de los entregables normativos contenidos en los planes de gestión de los programas y proyectos, así como en la programación de las actividades derivadas de las acciones estratégicas aprobadas por la Superintendencia Nacional Adjunta de Tributos Internos, contribuyendo a mejorar la calidad de las normas y proyectos normativos que genera la institución.

En el 2019 se logró el 100% de la meta prevista, al desarrollarse 16 entregables normativos programados, que sirvieron de insumo para la emisión de normas relacionadas a los programas y proyectos de contenido tributario.

e. Nivel de atención de entregables normativos programados – Intendencia Nacional Jurídica Aduanera (INJA)

Este indicador mide la atención oportuna de los entregables normativos contenidos en los planes de gestión de los programas y proyectos, así como en la programación de las actividades derivadas de las acciones estratégicas aprobadas por la Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas, contribuyendo a mejorar la calidad de las normas y proyectos normativos en materia aduanera que genera la institución.

El resultado alcanzado fue el 100% de la meta prevista, al haberse desarrollado 29 entregables normativos programados, que sirvieron de insumo para la emisión de normas relacionadas al programa y proyectos vinculados con las funciones de aduana.

III. SECCIÓN TERCERA: RESULTADOS DEL PEI Y DEL POI

A continuación se muestra el resultado de los indicadores de los objetivos estratégicos institucionales del PEI 2018 - 2022:

Tabla N° 9: Resultado de los indicadores de los OEI del PEI para el 2019

Indicador Estratégico PEI			Resultados de Indicador			
Código	Objetivo Estratégico	Nombre del Indicador	Unidad	Meta	Ejecución	Nivel de avance de meta
OEI.01	Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero.	Ratio de eficiencia del IGV sobre el consumo	%	49,4%	48,7% preliminar	98,6%
OEI.01	Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero.	Nivel de participación de importadores y exportadores OEA	%	11,0%	17,4%	157,7%
OEI.02	Reducir los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras.	Tiempo Total de Liberación de Mercancías - TTLM	Horas	90-93	79,2	113,6%
OEI.02	Reducir los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras.	Índice de Costo de Cumplimiento Tributario	Índice	45,75	55,19	82,9%
OEI.02	Reducir los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras.	Nivel de simplificación, trazabilidad y transparencia de procesos	%	100%	100%	100,0%
OEI.03	Reducir el fraude aduanero	Nivel de Ajuste Tributario por Control Aduanero	%	8,9%	47,9%	538,3%
OEI.04	Fortalecer la capacidad de gestión interna	Monitoreo de la ejecución del gasto	Cantidad	12	12	100,0%
OEI.05	Fortalecer la gestión del riesgo de desastres	Nivel de cumplimiento de la implementación de la Gestión del Riesgo de Desastre	%	100%	100%	100,0%

Elaboración: GPCG

Asimismo, en la siguiente tabla se muestra el resultado de la ejecución física de las actividades operativas (AO) del POI 2019, por objetivo estratégico:

**Tabla N° 10: Resultado de las Actividades Operativas (AO) del POI por
Objetivo Estratégico – Anual 2019**

Objetivo Estratégico Institucional asociado	Cantidad total de AO	Cantidad de AO cumplidas	Nivel de cumplimiento
OEI.01 Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero	125	125	100,0%
OEI.02 Reducir los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras	9	9	100,0%
OEI.03 Reducir el fraude aduanero	5	5	100,0%
OEI.04 Fortalecer la capacidad de gestión interna	20	20	100,0%
OEI.05 Fortalecer la gestión de riesgos de desastres	2	2	100,0%
Total	161	161	100,0%

Fuente: SIGA

Elaboración: GPCG

ANEXO I: RESULTADOS ALCANZADOS EN EL SIP 2019¹⁸

Objetivo Estratégico Institucional 1 (34 indicadores)

Indicador	Órgano responsable	Unidad	Meta	Ejecución	Nivel de avance de meta
1.- Recaudación Bruta de Ingresos Tributarios del Gobierno Central (RB)	SNATI, SNA	Millones de Soles	127 144	128 813	101,3%
3.- Tiempo Total de Liberación de Mercancías de Importación (TTLM)	INDIA, INCA	Horas	82 - 86	79,2	103,5%
4.- Nivel de Cumplimiento de entregables INER	INER	%	100	100	100,0%
7.- Nivel de disponibilidad de los servicios críticos	INSI	%	99,80	99,83	100,0%
9.- Recaudación Bruta de Tributos Internos – RBTI	INGP	Millones de Soles	95 929	98 302	102,5%
10.- Tasa de cumplimiento de presentación de las declaraciones determinativas al fin del mes siguiente al vencimiento	INGP	%	98,3 - 98,4	98,5	100,1%
12.- Tasa de cumplimiento de presentación de registros electrónicos	INGP	%	76,0 - 80,8	83,0	102,7%
13.- Tasa de Solicitudes de Procedimientos Críticos Atendidos en el Tiempo Límite de Tolerancia	INGP	%	94,4 - 95,9	97,0	101,2%
13.1.- Tasa de solicitudes de Procedimientos Críticos Atendidos en el Tiempo Límite de Tolerancia – No contenciosos de Control de Deuda	INGP	%	99,3 - 99,5	99,3	100,0%
13.2.- Tasa de solicitudes de Procedimientos Críticos Atendidos en el Tiempo Límite de Tolerancia – Reclamos	INGP	%	98,9 - 99,1	99,6	100,5%
13.3.- Tasa de solicitudes de Procedimientos Críticos Atendidos en el Tiempo Límite de Tolerancia - Resoluciones de cumplimiento de RTF	INGP	%	96,0 – 98,0	98,7	100,7%
13.4.- Tasa de solicitudes de Procedimientos Críticos Atendidos en el Tiempo Límite de Tolerancia - Devoluciones Renta de Persona Natural	INGP	%	85,2 – 88,6	92,6	104,5%
13.5.- Tasa de solicitudes de Procedimientos Críticos Atendidos en el Tiempo Límite de Tolerancia - Devoluciones Resto	INGP	%	92,6 – 94,3	94,8	100,5%
14.- Trazabilidad en el control de insumos químicos con riesgo de desvío al Tráfico Ilícito de Drogas (TID)	INIQBF	%	98,5 – 99,5	99,2	100,0%
15.- Nivel de atención de entregables o hitos de control del Programa Mejora del Control de los Bienes Usados en la Fabricación de Drogas Ilícitas y en la Minería Ilegal	PMCBU	%	100	90,9	90,9%
16.- Nivel de atención de entregables normativos programados – INJT	INJT	%	100	100	100,0%
18.- Nivel de cumplimiento de entregables para la suscripción e implementación de Acuerdos de Reconocimiento Mutuo	INCA, INDIA	%	100	100	100,0%

¹⁸ El indicador N° 11: Tasa de Morosidad a fin de mes del mes siguiente al vencimiento con tolerancia (en monto), fue excluido del SIP 2019 mediante la Resolución de Superintendencia N° 109-2019/SUNAT, de fecha 17MAY2019.

Indicador	Órgano responsable	Unidad	Meta	Ejecución	Nivel de avance de meta
19.- Nuevos Operadores Económicos Autorizados (OEA)	INCA	Cantidad	35	50	142,9%
20.- Resultado de las acciones en la lucha contra el tráfico ilícito de drogas	INCA	Kilogramos	6 150	11 723,1	190,6%
21.- Acciones de control programadas y ejecutadas contra el tráfico ilícito de drogas	INCA	Cantidad	4 296	5 288	123,1%
22.- Nivel de atención de entregables normativos programados - INJA	INJA	%	100	100	100,0%
23.- Disponibilidad de los servicios críticos internos	INSI	%	99,80	99,97	100,2%
24.- Entregables informáticos priorizados atendidos en plazo	INSI	%	100,0	87,7	87,7%
26.- Sentencias Judiciales con condena a pena efectiva	Procuraduría	Cantidad	60	99	165,0%
27.1.- Nivel de resultado favorable de Resoluciones Administrativas y Sentencias Judiciales - en Monto	Procuraduría	%	83	95	114,5%
27.2.- Nivel de resultado favorable de Resoluciones Administrativas y Sentencias Judiciales - en Cantidad	Procuraduría	%	83	84	101,2%
28.- Estudios e investigaciones de índole tributario y aduaneros realizados	ONPEE	%	100	100	100,0%
29.- Atención de entregables priorizados de Planeamiento y Organización	ONPEE	%	100	100	100,0%
45.- Cumplimiento de entregables en intervenciones de Optimización, de Ampliación Marginal, de Reposición y Rehabilitación (IOARR)	INA	%	100,0	83,3	83,3%
46.- Cumplimiento de ejecución presupuestal de las intervenciones de Optimización, de Ampliación Marginal, de Reposición y Rehabilitación (IOARR)	INA	%	90	111,6	123,9%
47.- Nivel de atención de los entregables programados de los proyectos de inversión a cargo de la UEMSI	UEMSI	%	100,0	100,0	100,0%
48.- Nivel de Ejecución Presupuestal de los proyectos de inversión en fase de ejecución a cargo de la UEMSI	UEMSI	%	90,0	102,6	114,0%
56.- Tasa de Morosidad Global	INGP	%	2,7 - 3,1	2,3	117,4%
58.- Nivel de Cobertura de Emisión de Comprobantes de Pago Electrónicos	INGP	%	81,5 - 82,5	84,4	102,3%

Objetivo Estratégico Institucional 2 (1 indicador)

Indicador	Órgano responsable	Unidad	Meta	Ejecución	Nivel de avance de meta
30.- Nivel de ejecución del Plan de Cultura Tributaria y Aduanera correspondiente al IAT	IAT	%	100,0	100,0	100,0%

Objetivo Estratégico Institucional 4 (22 indicadores)

Indicador	Órgano responsable	Unidad	Meta	Ejecución	Nivel de avance de meta
8.- Nivel de confianza que genera la SUNAT en la ciudadanía (usuarios y no usuarios)	SI, SNATI, SNAA, SNAAF, INSI, IAT	%	12,5	17,0	136,0%
25.- Promedio de tiempo de atención de Quejas - Reclamos y Sugerencias	SI	Días hábiles	11	10,6	103,9%
31.1.- Nivel de ejecución de acciones de capacitación priorizadas - IAT	IAT	%	100,0	100,0	100,0%
31.2.- Nivel de ejecución de acciones de capacitación priorizadas - INRH	INRH	%	100,0	100,0	100,0%

Indicador	Órgano responsable	Unidad	Meta	Ejecución	Nivel de avance de meta
32.- Plazo de atención interna de los expedientes de prestaciones económicas	INRH	Días hábiles	3,5	3,3	107,4%
33.- Nivel de satisfacción de los colaboradores de la SUNAT respecto de los servicios que brinda la INRH	INRH	%	75,0	72,6	96,8%
34.- Nivel de atención de solicitudes de apoyo evaluadas y programadas dentro de los 5 días hábiles de su recepción	OFELCCOR	%	100	97	97,0%
35.- Propuestas de mejoras en los procesos orientadas a mitigar riesgos de corrupción detectados	OFELCCOR	Cantidad	2	2	100,0%
36.- Comprensión de los mensajes de las campañas publicitarias realizadas por la SUNAT a través de medios masivos (televisión, radio, prensa escrita, internet, medios alternativos, otros)	SI	%	98,0	97,6	99,6%
37.- Cobertura publicitaria de las principales campañas de la SUNAT realizadas en medios masivos (televisión, radio, prensa escrita, internet, medios alternativos, otros)	SI	%	57,9	72,7	125,6%
38.- Nivel de Difusión de Temas Institucionales en Medios de Comunicación (prensa escrita, Radio, TV y portales informativos de internet) en Lima	SI	Índice	12	13	108,3%
39.- Cumplimiento de entregables - Gestión de Convenios de Cooperación Técnica e Intercambio de Información, Convenios suscritos	SI	%	100	100	100,0%
40.- Nivel de ejecución de actividades del Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos 2019 de la SUNAT	SI	%	100,0	100,0	100,0%
41.- Nivel de cumplimiento de entregables relacionados a los procesos de Gestión de Bienes Patrimoniales Inmuebles	INFP	%	100,0	100,0	100,0%
42.- Antigüedad promedio de los bienes muebles tanto en uso como en desuso que forman parte del patrimonio institucional	INFP	Año	>2010	2012	100,1%
43.- Atención oportuna de expedientes de pago	INA, INFP	%	97,0	98,9	102,0%
44.- Reducción del stock en custodia de los almacenes de la SUNAT y de terceros a nivel nacional	INA	%	27,14	36,61	134,9%
51.- Porcentaje de consultas legales atendidas dentro del plazo	INALI	%	98,0	100,0	102,0%
53.- Nivel de cumplimiento de entregables relacionados a los procesos de mejora de la SNAAF	OGM, INA, INRH	%	100,0	100,0	100,0%
54.- Nivel de atención de los servicios de control simultáneo y posterior en la lucha frontal contra la corrupción	OCI	%	100	115	115,0%
55.- Porcentaje mensual de recepción de denuncias efectuadas por el OCI en el plazo máximo de 4 días hábiles	OCI	%	100	100	100,0%
57.- Cumplimiento de las actividades seleccionadas del Plan Institucional de Integridad y Lucha contra la Corrupción a cargo de la OFELCCOR	OFELCCOR	%	100	100	100,0%

Objetivo Estratégico Institucional 5 (1 indicador)

Indicador	Órgano responsable	Unidad	Meta	Ejecución	Nivel de avance de meta
52.- Nivel de cumplimiento de entregables relacionados a los procesos de la Gestión del Riesgo de Desastres	OSDNA	%	100,0	100,0	100,0%

Objetivos Estratégicos Institucionales 1 y 2 (4 indicadores)

Indicador	Órgano responsable	Unidad	Meta	Ejecución	Nivel de avance de meta
2.- Nivel de atención de entregables o hitos de control del Programa Transformación Digital	PTD	%	100	100	100,0%
5.- Nivel de Cumplimiento de Entregables INGP	INGP	%	100	100	100,0%
6.- Nivel de Cumplimiento de Entregables – INDIA	INDIA	%	100	100	100,0%
17.- Nivel de atención de entregables o hitos de control del Programa Facilitación Aduanera, Seguridad y Transparencia – FAST	PFAST	%	100	100	100,0%

Objetivos Estratégicos Institucionales 1 y 4 (2 indicadores)

Indicador	Órgano responsable	Unidad	Meta	Ejecución	Nivel de avance de meta
49.- Nivel de atención de los entregables programados de los proyectos de inversión a cargo de la UEIPS	UEIPS	%	100,0	100,0	100,0%
50.- Nivel de ejecución presupuestal de proyectos de inversión en fase de ejecución a cargo de la UEIPS	UEIPS	%	90,0	111,4	123,8%

Fuente: SIGA

Elaboración: GPCG

ANEXO II: RESULTADOS ALCANZADOS DEL PROGRAMA PRESUPUESTAL FISCALIZACIÓN ADUANERA 2019

Producto/Actividad			Unidad	Meta 2019	Ejecución Anual	Nivel de Avance
1	Producto 01	Mercancía seleccionada y controlada en control concurrente	Declaración	107 761	71 763	150,2%
2	Producto 02	Usuario u Operador programado, controlado en control posterior	Usuario	867	906	104,5%
3	Producto 03	Usuario u Operador sancionado	Usuario	30	31	103,3%
Actividades Producto 01: Mercancía seleccionada y controlada en control concurrente						
4	Actividad 1.1	Asignación de declaraciones a control físico y/o documentario, en importación para el consumo	Declaración	107 761	71 763	150,2%
Actividades Producto 02: Usuario u Operador programado, controlado en control posterior						
5	Actividad 2.1	Programación de acciones de control	Acción de control	685	825	120,4%
	Actividad 2.2	Ejecución de las acciones de control posterior	Acción de control	867	906	104,5%
Actividades Producto 03: Usuario u Operador sancionado						
6	Actividad 3.1	Acciones de presunción de delito aduanero	Informe	30	31	103,3%
Acciones comunes						
7	Actividad 4.1	Gestión del Programa	Informe	4	4	100,0%

Fuente: SIGA - INCA

Elaboración: GPCG