

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

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012					
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012	
OE-1: CONTROL - REDUCIR EL INCUMPLIMIENTO TRIBUTARIO	CONTROL DE DEUDA, COBRANZA Y RECURSOS IMPUGNATORIOS	Propósito 1	Gestionar oportunamente e Incrementar la recuperación de la deuda tributaria	1	Recaudación por gestión directa (*)	Millones Nuevos Soles	1,444	3,085	4,792	6,564.0	6,564.0	
		Producto 1	Contribuyente con deuda tributaria gestionada oportunamente	2	Gestión de la Morosidad	%	7.2%	7.1%	7.0%	6.9%	6.9%	
				3	Ratio recuperación deuda gestionable de órdenes de pago (OP)	%	73.7%	74.5%	75.2%	76.0%	76.0%	
				4	Reducción de stock de la deuda en cobranza coactiva de diciembre del año anterior	%	1.6%	3.3%	4.8%	6.3%	6.3%	
		Producto 2	Contribuyente con expediente impugnatorio resuelto oportunamente	5	Reducción de stock de reclamos en Monto	%	19.4%	48.6%	77.8%	97.2%	97.2%	
				6	Reclamos resueltos en el plazo de ley	%	73.0%	80.0%	85.5%	91.0%	91.0%	
		Producto 3	Procesos y productos normativos	7	Cumplimiento de entregables	%	24.0%	50.0%	75.0%	100.0%	100.0%	
		Acciones Producto 1										
		Acción 1	Determinación de saldos deudores e infracciones	8	OP y RM emitidas	Cantidad	241,755	484,011	799,065	1,098,269	1,098,269	
		Acción 2	Gestión inductiva	9	Saldos deudores, valores, cuotas de fraccionamientos gestionados	Cantidad	196,534	394,860	586,492	785,525	785,525	
		Acción 3	Gestión de adeudos	10	Resoluciones emitidas	Cantidad	40,468	80,659	123,220	163,428	163,428	
		Acción 4	Gestión de fraccionamientos	11	Resoluciones de fraccionamiento emitidas	Cantidad	53,826	109,089	165,766	223,514	223,514	
		Acción 5	Gestión de cobranza coactiva	12	Resoluciones de cobranza emitidas	Cantidad	109,134	237,333	367,601	497,700	497,700	
		Acción 6	Extinción de deuda tributaria y prescripción	13	Valores extinguidos o prescritos	Cantidad	0	0	0	93,237	93,237	
		Acciones Producto 2										
		Acción 1	Resolución del expediente	14	Resoluciones emitidas	Cantidad	8,443	18,328	28,218	37,800	37,800	
		Acciones Producto 3										
		Acción 1	Gestión Normativa	15	Entregables culminados	Cantidad	25	53	79	106	106	

(\*) Meta Física



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

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012						
				NR	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012		
OE-1: CONTROL - REDUCIR EL INCUMPLIMIENTO TRIBUTARIO	RECAUDACION ADUANERA	Propósito 2	Gestión de la recuperación de la deuda aduanera	16	Recuperación y extinción de la deuda aduanera	%	92%	92%	92%	92%	92%		
		Producto 1	Deuda aduanera recuperada y/o extinguida	17	Recuperación de la deuda gestionada en cobranza coactiva.	%	8%	12%	18%	24%	24%		
				18	Stock de deuda en cobranza coactiva (*)	%	2.80%	5.60%	8.50%	11.50%	11.50%		
		Producto 2	Solicitudes de devoluciones por pagos indebidos o en exceso atendidas	19	Solicitudes de devoluciones atendidas en el plazo de ley	%	67%	67%	67%	67%	67%		
				20	Stock de expedientes de devoluciones con plazo vencido	%	69%	69%	69%	69%	69%		
		Producto 3	Expedientes de reclamaciones atendidos.	21	Expedientes atendidos en el plazo de ley	%	94%	94%	95%	95%	95%		
				22	Stock de expedientes de reclamaciones con plazo vencido	%	9%	9%	8%	8%	8%		
		Producto 4	Productos Normativos	23	Cumplimiento de indicadores y entregables	%	24%	50%	75%	100.0%	100%		
		<b>Acciones Producto 1</b>											
		Acción 1	Determinación y gestión de deudas	24	Cantidad de liquidaciones de cobranza emitidas	Cantidad	10,455	20,910	31,365	41,820	41,820		
		Acción 2	Gestión de garantías	25	Cantidad de garantías gestionadas (Ingresadas+ejecutadas+devueltas)	Cantidad	4,108	8,477	12,246	16,162	16,162		
		Acción 3	Gestión de solicitudes de fraccionamiento	26	Cantidad de fraccionamientos atendidos (por capacidad)	Cantidad	216	441	686	958	958		
		Acción 4	Gestión de cobranza coactiva	27	Cantidad de acciones de cobranza (campo, oficina)	Cantidad	1,116	2,241	3,380	4,520	4,520		
		Acción 5	Deuda extinguida	28	Cantidad de documentos extinguidos	Cantidad	2,165	4,817	7,254	9,760	9,760		
		<b>Actividades Producto 2</b>											
		Acción 1	Resolución de solicitudes de devolución	29	Cantidad de resoluciones de devolución	Cantidad	476	464	447	410	1,797		
		Acción 2	Emisión de medios de pago	30	Cantidad de medios de pago emitidos	Cantidad	300	600	900	1,200	1,200		
		<b>Actividades Producto 3</b>											
		Acción 1	Resolución de reclamaciones	31	Cantidad de resoluciones de reclamaciones emitidas	Cantidad	528	1,097	1,669	2,264	2,264		
		<b>Actividades Producto 4</b>											
		Acción 1	Planificación y seguimiento	32	Actividades de gestión (encuentros, visitas)	Cantidad	1	4	6	8	8		
		Acción 2	Gestión de AOM	33	Entregables programados	Cantidad	1	2	3	4	4		
		Acción 3	Desarrollo de productos normativos	34	Circulares, normas, procedimientos y otros emitidos	Cantidad		1	3	3	3		
		Acción 4	Acreditación y conciliación de pagos realizada	35	Informes de acreditación y conciliación	Cantidad	51	102	153	204	204		

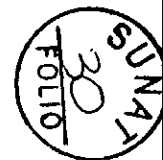
(\*) Meta física



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

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012						
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012		
OE-1: CONTROL - REDUCIR EL INCUMPLIMIENTO TRIBUTARIO	FISCALIZACIÓN TRIBUTOS INTERNOS	Propósito 3	Incrementar el riesgo efectivo al incumplimiento tributario	36	Ratio de cobertura de fiscalización - Directorio PRICO a nivel nacional*	%	6.0%	12.0%	18.0%	26.0%	26.0%		
				37	Ratio de cobertura de fiscalización IPCN	%	9.6%	24.0%	33.6%	48.0%	48.0%		
				38	Ratio de cobertura de fiscalización IR Lima	%	1.6%	4.0%	5.6%	8.0%	8.0%		
				39	Ratio de cobertura de fiscalización resto de dependencias	%	3.4%	8.5%	11.9%	17.0%	17.0%		
		Producto 1	Deudor Tributario fiscalizado	40	Ratio de eficiencia de las acciones de fiscalización - Auditorías a nivel nacional	%	47%	47%	47%	47%	47%		
				41	Ratio de eficiencia de las acciones de fiscalización - Verificaciones a nivel nacional	%	78%	78%	78%	78%	78%		
				42	Ratio de efectividad de las auditorías a nivel nacional	%	28%	28%	28%	28%	28%		
		Producto 2	Deudor Tributario intervenido	43	Cobertura del control del transporte	%	5.00%	9.80%	14.74%	19.61%	19.61%		
				44	Cobertura del control directo de obligaciones	%	8.27%	17.01%	25.51%	33.78%	33.78%		
		Producto 3	Deudor tributario con solicitud de devolución atendida en el plazo legal	45	Solicitudes de devolución no automatizadas atendidas en el plazo legal - promedio nacional	%	84%	84%	84%	84%	84%		
		Producto 4	Procesos y productos normativos	46	Entregables Culminados	%	38%	65%	86%	100%	100%		
		<b>Acciones Producto 1</b>											
		Acción 1	Acciones de fiscalización	47	Actuaciones de fiscalización terminadas	Cantidad	39,239	88,289	137,341	196,199	196,199		
		<b>Acciones Producto 2</b>											
		Acción 1	Intervenciones para verificar el transporte de mercancías y pasajeros	48	Intervenciones realizadas	Cantidad	308,538	604,996	909,858	1,210,380	1,210,380		
		Acción 2	Intervenciones para el control directo de obligaciones	49	Intervenciones realizadas	Cantidad	62,143	127,723	191,557	253,678	253,678		
		<b>Acciones Producto 3</b>											
		Acción 1	Solicitudes de devolución (no automatizadas) atendidas en el plazo legal	50	Solicitudes atendidas	Cantidad	6,471	12,942	19,413	25,884	25,884		
		<b>Acciones Producto 4</b>											
		Acción 1	Gestión Normativa	51	Entregables Culminados	Cantidad	44	29	21	10	104		
		Acción 2	Gestión Administrativa	52	Informes y otros de gestión administrativa	Cantidad	8	8	7	9	32		

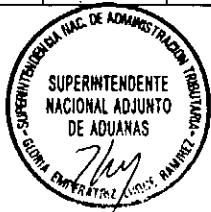
(\*) Meta física



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

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012						
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012		
OE-1: CONTROL - REDUCIR EL INCUMPLIMIENTO TRIBUTARIO	FISCALIZACIÓN ADUANERA	Propósito 4	Reducir el fraude Aduanero	53	Brecha de declaración tributaria	%	5.05%	4.94%	4.88%	5.83%	5.83%		
				54	Nivel de incidencia no tributaria	%	9.68%	9.68%	9.68%	9.68%	9.68%		
		Producto 1	Usuario o mercancía seleccionada y/o programada	55	Nivel de incidencia sustancial en canal rojo, en Importaciones para el consumo	%	43.61%	43.41%	37.27%	36.22%	36.22%		
				56	Nivel de incidencia en otros regímenes	%	12.99%	13.66%	12.45%	11.64%	11.64%		
				57	Nivel de incidencias de los programas de auditoría culminados	%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%		
		Producto 2	Usuario u Operador sujeto a acción de control posterior	58	Recaudación efectiva de las acciones de fiscalización posterior (*)	%	-	-	-	15.0%	15.0%		
				59	Nivel de cumplimiento de la normatividad por parte de los operadores fiscalizados	%	-	-	-	37.0%	37.0%		
				60	Cobertura de control de operadores	%	-	-	-	9.0%	9.0%		
		Producto 3	Usuario o mercancía controlada por criterios no tributarios	61	Nivel de control no tributario	%	92.5%	91.4%	85.6%	86.9%	86.9%		
		Producto 4	Procesos y productos normativos	62	Cumplimiento de entregables	%	28.6%	60.0%	80.0%	100.0%	100.0%		
		<b>Acciones Producto 1</b>											
		Acción 1	Asignación de declaraciones a control	63	DUAs asignadas a canal de control por gestión de riesgos	Cantidad	56,146	114,620	187,728	259,313	259,313		
		Acción 2	Asignación de declaraciones a control ejecutadas	64	DUAs asignadas a canal de control y ejecutadas por gestión de riesgos	Cantidad	56,146	114,620	187,728	259,313	259,313		
		Acción 3	Comunicaciones de riesgo efectivas recibidas de las Aduanas Operativas	65	Filtros implementados para aduanas operativas	Cantidad	59	134	187	250	250		
		Acción 4	Selección no Intrusiva	66	Contenedores escaneados en el Complejo Aduanero de la IAMC	Cantidad	15,825	31,650	47,475	63,300	63,300		
		Acción 5	Programación de acciones de control	67	Programas de acciones de control	Cantidad	174	376	603	863	863		
		<b>Acciones Producto 2</b>											
		Acción 1	Acciones de Control Posterior ejecutadas	68	Acciones de control ejecutadas	Cantidad	196	431	684	996	996		
		Acción 2	Acciones de control a operadores	69	Acciones de control a operadores	Cantidad	22	52	84	119	119		
		Acción 3	Acciones de presunción de delito aduanero	70	Informes de presunción de delito	Cantidad	12	25	40	55	55		
		<b>Acciones Producto 3</b>											
		Acción 1	Asignación de Declaraciones a control no tributario	71	DUAs asignadas a control por criterios o medidas legales no tributarias	Cantidad	33,902	67,740	101,400	134,768	134,768		
		Acción 2	Acciones de control no tributario ejecutadas	72	DUAs controladas por criterios o medidas legales no tributarios	Cantidad	33,902	67,740	101,400	134,768	134,768		
		<b>Acciones Producto 4</b>											
		Acción 1	Planificación y seguimiento	73	Informes emitidos	Cantidad	4	10	15	18	18		
		Acción 2	Gestión de AOMs	74	AOMs gestionadas	Cantidad	1	2	3	4	4		
Acción 3	Desarrollo de productos normativos	75	Productos desarrollados	Cantidad	5	8	8	8	8				
Acción 4	Gestión de recursos y otros requerimientos	76	Requerimientos y recursos gestionados	Cantidad	0	1	2	5	5				

(\*) Meta Física



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

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012						
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012		
OE-1: CONTROL - REDUCIR EL INCUMPLIMIENTO TRIBUTARIO	PREVENCIÓN Y REPRESIÓN DEL CONTRABANDO	Propósito 5	Incrementar el riesgo efectivo al incumplimiento aduanero, reduciendo el contrabando y el TIM.	77	Nivel estimado de contrabando respecto a Importaciones	%				7.0%	7.0%		
		Producto 1	Persona, medio de transporte o mercancía seleccionada a control extraordinario	78	Nivel de efectividad de las alertas realizadas por riesgo de Contrabando	%	8.0%	8.0%	8.0%	8.0%	8.0%	8.0%	
				79	Nivel de efectividad de las alertas realizadas por riesgo de TIM	%	4.9%	4.9%	4.9%	4.9%	4.9%	4.9%	
		Producto 2	Mercancía intervenida	80	Monto de mercancía intervenida en las acciones de prevención y represión del contrabando (*)	Mill US \$	9,519	21,923	34,395	46,900	46,900	46,900	
				81	Nivel de devolución de mercancía incautada	%	2.8%	2.8%	2.8%	2.8%	2.8%	2.8%	
				82	Efectividad de las acciones de control TIM	%	2.3%	2.3%	2.3%	2.3%	2.3%	2.3%	
		Producto 3	Determinación de la situación legal de la mercancía	83	Nivel de actas resueltas	%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	
		Producto 4	Procesos y productos normativos	84	Cumplimiento de entregables	%	25.0%	52.0%	75.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
		<b>Acciones Producto 1</b>											
		Acción 1	Evaluación del riesgo y programación de acciones para control del contrabando	85	Alertas realizadas para control del Contrabando	Cantidad	75	150	225	300	300	300	
		Acción 2	Evaluación del riesgo y programación de acciones para control del TIM	86	Alertas realizadas para control del TIM	Cantidad	51	102	153	204	204	204	
		<b>Acciones Producto 2</b>											
		Acción 1	Acciones operativas contra el contrabando	87	Acciones operativas ejecutadas	Cantidad	1,461	3,299	5,146	7,000	7,000	7,000	
		Acción 2	Acciones de control para la prevención y represión del TIM	88	Acciones de control ejecutadas	Cantidad	6,537	13,491	21,349	29,450	29,450	29,450	
		<b>Acciones Producto 3</b>											
		Acción 1	Resolución de la situación legal de las mercancías	89	Actas resueltas	Cantidad	4,857	9,714	14,571	19,428	19,428	19,428	
		<b>Acciones Producto 4</b>											
		Acción 1	Planificación y seguimiento	90	Actividades de gestión	Cantidad	4	7	10	14	14	14	
		Acción 2	Gestión de AOMs	91	Informes	Cantidad	2	4	6	8	8	8	
		Acción 3	Desarrollo de productos normativos	92	Productos implementados	Cantidad	0	3	3	4	4	4	
		Acción 4	Gestión de recursos y otros requerimientos	93	Requerimientos formulados	Cantidad	1	3	3	3	3	3	
		Acción 5	Atención de otros requerimientos	94	Documentos emitidos	Cantidad	18	36	54	72	72	72	

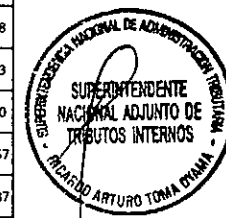
(\*) Meta Física



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

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012				
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012
OE-2: PROMOVER EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO VOLUNTARIO	SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE	Propósito 6	Facilitar a los ciudadanos el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias brindando servicios de calidad	95	Costo de cumplimiento tributario del ciudadano y/o contribuyente	Tiempo y Costo	-	-	-	Línea Base	Línea Base
				96	Índice de calidad general del servicio	Factor de satisfacción	-	-	-	8.0	8.0
		Producto 1	Ciudadano habituado al uso del Sistema Operaciones en Línea (SOL)	97	Nivel de virtualización de transacciones (*)	%	56.0%	58.0%	59.0%	60.0%	60.0%
				98	Nivel de virtualización de procedimientos	%	-	-	-	Línea Base	Línea Base
		Producto 2	Ciudadano asistido para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias	99	Número de asistentes a charlas	Cantidad	66,155	129,633	188,278	235,489	235,489
				100	Ciudadanos atendidos en los CSC dentro del tiempo de espera máximo	%	82.5%	82.6%	82.8%	83.0%	83.0%
				101	Tasa de consultas telefónicas atendidas	%	93.9%	93.3%	93.3%	93.0%	93.0%
				102	Tiempo de espera desde la transferencia de la llamada	Minutos	-	-	-	Línea Base	Línea Base
				103	Solicitudes de Procedimientos No Contenciosos Vinculados a Servicios atendidos dentro de los plazos establecidos	%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%
		104	Quejas y sugerencias atendidas dentro del plazo establecido	%	87.0%	85.0%	86.0%	86.0%	86.0%		
		Producto 3	Procesos y productos normativos	105	Cumplimiento de entregables	%	-	-	-	100.0%	100.0%
		Acciones Producto 1									
		Acción 1	Entrega de Clave SOL	106	Claves SOL entregadas	Cantidad	334,297	672,847	991,178	1,305,049	1,305,049
		Acción 2	Recepción de declaraciones y boletas de pago vía SOL	107	Declaraciones y boletas de pago recibidas vía SOL	Cantidad	3,378,097	6,956,955	10,698,706	14,474,226	14,474,226
		Acciones Producto 2									
		Acción 1	Recepción de declaraciones y boletas de pago	108	Declaraciones y boletas de pago recibidas	Cantidad	3,273,488	6,284,977	9,263,942	12,177,898	12,177,898
		Acción 2	Recepción de Trámites en los CSC y CSCM	109	Trámites recibidos	Cantidad	779,719	1,482,322	2,188,136	2,863,213	2,863,213
		Acción 3	Orientación en CSC y CSCM	110	Orientaciones realizadas	Cantidad	786,391	1,527,876	2,280,648	3,000,280	3,000,280
		Acción 4	Orientación a través de la Central de Consultas	111	Consultas atendidas	Cantidad	562,310	1,134,782	1,739,683	2,323,057	2,323,057
		Acción 5	Asistencia en cabinas	112	Asistencias realizadas	Cantidad	306,001	579,435	859,820	1,115,187	1,115,187
		Acción 6	Asistentes a charlas MYPES	113	Asistentes	Cantidad	56,071	109,789	159,454	200,174	200,174
		Acción 7	Atención de solicitudes de Procedimientos No Contenciosos Vinculados a Servicios	114	Solicitudes atendidas	Cantidad	4,270	8,229	12,259	16,355	16,355
		Acción 8	Atención de quejas y sugerencias	115	Quejas y sugerencias atendidas	Cantidad	4,603	8,700	12,618	16,920	16,920
		Acción 9	Recepción de documentos en las mesas de partes ubicadas en los CSC	116	Atenciones en mesa de partes de CSC	Cantidad	92,985	186,180	279,585	373,199	373,199
		Acción 10	Número de notificaciones al buzón, correos electrónicos y cartas	117	Notificaciones realizadas	Cantidad	504,333	1,513,000	2,521,667	3,026,000	3,026,000
		Acciones Producto 3									
		Acción 1	Gestión Normativa	118	Entregables culminados	Cantidad	-	-	-	ND	ND
Acción 2	Gestión Administrativa	119	Entregables culminados	Cantidad	-	-	-	NA	NA		

(\*) Meta Física



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

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012					
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012	
REDUCIR EL INCUMPLIMIENTO TRIBUTARIO Y ADUANERO	CONCIENCIA TRIBUTARIA	Propósito B	Incrementar los niveles de conciencia fiscal y aduanera en la ciudadanía	155	Evaluación de aprendizaje	%	70%	70%	70%	70%	70%	
		Producto 1	Público en general con cultura tributaria fortalecida	156	Participantes en las actividades de cultura tributaria	%		11%		100%	100%	
		Producto 2	Procesos y productos normativos	157	Cumplimiento de entregables	%	13%	63%	88%	100%	100%	
		<b>Acciones Producto 1</b>										
		Acción 1	Capacitación a docentes	158	Docentes capacitados	Cantidad	0	0	980	1,750	1,750	
		Acción 2	Encuentros universitarios	159	Estudiantes de educación superior capacitados	Cantidad	0	1,000	3,100	5,000	5,000	
		Acción 3	Actividades lúdico educativas	160	Participantes en actividades lúdico educativas	Cantidad	1,500	1,500	13,200	16,200	16,200	
		Acción 4	Sorteo escolar de comprobantes de pago	161	Colegios participantes	Cantidad	0	0	0	850	850	
		<b>Acciones Producto 2</b>										
		Acción 1	Planificación y seguimiento	162	Informes de seguimiento y planificación	Cantidad	1	2	3	4	4	
		Acción 2	Gestión de AOMs y Proyectos	163	Cumplimiento de entregables programados	Cantidad						
		Acción 3	Desarrollo de productos normativos	164	Circulares, normas, procedimientos aprobados	Cantidad	0	0	1	1	1	
		Acción 4	Gestión de recursos y otros requerimientos	165	Consultorías gestionadas	Cantidad	0	3	3	3	3	



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

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012						
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012		
FORTALECER EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA SUNAT	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Proposito 9	Mejorar y modernizar la infraestructura informática, así como desarrollar procesos y servicios integrados con el uso intensivo de las TICs	166	Satisfacción por la infraestructura informática brindada	%					LB + 1%		
				167	Satisfacción por los servicios informáticos brindados	%					LB + 1%		
		Producto 1	Sistemas de información con nuevas funcionalidades Implementadas	168	Acciones operativas de Mejora (AOMs) atendidas en el trimestre	%	75.0%	80.0%	88.0%	90.0%	90.0%		
		Producto 2	Servicios Informáticos atendidos	169	Solicitudes de soporte informático atendidos y concluidos respecto a los generados en el mes	%	87.0%	88.0%	89.0%	90.0%	90.0%		
				170	Solicitudes de atención a usuarios devueltas por no conformidad respecto a las solicitudes concluidas (*)	%	5.5%	5.4%	5.3%	5.2%	5.2%		
		Producto 3	Infraestructura informatica operativa	171	Grado de Disponibilidad de los Servicios Informáticos	%	99.0%	99.1%	99.2%	99.3%	99.3%		
		Producto 4	Procesos y productos normativps	172	Nivel de Cumplimiento de indicadores y entregables (POI)	%	23.0%	51.0%	71.0%	100.0%	100.0%		
		<b>Actividades Producto 1</b>											
		Acción 1	Apoyo en la formulación de requerimientos informáticos	173	Requerimientos informáticos de negocio (RIN) consensuados y formalizados	Cantidad	15	31	47	61	61		
		Acción 2	Modelamiento de Sistemas de Información	174	Informes de definición elaborados	Cantidad	26	51	76	101	101		
		Acción 3	Construcción de Sistemas de Información	175	Pases a producción desarrollados	Cantidad	49	93	137	186	186		
		Acción 4	Pruebas de calidad e implantación	176	Pases a producción con pruebas concluidas	Cantidad	92	180	268	366	366		
		<b>Actividades Producto 2</b>											
		Acción 1	Gestión de incidentes	177	Incidentes atendidos	Cantidad	17,400	34,800	52,200	69,600	69,600		
		Acción 2	Gestión de problemas	178	Problemas atendidos	Cantidad	495	960	1,425	1,920	1,920		
		Acción 3	Gestión de pedidos de servicios	179	Pedidos de servicio atendidos	Cantidad	13,500	27,000	40,500	54,000	54,000		
		<b>Actividades Producto 3</b>											
		Acción 1	Administración de la Infraestructura TIC	178	Equipos informáticos administrados	Cantidad	18,000	36,000	54,000	72,000	72,000		
		Acción 2	Ejecución de Procesos, Pases a Producción, Requerimientos	179	Procesos Ejecutados	Cantidad	11,592	23,292	35,292	47,592	47,592		
		Acción 3	Adm de Respaldos de la Infraestructura TIC	180	Respaldos de infraestructura TIC	Cantidad	972	2,022	3,102	4,212	4,212		
		Acción 4	Monitoreo de la Infraestructura TIC	181	Servicios monitoreados	Cantidad	3	6	9	12	12		
		Acción 5	Actualización de la Infraestructura TIC	182	Requerimientos de Adquisiciones de infraestructura TIC	Cantidad	1	2	3	4	4		





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

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

(\*) Meta física



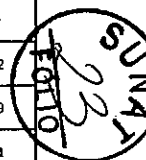
**ANEXO I - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT  
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS	INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012						
			Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012		
SUPERINTENDENTE NACIONAL ADJUNTO DE ADUANAS	DESPACHO ADUANERO	Propósito 7 Facilitar y asegurar el comercio exterior de manera eficiente, transparente y legal, brindando servicios de calidad al usuario de comercio exterior	120	Tiempo total del proceso de importación de mercancías: desde el término de la descarga hasta la autorización de levante de la Declaración de mercancías de Importación Anticipadas y Excepcional	Días	-	-	-	5.0	5.0		
			121	Tiempo total del proceso de exportación: desde la recepción de las mercancías o la presentación de la declaración al depósito temporal hasta la autorización para el embarque de las mercancías	Horas	-	-	-	4.0	4.0		
			122	Nivel de satisfacción del usuario de los procesos de despacho (importación, exportación y manifiesto)	1-5	-	-	-	3.72	3.72		
		Producto 1 Operador acreditado	123	Expedientes atendidos / Expedientes recepcionados	%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%		
			124	Nivel de calidad del proceso de atención - acreditación de personal OCE	%	85.0%	85.0%	86.0%	86.0%	86.0%		
		Producto 2 Usuario cuenta con autorización para disponer de mercancía	125	Tiempo promedio de despacho de importación para el consumo (canal rojo) a cargo de SUNAT (*)	Horas	9.0	9.0	9.0	9.0	9.0		
			126	Tiempo promedio de despacho de importación para el consumo (canal naranja) a cargo de SUNAT	Horas	1.9	1.9	1.9	1.9	1.9		
			127	Nivel de acogimiento al Despacho Anticipado en el régimen de Importación Definitiva (Aduana Marítima)	%	16.0%	18.0%	22.0%	25.0%	25.0%		
		Producto 3 Usuario cuenta con autorización para el embarque y/o tránsito de mercancía	128	Tiempo promedio de despacho de exportación definitiva (canal rojo) a cargo de SUNAT	Horas	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0		
		Producto 4 Usuario asistido	129	Tiempo de espera del usuario aduanero para su atención presencial	Minutos	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0		
			130	Nivel de acogimiento al Despacho Anticipado en el régimen de Importación Definitiva (Aduana Marítima) para las empresas asistidas	%	39.0%	39.0%	40.0%	40.0%	40.0%		
		Producto 5 Procesos y productos normativos	131	Cumplimiento de entregables	%	25.0%	50.0%	75.0%	100.0%	100.0%		
		<b>Acciones Producto 1</b>										
		Acción 1	Acreditación de operadores	132	Autorizaciones	Cantidad	90	180	315	475	475	
		Acción 2	Sanción de operadores	133	Sanciones	Cantidad	142	284	422	560	560	
		Acción 3	Registro de personal	134	Registros	Cantidad	1,400	2,750	4,100	5,500	5,500	
		<b>Acciones Producto 2</b>										
		Acción 1	Control de manifiesto de ingreso y salida	135	Expedientes resueltos	Cantidad	28,713	60,422	94,047	135,465	135,465	
		Acción 2	Control de declaraciones aduaneras	136	Declaraciones atendidas	Cantidad	758,294	1,519,059	2,304,487	3,090,400	3,090,400	
		Acción 3	Conclusión de despacho	137	Declaraciones atendidas	Cantidad	7,013	14,278	22,674	31,278	31,278	
		Acción 4	Atención de actas de inmovilización	138	Actas resueltas	Cantidad	790	1,268	1,738	2,199	2,199	
		Acción 5	Regularización de las declaraciones aduaneras	139	Declaraciones regularizadas	Cantidad	5,398	11,266	17,643	23,662	23,662	
		Acción 6	Atención de Boletines químicos	140	Informes emitidos	Cantidad	6,884	13,830	22,124	31,229	31,229	
Acción 7	Atención de expedientes	141	Expedientes atendidos	Cantidad	17,264	36,246	55,467	75,381	75,381			
<b>Acciones Producto 3</b>												



OE-3: FACILITAR EL COMERCIO EXTERIOR

DESPACHO ADUANERO





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

		INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012				
Acción 1	Control de declaraciones aduaneras	142	Declaraciones atendidas	Cantidad	50,733	102,520	156,647	214,707	214,707
Acción 2	Regularización de las declaraciones aduaneras	143	Declaraciones regularizadas	Cantidad	83,041	170,774	266,410	369,205	369,205
Acción 3	Reposición de mercancías en franquicia	144	Certificados emitidos	Cantidad	1,064	2,023	2,893	3,930	3,930
Acción 4	Atención de expedientes	145	Expedientes atendidos	Cantidad	6,725	14,425	20,873	28,289	28,289
<b>Acciones Producto 4</b>									
Acción 1	Orientación presencial	146	Orientaciones efectuadas	Cantidad	5,598	12,058	18,104	23,400	23,400
Acción 2	Orientación virtual	147	consultas virtuales atendidas	Cantidad	2,031	5,802	8,912	11,696	11,696
Acción 3	Orientación telefónica	148	Llamadas atendidas	Cantidad	5,700	11,400	17,100	22,800	22,800
Acción 4	Despacho Asistido	149	empresas asistidas	Cantidad	90	180	270	360	360
Acción 5	Difusión a usuarios externos	150	Charlas de Difusión	Cantidad	49	106	162	216	216
Acción 6	Difusión a usuarios internos	151	Charlas de Difusión	Cantidad	8	15	24	33	33
<b>Acciones Producto 5</b>									
Acción 1	Gestión Normativa	152	Entregables culminados	Cantidad	270,951	541,865	812,783	1,083,728	1,083,728
Acción 2	Gestión Administrativa	153	Informes emitidos	Cantidad	-	-	-	1	1
Acción 3	Mejoras pendientes del NPDA	154	Informes de avance	Cantidad	-	-	-	2	2

(\*) Meta Física



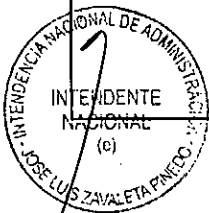
**ANEXO I - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT**  
**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012							
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012			
  <b>FORTALECER EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA SUNAT</b>	ADMINISTRACIÓN	Propósito 10	Proveer a la Institución los recursos logísticos y financieros para el logro de sus objetivos, así como salvaguardar la seguridad de bienes y mercancías en custodia y la infraestructura de la Sunat	192	Nivel de satisfacción del usuario de los servicios Administrativos	%					LB + 5%	LB + 5%		
		Producto 1	Bienes, servicios y obras provistos al usuario interno.	193	Ejecución de Convocatorias de procesos programados en el PAC 2012	% (Cantidad)	25.0%	40.0%	65.0%	90.0%	90.0%			
				194		% (Monto)	25.0%	40.0%	65.0%	90.0%	90.0%			
		Producto 2	Bienes y mercancías almacenadas seguras y controladas	195	Salida de mercancías en estado de disponibilidad	% (peso)	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%			
		Producto 3	Seguridad Integral gestionada adecuadamente	196	Brigadistas certificados /reentrenados en prevención/respuesta a riesgos a nivel nacional	% (Cantidad)	25.0%	50.0%	75.0%	100.0%	100.0%			
		Producto 4	Recursos presupuestales programados y ejecutados.	197	Cumplimiento de la ejecución devengada versus PIM periódico	%	18.0%	36.0%	54.0%	72.0%	72.0%			
		<b>Actividades Producto 1</b>												
		Acción 1	Cumplimiento de la programación del PAC	198	Procesos convocados en el trimestre programado	Cantidad	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%			
		Acción 2	Atenciones mediante contrataciones directas	199	Atenciones mediante contrataciones directas	Cantidad	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%			
		Acción 3	Suscripción de contratos	199	Contratos perfeccionados de procesos convocados en el trimestre precedente al anterior del periodo evaluado/Procesos convocados en el trimestre precedente al anterior del periodo evaluado	Cantidad	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%			
		Acción 4	Bienes patrimoniales sin uso	200	Bienes sin uso / Total de bienes en el patrimonio al cierre del ejercicio anterior	Cantidad	12.0%	10.0%	8.0%	6.0%	6.0%			
		Acción 5	Bienes corrientes sin rotación	201	Bienes corrientes sin rotación/Stocks en el almacén al cierre del ejercicio anterior	Cantidad	12.0%	10.0%	8.0%	6.0%	6.0%			
		Acción 6	Conformidades otorgadas en el plazo de Ley	202	Porcentaje de conformidades otorgadas en el plazo de Ley	Cantidad	55.0%	60.0%	65.0%	70.0%	70.0%			
		Acción 7	Órdenes de trabajo de mantenimiento de infraestructura emitidas	203	Órdenes de trabajo emitidas en el trimestre programado	Cantidad	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%			
		<b>Actividades Producto 2</b>												
		Acción 1	Acción 2.1: Disposición mercancías al cierre del año anterior en custodia de almacenes de la SUNAT	204	Reporte Trimestral de Ejecución	%	6.0%	12.0%	18.0%	30.0%	30.0%			
		Acción 2	Acción 2.2: Disposición directa de mercancías al cierre del año anterior en custodia de almacenes aduaneros	205	Reporte Trimestral de Ejecución	Peso (tn)	195	585	1,170	1,950	1,950			
		<b>Actividades Producto 3</b>												
		Acción 1	Acción 3.1: Ejecución del programa de capacitación preventiva de riesgos a nivel nacional	206	Personas capacitadas a nivel nacional	Cantidad (personas)	120	480	840	1,200	1,200			
		Acción 2	Acción 3.2: Ejecución del plan de simulacros a nivel nacional	207	Simulacros ejecutados a nivel nacional	Cantidad		3	4	6	6			


  
 2011  
 EDITO

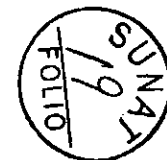
**ANEXO I - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT**  
**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS	INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012					
			Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012	
		Actividades Producto 4									
		Acción 1	Pago a proveedores	208	Expedientes de pago a proveedores(sin observaciones) con abono en cuenta atendidos dentro de los 10 días hábiles de recibidos	%	75%	80%	85%	90%	90%
		Acción 2	Control de fondos de Caja Chica (provincias)	209	Arqueos sorpresivos a cargo de la Gerencia Financiera a las Cajas chicas de Intendencias Regionales y de Aduana descentralizadas	%	20%	50%	70%	90%	90%
		Acción 3	Control de fondos de Caja Chica (Lima)	210	Arqueos sorpresivos a cargo de la Gerencia Financiera a las Cajas chicas en Lima	%	25%	50%	75%	100%	100%



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

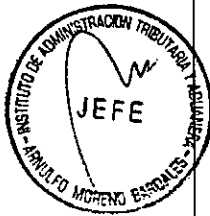
OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012						
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012		
FORTALECER LA INSTITUCIONALIDAD DE LA SUNAT	RECURSOS HUMANOS	Propósito 11	Atraer, incorporar, fidelizar y desarrollar colaboradores comprometidos, unificados y competentes para alcanzar los objetivos institucionales.	208	Grado de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios brindados	%	-	-	-	75%	75%		
		Producto 1	Colaborador seleccionado	209	Grado de satisfacción del área usuaria respecto del colaborador seleccionado	%	93%	93%	93%	93%	93%		
		Producto 2	Atención oportuna de expedientes presentados	210	Expedientes DELC concluidos dentro del plazo de atención	%						LB+15%	
				211	Expedientes DELC pendientes fuera de plazo de atención	%						LB-15%	
				212	Expedientes DPP concluidos dentro del plazo de atención	%						LB+15%	
				213	Expedientes DIBISO concluidos dentro del plazo de atención	%						LB-15%	
				214	Expedientes DIBISO pendientes fuera de plazo de atención	%						LB+15%	
				215	Expedientes OIP concluidos dentro del plazo de atención	%						LB-15%	
				216	Expedientes OIP pendientes fuera de plazo de atención	%						LB+15%	
		Producto 3	Procesos y productos normativos	217	Cumplimiento de entregables	%	5%	47%	79%	100%	100%		
		<b>Acciones Producto 1</b>											
		Acción 1	Realización de procesos de selección	218	Procesos de selección	Cantidad	96	99	102	105	105		
		Acción 2	Incorporación de colaboradores	219	Colaboradores a incorporarse	Cantidad	2870	3090	3310	3330	3,330		
		Acción 3	Realización de procesos de inducción	220	Procesos de inducción	Cantidad	7	9	11	12	12		
		<b>Acciones Producto 2</b>											
		Acción 1	Expedientes atendidos por la DELC	221	Expedientes atendidos	Cantidad	303	606	909	1212	1,212		
		Acción 2	Expedientes atendidos por la DPP	222	Expedientes atendidos	Cantidad	2406	4812	7218	9624	9,624		
		Acción 3	Expedientes atendidos por la DIBISO	223	Expedientes atendidos	Cantidad	174	348	522	696	696		
		Acción 4	Expedientes atendidos por la OIP	224	Expedientes atendidos	Cantidad	8664	17328	25992	34656	34,656		
		<b>Acciones Producto 3</b>											
		Acción 1	Planificación y seguimiento	225	Informes de seguimiento y planificación	Cantidad	2	1	1	1	5		
		Acción 2	Gestión de AOMs	226	Cumplimiento de entregables programados	Cantidad	5	-	-	4	9		
		Acción 3	Desarrollo de productos normativos	227	Cumplimiento de entregables programados	Cantidad	-	2	2	2	6		
		Acción 4	Gestión de recursos y otros requerimientos	228	Requerimientos gestionados	Cantidad	-	-	-	-	0		



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

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012					
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012	
FORTALECER LA INSTITUCIONALIDAD DE LA SUNAT	CAPACITACION	Propósito 12	Fortalecer las competencias del personal de la SUNAT y usuarios externos	229	Aplicación de la capacitación	%	40%	50%	50%	50%	50%	
				230	Satisfacción de participantes internos	%	50%	76%	76%	76%	76%	
				231	Satisfacción de participantes externos	%	50%	76%	76%	76%	76%	
		Producto 1	Trabajador con competencias fortalecidas	232	Trabajadores capacitados	%	10%	30%	50%	70%	70%	
		Producto 2	Usuario externo con competencias fortalecidas en materia aduanera y tributaria	233	Participantes con evaluación satisfactoria	%	70%	70%	70%	70%	70%	
		Producto 3	Procesos y productos normativos	234	Cumplimiento de entregables	%	27%	54%	77%	100%	100%	
		Acciones Producto 1										
		Acción 1	Programa de formación	235	Eventos de formación	Cantidad	18	30	42	43	43	
		Acción 2	Programa de capacitación para el puesto	236	Eventos de capacitación para el puesto	Cantidad	27	60	92	117	117	
		Acción 3	Programa de actualización	237	Eventos de actualización	Cantidad	34	70	106	135	135	
		Acción 4	Programa de especialización	238	Eventos de especialización	Cantidad		1	2	2	2	
		Acción 5	Programa de fortalecimiento ético	239	Eventos de fortalecimiento ético	Cantidad	13	28	43	50	50	
		Acción 6	Capacitación Interna	240	Trabajadores capacitados	Cantidad	1890	6300	10710	12600	12600	
		Acción 7	Artículos de Investigación académica difundidos	241	Artículos de Investigación académica	Cantidad	1	3	5	6	6	
		Acción 8	Programa de capacitación para el puesto-habilidades directivas	242	Eventos de capacitación para el puesto directivo	Cantidad	0	1	2	2	2	
		Acción 9	Programa de actualización en habilidades blandas	243	Eventos de actualización en habilidades blandas	Cantidad	3	7	11	14	14	
		Acción 10	Programa de formación técnico funcional	244	Eventos de formación técnico funcional	Cantidad	10	30	50	60	60	
		Acción 11	Programa de formación informáticos	245	Eventos de formación informáticos	Cantidad	12	30	50	60	60	
		Acción 12	Programa de Idiomas	246	Eventos de capacitación en idiomas	Cantidad	12	24	36	48	48	
		Acción 13	Programa de actualización en otros rubros de gestión	247	Eventos de actualización en otros rubros de gestión	Cantidad	10	25	65	100	100	
		Acción 14	Programa de integración	248	Eventos de integración	Cantidad	7	38	62	77	77	
		Acción 15	Programa de becas	249	Convocatoria a becas	Cantidad	0	0	1	1	1	
		Acciones Producto 2										
		Acción 1	Programa de formación	250	Eventos de formación	Cantidad	2	4	6	6	6	
		Acción 2	Programa de actualización	251	Eventos de actualización	Cantidad	20	48	76	100	100	
		Acción 3	Accreditación de capacitación de auxiliares	252	Exámenes aplicados	Cantidad	3	6	9	12	12	
		Acciones Producto 3										
		Acción 1	Planificación y seguimiento	253	Informes de seguimiento y planificación	Cantidad	1	1	2	3	3	
		Acción 2	Gestión de AOMs y Proyectos	254	Cumplimiento de entregables programados	Cantidad	3	6	9	12	12	
		Acción 3	Desarrollo de productos normativos	255	Circulars, Normas y Procedimientos aprobados	Cantidad	1	2	3	4	4	
		Acción 4	Gestión de recursos y otros requerimientos	256	Consultorías gestionadas	Cantidad	1	3	3	3	3	

(\*) Meta física



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

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTO		INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012						
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012		
FORTALECER LA INSTITUCIONALIDAD DE LA SUNAT	PLANEAMIENTO	Proposito 13	Alinear e integrar las estrategias, objetivos y acciones institucionales; brindando información y asesorando a la dirección de la Administración Tributaria	260	Satisfacción por los productos y servicios brindados	%							
		Producto 1	Planes formulados y gestionados	261	Cumplimiento de los entregables de planificación programados	%	39%	56%	78%	100%	100%		
		Producto 2	Instrumentos de organización para la gestión institucional actualizados	262	Instrumentos de gestión aprobados	%	9,2%	25%	59,2%	100%	100%		
		Producto 3	Proyectos formulados y gestionados	263	Proyectos de Inversión pública con viabilidad del SNIP o en	%	7%	21%	55%	100%	100%		
				264	Cumplimiento de entregables de gestión de Proyectos	%	33,3%	55,6%	77,7%	100%	100%		
		Producto 4	Estudios e investigaciones de índole tributario y aduaneros realizados	265	Estudios e investigaciones aprobados	%	20%	50%	80%	100%	100%		
		Producto 5	Información estadística elaborada	266	Cumplimiento de la información estadística programada	%	100%	100%	100%	100%	100%		
		Producto 6	Procesos y productos normativos	267	Nivel de cumplimiento de entregables de la UBG	%	29%	71%	86%	100%	100%		
		<b>Acciones Producto 1</b>											
		Acción 1	Formulación y aprobación del planes	268	Actividades y planes elaborados	Cantidad	1	2	3	3	3		
		Acción 2	Gestión y seguimiento de planes	269	Informes de evaluación y seguimiento	Cantidad	5	8	12	15	15		
		Acción 3	Requerimientos de información externa		Requerimientos atendidos	Cantidad	22	20	22	21	85		
		<b>Acciones Producto 2</b>											
		Acción 1	Mantenimiento y actualización de procesos determinados	270	Ficha y diagrama de determinación de procesos aprobado	Cantidad	0	5	20	40	40		
		Acción 2	Mejora de procesos	271	Mejora de procesos implementadas	Cantidad	0	1	3	6	6		
		Acción 3	Actualización de mapa de macroprocesos	272	Mapa de macroprocesos aprobado	Cantidad	0	0	1	1	1		
		Acción 4	Mantenimiento de METGEP (Indicadores)	273	Guía de definición de indicadores	Cantidad	0	0	1	1	1		
		Acción 5	Actualización de Instrumentos de gestión	274	Instrumentos de gestión aprobados	Cantidad	0	0	3	5	5		
		Acción 6	Gestión de convenios	275	Convenios remitidos a la contraparte	Cantidad	6	12	17	23	23		
		<b>Acciones Producto 3</b>											
		Acción 1	Formulación del portafolio de proyectos	276	Portafolio de proyectos aprobado	Cantidad	1	1	1	1	1		
		Acción 2	Formulación del programa multianual de inversión pública	277	PMIP aprobado	Cantidad	1	2	3	4	4		
		Acción 3	Desarrollo de estudios de preinversión	278	Estudios declarados viables	Cantidad	2	6	16	30	30		
		Acción 4	Gestión de proyectos	279	Informes de seguimiento	Cantidad	1	2	3	4	4		
		<b>Acciones Producto 4</b>											
		Acción 1	Estudios e Investigaciones de índole tributario y aduanero	280	Estudios realizados	Cantidad	2	5	8	10	10		
		Acción 2	Proyección de recaudación	281	Informes realizados	Cantidad	12	24	36	48	48		
		Acción 3	Atención de consultas y evaluaciones económico tributarias	282	Informes realizados	Cantidad	39	78	117	156	156		
		<b>Acciones Producto 5</b>											
		Acción 1	Elaboración y publicación de la estadística	283	Publicaciones realizadas	Cantidad	75	151	226	301	301		
Acción 2	Requerimientos de información interna y externa	284	Requerimientos atendidos	Cantidad	865	1.730	2.595	3.460	3.460				
<b>Acciones Producto 6</b>													
Acción 1	Planificación y seguimiento	285	Actividades de gestión	Cantidad	1	2	3	4	4				
Acción 2	Desarrollo de productos	286	Entregables culminados	Cantidad	1	1	3	3	3				





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

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012					
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012	
FORTALECER LA INSTITUCIONALIDAD DE LA SUNAT	IMAGEN	Propósito 14	Mejorar la percepción del desempeño de la SUNAT a través de la gestión integral de las comunicaciones y relaciones públicas	285	Percepción de la imagen Institucional	%	-	-	-	75%	75%	
		Producto 1	Ciudadano Informado del accionar de la SUNAT	286	Cobertura de las acciones de comunicación ejecutadas	%	93%	93%	93%	93%	93%	
		Producto 2	Procesos y productos normativos	287	Cumplimiento de entregables	%	5%	47%	79%	100%	100%	
		<b>Acciones Producto 1</b>										
		Acción 1	Comunicación Audiovisual (TV- Cine- Internet)	288	Comunicaciones realizadas	Cantidad	20	25	32	38	38	
		Acción 2	Comunicación -Medio escrito	289	Comunicaciones realizadas	Cantidad	129	262	373	519	519	
		Acción 3	Comunicación -Medio radial	290	Comunicaciones realizadas	Cantidad	4	7	12	16	15	
		Acción 4	Publicaciones institucionales	291	Publicaciones institucionales realizadas	Cantidad	9	12	15	20	20	
		Acción 5	Acciones protocolares y eventos	292	Acciones protocolares y eventos realizados	Cantidad	29	59	91	110	110	
		<b>Acciones Producto 2</b>										
		Acción 1	Planificación y seguimiento	293	Informes de seguimiento y planificación	Cantidad	1	-	-	-	1	
		Acción 2	Gestión de AOMs	294	Cumplimiento de entregables programados	Cantidad	-	-	-	-	-	
		Acción 3	Desarrollo de productos normativos	295	Cumplimiento de entregables programados	Cantidad	-	8	14	18	18	
		Acción 4	Gestión de recursos y otros requerimientos	296	Requerimientos gestionados	Cantidad	-	-	-	-	-	



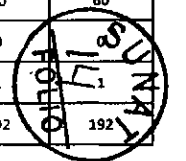
**ANEXO I - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° - 2011/SUNAT**  
**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012						
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012		
FORTALECER LA INSTITUCIONALIDAD DE LA SUNAT	CONTROL DOCUMENTARIO	Propósito 15	Proveer eficiente y oportunamente la documentación a los usuarios	297	Percepción de la gestión de la documentación en la Institución	%	-	-	-	Linea Base 2012 + 3 %	Linea Base 2012 + 3 %		
		Producto 1	Documentación entregada	298	Tiempo promedio por documento entregado a la unidad organizacional de destino	Horas útiles	-	6	-	6	6		
		Producto 2	Documentación archivada	299	Nivel de atención de una Solicitud de Servicio dentro del plazo establecido en el TUPA	%	-	90%	-	92%	92%		
				300	Cumplimiento del Calendario Anual de Transferencia de documentos.	%	-	85%	-	88%	88%		
				301	Documentación digitalizada	%	-	47.5%	-	100%	100%		
		Producto 3	Procesos y productos normativos	302	Cumplimiento de entregables	%	26%	63%	68%	100%	100%		
		<b>Acciones Producto 1</b>											
		Acción 1	Registro y distribución de la documentación	303	Documentación recibida y registrada	Cantidad	19,500	39,000	58,500	78,000	78,000		
		Acción 2	Documentación clasificada por procedimientos	304	Documentación clasificada por procedimientos SIGAD	%	80%	80%	85%	85%	85%		
		<b>Acciones Producto 2</b>											
		Acción 1	Atención de Servicios en el Archivo Central	305	Copias remitidas a usuarios internos y externos	Copias	10,000	19,000	29,000	38,000	38,000		
		Acción 2	Verificación de documentos por transferir por UUOO	306	Documentos verificados.	Cajas	2,500	6,000	9,500	12,000	12,000		
		Acción 3	Conversión de Documentos a Microformas con valor legal	307	Documentos Digitalizados	Follos digitalizados	800,000	1,900,000	3,000,000	4,000,000	4,000,000		
		<b>Acciones Producto 3</b>											
		Acción 1	Planificación y seguimiento	308	Informes de seguimiento y planificación	Cantidad	1	5	5	9	9		
		Acción 2	Gestión de AOMs	309	Cumplimiento de entregables programados	Cantidad	3	4	4	5	5		
		Acción 3	Desarrollo de productos normativos	310	Cumplimiento de entregables programados	Cantidad	1	3	4	5	5		
		Acción 4	Gestión de recursos y otros requerimientos	311	Requerimientos gestionados	Cantidad	-	-	-	-	-		



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

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012						
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012		
FORTALECER LA INSTITUCIONALIDAD DE LA SUNAT	ASESORIA LEGAL	Propósito 16	Brindar apoyo legal a las distintas áreas de la Institución a través de la atención oportuna y eficiente de los procesos que le compete, así como establecer criterios referidos al sentido y alcance de las normas tributarias y aduaneras.	312	Satisfacción por los servicios brindados por la INJ	%	-	-	-	-	-	-	-
		Producto 1	Consulta legal trabajada	313	Documentos de consulta tributaria y aduanera trabajados.	%	70%	75%	80%	85%	85%		
				314	Documentos de consulta de otra naturaleza trabajados.	%	60%	65%	70%	75%	75%		
		Producto 2	Asesoría legal realizada	315	Informes de delito tributario y aduanero evaluados	%	65%	70%	75%	80%	80%		
		Producto 3	Defensa de trabajadores realizada	316	Denuncias concluidas con resultado favorable en la etapa prejudicial	%	70%	70%	70%	70%	70%		
		Producto 4	Procesos y productos normativos	317	Cumplimiento de entregables	%	25%	50%	74%	100%	100%		
		<b>Acciones Producto 1</b>											
		Acción 1	Consultas tributarias y aduaneras trabajadas	318	Consultas trabajadas	Cantidad	420	840	1,260	1,680	1,680		
		Acción 2	Consultas de otra naturaleza trabajadas	319	Consultas trabajadas	Cantidad	171	342	513	684	684		
		<b>Acciones Producto 2</b>											
		Acción 1	Evaluación de requerimientos normativos	320	Requerimientos evaluados	Cantidad	171	342	513	684	684		
		Acción 2	Opinión sobre proyectos normativos	321	Pedidos de opinión trabajados	Cantidad	91	183	274	366	366		
		Acción 3	Evaluación de Delito Tributario y Aduanero	322	Informes evaluados	Cantidad	69	138	207	276	276		
		Acción 4	Evaluación de expedientes no contenciosos y nulidades de oficio	323	Expedientes atendidos	Cantidad	150	300	450	600	600		
		Acción 5	Evaluación de apelaciones administrativas aduaneras	324	Expedientes atendidos	Cantidad	36	72	108	144	144		
		Acción 6	Evaluación de otros requerimientos administrativos	325	Requerimientos atendidos	Cantidad	108	216	324	432	432		
		<b>Acciones Producto 3</b>											
		Acción 1	Evaluación de solicitudes de defensa interna y externa	326	Solicitudes evaluadas	Cantidad	15	30	45	60	60		
		Acción 2	Ejecución de la defensa de trabajadores	327	Acciones y diligencias realizadas	Cantidad	201	402	603	804	804		
		Acción 3	Apoyo a provincias en defensa de trabajadores	328	Diligencias realizadas	Cantidad	6	12	18	24	24		
		<b>Acciones Producto 4</b>											
		Acción 1	Planificación y seguimiento	329	Actividades de gestión	Cantidad	16	30	44	60	60		
		Acción 2	Gestión de AOMs	330	Entregables programados	Cantidad	0	0	0	0	0		
		Acción 3	Desarrollo de productos normativos	331	Circulares, normas, procedimientos aprobados	Cantidad	0	0	0	1	1		
		Acción 4	Gestión de recursos y otros requerimientos	332	Requerimientos atendidos	Cantidad	48	96	144	192	192		



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

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012						
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012		
FORTALECER LA INSTITUCIONALIDAD DE LA SUNAT	PROCURADURIA	Propósito 17	Ejercer la defensa jurídica de los Intereses del estado en los procesos y procedimientos en los que sea parte la SUNAT	333	Resultado de sentencias judiciales	%	-	60%	-	60%	60%		
				334	Resultado de resoluciones del tribunal Fiscal	%		60%		60%	60%		
		Producto 1	Defensa Jurídica de la SUNAT realizada	335	Expedientes Ingresados archivados	%	75%	75%	75%	75%	75%		
		Actividades Producto 1											
		Acción 1	Defensa ante el poder Judicial y Ministerio Público	336	Defensa Jurídica Judicial	Cantidad	1,080	2,940	4,801	6,664	6,664		
		Acción 2	Defensa ante el Tribunal Fiscal	337	Recursos de Defensa Tribunal Fiscal	Cantidad	3,000	7,560	12,120	16,700	16,700		
		Acción 3	Defensa ante Entidades Administrativas	338	Recursos Impugnatorios	Cantidad	27	69	111	153	153		
		Acción 4	Actuaciones Presenciales	339	Informes Orales	Cantidad	2,160	4,710	7,260	9,810	9,810		



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

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012					
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012	
FORTALECER LA INSTITUCIONALIDAD DE LA SUNAT	CONTROL INTERNO	Propósito 18	Verificar selectivamente el correcto y transparente uso de los bienes y recursos de la entidad, así como la eficiencia de los actos y operaciones en el logro de los objetivos institucionales, fortaleciendo la integridad y el comportamiento ético.	340	Cumplimiento del Plan anual de Control	%	25%	50%	75%	100%	100%	
		Producto 1	Control interno realizado	341	Informes de Control emitidos (*)	Cantidad	40	80	120	160	160	
		Actividades Producto										
		Acción 1	Acciones de Control	342	Acciones de Control Iniciadas	Cantidad	3	6	9	12	12	
		Acción 2	Actividades de Control	343	Actividades de Control Iniciadas	Cantidad	11	23	35	47	47	

(\*) Meta física



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

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012				
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2012
FORTALECER LA INSTITUCIONALIDAD DE LA SUNAT	CONDUCCION SUPERIOR	Propósito 19	Dirigir y alinear los esfuerzos institucionales hacia el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y estrategias	344	Cumplimiento de Indicadores del POI	%	86%	86%	86%	86%	86%
		Producto 1	Gestión institucional ejecutada	345	Reuniones de evaluación institucional	%	100%	100%	100%	100%	100%
		Actividades Producto 1									
		Acción 1	Acciones de evaluación y seguimiento de la gestión institucional	346	Informes de evaluación institucional*	Cantidad	1	1	1	1	4

(\*) Metas física



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

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

INTENDENTE NACIONAL DE FISCALIA Y ADUANERÍA  
MIGUEL ARRIENCO SANCHEZ

INTENDENTE NACIONAL DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS  
EDUARDO SANDA SANTA CRUZ

INTENDENTE NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS Y COMUNICACIONES  
JESUS MARQUEZ BASTIDA

INTENDENTE NACIONAL DE PROVISIÓN DEL CONTRIBUYENTE Y CONTROL FISCAL  
ALEXANDER GONZALEZ

INTENDENTE NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN  
RODOLFO ALVAREZ PALACIOS

INTENDENTE NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
JOSE LUIS ZAVALA PINEDO

INTENDENTE NACIONAL DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE  
CARLOS R. DRAGO BLANCO

SUPERINTENDENTE NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA  
RICARDO ARTURO TOMA DRAMA

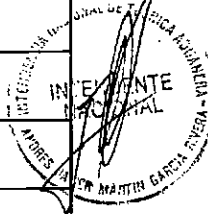
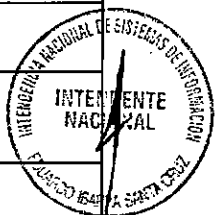
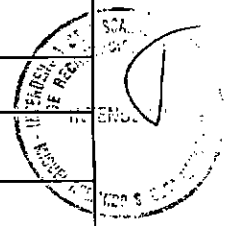
SUPERINTENDENTE NACIONAL ADJUNTO DE ADUANAS  
GLORIA EMERATRIZ JORDAN RAMIREZ

INTENDENTE NACIONAL DE FISCALIA Y ADUANERÍA  
HARALDO CRUZ MESTRE

INTENDENTE NACIONAL DE FISCALIA Y ADUANERÍA  
ANTONIO ESCOBAR

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

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





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

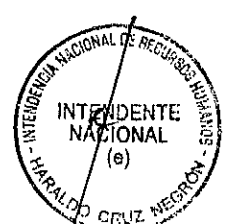
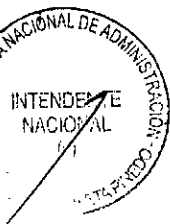
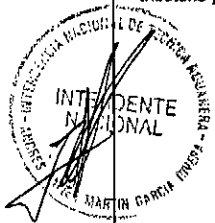
OBJETIVO INSTITUCIONAL	NOMBRE DEL PROYECTO	ESTADO DEL PROYECTO	UNIDAD NORMATIVA	INDICADOR		METAS PROPUESTAS AÑO				
				Nombre	Unidad de Medida	AL TRIM I	AL TRIM II	AL TRIM III	AL TRIM IV	META ANUAL
Brindar servicios de calidad para facilitar y fomentar el cumplimiento voluntario	1 Implementación del nuevo CSC y CCF en la Zona Este 2 de Lima Metropolitana*.	En Evaluación	INSC / INCT	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	1.0				1.0
	2 Implementación del nuevo CSC y CCF en Juliaca	Formulación	INSC / INCT	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice		1.0			1.0
	3 Implementación del nuevo CSC y CCF en la Zona Oeste 1-A de Lima Metropolitana*.	Formulación	INSC / INCT	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice		1.0			1.0
	4 Implementación del nuevo CSC y CCF en la Zona Oeste 1-B de Lima Metropolitana.	Formulación	INSC / INCT	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			1.0		1.0
Mejorar la efectividad del control del incumplimiento tributario y aduanero	5 Programa de Mejoramiento de los PC en Zona Secundaria*	En Evaluación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice		1.0			1.0
	6 Mejoramiento del PC Arequipa*	En Evaluación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice		1.0			1.0
	7 Mejoramiento del PC Ancón*	En Evaluación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice		1.0			1.0
	8 Mejoramiento del PC Carpitás*	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	1.0				1.0
	9 Mejoramiento del PC Iquitos*	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	1.0				1.0
	10 Mejoramiento del PC Mocupe	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice		1.0			1.0
	11 Mejoramiento del PC El Milagro	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice		1.0			1.0
	12 Mejoramiento del PC Santa Lucía - Puno	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	1.0				1.0
	13 Mejoramiento del PC La Raya	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	1.0				1.0
	14 Mejoramiento del PC Pucusana	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			1.0		1.0
	15 Mejoramiento del PC Cocachacra	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice		1.0			1.0
	16 Mejoramiento del PC Montalvo - Moquegua	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			1.0		1.0
	17 Mejoramiento del PC Sullana	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				1.0	1.0
	18 Mejoramiento del PC Yura	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			1.0		1.0
	19 Mejoramiento del PC Jazán	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			1.0		1.0
	20 Mejoramiento del PC Nazca	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			1.0		1.0



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

OBJETIVO INSTITUCIONAL	NOMBRE DEL PROYECTO	ESTADO DEL PROYECTO	UNIDAD NORMATIVA	INDICADOR		METAS PROPUESTAS AÑO					
				Nombre	Unidad de Medida	AL TRIM I	AL TRIM II	AL TRIM III	AL TRIM IV	META ANUAL	
Mejorar la efectividad del control del incumplimiento tributario y aduanero	21	Mejoramiento del PC Ambo	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				1.0	1.0
	22	Mejoramiento del PC Yurimaguas	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			1.0		1.0
	23	Mejoramiento del PC Vila Vila	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				1.0	1.0
	24	Mejoramiento del PC El Salitral	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				1.0	1.0
	25	Mejoramiento del PC Vilquechico	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				1.0	1.0
	26	Mejoramiento del PC Ojherani	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				1.0	1.0
	27	Mejoramiento del PC Olmos	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				1.0	1.0
	28	Mejoramiento del PC Oyón	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				1.0	1.0
	29	Mejoramiento del PC Casaraca	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				1.0	1.0
	30	Mejoramiento del PC Chalhuanca	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			1.0		1.0
	31	Mejoramiento del PC Tambo Grande	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				1.0	1.0
	32	Mejoramiento del PC Federico Basadre	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				1.0	1.0
	33	Mejoramiento del PC Saramirza	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				1.0	1.0
	34	Instalación de escanner del control en el Puerto de Paíta	Formulación	IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			1.0		1.0
	35	Construcción de la Segunda Etapa del CEBAF Eje Vial N° 1 lado peruano	Formulación	INTA	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				1.0	1.0
	36	Mejoramiento de la capacidad prestadora de servicios aduaneros postales en Lima Metropolitana	Formulación	IAP	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			1.0		1.0
Fortalecer el desarrollo institucional de la SUNAT y del recurso humano	37	Mejoramiento de las Condiciones de Prestación de Servicios de la Intendencia de Aduana Puno*	Formulación	SNA A	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	1.0				1.0
	38	Mejoramiento de los servicios del Centro de Computo y Biblioteca de la SUNAT*	En Evaluación	INSI	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			1.0		1.0
	39	Centro de entrenamiento y reentrenamiento de canes detectores de drogas - K9	Formulación	IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				1.0	1.0

\*/. Proyectos considerados en el POI 2011, sin embargo serán viabilizados en el 2012. No Ingresan a la meta 2012.



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

Objetivo Institucional	Nombre del Proyecto	Unidad Normativa	Indicadores		Metas propuestas al año					
			Nombre	Unidad	AI Trim I	AI Trim II	AI Trim III	AI Trim IV	Meta Anual	
Brindar servicios de calidad para facilitar y fomentar el cumplimiento voluntario	1	Mejoramiento de la atención a contribuyentes en los nuevos Centro al Servicio al Contribuyente a Implementarse en Lima Metropolitana	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice			0.9	0.9	0.9
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			0.8	0.8	0.8
	2	Implementación de Centros de Servicios al Contribuyente Móvil para Intendencias Regionales de la SUNAT	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
	3	Implementación del Nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en el Departamento de Ayacucho	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
	4	Implementación del Nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en el Departamento de Arequipa	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
	5	Implementación del Nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en la Ciudad de Huaraz	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
	6	Implementación del Nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en la Provincia de Sullana	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
7	Implementación del Nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en la Zona este de Lima Metropolitana	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8	
8	Implementación del Nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en la Zona Sur de Lima Metropolitana	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice			0.9	0.9	0.9	
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			0.8	0.8	0.8	
9	Implementación del nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en la zona centro 2 de Lima Metropolitana	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8	
10	Implementación del nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en la zona Lima norte 2 de Lima Metropolitana y Callao	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8	
11	Implementación del nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en la zona Lima sur 2 de Lima Metropolitana	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8	
12	Implementación del Nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en la Ciudad de Iquitos	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8	
			Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8	

INTENDENTE NACIONAL  
 ALVARO PALACIOS  
 24

INTENDENTE NACIONAL  
 JOSE LUIS ZAVALA PANELO  
 (9)

INTENDENTE NACIONAL ADJUNTO DE ADUANAS  
 EMPERATRIZ LUCY RAMIREZ

INTENDENTE NACIONAL  
 CARLOS R. DRAGO LLANOS

INTENDENTE NACIONAL  
 HARALDO CRUZ NEGRO  
 (e)

INTENDENTE NACIONAL ADJUNTO DE TRIBUTOS INTERNOS  
 RICARDO ARTURO TORRES

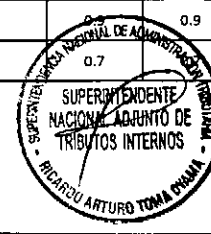
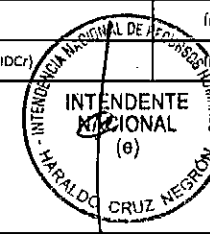
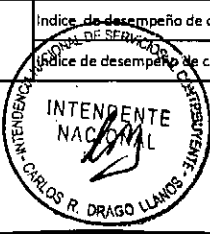
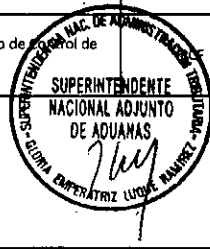
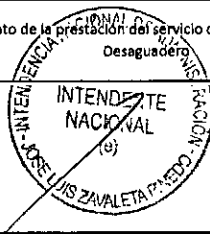
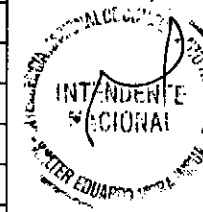
INTENDENTE NACIONAL

INVERSIÓN PÚBLICA SUNAT  
 JEFE DE LA UNIDAD EJECUTORA  
 JORGE LUIS MORA TORRES

FOLIO 06  
 SUNAT

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

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





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

Objetivo Institucional	Nombre del Proyecto	Unidad Normativa	Indicadores		Metas propuestas al año					
			Nombre	Unidad	AI Trím I	AI Trím II	AI Trím III	AI Trím IV	Meta Anual	
Fortalecer el desarrollo institucional de la SUNAT y del recurso humano	27	Mejoramiento del servicio de control aduanero para usuarios del Puesto de Control El Guineo, Ayabaca, Piura	IPCF	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	1.0	1.0
	28	Refacción y acondicionamiento del Puesto de Control de Tomasiri	IPCF	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9		0.9
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	1.0		1.0
	29	Optimización de Infraestructura Informática de la SUNAT	INSI / IPCF / INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
	30	Mejoramiento de las Condiciones para la Prestación de Servicios de la Intendencia Regional Ica	IPCF	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
	31	Construcción e Implementación del almacén integrado de la Intendencia Regional Ica e Intendencia de Aduanas Pisco en el distrito de subtanjalla, provincia y región Ica	SNAА / SNATI	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
	32	Construcción e Implementación de la Nueva Sede de la Oficina Zonal Cajamarca	SNATI	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9		0.9
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	1.0		1.0
33	Construcción e implementación de la Sede Única para la Intendencia de Aduana de Tarapoto y Oficina Zonal San Martín	SNAА / SNATI	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	1.0	1.0	
34	Construcción e implementación de la Sede Única para la Intendencia de Aduana Iquitos y de la Intendencia Regional Loreto	SNAА / SNATI	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	1.0	1.0	
35	Construcción e implementación de la Sede Única para la Intendencia de Aduana Pucallpa y de la Oficina Zonal de Ucayali	SNAА / SNATI	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	1.0	1.0	

