

ANEXO I
INDICADORES Y METAS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2015
RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 31 2015/SUNAT

INDICADORES OPERATIVOS ^{1/}			RESPONSABLE	META 2015
Denominación	N°	Unidad de Medida		Total Anual
Tasa de Recuperación de Deuda Determinada	1	%	IPGO, IOC	22.0%
Ratio IGV	2	Ratio	IPGO	LB+%
Ratio Renta - Pagos a cuenta	3	Ratio	IPGO	LB+%
Ratio Renta Empresarial	4	Ratio	IPGO	LB+%
Tasa de Exportaciones de Oro	5	%	IPGO	LB+%
Auditorías destacadas	6	Cantidad	IPGO	180
Acciones de Control en Puestos de Control - Tributos Internos	7	Cantidad	IPGO	132,000
Nivel de Efectividad de Hallazgos en Puestos de Control - Tributos Internos	8	%	IPGO	10.0%
Tasa de Morosidad a fin de mes del mes siguiente al vencimiento - en monto	9	%	IPGO	2.5%
Tasa de Morosidad a fin de mes del mes siguiente al vencimiento - en cantidad de contribuyentes	10	%	IPGO	25.0%
Tasa de Morosidad de Fraccionamiento al último día del mes siguiente al vencimiento	11	%	IPGO, IOC	6.8%
Sentencias Judiciales con condena a pena efectiva	12	Cantidad	Procuraduría	45
Resultado favorable de Sentencias y Resoluciones	13			
Resultado favorable de Sentencias Judiciales - en Monto	13.1	%	Procuraduría	85%
Resultado favorable de Sentencias Judiciales - en Cantidad	13.2	%	Procuraduría	85%
Resultado favorable de Resoluciones Administrativas - en Monto	13.3	%	Procuraduría	85%
Resultado favorable de Resoluciones Administrativas - en Cantidad	13.4	%	Procuraduría	85%
Reducción del Saldo de Deuda del Stock de Cobranza Coactiva	14	%	ICA	10.0%



1/ La evaluación y seguimiento para la verificación del cumplimiento de las metas se realizará de acuerdo a lo señalado en las fichas correspondientes.



ANEXO I
INDICADORES Y METAS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2015
RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 012015/SUNAT

INDICADORES OPERATIVOS ^{1/}			RESPONSABLE	META 2015
Denominación	N°	Unidad de Medida		Total Anual
Tasa de inscripción de contribuyentes	15	%	IPGO	LB
Tasa de omisos a la declaración de contribuyentes obligados a presentar declaraciones determinativas a la fecha de vencimiento.	16	%	IPGO	6.8%
Tasa de Omisos a la declaración de contribuyentes obligados a presentar declaraciones informativas a la fecha de vencimiento	17	%	IPGO	23%
Tasa de Morosidad a la fecha de vencimiento (en monto)	18	%	IPGO	15,9%
Tasa de Morosidad a la fecha de vencimiento (en número de contribuyentes)	19	%	IPGO	55,1%
Tasa de Morosidad de Fraccionamiento a la fecha de vencimiento	20	%	IPGO	LB
Nivel de post-contacto con el contribuyente y usuario	21	Indice	IPGO, IAMC, IAAP, ICA, IOC, ILima, IPCN, IR y OZ con estudio	LB+%
Tasa de efectividad de reclamos resueltos	22	%	IPGO	LB
Nivel de satisfacción de los servicios electrónicos	23	Indice	INSI, IOC	LB+%
Nivel de Alta Incidencia Sustancial en Canal Rojo	24			
Nivel de Alta Incidencia Sustancial en el Canal Rojo Importación para Consumo	24.1	%	ICA	30,00%
Nivel de Alta Incidencia Sustancial en el Canal Rojo - EER	24.2	%	ICA	10,00%
Nivel de control aduanero concurrente	25			
Nivel de control aduanero concurrente en importaciones	25.1	%	ICA	18,00%
Nivel de control aduanero concurrente en importaciones de EER (Envíos de Entrega Rápida)	25.2	%	ICA	16,00%
Nivel de incidencia en embarques inspeccionados	26	%	ICA	25,00%
Nivel de embarques inspeccionados	27	%	ICA	9,00%
Nivel de Cumplimiento de Entregables	28			
Cumplimiento de entregables – Estrategias, Programas y Propuestas Normativas para el Control del Cumplimiento.	28.1	%	INDESCC	100,0%
Nivel de Cumplimiento de Entregables	28.2	%	INTA	100,00%
Estudios e investigaciones de índole tributario y aduaneros realizados	29	%	INEEE	100%

1/ La evaluación y seguimiento para la verificación del cumplimiento de las metas se realizará de acuerdo a lo señalado en las fichas correspondientes.



ANEXO I
INDICADORES Y METAS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2015
RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 012-2015/SUNAT

INDICADORES OPERATIVOS ^{1/}			RESPONSABLE	META 2015
Denominación	N°	Unidad de Medida		Total Anual
Tasa de procedimientos contenciosos atendidos en el plazo establecido	30			
Tasa de procedimientos contenciosos atendidos en el plazo establecido	30.1	% (TI)	IPGO	LB
	30.2	% (Aduanas)	ICA	95.0%
Tasa de solicitudes de procedimientos no contenciosos atendidos en plazo	31			
Tasa de solicitudes de procedimientos no contenciosos atendidos en plazo	31.1	%	IPGO	LB
Tasa de solicitudes de devolución atendidas dentro del plazo de Ley	31.2	%	IPGO, IOC	LB
Tasa de solicitudes de devoluciones atendidas en plazo	31.3	%	ICA	93.0%
Nivel de stock de las solicitudes de devolución	32	%	IPGO	10.0%
Nivel de Acogimiento al Despacho Anticipado en el régimen de importación para el consumo en la Intendencia de Aduana Marítima del Callao	33	%	INTA, IAMC	38%
Tasa de cobertura en la identificación de valores analizados y en evaluación de mercancías sensibles al fraude en el Sistema de Verificación de Precios – SIVEP	34	%	INTA	76%
Tiempo Total del Proceso de Importación (TTPI)	35	Horas	INTA, ICA, IAMC, IAAP e IA Tacha	125
Tasa de atención de trámites en el TLT	36			
Tasa de atención de las Declaraciones Aduaneras de Mercancías (DAMs) de Importación canal naranja, dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT= 4.6 hrs)	36.1	%	INTA, IA	95%
Tasa de atención de solicitudes de clasificación arancelaria dentro del (TLT = 40 días hábiles)	36.2	%	INTA	95%
Tasa de atención de Solicitudes de Regularización / Reconocimiento Físico al Amparo de la Ley N° 27037 y D.S. N° 015-94-E.F dentro del tiempo límite de tolerancia (TLT= 3.6 días hábiles)	36.3	%	INTA, IA	90%
Tasa de atención de expedientes de rectificación del manifiestos y operaciones asociadas, sin incidencia dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT= 2.9 hrs)	36.4	%	INTA, IA	90%
Tasa de atención de conclusión de despacho de las Declaraciones Aduaneras de Mercancías (DAMs) asignadas dentro del tiempo límite de tolerancia (TLT =80 días)	36.5	%	INTA, IAMC	90%
Tasa de atención a la respuesta de Notificaciones de las Declaraciones Aduaneras de Mercancías (DAMs) de Importación canal rojo y naranja, dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT= 15 hrs)	36.6	%	INTA, IA	90%
Tasa de atención de los envíos postales dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT=4 días hábiles)	36.7	%	INTA, IAAP	88%
Tasa de atención de las Declaraciones Simplificada de Envíos de Entrega Rápida (DSEER) de ingreso, canal naranja, dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT= 5.5 horas)	36.8	%	INTA, IAAP	95%
Tasa de atención de Declaraciones Aduaneras de Mercancías (DAMs) de Exportación definitiva canal rojo, dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT= 2.9 hrs)	36.9	%	INTA, IA	95%
Tasa de atención de Solicitudes de Restitución WEB dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT= 3 días hábiles)	36.10	%	INTA, IA	90%
Tasa de atención de solicitudes de regularización de exportaciones dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT = 5.0 hrs)	36.11	%	INTA, IA	95%



1/ La evaluación y seguimiento para la verificación del cumplimiento de las metas se realizará de acuerdo a lo señalado en las fichas correspondientes.

ANEXO I
INDICADORES Y METAS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2015
RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 012-2015/SUNAT

INDICADORES OPERATIVOS ^{1/}			RESPONSABLE	META 2015
Denominación	N°	Unidad de Medida		Total Anual
Nuevos Operadores Económicos Autorizados (OEA) y Acuerdos de Reconocimiento Mutuo (ARM)	37			
Nuevos Operadores Económicos Autorizados (OEA) y Acuerdos de Reconocimiento Mutuo (ARM)	37.1	Cantidad OEA	ICA	15
	37.2	Cantidad ARM	ICA	1
Acciones de Control en puestos de control - Único	38	Cantidad	ICA, IPGO, IA, IR, OZ	64,221
Nivel de participación en las importaciones de las mercancías sensibles al contrabando	39	%	ICA	55.0%
Nivel de Efectividad de acciones de control contra el contrabando	40			
Nivel de Efectividad de acciones de control itinerante	40.1	%	ICA, IA	30.0%
Nivel de Efectividad de acciones de control en centros comerciales y puntos de acopio	40.2	%	ICA, IA	70.0%
Nivel de Efectividad de Hallazgos en Puestos de Control - Único	40.3	%	ICA, IPGO, IA, IR, OZ	8.0%
Nivel de Efectividad de acciones realizadas en zona primaria	40.4	%	ICA, IA	30%
Resultado de las acciones en la lucha contra las drogas	41	Kilogramos	ICA, IA	3,000
Acciones de control para la prevención y represión del TIM, Drogas, Dinero no declarado y otros ilícitos	42	Cantidad	ICA, IA	40,000
Nivel efectividad de las acciones de control del Tráfico Ilícito de Mercancías como Drogas, Dinero no declarado y Otros Ilícitos	43	%	ICA, IA	4.00%
Reducción de Oferta (retiro) de IQBF del mercado	44	Cantidad TM	INIQBF	4,000
Control de Combustible en Madre de Dios	45	%	INIQBF	20%
Cobertura de visitas de verificación a establecimientos de usuarios registrados	46	%	INIQBF	90%
Reducción de Importación de Insumos químicos	47			
Reducción de las importaciones de Acetona y Tolueno	47.1	%	INIQBF	10%
Reducción de las importaciones del Acido Fórmico y Acetato de Propilo	47.2	%	INIQBF	10%
Trazabilidad de Insumos químicos	48			
Trazabilidad en el control de mercurio	48.1	%	INIQBF	60%
Trazabilidad en el control del ácido clorhídrico	48.2	%	INIQBF	60%
Trazabilidad en el control del ácido sulfúrico	48.3	%	INIQBF	60%



1/ La evaluación y seguimiento para la verificación del cumplimiento de las metas se realizará de acuerdo a lo señalado en las fichas correspondientes.

ANEXO I
INDICADORES Y METAS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2015
RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 012-2015/SUNAT

INDICADORES OPERATIVOS ^{1/}			RESPONSABLE	META 2015
Denominación	N°	Unidad de Medida		Total Anual
Nivel de Cumplimiento de entregables	49			
Cumplimiento de los requerimientos de personal	49.1	%	INRH	100%
Nivel de cumplimiento de entregables de la Intendencia Nacional de Recursos Humanos (INRH)	49.2	%	INRH	100%
Eficiencia de la atención oportuna	50	% (Cantidad)	INA, GSA, OSA	93%
	51	% (Importe)	INA, GSA, OSA	93%
Nivel de atención de entregables, hitos de control o procesos	52			
Atención prioritaria de los requerimientos de los programas y proyectos	52.1	%	INA	100%
Nivel de atención de entregables o hitos de control de estudios de pre inversión de Proyectos de Inversión Pública	52.2	%	INA	100%
Nivel de procesos de selección declarados desiertos que afectan la efectividad en la culminación de los procesos de selección	52.3	%	INA, GSA, OSA	20%
Ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura	52.4	%	INA, GSA, OSA	80%
Disminución de nulidad de los procesos de selección	53	%	INA, GSA, OSA	5%
Medida de ecoeficiencia (Normativa: DS 009-2009-MINAM)	54	%	INA, GSA, OSA	95%
Salida de bienes y mercancías disponibles, en custodia en almacenes de la institución o de terceros	55	%	INA, GSA, OSA	93%
Nivel de atención de entregables de Proyectos de Inversión Pública	56			
Nivel de atención de hitos de control de Proyectos de Inversión Pública en fase de inversión	56.1	%	Unidad Ejecutora Inversión Pública SUNAT	100%
Nivel de Cierre de Proyectos de Inversión Pública en fase de inversión	56.2	%	Unidad Ejecutora Inversión Pública SUNAT	100%
Nivel de Ejecución Presupuestal de Proyectos de Inversión Pública (PIP)	56.3	%	Unidad Ejecutora Inversión Pública SUNAT	90%
Atención Oportuna de Productos	57			
Atención Oportuna de Expedientes de Pago	57.1	% (LT1)	INFP	95%
	57.2	% (LT2)	INFP	99%
Atención Oportuna de Certificados Presupuestales - PL1	57.3	% (Cantidad)	INFP	95%
	57.4	% (Importe)	INFP	95%
Atención Oportuna de Certificados Presupuestales - PL2	57.5	% (Cantidad)	INFP	99%
	57.6	% (Importe)	INFP	99%
Porcentaje de uso del patrimonio	58	%	INFP	98%
Reducción del pasivo de bienes patrimoniales	59	%	INFP	100%

1/ La evaluación y seguimiento para la verificación del cumplimiento de las metas se realizará de acuerdo a lo señalado en las fichas correspondientes.



ANEXO I
INDICADORES Y METAS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2015
RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 0 / 2-2015/SUNAT

INDICADORES OPERATIVOS ^{1/}			RESPONSABLE	META 2015
Denominación	N°	Unidad de Medida		Total Anual
Porcentaje de entregables atendidos dentro del plazo	60			
Porcentaje de consultas legales atendidas dentro del plazo	60.1	%	INALI	96%
Porcentaje de requerimientos administrativos atendidos dentro del plazo	60.2	%	INALI	94%
Efectividad de la defensa de los trabajadores	61	%	INALI	99%
Cumplimiento de entregables programados en el Plan de Seguridad y Defensa Nacional 2015	62	%	OSDNA	100%
Labores de Supervisión Preventiva	63	%	OSOP	100%
Nivel de satisfacción de los servicios brindados a los colaboradores	64			
Nivel de satisfacción de los servicios brindados a los colaboradores	64.1	%	INRH	70%
	64.2	%	INA	70%
	64.3	%	INFP	70%
	64.4	%	INSI	70%
	64.5	%	GSA, OSA	70%
Comprensión de los mensajes de las campañas publicitarias transmitidos por la SUNAT realizados en medios masivos (televisión, radio y prensa escrita)	65	%	OIC	39.0%
Cobertura publicitaria de las principales campañas de la SUNAT realizados en medios masivos (televisión, radio y prensa escrita)	66	%	OIC	52.0%
Nivel de Difusión de Temas Institucionales en Medios de Comunicación (Prensa Escrita, Radio, TV)	67	Indice	OIC	8
Nivel de gestión de Comentarios positivos sobre Comentarios Negativos (prensa escrita, televisión, radio)	68	Indice	OIC	2
Atención de entregables priorizados de Planeamiento y Organización	69	%	ONP	100%
Nivel de entregables	70			
Nivel de entrega a la unidad de destino de la documentación de carácter prioritario dentro de tres (03) horas hábiles	70.1	%	SI	98%
Nivel de atención de los servicios de archivo solicitados por los usuarios dentro del plazo de cuatro (04) días hábiles	70.2	%	SI	98%
Nivel de Cumplimiento de la Programación Anual de Digitalización de Documentos en Archivo Central	70.3	%	SI	100%
Nivel de entrega a la unidad de destino de la documentación de carácter no prioritario dentro de cinco (05) horas hábiles	70.4	%	SI	97%
Formulación y aprobación del Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos de la SUNAT	71	%	SI	100%

1/ La evaluación y seguimiento para la verificación del cumplimiento de las metas se realizará de acuerdo a lo señalado en las fichas correspondientes.



ANEXO I
INDICADORES Y METAS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2015
RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 012-2015/SUNAT

INDICADORES OPERATIVOS ^{1/}			RESPONSABLE	META 2015
Denominación	N°	Unidad de Medida		Total Anual
Trabajadores (directivos, funcionarios y servidores) sensibilizados con el cumplimiento del Código de Ética de la Función Pública y Código de Ética de la SUNAT.	72	Cantidad	OFELCCOR	1000
Número de órganos validados respecto del nivel de riesgo de corrupción informado en el 2014.	73	Cantidad	OFELCCOR	12
Servicios de Control Simultáneo y Posterior en la lucha frontal contra la corrupción	74	%	OCI	100.00%
Porcentaje mensual de denuncias admitidas por el OCI en el plazo máximo de 4 días hábiles	75	%	OCI	100%
Cumplimiento de entregables- Gestión de Convenios de Cooperación Técnica e Intercambio de Información, Convenios y/o contratos suscritos con el BID	76	%	ONCTC	100%
Nivel de atención de consultas	77			
Consultas externas en materia tributaria y aduanera	77.1	%	INJ	90% (20 días)
Consultas internas en materia tributaria y aduanera	77.2	% (Tributaria)	INJ	92% (14 días)
	77.3	% (Aduanera)	INJ	92% (12 días)
Nivel de atención de entregables y proyectos normativos	78			
Atención de entregables normativos programados	78.1	%	INJ	100%
Formulación de proyectos normativos de mejora técnica legal	78.2	%	INJ	100%
Nivel de Satisfacción de Entregables	79			
Nivel de Satisfacción en la implementación de nuevos Servicios - Requerimientos informáticos aduaneros, tributarios, transversales y administrativos - Entregables informáticos atendidos en plazo	79.1	% (Modela. Req.)	INSI, INDESCC, INTA	100%
	79.2	% (Puesta Prod.)	INSI	100%
Nivel de Satisfacción en la Atención - Tickets de Reporte de Fallas recibidos en relación a los sistemas tributarios, aduaneros y administrativos según categorías.	79.3	Cantidad	INSI	Línea Base (LB)
Nivel de Satisfacción de Servicios Informáticos	80			
Nivel de Satisfacción con los Servicios implantados - Disponibilidad de los servicios críticos	80.1	%	INSI	99.6%
Nivel de Satisfacción en la Atención - Tickets de incidentes relacionados a áreas de atención al público atendidos en plazo	80.2	% plazo <=1d	INSI	69%
	80.3	% plazo <=2d	INSI	81%
	80.4	% plazo <=3d	INSI	85%
Nivel de Satisfacción con los Servicios internos - Disponibilidad de los servicios críticos	80.5	%	INSI	98.5%
Nivel de Satisfacción en la Atención - Tickets de incidentes relacionados a áreas internas atendidos en plazo	80.6	% plazo <=1d	INSI	65%
	80.7	% plazo <=2d	INSI	77%
	80.8	% plazo <=3d	INSI	82%

1/ La evaluación y seguimiento para la verificación del cumplimiento de las metas se realizará de acuerdo a lo señalado en las fichas correspondientes.



ANEXO I
INDICADORES Y METAS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2015
RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N°012-2015/SUNAT

INDICADORES OPERATIVOS ^{1/}			RESPONSABLE	META 2015
Denominación	N°	Unidad de Medida		Total Anual
Reducción de Quejas-Reclamos	81	%	ODCUA	43%
Quejas-Reclamos y sugerencias atendidas dentro del plazo establecido	82	%	ODCUA	96%
Reducción de Stock de Quejas-reclamos y Sugerencias con plazo vencido	83	%	ODCUA	50%
Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes	84			
Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes	84.1	%	Director de Prog. PMC	100%
	84.2	%	Director de Prog. PSDA	100%
	84.3	%	Director de Prog. PFAI	100%
	84.4	%	Director de Prog. PGCH	100%
	84.5	%	Director de Prog. PMCBU	100%
	84.6	%	Director de Prog. PCAT	100%
	84.7	%	Jefe de Proy. Indep. EsSalud	100%
	84.8	%	Jefe de Proy. Indep. SIGA	100%



1/ La evaluación y seguimiento para la verificación del cumplimiento de las metas se realizará de acuerdo a lo señalado en las fichas correspondientes.