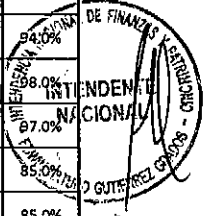
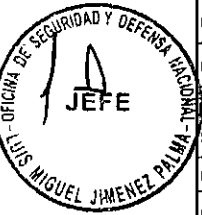


**ANEXO I.4 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 234 - 2013/SUNAT**  
**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2013: Objetivos, Indicadores y Metas**  
**Objetivo Estratégico N° 4: Asegurar y garantizar el desarrollo institucional y del recurso humano**

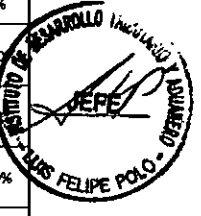
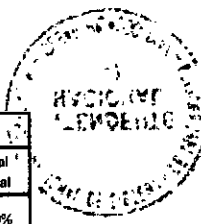
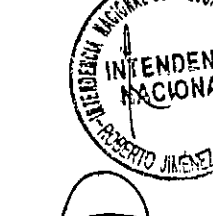
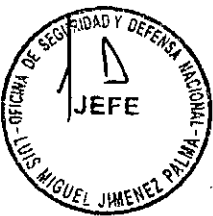


INDICADORES OPERATIVOS			RESPONSABLE	META 2013												
Nombre	Nº	Unidad de Medida		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Anual
Nivel de cumplimiento de entregables de la evaluación del Ambiente laboral	74	%	INRH	-	-	-	-	-	50.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Cumplimiento de entregables del Plan de Clima Laboral 2013	75	%	INRH	-	-	-	-	-	-	33.3%	33.3%	66.7%	66.7%	66.7%	100.0%	100.0%
Nivel de cumplimiento de entregables del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional	76	%	INRH	-	-	7.0%	14.0%	21.0%	29.0%	43.0%	43.0%	50.0%	57.0%	64.0%	100.0%	100.0%
Expedientes concluidos dentro del plazo de atención	79	%	INRH	91.0%	91.0%	92.0%	92.0%	93.0%	93.0%	94.0%	94.0%	95.0%	95.0%	96.0%	96.0%	96.0%
Ingresos de personal No Programados	81	%	INRH	-	-	Línea Base	-	-	Línea Base	-	-	Línea Base	-	-	Línea Base	Línea Base
Plazo de ejecución de los procesos de selección de personal	82	%	INRH	-	-	75.0%	-	-	78.0%	-	-	81.0%	-	-	84.0%	84.0%
Plazo de ejecución de los procesos de selección de directivos	83	%	INRH	-	-	80.0%	-	-	82.0%	-	-	84.0%	-	-	86.0%	86.0%
Ejecución del Plan de Capacitación	84	%	INDESTA	5.0%	10.0%	15.0%	27.0%	39.0%	51.0%	56.0%	61.0%	75.0%	88.0%	95.0%	100.0%	100.0%
Satisfacción de participantes internos	85	%	INDESTA	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%
Nivel de aplicación	86	%	INDESTA	-	-	-	71.0%	-	-	71.0%	-	-	71.0%	-	-	71.0%
Participantes con evaluación satisfactoria	87	%	INDESTA	-	-	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%	70.0%
Cumplimiento de compromisos	88	%	INDESTA	33.0%	33.0%	33.0%	33.0%	66.0%	66.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Ejecución de eventos no programados	89	%	INDESTA	-	-	-	0.0%	5.0%	10.0%	15.0%	20.0%	30.0%	40.0%	50.0%	50.0%	50.0%
Porcentaje de expedientes de pago atendidos dentro del plazo límite 1 y 2	90-A	% LT1	INFP	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%
	90-B	% LT2	INFP	98.0%	98.0%	98.0%	98.0%	98.0%	98.0%	98.0%	98.0%	98.0%	98.0%	98.0%	98.0%	98.0%
Porcentaje de uso del patrimonio	91	%	INFP	90.0%	92.0%	94.0%	94.0%	96.0%	97.0%	97.0%	97.0%	97.0%	97.0%	97.0%	97.0%	97.0%
Eficiencia de la atención oportuna	92-A	%Cant Expedientes	INA, OEA	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%
	92-B	%Monto Expedientes	INA, OEA	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%
Eficacia en la atención de solicitudes válidas.	93	%	INA, OEA	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%
Salida de mercancías disponibles en custodia de Almacenes Aduaneros SUNAT	94	%	INA, OEA	-	-	25.0%	30.0%	40.0%	43.0%	51.0%	58.0%	68.0%	71.0%	80.0%	90.0%	90.0%
Salida de mercancías disponibles en custodia de Almacenes Aduaneros privados	95	%	GSA Lima1	-	-	15.0%	20.0%	25.0%	30.0%	40.0%	50.0%	60.0%	70.0%	80.0%	90.0%	90.0%
Porcentaje de transacciones en el tiempo esperado de respuesta	96	%	INSI	-	-	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%
Solicitudes SAU Incidentes atendidos en plazo	97	%	INSI	70%	71%	72.0%	73.0%	74.0%	75.0%	76.0%	77.0%	78.0%	79.0%	80.0%	80.0%	80.0%
Entregables Informáticos atendidos en plazo	98	%	INSI	-	-	85.0%	-	-	87.0%	-	-	88.0%	-	-	90.0%	90.0%
Porcentaje de reducción de vulnerabilidades de mayor riesgo a mitigar	99	%	INSI	-	-	10.0%	-	-	20.0%	-	-	35.0%	-	-	60.0%	60.0%
Porcentaje de atención de consultas legales dentro de plazo: GE: Consultas Externas de Negocio. CI1: Consultas internas en materia tributaria. CI2: Consultas internas en materia aduanera. Otras: Consultas internas de otra naturaleza.	100-A	% CE	INU	52.0%	52.0%	52.0%	85.0%	85.0%	85.0%	86.0%	86.0%	86.0%	88.0%	88.0%	88.0%	88% (20 días)
	100-B	% CI 1	INU	85.0%	85.0%	85.0%	87.0%	87.0%	87.0%	89.0%	89.0%	89.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90% (15 días)
	100-C	% CI 2	INU	85.0%	85.0%	85.0%	87.0%	87.0%	87.0%	89.0%	89.0%	89.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90% (12 días)
	100-D	% Otras Consultas	INALI	85.0%	85.0%	85.0%	87.0%	87.0%	87.0%	89.0%	89.0%	89.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90% (13 días)



ANEXO I.4 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 234 - 2013/SUNAT  
 PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2013: Objetivos, Indicadores y Metas  
 Objetivo Estratégico N° 4: Asegurar y garantizar el desarrollo institucional y del recurso humano

INDICADORES OPERATIVOS			RESPONSABLE	META 2013												
Nombre	Nº	Unidad de Medida		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Anual
Porcentaje de requerimientos normativos programados atendidos	101	%	INJ	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%
Nivel de programación de requerimientos normativos	102	%	INJ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Línea Base
Porcentaje de atención de opiniones sobre proyectos normativos dentro de plazo	103	%	INJ	35.0%	40.0%	45.0%	50.0%	55.0%	60.0%	65.0%	70.0%	75.0%	80.0%	85.0%	90.0%	90.0% (15 días)
Porcentaje de informes de delito tributario y aduanero evaluados dentro de plazo	104	%	INJ	80.0%	80.0%	80.0%	83.0%	83.0%	83.0%	86.0%	86.0%	86.0%	88.0%	88.0%	88.0%	88.0% (18 días)
Porcentaje de expedientes no contenciosos tributarios y aduaneros resueltos dentro de plazo	105	%	INJ	30.0%	35.0%	40.0%	45.0%	50.0%	55.0%	60.0%	65.0%	70.0%	75.0%	80.0%	85.0%	85.0% (28 días)
Porcentaje de requerimientos administrativos atendidos dentro de plazo	106	%	INALI	80.0%	80.0%	80.0%	83.0%	83.0%	83.0%	86.0%	86.0%	86.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0% (10 días)
Efectividad de la defensa de trabajadores	107	%	INALI	50.0%	55.0%	60.0%	65.0%	70.0%	75.0%	77.0%	79.0%	81.0%	83.0%	85.0%	87.0%	87%
Cumplimiento del proceso de ejecución de los Proyectos de Inversión Pública	108	%	Unidad Ejecutora Inversión Pública SUNAT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0%	100.0%
Nivel de ejecución presupuestal de la Unidad Ejecutora	109	%	Unidad Ejecutora Inversión Pública SUNAT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	85.0%	85.0%
Nivel de entrega a la unidad de destino de la documentación considerada prioritaria dentro del plazo de 03 horas	110	%	SI	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	96.0%	96.0%	96.0%	96.0%	96.0%	96.0%	97.0%	97.0%
Nivel de entrega de la documentación en general a la unidad de destino dentro del plazo de 05 horas de atención al público	111	%	SI	85.0%	85.0%	86.0%	86.0%	86.0%	87.0%	87.0%	88.0%	88.0%	88.0%	89.0%	89.0%	89.0%
Nivel de atención de los Servicios de Archivo solicitados por los usuarios dentro del plazo de cuatro días útiles	112	%	SI	96.0%	96.0%	96.0%	96.0%	96.0%	96.0%	97.0%	97.0%	97.0%	97.0%	97.0%	97.0%	97.0%
Resultado de Sentencias Judiciales Favorables - CANTIDAD (Tributos Internos - Aduanas - Laborales)	113	%	Procuraduría	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%
Resultado de Sentencias Judiciales Favorables - MONTO (Tributos Internos - Aduanas - Laborales)	114	%	Procuraduría	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%
Resultado de Resoluciones Administrativas Favorables - CANTIDAD (Tributos Internos - Aduanas)	115	%	Procuraduría	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%
Resultado de Resoluciones Administrativas Favorables - MONTO (Tributos Internos - Aduanas)	116	%	Procuraduría	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%
Expedientes Ingresados Archivados	117	%	Procuraduría	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%
Sentencias Judiciales con Pena efectiva	118	Cantidad	Procuraduría	-	-	-	3	8	12	15	20	25	30	35	40	40
Denuncias admitidas a trámite de Investigación fiscal	119	%	Procuraduría	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%
Denuncias con formalización de proceso penal	120	%	Procuraduría	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%
Cumplimiento de los entregables de planificación programados	121	%	INETP	3.8%	11.5%	23.5%	30.8%	38.5%	46.2%	57.7%	65.4%	73.1%	80.8%	88.5%	100.0%	100.0%
Cumplimiento de entregables de gestión de proyectos programados	122	%	INETP	2.1%	12.8%	23.4%	31.9%	40.4%	48.9%	57.4%	66.0%	74.5%	83.0%	91.5%	100.0%	100.0%
Proyectos de Inversión pública con viabilidad del SNIP o en estado de evaluación en la OPI	123	%	INETP	-	-	-	-	-	-	-	-	70.0%	70.0%	70.0%	100.0%	100.0%
Calidad de formulación de estudios de pre-inversión de PIP	124	%	INETP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	65%	65.0%
Cumplimiento de entregables de la implementación de la Metodología de Gestión de Riesgos en el Proceso de Adquisiciones	125	Cantidad	INETP	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1
Cumplimiento de entregables de gestión de convenios	127	%	INETP	-	4.0%	24.0%	28.0%	28.0%	48.0%	52.0%	52.0%	72.0%	76.0%	76.0%	100.0%	100.0%



ANEXO 1.4 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 234 - 2013/SUNAT  
 PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2013: Objetivos, Indicadores y Metas  
 Objetivo Estratégico N° 4: Asegurar y garantizar el desarrollo institucional y del recurso humano

INDICADORES OPERATIVOS			RESPONSABLE	META 2013												
Nombre	Nº	Unidad de Medida		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Anual
Cumplimiento de entregables de instrumentos de gestión	128	%	INETP	14.3%	14.3%	28.6%	42.9%	57.1%	57.1%	57.1%	71.4%	71.4%	85.7%	85.7%	100.0%	100.0%
Cumplimiento de la Información Estadística dentro del plazo establecido	129	%	INETP	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%
Estudios e investigaciones aprobados	130	%	INETP	-	-	25.0%	25.0%	37.5%	37.5%	37.5%	75.0%	75.0%	87.5%	87.5%	100.0%	100.0%
Nivel de satisfacción de los usuarios por los servicios brindados	131-A	%	INSI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	52.20%	52.20%
	131-B	%	INRH	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	69.83%	69.83%
	131-C	%	INA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	66.67%	66.67%
	131-D	%	INETP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	55.00%	55.00%
	131-E	%	Secretaría	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	77.00%	77.00%
	131-F	%	OIC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	69.33%	69.33%
	131-G	%	INALI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	56.00%	56.00%
	131-H	%	OSDNA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	63.00%	63.00%
	131-I	%	INFP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	75.00%	75.00%
	131-J	%	INJ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	58.67%	58.67%
Visitas de Inspección a las unidades orgánicas de la entidad de mayor riesgo o críticas	161	Cantidad	OFELCCOR	-	-	4	8	12	16	25	40	55	70	85	100	100
Cumplimiento de entregables programados	162	%	OFELCCOR	-	-	-	14.0%	14.0%	29.0%	71.0%	71.0%	71.0%	86.0%	86.0%	100.0%	100.0%
Nivel de cumplimiento de entregable: Informes de supervisiones y/o seguimiento	163	%	OSIOP	-	-	-	-	-	-	-	-	45.0%	-	-	90.0%	90.0%
Admisión de denuncias ingresada al OCI	164	%	OCI	-	-	-	-	-	90.0%	-	-	90.0%	-	-	90.0%	90.0%
Trabajos de control Preventivo y Posterior en la lucha frontal contra la corrupción	165-A	% AC	OCI	-	-	10.0%	-	-	30.0%	-	-	60.0%	-	-	100.0%	100.0%
	165-B	% Vee		-	-	13.3%	-	-	30.0%	-	-	60.0%	-	-	100.0%	100.0%
	165-C	% Ope		-	-	-	-	-	25.0%	-	-	62.5%	-	-	100.0%	100.0%

