

ANEXO I - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 282 - 2009/SUNAT

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2010: Objetivos, Indicadores y Metas

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO INSTITUCIONAL	OBJETIVOS	INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2010				
			Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2010
OE-1: PROMOVER EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO VOLUNTARIO	SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE	Mejorar la calidad del servicio a brindar a los contribuyentes y a los usuarios del comercio exterior a fin de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y el comercio seguro	1	Charlas de orientación realizadas (*)	Cantidad	1,362	1,044	1,117	777	4,300
			2	Número de atenciones en los Centros de Servicios al Contribuyente Móviles (CSCM)	Cantidad	10,580	11,840	13,450	15,300	51,170
			3	Tiempos promedio ponderado de espera en los Centros de Servicios al Contribuyente	Minutos (Trámites)	10.8	10.6	10.3	10.1	10.5
					Minutos (Orientación)	12.0	11.4	10.9	10.2	11.1
			4	Tasa de consultas telefónicas atendidas	% DCC	91.0%	86.0%	85.0%	89.0%	87.8%
					% IPCN	89.0%	93.0%	93.0%	93.0%	92.0%
OE-2: FACILITAR EL COMERCIO EXTERIOR	DESPACHO ADUANERO	Mejorar la calidad del servicio a brindar a los contribuyentes y a los usuarios del comercio exterior a fin de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y el comercio seguro	5	Virtualización de trámites de RUC y comprobantes de pago.	%	37.0%	38.0%	39.0%	40.0%	39.0%
			6	Virtualización de declaraciones	%	56.0%	58.0%	58.0%	58.0%	58.0%
			7	Tiempo promedio de despacho de una DUA sin incidencia, canal rojo a nivel nacional (*)	Horas	10.5	10.5	10.5	10.5	10.5
			8	Tiempo promedio de despacho de una declaración de exportación definitiva sin incidencia, canal rojo a nivel nacional	Horas	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
			9	Nivel de acogimiento a la modalidad de despacho anticipado en el régimen de importación para el consumo en la Intendencia de Aduana Marítima del Callao	%	n.a.	7.0%	n.a.	10.0%	10.0%
			10	Nivel de atención de consultas de los usuarios del comercio exterior	%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%
OE-3: REDUCIR EL INCUMPLIMIENTO TRIBUTARIO	RECAUDACIÓN ADUANERA	Asegurar la correcta y oportuna recuperación de las deudas administradas por la SUNAT	11	Nivel de resultado de las auditorías de eficacia	%	n.a.	50.0%	n.a.	100.0%	100.0%
			12	Uso del pago electrónico en las transacciones aduaneras (*)	%	51.0%	51.0%	52.0%	52.0%	52.0%
			13	Tasa de recuperación de la deuda en cobranza coactiva	%	9.0%	11.0%	15.0%	18.0%	18.0%
			14	Ratio de solicitudes de devolución resueltas en el plazo de ley	%	60.0%	60.0%	60.0%	60.0%	60.0%
	FISCALIZACIÓN ADUANERA	Reducir la brecha de veracidad y generar riesgo al incumplimiento	15	Ratio de reclamos resueltos en el plazo de ley	%	75.0%	75.0%	75.0%	75.0%	75.0%
			16	Auditorías de fiscalización en control posterior (*)	Cantidad	62	133	217	310	310
			17	Nivel de incidencia sustancial en las declaraciones seleccionadas a reconocimiento físico	%	29.5%	28.2%	29.5%	29.0%	29.0%
			18	Rendimiento promedio efectivo por auditor	US\$	16,250	32,500	48,750	65,000	65,000
	PREVENCIÓN Y REPRESIÓN DEL CONTRABANDO	Mejorar la cobertura y efectividad de las acciones de prevención y represión del contrabando y tráfico ilícito de mercancías que garanticen un comercio seguro	19	Rendimiento efectivo en el control concurrente (incidencia sustancial)	Millones US\$	3,998	8,077	12,046	18,829	18,829
			20	Acciones operativas de prevención y represión del contrabando (*)	Cantidad	1,193	2,397	3,604	4,800	4,800
			21	Nivel de devolución de mercancías incautadas (*)	%	5.0%	5.0%	5.0%	5.0%	5.0%
			22	Acciones operativas con monto intervenido mayor a 2 UIT respecto del total de acciones operativas	%	33.0%	33.0%	33.0%	33.0%	33.0%
	CONTROL DE DEUDA Y COBRANZA	Asegurar la correcta y oportuna recuperación de las deudas administradas por la SUNAT	23	Número de envíos postales con destino al exterior sometidos a inspección física en el terminal de almacenamiento postal de Serpost en Los Olivos	Cantidad	2,350	4,700	7,050	9,400	9,400
			24	Recaudación por gestión directa (*)	Millones de Soles	891.3	1,782.5	2,673.8	3,565.0	3,565.0
			25	Brecha de presentación	% Prico	0.8%	0.8%	0.7%	0.7%	0.7%
					% Mepeco	11.5%	11.3%	11.1%	11.0%	11.0%
			26	Tasa de morosidad tributaria	% Prico	7.8%	7.6%	7.5%	7.4%	7.4%
					% Mepeco	43.0%	43.0%	42.5%	42.5%	42.5%
			27	Tasa de morosidad de fraccionamiento tributario	% Prico	5.5%	5.5%	5.4%	5.4%	5.4%
					% Mepeco	20.0%	19.5%	19.0%	18.5%	18.5%
	FISCALIZACIÓN TRIBUTOS INTERNOS	Reducir brecha de veracidad y generar riesgo de incumplimiento	28	Ratio recuperación deuda gestionable de órdenes de pago	%	55.0%	56.0%	57.0%	58.0%	58.0%
			29	Número de acciones de cobranza coactiva	Cantidad (Oficina)	33,760	84,401	135,041	168,800	168,800
					Cantidad (Campo)	5,416	13,540	21,664	27,080	27,080
			30	Número de intervenciones terminadas (*)	Cantidad	27,687	62,295	96,904	138,434	138,434
			31	Ratio de efectividad fiscalización	Auditoría	36.0%	36.0%	36.0%	36.0%	36.0%
					Verificación	22.0%	22.0%	22.0%	22.0%	22.0%
			32	Porcentaje de auditorías y verificaciones que supera el monto de reparo diario	% IPCN Auditoría	35.0%	35.0%	36.0%	37.0%	37.0%
					% IPCN Verificaciones	4.0%	4.0%	5.0%	6.0%	6.0%
					% IRL Auditoría	30.0%	30.0%	31.0%	32.0%	32.0%
					% IRL Verificaciones	15.0%	15.0%	16.0%	17.0%	17.0%
					% Resto Auditoría	27.0%	27.0%	28.0%	29.0%	29.0%
					% Resto Verificaciones	11.0%	11.0%	12.0%	13.0%	13.0%
			33	Porcentaje de solicitudes de devolución resueltas en plazo de ley	% IRL	50.0%	55.0%	65.0%	72.0%	72.0%
					% IRLoreto	55.0%	60.0%	70.0%	72.0%	72.0%
					% Resto	64.0%	67.0%	70.0%	72.0%	72.0%
			34	Ratio de solicitudes de devolución resueltas respecto a las ingresadas	%	100.0%	101.0%	102.0%	103.0%	103.0%
			35	Porcentaje de detección de infracciones sancionables en la entrega de CDP	% Lima	28.0%	28.0%	30.0%	30.0%	30.0%
					% Resto	45.0%	45.0%	45.0%	45.0%	45.0%
			36	Porcentaje de detección de infracciones sancionables en la remisión y traslado de bienes	% Garitas Lima	1.05%	1.05%	1.10%	1.10%	1.10%
					% Garitas Provincia	0.84%	0.84%	0.86%	0.86%	0.86%
					% Urbano Lima	3.0%	3.0%	4.0%	4.0%	4.0%
					% Urbano Provincia	8.0%	8.0%	8.5%	8.5%	8.5%
			37	Número de intervenciones de control masivo	VECP	43,200	86,400	131,040	175,680	175,680
					Control Móvil	302,500	617,500	938,000	1,235,000	1,235,000
					Otros Operativos	17,020	50,920	67,620	101,320	101,320

ANEXO I - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 282 - 2009/SUNAT

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2010: Objetivos, Indicadores y Metas

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO INSTITUCIONAL	OBJETIVOS	INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2010				
			Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2010
	RECURSOS IMPUGNATORIOS	Asegurar la correcta y oportuna resolución de los recursos impugnatorios vinculados con la deuda tributaria	38	Expedientes resueltos (*)	Número de Expedientes	3,950	8,805	14,675	19,567	19,567
			39	Ratio de expedientes de reclamación resueltos en plazo de ley	%	70.0%	70.0%	72.0%	72.0%	72.0%
			40	Reducción de stock de reclamos en monto	%	13.0%	35.0%	55.0%	71.0%	71.0%
OE-4: FORTALECER LA INSTITUCIONALIDAD DE LA SUNAT	APOYO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Brindar a los usuarios internos y externos servicios y sistemas de información de calidad de manera oportuna	41	Porcentaje de Cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio	%	96.0%	96.0%	96.0%	96.0%	96.0%
			42	Solicitudes de soporte informático atendidas con conformidad de usuarios respecto a las recibidas	%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%
			43	Porcentaje de requerimientos informáticos de negocio (RIN) atendidos con conformidad del usuario	%	92.0%	93.0%	94.0%	95.0%	95.0%
			44	Porcentaje de requerimientos informáticos de negocio (RIN) con componente de integración de sistemas de información atendidos	%	n.a.	85.0%	n.a.	90.0%	90.0%
			45	Satisfacción por los servicios brindados por la INSI	%	Metodología	Línea base (LB)	-	Medición	LB + 5%
	APOYO RECURSOS HUMANOS	Lograr el desarrollo del personal en un entorno de clima laboral favorable	46	Nivel de automatización de procesos de RRHH	%	-	32	-	39	39
			47	Nivel de avance del programa de Bienestar 2010	%	5.0%	20.0%	70.0%	100.0%	100.0%
			48	Satisfacción por los servicios brindados por la INRH	%	Metodología	Línea base (LB)	-	Medición	LB + 5%
	APOYO ADMINISTRACIÓN	Brindar atención satisfactoria y oportuna a los requerimientos de bienes, servicios e infraestructura formulados en los planes institucionales	49	Cantidad de procesos de selección convocados y contratados en el ejercicio 2010 (*)	Cantidad	40	120	300	400	400
			50	Optimización de pago a proveedores	Días	10	9	8	8	8
					% Expedientes	80.0%	85.0%	90.0%	90.0%	90.0%
			51	Atención de requerimientos por montos menores a los contemplados en la Ley de Contrataciones	%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%
			52	Ejecución de convocatorias de procesos programados en el PAC 2010	% (Monto)	20.0%	45.0%	65.0%	85.0%	85.0%
					% (Cantidad)	10.0%	30.0%	55.0%	80.0%	80.0%
			53	Satisfacción por los servicios brindados por la INA	%	Metodología	Línea base (LB)	-	Medición	LB + 5%
	APOYO IMAGEN	Implementar y reforzar las actividades de difusión que contribuyan a la mejora o fortalecimiento de la imagen institucional	54	Efecto de la difusión de notas de prensa	%	89.0%	89.0%	89.0%	89.0%	89.0%
			55	Efecto de las campañas de difusión	%	n.a.	60.0%	n.a.	60.0%	60.0%
			56	Percepción de la Imagen Institucional	%	Metodología	Línea base (LB)	-	Medición	LB + 5%
			57	Satisfacción por los servicios brindados por la GCII	%	Metodología	Línea base (LB)	-	Medición	LB + 5%
	APOYO JURÍDICA	Atender oportunamente las consultas jurídicas, requerimientos normativos legales, recursos administrativos e informes, formulados por las dependencias internas de la SUNAT y entidades externas	58	Documentos de consulta tributarios y aduaneros atendidos en el plazo de 35 días hábiles promedio (ingresadas del año 2010)	%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%
			59	Documentos de consulta de otra naturaleza atendidos en el plazo de 35 días hábiles promedio (ingresadas del año 2010)	%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%
			60	Número de días hábiles promedio para evaluar un caso delito	Días hábiles	22	22	22	22	22
			61	Ratio de casos de denuncias concluidas con resultados favorable al denunciado en la etapa prejudicial	Ratio	0.60	0.60	0.60	0.60	0.60
			62	Satisfacción por los servicios brindados por la INJ	%	Metodología	Línea base (LB)	-	Medición	LB + 5%
	APOYO PLANEAMIENTO Y ESTUDIOS TRIBUTARIOS	Lograr el alineamiento de los esfuerzos institucionales en torno a la misión, visión, objetivos y estrategias definidas por la Alta Dirección	63	Nivel de cumplimiento de indicadores POI	% Indicadores	70.0%	70.0%	80.0%	85.0%	85.0%
			64	Ejecución de estudios económicos-tributarios	Cantidad	1	3	6	10	10
			65	Ficha de Macro Procesos documentados	%	Mapeo	10.0%	20.0%	30.0%	30.0%
			66	Porcentaje de proyectos de inversión pública con viabilidad del SNIP o en estado de evaluación en la OPI (**)	%	-	40.0%	60.0%	100.0%	100.0%
	APOYO CAPACITACIÓN	Capacitar y especializar eficientemente al personal de la SUNAT y usuarios externos en función a las necesidades de capacitación y formación identificadas	67	Participaciones de funcionarios de la SUNAT en actividades de capacitación interna (*)	Cantidad	4,200	9,700	16,100	20,300	20,300
			68	Satisfacción de participantes internos y externos	% Internos	65.0%	70.0%	74.0%	76.0%	76.0%
					% Externos	68.0%	72.0%	74.0%	76.0%	76.0%
			69	Aplicación de la capacitación	%	60.0%	61.0%	62.0%	63.0%	63.0%
			70	Porcentaje de trabajadores capacitados	%	24.0%	55.0%	69.0%	78.0%	78.0%
	CONDUCCIÓN Y ORIENTACIÓN SUPERIOR	Lograr el alineamiento de los esfuerzos institucionales en torno a la misión, visión, objetivos y estrategias definidas por la Alta Dirección	71	Evaluación de la gestión institucional de la SUNAT (*)	Cantidad	n.a.	1	2	3	3
	SUPERVISIÓN Y CONTROL	Verificar selectivamente el correcto y transparente uso de los bienes y recursos de la entidad, así como la eficiencia de los actos y operaciones y el logro de los objetivos institucionales	72	Informes emitidos por la Oficina de Control Interno - OCI (*)	Cantidad	50	100	150	200	200
	PROCESO NORMATIVO	Asegurar el desarrollo e implementación de un marco normativo, que permita asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales	73	Procedimientos y circulares aprobados (*)	Cantidad	6	10	20	36	36
	GESTIÓN OPERATIVA DESCENTRALIZADA	Lograr el alineamiento de los esfuerzos institucionales en torno a la misión, visión, objetivos y estrategias definidas por la Alta Dirección	74	Informes de evaluación de la gestión de las dependencias operativas - trimestralmente (*)	Cantidad	n.a.	1	2	3	3
	PROYECTO BID	Apoyar el fortalecimiento de la gestión administrativa y la modernización de los procesos operativos tributarios y de comercio exterior	75	Informes de evaluación de proyectos (*)	Cantidad	n.a.	1	n.a.	1	2

UNIDAD EJECUTORA

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO INSTITUCIONAL	OBJETIVOS)	INDICADORES			METAS PROPUESTAS AÑO				
			Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL
OE-4: FORTALECER LA INSTITUCIONALIDAD DE LA SUNAT	UNIDAD EJECUTORA	Incrementar la ejecución presupuestal vinculada a Inversión Pública	1	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	Metodología	0.9	0.9	0.9	0.9
			2	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	Metodología	0.7	0.8	0.8	0.8

NOTA:

(*) : Meta Física
(**): Meta establecida sobre la base de un portafolio de 15 proyectos
n.a.: No aplica