



Plan de Gobierno Digital 2025 – 2027

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS	2
PLAN DE GOBIERNO DIGITAL DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.....	3
I. INTRODUCCIÓN	3
II. BASE LEGAL	4
III. ENFOQUE ESTRATÉGICO DE LA SUNAT	7
IV. SITUACIÓN DEL AVANCE ACTUAL DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA SUNAT	21
V. OBJETIVOS DE GOBIERNO DIGITAL.....	57
VI. PORTAFOLIO DE PROYECTOS DE GOBIERNO DIGITAL	73
VII. CRONOGRAMA	80
VIII. ANEXOS	81

PLAN DE GOBIERNO DIGITAL DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

I. INTRODUCCIÓN

El presente Plan de Gobierno Digital (PGD) se constituye en el instrumento para la gestión y planificación del Gobierno Digital de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), en el período 2025 – 2027. Todo ello, en articulación con los objetivos del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional y Plan Estratégico Sectorial Multianual, así como de su Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Institucional, y acorde con los lineamientos establecidos por la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobados mediante Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 005-2018-PCM/SEGDI.

Este documento integra las iniciativas que la SUNAT viene desarrollando para su transformación y modernización en el marco de la Política gubernamental de fomento al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), como medios para fortalecer el desarrollo sostenible, a través de un servicio moderno al ciudadano transparente, eficiente, eficaz, efectivo y descentralizado, de acuerdo con lo establecido en la Política de Estado 35 del Acuerdo Nacional, sobre Sociedad de la Información y Sociedad del Conocimiento.

El artículo 4 del Decreto Legislativo N.º 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, establece que la finalidad del Gobierno Digital consiste en la mejora de la prestación y acceso de servicios digitales en condiciones interoperables, seguras, disponibles, escalables, ágiles, accesibles, que faciliten la transparencia para el ciudadano y personas en general; así como, en promover la colaboración entre las entidades de la Administración Pública y la participación de los ciudadanos y otros interesados para el desarrollo del gobierno digital y la sociedad del conocimiento.

Asimismo, en el artículo 6 de la Ley de Gobierno Digital se establece que el gobierno digital se refiere al uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público y comprende el conjunto de principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados por las entidades de la Administración Pública en la gobernanza, gestión e implementación de tecnologías digitales para la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales de valor para los ciudadanos.

Por su parte, la Política Nacional de Transformación Digital al 2030, aprobada mediante Decreto Supremo N.º 085-2023-PCM define a la transformación digital como el proceso continuo, disruptivo, estratégico y de cambio cultural, que se sustenta en el uso intensivo de las tecnologías digitales, y la sistematización y análisis de datos, para generar efectos económicos, sociales y de valor para las personas.

En este contexto, la Política Nacional de Transformación Digital al 2030 establece como uno de sus objetivos prioritarios¹ el garantizar la disponibilidad de servicios públicos digitales inclusivos, predictivos y empáticos con la ciudadanía, entendiendo al gobierno digital como un modelo de gestión que va más allá de solo la adopción de tecnologías, ya que se trata fundamentalmente de transformar la forma como se desarrolla y entrega servicios a la ciudadanía, en lugar de desarrollar infraestructura per se. De allí que el gobierno digital en el país apunta a la incorporación del sector privado, académico, sociedad civil y ciudadanía, comprometidos en la nueva forma de gestionar.

¹ Objetivo prioritario 3 de la Política Nacional de Transformación Digital al 2030.

Por otro lado, la gestión de las brechas de cumplimiento tributario y aduanero implica para la SUNAT la imperiosa necesidad de incrementar sus capacidades para almacenar y procesar grandes cantidades de datos utilizando las tecnologías de información y transformar la manera en la que gestiona sus procesos institucionales.

En ese orden de ideas, los artículos 4 y 5 de la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 005-2018-PCM/SEGDI que aprueba los Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital, establecen que las entidades de la Administración Pública deben elaborar su Plan de Gobierno Digital.

En atención a ello, la SUNAT cumple con la actualización de su PGD para el período 2025-2027, en el marco de la modernización y descentralización del Estado, y bajo un enfoque sistémico de desarrollo digital y sostenibilidad del país.

Este plan establece una hoja de ruta para continuar con el avance de la transformación digital en la SUNAT a través del desarrollo de nuevos servicios digitales² optimizando la gestión de sus procesos institucionales y potenciando el análisis de los datos, de manera que se simplifique la atención a los administrados y se incrementen las capacidades de detección del incumplimiento, coadyuvando con esto a alcanzar sus objetivos institucionales.

II. BASE LEGAL

- Ley N.º 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N.º 29158 – Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Decreto Legislativo N.º 604, que crea el Sistema Nacional de Informática.
- Decreto Legislativo N.º 1310, que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa.
- Decreto Legislativo N.º 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- Decreto Supremo N.º 040-2023-EF que aprueba la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNAT.
- Decreto Supremo N.º 070-2011-PCM, que modifica el Reglamento de la Ley N.º 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y establece normas aplicables al procedimiento registral en virtud del Decreto Legislativo N.º 681 y ampliatorias.
- Decreto Supremo N.º 083-2011-PCM, que crea la Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano – PIDE.
- Decreto Supremo N.º 081-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017.
- Decreto Supremo N.º 016-2017-PCM que aprueba la “Estrategia Nacional de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú 2017-2021” y el “Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú”.
- Decreto Supremo N.º 081-2017-PCM, que aprueba la formulación del Plan de Transición al Protocolo IPV6 en las entidades de la Administración Pública.
- Decreto Supremo N.º 033-2018-PCM, que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para desarrollo del Gobierno Digital.
- Decreto Supremo N.º 119-2018-PCM, que modifica la Quinta Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N.º 033-2018-PCM.
- Decreto de Urgencia N.º 006-2020 que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- Decreto de Urgencia N.º 007-2020 que aprueba el Marco de Confianza Digital y dispone medidas para su fortalecimiento.

² Definido en el artículo 3 de la Ley de Gobierno Digital como aquel servicio provisto de forma total o parcial a través de internet u otra red equivalente, que se caracteriza por ser automático, no presencial y utilizar de manera intensiva las tecnologías digitales, para la producción y acceso a datos y contenidos que generen valor público para los ciudadanos y personas en general.

- Decreto Supremo N.º 029-2021-PCM que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1412, “Ley de Gobierno Digital y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo”.
- Decreto Supremo N.º 0157-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia N.º 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- Decreto Supremo N.º 103-2022-PCM, el cual aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- Decreto Supremo N.º 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030.
- Resolución Ministerial N.º 119-2018-PCM y modificatorias, que dispone que cada entidad de la Administración Pública debe constituir un Comité de Gobierno Digital.
- Resolución Ministerial N.º 087-2019-PCM, que aprueba disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital.
- Resolución Ministerial N.º 425-2023-EF/41, que aprueba el Plan Estratégico Sectorial Multianual del Sector Economía y Finanzas 2024 – 2030.
- Resolución Ministerial N.º 224-2023-PCM, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 001-2017-PCM/SEGDI, que aprueba el Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N.º 1310.
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 003-2018-PCM/SEGDI, que modifica el artículo 4 de la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 001-2017-PCM/SEGDI referente al Modelo de Gestión Documental.
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 004-2018-PCM/SEGDI, que aprueba los Lineamientos del Líder de Gobierno Digital.
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 005-2018-PCM/SEGDI, que aprueba los Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital en la Administración Pública.
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 001-2019-PCM/SEGDI, que aprueba la Directiva N.º 001-2019-PCM/SEGDI, para compartir y usar Software Público Peruano.
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 002-2019-PCM/SEGDI, que aprueba los Estándares de Interoperabilidad de la PIDE.
- Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N.º 002-2023-PCM/SGTD aprueban la Directiva N.º 001-2023-PCM/SGTD, que establece el perfil y Responsabilidades del oficial de seguridad y confianza digital
- Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N.º 003-2023-PCM/SGTD, que aprueba la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas.
- Resolución de Superintendencia N.º 084-2019/SUNAT, que aprobó la conformación del Comité de Gobierno Digital de la SUNAT.
- Resolución de Superintendencia N.º 142-2019/SUNAT, que modifica la Resolución de Superintendencia N.º 084-2019/SUNAT y designa al Líder de Gobierno Digital de la SUNAT.
- Resolución de Superintendencia N.º 038-2020/SUNAT, que señalan el procedimiento para solicitar la autorización de emisión de certificados digitales y otros aspectos vinculados y modifican la Resolución de Superintendencia N.º 109-2000/SUNAT.
- Resolución de Superintendencia N.º 077-2020/SUNAT, que crea la Mesa de Partes Virtual de la SUNAT y modificatorias.
- Resolución de Superintendencia N.º 090-2020/SUNAT, que establece el procedimiento especial para la obtención del código de usuario y/o Clave SOL a través del APP Personas SUNAT y prorroga el plazo para el envío de declaraciones y comunicaciones relativas al sistema de emisión electrónica.
- Resolución de Superintendencia N.º 134-2020/SUNAT, que amplía y regula la posibilidad de generar la Clave SOL desde SUNAT Virtual o de un Aplicativo Informático.

- Resolución de Superintendencia N.º 138-2020/SUNAT, que aprueba el Procedimiento Virtual para que determinadas personas naturales que cuenten con Documento Nacional de Identidad puedan inscribirse en el RUC y obtener la Clave SOL.
- Resolución de Superintendencia N.º 154-2020/SUNAT, que modifica la Resolución de Superintendencia N.º 014-2008/SUNAT a fin de ampliar el uso de Notificaciones SOL para notificar actos administrativos y remitir comunicaciones y otros.
- Resolución de Superintendencia N.º 190-2020/SUNAT, que incorpora al Sistema Integrado del Expediente Virtual el expediente electrónico de reclamación.
- Resolución de Superintendencia N.º 193-2020/SUNAT y modificatorias, que modifica la normativa sobre emisión electrónica en relación con la factura electrónica, el recibo por honorarios electrónico y la nota de crédito electrónica.
- Resolución de Superintendencia N.º 031-2021/SUNAT, que modifica la Resolución de Superintendencia N.º 084-2016/SUNAT respecto a la presentación de escritos de reclamación, otros escritos y de solicitudes vinculadas a expedientes electrónicos de reclamación, a través de la Mesa de Partes Virtual de la SUNAT.
- Resolución de Superintendencia N.º 048-2021/SUNAT, que modifica el reglamento de comprobantes de pago, designan emisores electrónicos del sistema de emisión electrónica y establecen la fecha en que se cumple lo dispuesto en la primera disposición complementaria final del Decreto Supremo N.º 100-2020-PCM.
- Resolución de Superintendencia N.º 072-2021/SUNAT, que incorpora al Sistema Integrado del Expediente Virtual los expedientes electrónicos de devolución y establece o modifica la regulación referida a la presentación de determinadas solicitudes y escritos a través de la Mesa de Partes Virtual de la SUNAT.
- Resolución de Superintendencia N.º 089-2021/SUNAT, que aprueba disposiciones de uso para las entidades públicas que acceden a la Mesa de Partes Virtual de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.
- Resolución de Superintendencia N.º 112-2021/SUNAT y modificatorias, que dicta disposiciones para el llevado del registro de ventas e ingresos en forma electrónica.
- Resolución de Superintendencia N.º 126-2021/SUNAT, que modifica disposiciones sobre el documento que acredita la percepción tratándose del régimen de percepciones del IGV aplicable a la adquisición de combustible y a la venta de bienes.
- Resolución de Superintendencia N.º 127-2021/SUNAT, que regula la presentación a través de SUNAT Virtual de diversas solicitudes.
- Resolución de Superintendencia N.º 165-2021/SUNAT, que implementa la plataforma para dar conformidad a la factura electrónica y al recibo por honorarios electrónico en el marco de lo dispuesto por el Decreto de Urgencia N.º 013-2020.
- Resolución de Superintendencia N.º 194-2021/SUNAT, que aprueba el receptor de Grandes Volúmenes de Información para atender, por medios electrónicos, requerimientos en el procedimiento de fiscalización.
- Resolución de Superintendencia N.º 251-2022/SUNAT, que regula el servicio “Pagos sin Clave SOL” y habilita la generación de diversos formularios - boleta de pago a través de este canal.
- Resolución de Superintendencia N.º 260-2022/SUNAT, que regula los expedientes electrónicos de control móvil, la presentación por medios electrónicos de escritos vinculados a esos expedientes y la emisión electrónica de algunas actas probatorias y de inventario físico.
- Resolución de Superintendencia N.º 000145-2023/SUNAT, que aprueba la Política de Gestión Documental de la SUNAT.
- Resolución de Superintendencia N.º 0148-2023/SUNAT, que aprueba el Manual de Roles, Responsabilidades y Autoridades Organizacionales del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGI-MA-02” de la SUNAT.
- Resolución de Superintendencia N.º 291-2024/SUNAT, que aprueba el Plan Estratégico Institucional de la SUNAT para el período 2024-2028 Ampliado.
- Resolución de Superintendencia N.º 124-2024/SUNAT, que designa al Intendente Nacional de Gestión de Procesos como Líder de Gobierno y Transformación Digital de la SUNAT.

- Resolución de Superintendencia N.º 125-2024/SUNAT, que designa al Gerente de Análisis de Información y Riesgos de la Intendencia Nacional de Estrategias y Riesgos como el Oficial de Gobierno de Datos de la SUNAT.
- Resolución de Superintendencia N.º 000159-2024/SUNAT, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNAT.
- Resolución de Superintendencia N.º 177-2024/SUNAT, que designa como Oficial de Seguridad y Confianza Digital de la SUNAT al Gerente de Seguridad de la Información de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información.
- Resolución de Superintendencia N.º 187-2024/SUNAT, que modifica la conformación del Comité de Gobierno y Transformación Digital de la SUNAT.
- Resolución de Superintendencia N.º 190-2024/SUNAT, que incorpora al Sistema Integrado del Expediente Virtual los Expedientes Electrónicos de Apelación, permite la presentación por medios electrónicos de escritos y solicitudes vinculadas a esos expedientes y a los de fiscalización y varía la definición de documento electrónico.
- Resolución de Superintendencia N.º 000237-2024/SUNAT, que aprueba los Objetivos e Indicadores de la Gestión Documental de la SUNAT.
- Resolución de Superintendencia Nacional Adjunta de Administración y Finanzas N.º 197-2022-SUNAT/800000, que designa al Intendente Nacional de Asesoría Legal Interna como Oficial de Datos Personales de la SUNAT.

III. ENFOQUE ESTRATÉGICO DE LA SUNAT

3.1 PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - PEI

El Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050 dispuso que todas las entidades que integran el Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico articulan sus Planes Estratégicos a los Objetivos Nacionales, Objetivos Específicos y a las Acciones Estratégicas previstos en el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050.

En virtud de ello, mediante Resolución Ministerial N.º 425-2023-EF/41, de fecha 19 de diciembre de 2023, se aprobó el Plan Estratégico Sectorial Multianual del Sector Economía y Finanzas 2024 – 2030 y, posteriormente, el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2024 – 2028 Ampliado de la SUNAT³.

Este PEI vincula los objetivos nacionales y sectoriales con los Objetivos y Acciones Estratégicas Institucionales de la SUNAT, expresados como resultados que se esperan lograr. El PEI 2024-2028 no solo asegura la articulación de planes según lo dispuesto en el Sistema Nacional de Planeamiento, sino que recoge los lineamientos de política establecidos en la Política General de Gobierno (PGG) y en el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN) al 2050. La vinculación de los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) y Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) del PEI 2024-2028 con los Ejes y Lineamientos de la PGG se muestra en la Ruta Estratégica. Además, se articula con los demás sistemas administrativos tal como lo prevé la regulación sobre la materia.

El PEI contiene la Declaración de las Políticas Institucionales, Misión, OEI, AEI, la Ruta Estratégica, y los Anexos correspondientes.

³ Aprobado mediante Resolución de Superintendencia N.º 000291-2024/SUNAT del 20 de diciembre de 2024.

3.1.1 DECLARACIÓN DE POLÍTICAS INSTITUCIONALES

El PEI 2024 – 2028 ampliado de la SUNAT establece las siguientes Políticas Institucionales:

Acelerar la adopción de la gestión de riesgos de cumplimiento.

- Desarrollar la gestión integral de riesgos de cumplimiento, basado en el análisis de datos, que posibilite la toma de decisiones y la ejecución de acciones en función al comportamiento de los contribuyentes.
- Desarrollar un enfoque de prevención y atención de los incumplimientos tributarios y fraudes aduaneros mediante programas de evaluación del cumplimiento de las obligaciones tributarias y del comercio exterior, siguiendo los más altos estándares internacionales y abordando eficazmente los comportamientos vinculados con el delito tributario/aduanero.
- Contribuir a la sostenibilidad fiscal y la competitividad, en un marco de eficiencia, una aplicación justa de la legalidad, transparencia, generación de confianza de la sociedad y comportamiento ético.

Acompañar, en lo pertinente, las iniciativas orientadas a la mejora de la productividad y el desarrollo del país.

- Desarrollar oportunamente las soluciones que acompañen a los grandes proyectos de infraestructura y de aquellos que dinamicen la economía.
- Fortalecer la función de las Aduanas en su rol facilitador y de protección a la sociedad.

Impulsar la transformación digital, la innovación y la agilidad.

- Seguir avanzando en la transformación digital de la SUNAT, desarrollando servicios de calidad, aprovechando las más modernas tecnologías y prácticas que promuevan el cumplimiento voluntario y posibiliten la mayor eficiencia en sus procesos.
- Desarrollar las capacidades necesarias para responder dinámicamente a las necesidades cambiantes del entorno.
- Implementar los mecanismos necesarios para la innovación constante.

Fortalecer la gestión interna, la orientación a resultados y la rendición de cuentas.

- Desarrollar las capacidades de los funcionarios, directivos y servidores para una gestión más eficaz y eficiente.
- Fortalecer los mecanismos de toma de decisiones basadas en información.
- Optimizar los mecanismos de rendición de cuentas y fortalecer la integridad.

PRINCIPIOS

Autonomía

La SUNAT debe ejercer sus funciones aplicando sus propios criterios técnicos, preservando su independencia y estabilidad institucional.

Honestidad

La actuación de la SUNAT y de sus miembros tiene que ser justa, recta, íntegra y de respeto a la verdad e implica la coherencia total entre el pensamiento, el discurso y la acción. Es la base en que se sustenta la SUNAT.

Compromiso

Dado el carácter singular de la SUNAT, como entidad que provee la mayor parte de los recursos al Estado y promueve la competitividad y la protección a la sociedad, la institución y sus miembros deben tener un fuerte compromiso con el bien común, basado en la justicia,

respeto a los derechos humanos, y orientado a la búsqueda del progreso de nuestro país, el bienestar de todos los peruanos y a garantizar la igualdad de oportunidades.

Asimismo, el colaborador debe estar plenamente identificado con la institución, sus metas y tener predisposición para hacer más de lo esperado a efectos de lograr los objetivos. Debe desear pertenecer a la institución y estar orgulloso de ello.

Profesionalismo

El capital humano de la SUNAT debe caracterizarse por su excelencia ética y técnica. Debe ser imparcial, objetivo y efectivo, en caso de conflicto de intereses debe preferir el interés público y abstenerse de participar en aquellas situaciones que pudieran poner en duda la transparencia de su proceder.

Vocación de Servicio

La institución y sus miembros deben tener una permanente orientación a brindar un servicio de calidad que comprenda y satisfaga las necesidades de los contribuyentes, usuarios y operadores de comercio exterior, ciudadanos, así como de los usuarios internos de la institución; utilizando eficientemente los recursos y optimizando la calidad de nuestros servicios.

Trabajo en Equipo

Debemos trabajar en un ambiente de colaboración en el que se comparte información y conocimiento, privilegiando los resultados colectivos por sobre los individuales.

Flexibilidad

Supone cuestionarse permanentemente cómo se pueden hacer mejor las cosas, tener disposición y capacidad para buscar nuevas alternativas; y, además, tener mente abierta y habilidad para adaptarse a lo nuevo.

3.1.2 MISIÓN INSTITUCIONAL

“Servir al país a través de la administración justa, íntegra, eficaz y eficiente del sistema tributario y aduanero, necesaria para el desarrollo económico y social de los peruanos”.

3.1.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES-OEI

Cada objetivo estratégico institucional es la descripción del propósito que se busca alcanzar, medido con sus indicadores y correspondientes metas, que se establecen de acuerdo con el periodo del plan estratégico, en relación de causalidad con la acción estratégica sectorial.

Para la definición de los objetivos estratégicos institucionales y a fin de asegurar su alineamiento con el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2024-2030 del Sector Economía y Finanzas, conforme al ciclo de planeamiento estratégico para la mejora continua, se ha tenido en cuenta los capítulos relacionados al “Conocimiento integral de la realidad” y al “Futuro deseado” definidos en el referido PESEM.

Es así como, en el análisis del “Futuro deseado”, se incluye en el PESEM el análisis de tendencias, que establecen patrones de comportamientos predecibles en el tiempo que pueden generar cierto tipo de impacto en el sector de forma positiva o negativa.

Las tendencias identificadas son evaluadas en el PESEM, en función a dos variables prioritarias: la Sostenibilidad Fiscal de la Economía y la Productividad de la Economía; luego de lo cual, se identificaron las medidas de respuesta ante los posibles efectos de las tendencias para los próximos años.

En la Tabla N.º 1 se muestran las medidas de respuesta formuladas en el PESEM ante las tendencias identificadas, relacionadas con aspectos de gobierno y transformación digital de la administración tributaria.

MEDIDAS ESTRATÉGICAS

Tabla N.º 1: Plan Estratégico Sectorial Multianual del Sector Economía y Finanzas (PESEM) 2024 – 2030

Variable prioritaria	Tendencia	N.º	Medidas	
Sostenibilidad Fiscal de la Economía (Capacidad del gobierno para mantener en equilibrio y de forma sostenible los niveles de gasto, ingresos y de deuda de corto y a largo plazo, sin afectar la solvencia del gobierno ni incumplir con sus compromisos)	Tendencia N.º 2: Acelerada innovación y desarrollo tecnológico	5	<ul style="list-style-type: none"> - Dotar a la Administración Tributaria de las capacidades necesarias para responder rápidamente a los cambios en las modalidades de evasión. - Mejorar el Análisis de Riesgo para la lucha contra la evasión. - Mejorar la Asistencia al ciudadano, (Chatbot y SOFIA). - Incrementar los canales de atención al usuario de acuerdo con las nuevas tecnologías emergentes. - Incrementar la cobertura de atención al ciudadano. - Mejorar las experiencias en las interacciones de los usuarios. - Procedimientos más ágiles. 	
		6	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliar la cobertura de actividades económicas que se incluirían en la automatización de los procesos para la determinación de las obligaciones tributarias, haciendo más efectivo el control y al mismo tiempo facilitando el servicio a los contribuyentes. - Incrementar la inversión en sistemas de información cada vez más sofisticados, con énfasis en inteligencia artificial (IA) y medios similares. - Adaptar el sistema tributario a los cambios de las nuevas formas de realizar actividades económicas, a través de medios digitales que no supongan una presencia física. 	
		8	<ul style="list-style-type: none"> - Predicciones de comportamientos a través de los datos: Con la construcción de algoritmos se pueden aprovechar la data con la que se cuenta para predecir y pronosticar resultados probables en un futuro. - Para que la data pueda ser usada como un mecanismo de predictibilidad para identificar patrones o comportamientos, es necesario que los sistemas de información tengan la información de todos los procesos y que los datos sean consistentes, de calidad y estén generándose en tiempo real. 	
	Tendencia N.º 10: Incremento del uso de dispositivos móviles inteligentes	1	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptar los servicios de la Administración Tributaria, para aprovechar la conectividad que ofrecen los servicios móviles inteligentes. 	
		3	<ul style="list-style-type: none"> - Perfeccionar la atención mediante asistencia virtual y chatbots a los contribuyentes; y facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. 	
	Tendencia N.º 11: Persistencia de la informalidad y precariedad del empleo	1	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliar la difusión de contenidos orientados a fomentar el cumplimiento tributario (educación tributaria). 	
		2	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar los medios de detección de la informalidad (ingresos o transacciones no declaradas o subvaluadas) con uso intensivo de IA y medios similares. 	
		Tendencia N.º 2:	1	<ul style="list-style-type: none"> - Invertir en ciberseguridad para proteger la infraestructura crítica del país y los datos de los ciudadanos.

Variable prioritaria	Tendencia	N.º	Medidas
Productividad de la Economía (eficiencia con la que se utilizan los recursos para producir bienes y servicios)	Acelerada innovación y desarrollo tecnológico	7	- Aplicar el gobierno de datos en las instituciones públicas, si los datos almacenados en los sistemas no se encuentran estructurados, se convierte en un riesgo que dificultará la posibilidad de automatizar los procesos.

Fuente: PESEM del Sector Economía y Finanzas 2024-2030

Asimismo, en la Tabla N.º 2 se muestran las medidas estratégicas de respuesta seleccionadas en el PESEM, relacionadas con aspectos de gobierno y transformación digital de la Administración Tributaria, las que son consistentes con los Objetivos Estratégicos Institucionales y las Acciones Estratégicas Institucionales del PEI 2024-2028, así como las iniciativas priorizadas incluidas en el presente documento.

Tabla N.º 2: Medidas estratégicas de respuesta seleccionadas en el PESEM

PESEM Sector Economía y Finanzas 2024 -2030 Medidas Estratégicas seleccionadas			
Variable prioritaria	Materia de análisis	N.º	Medidas Estratégicas
Sostenibilidad Fiscal de la Economía	Capacidades	1	Adaptar la educación tributaria considerando el mayor desarrollo tecnológico.
	Eficacia y eficiencia de la Recaudación	6	Ajustes en el esquema y enfoque de recaudación de impuestos, los cuales constan de los siguientes puntos:
			Dotar a la Administración Tributaria de las capacidades necesarias para responder rápidamente a los cambios en las modalidades de evasión.
			Mejora del análisis de riesgo: Se pretende mejorar el análisis de riesgo para combatir la evasión de impuestos de manera más efectiva.
			Mejora en la asistencia al ciudadano: Se propone utilizar herramientas como chatbots y sistemas de asistencia como "SOFIA" para brindar mejor atención y orientación a los contribuyentes.
			Reducción de costos de servicios: Se busca disminuir los costos de cumplimiento de las obligaciones tributaria de cargo de los contribuyentes más pequeños.
Procedimientos ágiles: Se apunta a agilizar los procesos administrativos y operativos relacionados con la tributación.			

PESEM Sector Economía y Finanzas 2024 -2030 Medidas Estratégicas seleccionadas			
Variable prioritaria	Materia de análisis	N.º	Medidas Estratégicas
			Mayor cobertura de atención ciudadana: Se busca ampliar la cobertura de atención a los ciudadanos en temas tributarios.
			Mejora en la experiencia del usuario: Se enfoca en enriquecer las interacciones y experiencias de los usuarios con los servicios tributarios.
			Mejora en el control aduanero: Se pretende mejorar el control aduanero de mercancías considerando plazos máximos.
			Inversión en seguridad de transacciones: Se propone aumentar la inversión en la seguridad de las transacciones para generar confianza y proteger la integridad de la información en un entorno de ciberdelitos.

Fuente: PESEM del Sector Economía y Finanzas 2024-2030.

Los OEI establecidos en el PEI 2024-2028 Ampliado de la SUNAT se clasifican en dos tipos:

- Tipo I, se refiere a la población a la cual sirve la entidad y cuyas condiciones busca mejorar a través de la entrega y uso de los bienes o servicios provistos.
- Tipo II, se refiere a las condiciones internas que la entidad busca mejorar o fortalecer. La entidad plantea un objetivo estratégico de este tipo para mejorar sus procesos de soporte o su diseño organizacional para solucionar problemas de gestión u optimizar el uso de recursos con la finalidad de atender adecuadamente a su población.

Los OEI de la SUNAT se articulan con los Objetivos Estratégicos y Acciones Estratégicas Sectoriales del PESEM 2024-2030 del Sector Economía y Finanzas (SEF), y son los siguientes:

TIPO I

[OEI 01]: MEJORAR EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LOS ADMINISTRADOS

La SUNAT desarrollará estrategias, acciones y medidas que permitan incrementar sostenidamente los niveles del cumplimiento de los administrados respecto de las obligaciones que tiene a cargo administrar, a través de la implementación de un modelo de gestión de riesgos de cumplimiento y siguiendo los más altos estándares internacionales. En ese sentido, se abocará a promover el cumplimiento voluntario, implementar soluciones que limiten las posibilidades de incumplimiento y ejecutar medidas que aborden eficazmente la evasión, la elusión y los delitos tributarios/aduaneros, aprovechando la disponibilidad de información y las más avanzadas soluciones tecnológicas, a través de la aplicación idónea de sus facultades.

[OEI 02]: FORTALECER LA SEGURIDAD DE LA CADENA LOGÍSTICA EN EL COMERCIO EXTERIOR

Uno de los factores más importantes en la competitividad de un país es el de poder garantizar la integridad de la cadena de suministro de las mercancías que se intercambian en el comercio exterior; en tal sentido, la SUNAT se plantea como uno de sus objetivos estratégicos fortalecer la seguridad de la cadena logística en el comercio exterior. Para ello, se proseguirá e intensificará la mejora de los sistemas de gestión de riesgos, el uso intensivo de tecnologías de control y detección; elementos que se complementarán con la optimización del proceso de certificación de los Operadores Económicos Autorizados.

[OEI 03]: FACILITAR LAS OPERACIONES LÍCITAS EN EL COMERCIO EXTERIOR

La reducción de costos es un aspecto determinante en las operaciones de comercio exterior lícito en tanto que coadyuva a su competitividad. Por ello, la SUNAT tiene como uno de sus objetivos estratégicos facilitar dichas operaciones, lo que se reflejará, de manera importante, en la reducción de tiempos de despacho en los flujos de ingreso y salida de mercancías del territorio nacional. Siendo así que, los esfuerzos de la SUNAT se orientarán a continuar con la simplificación de procesos y la digitalización de las operaciones de comercio exterior. Estas líneas de acción se complementarán con lo señalado para el caso del OEI 02; es decir, con la mejora de los sistemas de gestión de riesgos, el uso intensivo de tecnologías de control y detección, así como con la optimización del proceso de certificación de los Operadores Económicos Autorizados.

TIPO II

[OEI 04]: FORTALECER LAS CAPACIDADES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Continuar con el desarrollo de una cultura de gestión orientada a la optimización de los procesos y a la mejora de la productividad, con el fin de fortalecer la gestión de personas y el uso eficiente de los recursos destinados a la atención de bienes y servicios que requieren los Órganos y Unidades de Organización de la SUNAT, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

[OEI 05]: FORTALECER LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

La SUNAT procura fortalecer, fomentar y mejorar permanentemente la cultura de prevención y el incremento de la resiliencia, entendiéndose esta como la capacidad de los trabajadores de sobreponerse e incrementar su capacidad de aprendizaje y recuperación ante desastres, con el fin de reducir la vulnerabilidad de los trabajadores y sus medios de desempeño laboral ante el riesgo de desastres.

Los OEI y sus indicadores se muestran en la siguiente tabla:

Tabla N.º 3: Objetivos Estratégicos Institucionales (con indicadores)

Objetivo Estratégico Institucional	Indicador OEI
OEI 01: Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados	Tasa Efectiva sobre Ventas del Impuesto General a las Ventas (TIGV).
	Tasa Efectiva sobre Ingresos del Impuesto a la Renta de Tercera Categoría (TRTA).
OEI 02: Fortalecer la seguridad de la cadena logística en el comercio exterior	Nivel de participación de importadores y exportadores OEA - Operador económico autorizado.
OEI 03: Facilitar las operaciones lícitas en el comercio exterior	Porcentaje de Declaraciones Aduaneras de Mercancías (DAM) de importación para el consumo atendidas dentro de las 48 horas.

Objetivo Estratégico Institucional	Indicador OEI
OEI 04: Fortalecer las capacidades de gestión institucional	Porcentaje de cumplimiento de la ejecución presupuestal anual a nivel pliego.
OEI 05: Fortalecer la Gestión del Riesgo de Desastres	Porcentaje de cumplimiento de la implementación de la Gestión del Riesgo de Desastres (GRD).

Elaboración: Oficina Nacional de Planeamiento y Estudios Económicos.

3.1.4 ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES - AEI

Las AEI son iniciativas que contribuyen a implementar la estrategia establecida por los OEI, las cuales se concretan en bienes o servicios que la entidad entrega a sus usuarios.

Es importante que las AEI aseguren su alineamiento con los OEI. Para el caso de la SUNAT, además, se considera como una acción estratégica a aquel proceso de innovación o desarrollo de nuevos o mejores bienes o servicios, de tal forma que se asegure el financiamiento de este proceso de innovación y mejora continua.

Considerando la clasificación de los OEI, en la SUNAT se ha definido las siguientes AEI:

- Relacionadas con los OEI de Tipo I
 - **De producto:** Son aquellas que están vinculadas a la producción de bienes o servicios finales destinados a usuarios externos a la entidad.
 - **De innovación y desarrollo:** Son aquellas que contribuyen a la transformación de la SUNAT para alcanzar sus objetivos estratégicos; es decir, aquellas relacionadas con la innovación y desarrollo, y la consecuente gestión del cambio.
- Relacionadas con los OEI de Tipo II
 - **De soporte y gestión interna:** Son aquellas destinadas a mejorar la gestión interna.

ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES RELACIONADAS A LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES TIPO I

En la siguiente tabla se muestra la relación de las acciones estratégicas con indicadores:

Tabla N.º 4: Acciones Estratégicas Institucionales – OEI Tipo I (con indicadores)

Objetivo Estratégico Institucional OEI	Acciones Estratégicas Institucionales AEI			
	Código	Denominación	Tipo	Indicador
OEI 01: Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados	AEI 01.01	Gestión efectiva del cumplimiento tributario de los administrados	I - de producto	Porcentaje de contribuyentes gestionados y/o asistidos (CGA).
	AEI 01.02	Gestión efectiva del cumplimiento aduanero de los administrados	I - de producto	Porcentaje de Declaraciones Aduaneras de Mercancías (DAM) de importación para el consumo con diligencia de despacho. Porcentaje de Declaraciones Aduaneras de Mercancías (DAM) de importación para el consumo que cumplen con el pago oportuno.

Objetivo Estratégico Institucional OEI	Acciones Estratégicas Institucionales AEI			
	Código	Denominación	Tipo	Indicador
	AEI 01.03	Consolidación de la gestión de riesgos de cumplimiento tributario y aduanero de los administrados	I - de innovación y desarrollo	Porcentaje de cumplimiento de entregables asociados a la consolidación de la gestión de riesgos de cumplimiento tributario.
				Porcentaje de cumplimiento de entregables para la consolidación de la gestión de riesgos de cumplimiento aduanero.
	AEI 01.04	Modernización y transformación digital de los procesos de la entidad	I - de innovación y desarrollo	Porcentaje de cumplimiento de entregables para la modernización y transformación digital en TI.
				Porcentaje de cumplimiento de entregables para la modernización y transformación digital en Aduanas.
	AEI 01.05	Desarrollo de iniciativas de fiscalidad internacional en el país	I - de innovación y desarrollo	Porcentaje de cumplimiento de entregables asociados al desarrollo de iniciativas de fiscalidad internacional.
	AEI 01.06	Implementación del cumplimiento colaborativo en el país	I - de innovación y desarrollo	Porcentaje de cumplimiento de entregables asociados al cumplimiento colaborativo.
	AEI 01.07	Servicios Virtuales con disponibilidad garantizada para los administrados	I - de producto	Porcentaje de disponibilidad de los servicios críticos.
	AEI 01.08	Trazabilidad ampliada de los insumos químicos y bienes fiscalizados en el país	I - de producto	Porcentaje de trazabilidad alcanzado en el control de insumos químicos con riesgo de desvío al tráfico ilícito de drogas (TID).
OEI 02: Fortalecer la seguridad de la cadena logística en el comercio exterior	AEI 02.01	Implementación de la seguridad de la cadena logística en el comercio exterior	I - de innovación y desarrollo	Porcentaje de cumplimiento de entregables para la implementación de la cadena segura.
OEI 03: Facilitar las operaciones lícitas en el comercio exterior	AEI 03.01	Facilitación de procesos de comercio exterior priorizados para los administrados	I - de innovación y desarrollo	Porcentaje de cumplimiento de entregables de procesos aduaneros priorizados.

Elaboración: Oficina Nacional de Planeamiento y Estudios Económicos.

Nota: Las AEI del Tipo I - de innovación y desarrollo, se encuentran en proceso de desarrollo.

ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES RELACIONADAS A LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES TIPO II

En la siguiente tabla se muestra la relación de las acciones estratégicas con indicadores.

Tabla N.º 5: Acciones Estratégicas Institucionales – OEI Tipo II (con indicadores)

Objetivo Estratégico Institucional OEI	Acciones Estratégicas Institucionales AEI			
	Código	Denominación	Tipo	Indicador
OEI 04: Fortalecer las capacidades de gestión institucional	AEI 04.01	Atención oportuna y eficaz de la demanda de servicios TIC de la institución	II - soporte y gestión interna	Porcentaje de cobertura en la atención de servicios TIC de manera oportuna y eficaz.
	AEI 04.02	Gestión eficiente de los sistemas administrativos y funcionales	II - soporte y gestión interna	Porcentaje de cumplimiento de entregables relacionados a los procesos de gestión interna.
OEI 05: Fortalecer la Gestión del Riesgo de Desastres	AEI 05.01	Gestión eficaz de los procesos de riesgo de desastres	II - soporte y gestión interna	Porcentaje de cumplimiento de entregables de la gestión eficaz de los procesos de la Gestión del Riesgo de Desastres (GRD) programados.

Elaboración: Oficina Nacional de Planeamiento y Estudios Económicos.

3.1.5 RUTA ESTRATÉGICA

A través de la Ruta Estratégica la entidad establece un orden de prioridad para los OEI y las AEI de tal modo que facilita la asignación de recursos. La priorización se efectúa en dos niveles: de objetivo estratégico y de acciones estratégicas.

Con relación a los objetivos estratégicos, se puede apreciar en la Tabla N.º 6 que estos han sido priorizados en orden secuencial, mostrándose además su vinculación con los Ejes y Lineamientos de la PGG.

Del mismo modo, en la indicada tabla, se muestra la prioridad que tienen las acciones estratégicas de cada objetivo estratégico en función de su eficacia, y se muestra su vinculación con los Ejes y Lineamientos de la PGG. Resulta oportuno señalar que los objetivos y las acciones estratégicas reflejan las prioridades de la SUNAT, mas no las funciones de los órganos o unidades de organización que la integran.

Tabla N.º 6: Ruta estratégica y su vinculación con la PGG

Ruta Estratégica de los OEI y AEI								
Prioridad	OEI		Vinculación con la Política General del Gobierno (PGG)	Prioridad	AEI		Vinculación con la PGG	UO Responsable
	Código	Descripción			Código	Descripción		
1	OEI 01	Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados	EJE 4, LIN 4.1 ⁴	1	AEI 01.01	Gestión efectiva del cumplimiento tributario de los administrados	EJE 4, LIN 4.1	INGP, INER, INI, IPCN, Órganos desconcentrados dependientes de la SNATI (ODSNATI)
	OEI 01	Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados	EJE 4, LIN 4.1	2	AEI 01.02	Gestión efectiva del cumplimiento aduanero de los administrados	EJE 4, LIN 4.1	INDIA, INCA, INI, Órganos desconcentrados dependientes de la SNAА (ODSNAА)
	OEI 01	Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados	EJE 4, LIN 4.1	3	AEI 01.03	Consolidación de la gestión de riesgos de cumplimiento tributario y aduanero de los administrados	EJE 4, LIN 4.1	INER, INGP, INDIA
	OEI 01	Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados	EJE 4, LIN 4.1	4	AEI 01.04	Modernización y transformación digital de los procesos de la entidad	EJE 4, LIN 4.1	INER, INGP, INDIA, INSI, OIPPI
	OEI 01	Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados	EJE 4, LIN 4.1	5	AEI 01.05	Desarrollo de iniciativas de fiscalidad internacional en el país	EJE 4, LIN 4.1	INER, INGP
	OEI 01	Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados	EJE 4, LIN 4.1	6	AEI 01.06	Implementación del cumplimiento colaborativo en el país	EJE 4, LIN 4.1	INER, INGP
	OEI 01	Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados	EJE 4, LIN 4.1	7	AEI 01.07	Servicios Virtuales con disponibilidad garantizada para los administrados	EJE 4, LIN 4.1	INSI
	OEI 01	Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados	EJE 4, LIN 4.1	8	AEI 01.08	Trazabilidad ampliada de los insumos químicos y bienes fiscalizados en el país	EJE 4, LIN 4.1	INIQBF
2	OEI 02	Fortalecer la seguridad de la cadena logística en el comercio exterior	EJE 4, LIN 4.9 ⁵	1	AEI 02.01	Implementación de la seguridad de la cadena logística en el comercio exterior	EJE 4, LIN 4.9	INDIA
3	OEI 03	Facilitar las operaciones lícitas en el comercio exterior	EJE 4, LIN 4.9	1	AEI 03.01	Facilitación de procesos de comercio exterior priorizados para los administrados	EJE 4, LIN 4.9	INDIA
4	OEI 04	Fortalecer las capacidades de gestión institucional	EJE 4, LIN 4.1 4.9	1	AEI 04.01	Atención oportuna y eficaz de la demanda de servicios TIC de la institución	EJE 4, LIN 4.1 4.9	INSI

⁴ Política General del Gobierno, Eje 4: Reactivación económica, Lineamiento 4.1: Garantizar la estabilidad macroeconómica con menor déficit fiscal y menor deuda pública.

⁵ Política General del Gobierno Eje 4: Reactivación económica, Lineamiento 4.9: Impulsar el crecimiento del comercio, la inversión y las exportaciones de bienes y servicios de manera sostenible, con énfasis en las agroexportaciones.

Ruta Estratégica de los OEI y AEI								
Prioridad	OEI		Vinculación con la Política General del Gobierno (PGG)	Prioridad	AEI		Vinculación con la PGG	UO Responsable
	Código	Descripción			Código	Descripción		
	OEI 04	Fortalecer las capacidades de gestión institucional	EJE 4, LIN 4.1, 4.9	2	AEI 04.02	Gestión eficiente de los sistemas administrativos y funcionales	EJE 4, LIN 4.1 4.9	INA, INRH, INFIF, OGM, OCI, PROCURADURÍA, SI, OII, ONPEE, IAT, INJT, INJA, INALI, INEI, UEMSI, SN, SNA
5	OEI 05	Fortalecer la gestión del riesgo de desastres	EJE 6 LIN 6.7 ⁶	1	AEI.05.01	Gestión eficaz de los procesos de riesgo de desastres	EJE 6 LIN 6.7	OSDNA

Elaboración: Oficina Nacional de Planeamiento y Estudios Económicos

⁶ Política General del Gobierno, Eje 6: Lucha contra la corrupción, orden público y seguridad, y defensa de la soberanía nacional, Lineamiento 6.7: Fortalecer la gestión de riesgos de desastres.

3.2 MATRIZ DE ARTICULACIÓN DE PLANES⁷

Objetivo Estratégico Sectorial			Acción Estratégica Sectorial			Objetivo Estratégico Institucional			Explicación de Relación Causal con OES o AES
Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	
OES 1	Mantener la sostenibilidad fiscal de la economía en el país.	Déficit fiscal respecto al PBI	AES 1.1	Incrementar la efectividad de la recaudación de ingresos fiscales en el país.	Ingresos fiscales del gobierno general respecto al PBI	OEI 01	Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados	<ul style="list-style-type: none"> Tasa Efectiva sobre Ventas del Impuesto General a la Ventas (TIGV) Tasa Efectiva sobre Ingresos del Impuesto a la Renta de Tercera Categoría (TRTA) 	La mejora del cumplimiento tributario y aduanero se traduce en mayores niveles de ingresos fiscales, lo que incrementa la efectividad de la recaudación; y que a su vez permite financiar el gasto público y así mantener la sostenibilidad fiscal de la economía del país.
OES 2	Incrementar los niveles de productividad en la economía del país.	Productividad media del trabajador	AES 2.7	Incrementar el nivel de implementación de los esquemas de Modernización y transformación digital en el Sector.	Índice de la implementación de la PNMGP en el Sector	OEI 01	Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados	<ul style="list-style-type: none"> Tasa Efectiva sobre Ventas del Impuesto General a la Ventas (TIGV) Tasa Efectiva sobre Ingresos del Impuesto a la Renta de Tercera Categoría (TRTA) 	La modernización y la transformación digital son medios que se integran en las estrategias de la SUNAT para mejorar el cumplimiento tributario y aduanero.
OES 2	Incrementar los niveles de productividad en la economía del país.	Productividad media del trabajador	AES 2.5	Fortalecer el funcionamiento eficiente de los mercados y el incremento de la competitividad en el país.	Porcentaje de implementación del Plan Nacional de Competitividad y Productividad	OEI 02	Fortalecer la seguridad de la cadena logística en el comercio exterior	Nivel de participación de importadores y exportadores OEA - Operador Económico Autorizado	El fortalecimiento de la seguridad de la cadena logística internacional permite que el exportador y el producto peruano gocen de confianza en los mercados de destino, lo cual contribuye a fortalecer el funcionamiento eficiente de los mercados y el incremento de la competitividad en el país y, por ende, incrementar los niveles de productividad en la economía del país.
OES 2	Incrementar los niveles de productividad en la economía del país.	Productividad media del trabajador	AES 2.5	Fortalecer el funcionamiento eficiente de los mercados y el incremento de la competitividad en el país.	Porcentaje de implementación del Plan Nacional de Competitividad y Productividad	OEI 03	Facilitar las operaciones lícitas en el comercio exterior	Porcentaje de Declaraciones Aduaneras de Mercancías (DAM) de importación para el consumo atendidas dentro de las 48 horas	La facilitación del comercio exterior lícito significa procesos aduaneros rápidos y predecibles, que reducen costos (en términos económicos y de tiempos), lo que permite mejoras en la competitividad país.

⁷ Se considera la información del PEI 2024 – 2028 Ampliado de la SUNAT aprobado con Resolución de Superintendencia N.º 000291-2024/SUNAT del 20 de diciembre de 2024.

Objetivo Estratégico Sectorial			Acción Estratégica Sectorial			Objetivo Estratégico Institucional			Explicación de Relación Causal con OES o AES
Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	
OES 1	Mantener la sostenibilidad fiscal de la economía en el país.	Déficit fiscal respecto al PBI	AES 1.1	Incrementar la efectividad de la Recaudación de ingresos fiscales en el país.	Ingresos fiscales del gobierno general respecto al PBI	OEI 04	Fortalecer las capacidades de gestión institucional	Porcentaje de cumplimiento de la ejecución presupuestal anual a nivel de pliego	Los objetivos tipo II de la SUNAT contribuyen y soportan el cumplimiento de los objetivos misionales (tipo I); y, por lo tanto, contribuyen indirectamente con los OES correspondientes.
OES 2	Incrementar los niveles de productividad en la economía del país.	Productividad media del trabajador	AES 2.5	Fortalecer el funcionamiento eficiente de los mercados y el incremento de la competitividad en el país.	Porcentaje de implementación del Plan Nacional de Competitividad y Productividad	OEI 04	Fortalecer las capacidades de gestión institucional	Porcentaje de cumplimiento de la ejecución presupuestal anual a nivel de pliego	Los objetivos tipo II de la SUNAT contribuyen y soportan el cumplimiento de los objetivos misionales (tipo I); y, por lo tanto, contribuyen indirectamente con los OES correspondientes.
OES 2	Incrementar los niveles de productividad en la economía del país.	Productividad media del trabajador	AES 2.7	Incrementar el nivel de implementación de los esquemas de Modernización y transformación digital en el Sector.	<ul style="list-style-type: none"> Índice de la implementación de la PNMGP en el Sector Índice de madurez digital en el Sector 	OEI04	Fortalecer las capacidades de gestión institucional	Porcentaje de cumplimiento de la ejecución presupuestal anual a nivel de pliego	Los objetivos tipo II de la SUNAT contribuyen y soportan el cumplimiento de los objetivos misionales (tipo I); y, por lo tanto, contribuyen indirectamente con los OES correspondientes.
OES 1	Mantener la sostenibilidad fiscal de la economía en el país.	Déficit fiscal respecto al PBI	AES 1.1	Incrementar la efectividad de la Recaudación de ingresos fiscales en el país.	Ingresos fiscales del gobierno general respecto al PBI	OEI 05	Fortalecer la gestión del riesgo de desastres	Porcentaje de cumplimiento de la implementación de la Gestión del Riesgo de Desastres (GRD)	Los objetivos tipo II de la SUNAT contribuyen y soportan el cumplimiento de los objetivos misionales (tipo I); y, por lo tanto, contribuyen indirectamente con los OES correspondientes.
OES 2	Incrementar los niveles de productividad en la economía del país.	Productividad media del trabajador	AES 2.5	Fortalecer el funcionamiento eficiente de los mercados y el incremento de la competitividad en el país.	Porcentaje de implementación del Plan Nacional de Competitividad y Productividad	OEI 05	Fortalecer la gestión del riesgo de desastres	Porcentaje de cumplimiento de la implementación de la Gestión del Riesgo de Desastres (GRD)	Los objetivos tipo II de la SUNAT contribuyen y soportan el cumplimiento de los objetivos misionales (tipo I); y, por lo tanto, contribuyen indirectamente con los OES correspondientes.
OES 2	Incrementar los niveles de productividad en la economía del país.	Productividad media del trabajador	AES 2.7	Incrementar el nivel de implementación de los esquemas de Modernización y transformación digital en el Sector.	Índice de la implementación de la PNMGP en el Sector	OEI 05	Fortalecer la gestión del riesgo de desastres	Porcentaje de cumplimiento de la implementación de la Gestión del Riesgo de Desastres (GRD)	Los objetivos tipo II de la SUNAT contribuyen y soportan el cumplimiento de los objetivos misionales (tipo I); y, por lo tanto, contribuyen indirectamente con los OES correspondientes.

IV. SITUACIÓN DEL AVANCE ACTUAL DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA SUNAT

4.1. SITUACIÓN ACTUAL

La situación actual del Gobierno Digital en la SUNAT se basa tanto en las capacidades y recursos claves⁸ desplegados en materia de gobierno digital, como en su capacidad de gestión respecto de sus procesos y servicios.

El desarrollo del Gobierno Digital en la SUNAT está relacionado básicamente al impacto que este tiene con relación a:

1. Los instrumentos de gestión y la toma de decisiones.
2. La capacidad para desarrollar servicios digitales de calidad y asegurar su disponibilidad.
3. El desarrollo de servicios simples, que faciliten el cumplimiento tributario y aduanero.
4. El gobierno eficiente de los datos, que asegure su calidad e integridad.
5. El desarrollo de una cultura digital al interior de la entidad dentro de un entorno ético y responsable en salvaguarda del interés fiscal y al servicio a los contribuyentes y usuarios aduaneros.

4.1.1. MARCO GENERAL

El proceso de transformación digital en el que se encuentra encaminada la SUNAT implica la optimización permanente de los diferentes procesos institucionales, a partir del uso intensivo y eficiente de herramientas tecnológicas que permiten automatizar, virtualizar sus diversos componentes.

Asimismo, se vienen desarrollando soluciones basadas en tecnología para procesar grandes volúmenes de datos, estructurados y no estructurados, recibidos directamente del contribuyente, usuarios aduaneros o de terceros, tales como la incorporación de la ciencia de datos, la inteligencia artificial y el análisis de redes de relacionamiento, permitiendo transformar la gestión de procesos y el análisis de riesgo basado en el comportamiento.

Complementariamente, se están desplegando esfuerzos con miras a promover una cultura digital al interior de la entidad para el aprovechamiento de las tecnologías digitales y su adaptación al proceso de transformación digital.

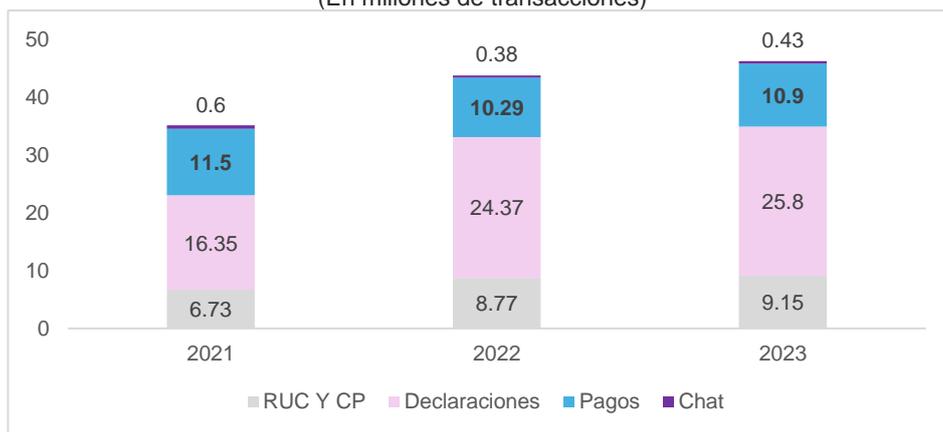
4.1.2. CANALES

La atención a los contribuyentes y usuarios de comercio exterior por parte de la SUNAT es básicamente virtual. La mayor parte de las operaciones tributarias y aduaneras (tales como solicitar orientación, registrarse, emitir comprobantes de pago, llevar libros, declarar, pagar, reclamar, rectificar, etc.) se realiza actualmente por medios digitales.

Hasta el año 2023 se realizaron más de 45 millones de transacciones por el canal virtual, entre declaraciones, pagos y transacciones de RUC y comprobantes de pago. Asimismo, este canal contempla la nueva modalidad virtual en las atenciones vía mensajería instantánea – CHAT tributario, tal como se aprecia en el siguiente gráfico:

⁸ Servicios, procesos, infraestructura tecnológica -software, hardware, servicios, otros-, roles y estructuras organizativas para la gestión de las tecnologías digitales.

Gráfico N.º 1: Transacciones realizadas por canal virtual: 2021 - 2023
(En millones de transacciones)



Fuente: Sistemas de Gestión de la SUNAT.
Elaboración: INGP – SUNAT.

Con relación a la atención a contribuyentes y usuarios de comercio exterior que necesitan orientación y desean hacer consultas, se dispone de 5 canales de atención no presencial:

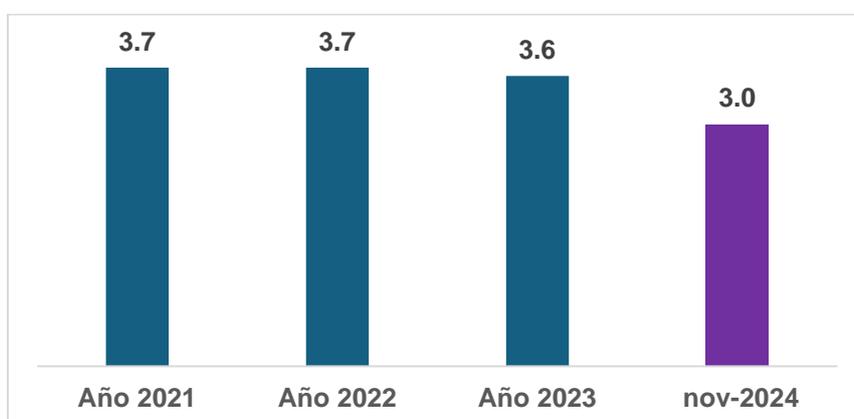
- Canal telefónico.
- Chat tributario e informático.
- Redes sociales.
- Correo electrónico.
- Asistente virtual SOFIA, basado en tecnología de Inteligencia Artificial.

Por medio de estos canales durante el año 2024 (a octubre) se han realizado 4,9 millones de atenciones no presenciales.

Respecto a la atención de contribuyentes y usuarios de comercio exterior por el medio telefónico, se cuenta con la Central de Consultas de SUNAT. También se dispone de líneas celulares institucionales exclusivamente para orientaciones en atención a usuarios que requieran una atención inmediata.

El servicio comprende la atención de llamadas telefónicas referidas a consultas de carácter tributario e informático. Como se observa en el siguiente gráfico, durante el año 2023, se atendieron 3,6 millones de llamadas y lo que va del 2024 se tiene 3 millones (a noviembre 2024) con proyección a alcanzar una cifra similar a los años precedentes.

Gráfico N.º 2: Atención de Llamadas Telefónicas: 2021 - 2024
(En millones de atenciones)



Fuente: Sistemas de Gestión de la SUNAT.
Elaboración: INGP – SUNAT.

4.1.3. OPERACIONES

La SUNAT presta suma importancia a la aplicación de las tecnologías de la información y al desarrollo de servicios virtuales que hoy en día son aspectos centrales en el desarrollo del Gobierno Digital.

En ese contexto se han definido diversos indicadores, como por ejemplo el indicador Tasa de uso de canal virtual, que tiene 3 componentes⁹:

- i) Trámites de RUC y devoluciones
- ii) Declaraciones determinativas
- iii) Pagos

Con relación a cada uno de estos componentes, de junio a noviembre de 2024, se tienen los siguientes resultados:

**Tabla N.º 7: Atención de Trámites de RUC y Devoluciones
(De junio a noviembre 2024)**

Periodo	Presencial	Virtual	Total	% Virtual
Junio	140,927	624,754	765,681	81.6%
Julio	131,502	643,521	775,023	83.0%
Agosto	115,946	641,490	757,436	84.7%
Setiembre	122,966	633,213	756,179	83.7%
Octubre	127,883	648,951	776,834	83.5%
Noviembre	121,460	583,231	704,691	82.8%

Fuente: SUNAT.

**Tabla N.º 8: Declaraciones Determinativas (Declaraciones de Impuestos)
(De junio a noviembre 2024)**

Periodo	Presencial	Virtual	Total	% Virtual
Junio	620,893	1,632,759	2,253,652	72.4%
Julio	681,664	1,673,934	2,355,598	71.1%
Agosto	649,314	1,662,593	2,311,907	71.9%
Setiembre	649,602	1,679,515	2,329,117	72.1%
Octubre	689,917	1,722,047	2,411,964	71.4%
Noviembre	627,437	1,671,461	2,298,898	72.7%

Fuente: SUNAT

⁹ Se ha actualizado la fórmula de cálculo del Indicador por lo que se considera las mediciones efectuadas a partir de junio 2024.

**Tabla N.º 9: Cantidad de Pagos
(De junio a noviembre 2024)**

Período	Presencial	Virtual	Total	% Virtual
Junio	395,270	1,315,403	1,710,673	76.9%
Julio	423,107	1,420,643	1,843,750	77.1%
Agosto	396,761	1,376,806	1,773,567	77.6%
Setiembre	398,493	1,418,554	1,817,047	78.1%
Octubre	404,250	1,485,444	1,889,694	78.6%
Noviembre	370,104	1,379,006	1,749,110	78.8%

Fuente: SUNAT

Desde la perspectiva del Registro Único del Contribuyente (RUC), la SUNAT cuenta con el Servicio RUC DIGITAL que permite la inscripción en el RUC de forma totalmente virtual, a través del App Personas SUNAT o desde el Portal SUNAT utilizando servicios de validación biométrica. Este servicio digital cubre el 69% de todos los trámites que se realizan en la SUNAT respecto al RUC. Hasta noviembre de 2024, se ha otorgado RUC Digital a 458,313 contribuyentes.

Respecto a las operaciones aduaneras, se viene desarrollando de forma permanente medidas para simplificar y agilizar el proceso aduanero, tales como:

- La digitalización de documentos que sustentan el despacho de importación para el consumo, al momento de numerar la declaración, a fin de mejorar la eficacia del control aduanero y de gestión de riesgo.
- La ampliación del uso del mandato electrónico en los regímenes de despacho simplificado de importación, admisión temporal para reexportación en el mismo estado, admisión temporal para perfeccionamiento activo, reimportación en el mismo estado, depósito aduanero y reembarque.
- Trámite de la solicitud de legajamiento de manera virtual, siendo algunos supuestos de aprobación automática, como la gestión de la continuación de trámite.
- La implantación del nuevo proceso de remisión de documentos electrónicos (digitalizados) a través del uso de la Casilla Electrónica en reemplazo de la presentación física para el trámite de los despachos aduaneros.
- Uso extendido de la solicitud electrónica del reconocimiento físico (SERF).
- Lineamientos para la aplicación del reconocimiento físico remoto en todos los regímenes aduaneros.

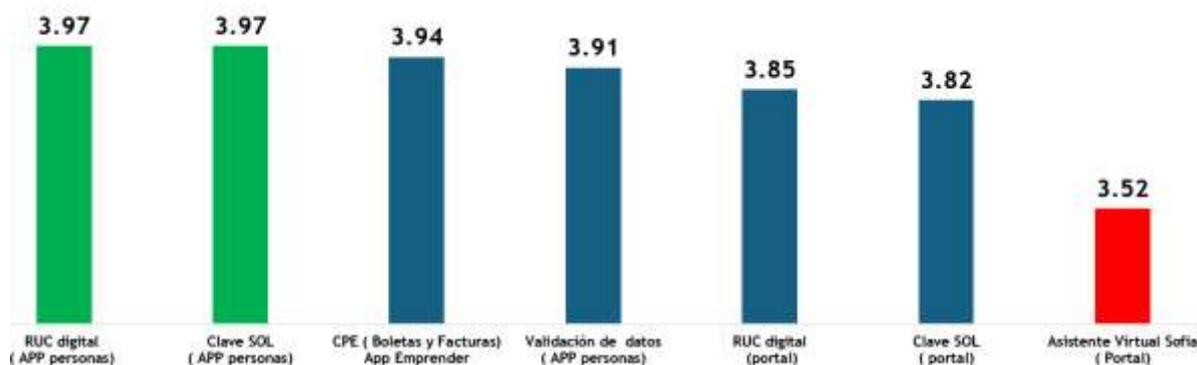
4.1.4. PERCEPCIÓN

A fin de conocer el grado de satisfacción de los contribuyentes y/o usuarios de comercio exterior con los diversos productos y servicios que brinda la SUNAT a la ciudadanía y usuario del comercio exterior, e identificar mejoras en sus procesos; la SUNAT viene realizando de forma periódica, estudios de medición de nivel de post contacto con el contribuyente y usuario del comercio exterior.

Respecto de los servicios digitales, en el último estudio de medición realizado (setiembre 2024), el indicador general de servicios electrónicos del negocio Tributos Internos alcanza los 3,92 puntos en una escala de nivel de satisfacción del 1 al 5, se supera el benchmark deseado de 3.50 para las instituciones públicas. En dicho estudio, destaca la evaluación obtenida por el servicio de RUC Digital y Clave Sol ambos con 3,97. En cuanto a los aspectos evaluados, Seguridad obtuvo el mejor promedio (3.99), mientras que Accesibilidad presentó el puntaje más bajo (3.87).

En el siguiente gráfico, se muestran los principales servicios digitales valorados:

Gráfico N.º 3: Resultados de Encuesta de Servicios Electrónicos – Tributos Internos (Setiembre 2024)



Fuente: Estudio de medición de nivel de post contacto con el contribuyente y usuario del comercio exterior, Encuesta de Servicios Electrónicos – Tributos Internos (Setiembre 2024).
Elaboración: Lima Consulting Group.

4.1.5. ESTUDIO DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

El estudio consiste en recopilar y analizar de forma periódica, información respecto a los costos en los que incurren las empresas para cumplir con sus obligaciones tributarias frente a la SUNAT, así como conocer la percepción de los contribuyentes y sus contadores sobre el sistema tributario vigente, por medio de la aplicación y el análisis de encuestas.

Este estudio realiza una estimación del costo del Cumplimiento tributario, siendo algunas de las variables que intervienen en esta estimación, las siguientes:

- Costo de tercerizar las tareas de registro contable y la contabilidad de impuestos.
- Número de horas dedicadas por los trabajadores de una empresa en las tareas de registro contable y la contabilidad de impuestos.

Respecto a los resultados del costo de cumplimiento tributario, correspondientes al ejercicio 2022, este obtuvo un índice de 80,21, el cual, en comparación a la medición anterior realizada en el 2019, tuvo una reducción de 2,98 puntos.

De acuerdo con el estudio, los principales factores que contribuyeron a la reducción del costo de cumplimiento en el Régimen General fueron la masificación de los comprobantes de pago electrónicos, la implementación y uso intensivo de libros electrónicos, las declaraciones juradas, y el pago en línea, los cuales son percibidos de manera favorable por los contribuyentes.

Entre los resultados obtenidos en las encuestas del estudio cabe destacar además los siguientes:

4.1.5.1. Dispositivos electrónicos para fines comerciales

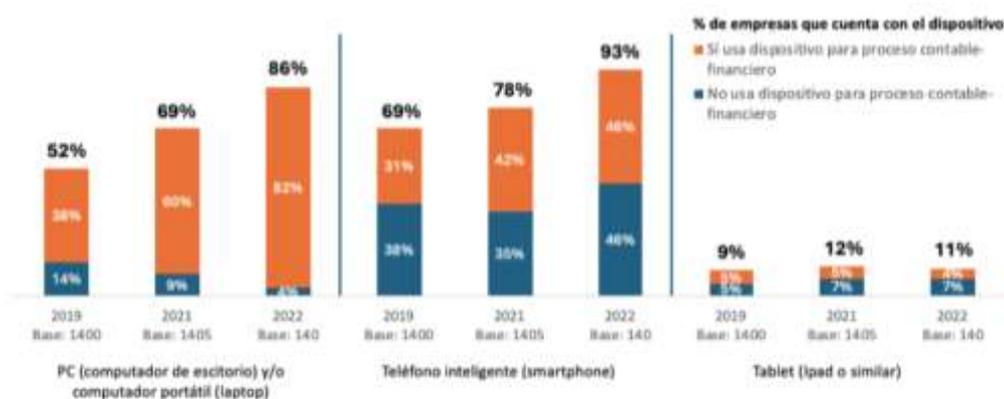
El dispositivo de mayor uso para fines comerciales sigue siendo el teléfono inteligente. En la medición realizada el 93% de las empresas declararon su uso, siendo este un porcentaje mayor (15 puntos) respecto a la medición anterior.

Asimismo, se incrementa el uso del dispositivo para fines contables y financieros en 4 puntos. Por otro lado, el uso de la PC y/o portátil es el segundo dispositivo más usado para fines comerciales, y se observa que respecto a la medición anterior su uso se ha incrementado en

17 puntos, como también se ha incrementado su uso para fines contables y financieros de manera importante (+22 puntos).

Estos resultados indican una creciente adopción de dispositivos electrónicos por parte de los contribuyentes, lo que facilita la adopción de servicios digitales que pueden ser invocados desde sus mismos dispositivos.

Gráfico N.º 4: Tenencia de dispositivos en la empresa/uso dispositivos para procesamiento contable-financiero



ENCUESTA EMPRESAS Pregunta 9: ¿Está usando usted alguna de las siguientes dispositivos para propósitos de la empresa/negocio?

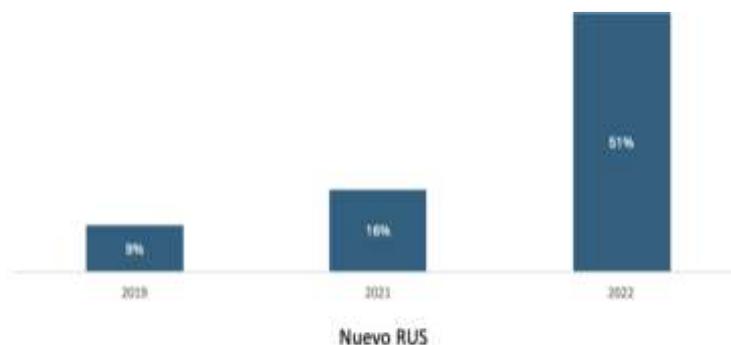
Fuente: Estudio de Medición para determinar el índice de Costo de Cumplimiento Tributario 2023 – Informe de Resultados, Marzo 2024.
Elaboración: Directo Marketing Research.

4.1.5.2. Emisión de comprobantes de pago electrónicos

Con excepción de las empresas del Nuevo RUS, la totalidad de las entrevistas manifiestan emitir comprobantes de pago electrónicos. Esto se debe que, a partir del 2022, su uso es obligatorio.

Con relación a las empresas del Nuevo RUS, se aprecia que el porcentaje de empresas que emiten voluntariamente comprobantes de pago electrónicos sigue en aumento, lo cual se refleja en el aumento de 35 puntos porcentuales.

Gráfico N.º 5: Empresas que emiten comprobantes electrónicos



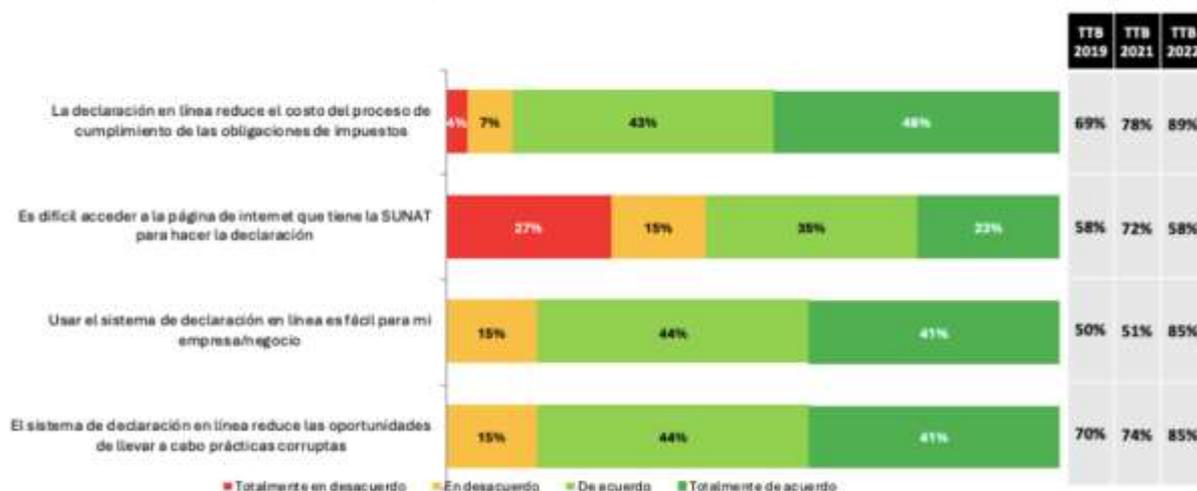
ENCUESTA EMPRESAS Pregunta 12g: ¿Su empresa emite comprobantes de pago electrónico?

Fuente: Estudio de Medición para determinar el índice de Costo de Cumplimiento Tributario 2023 – Informe de Resultados, Marzo 2024.
Elaboración: Directo Marketing Research.

4.1.5.3. Declaraciones en línea

En cuanto a las declaraciones en línea, se observa que se incrementa el porcentaje de los contribuyentes que mencionan estar “De acuerdo o Totalmente de acuerdo” con que “las declaraciones en línea reducen el costo del cumplimiento tributario”, y que “es fácil usar el sistema de declaración en línea”. Por otro lado, se observa un incremento de 74% a 85% de contribuyentes que opinan que “el sistema de declaración en línea reduce las prácticas corruptas”.

Gráfico N.º 6: Opinión sobre las declaraciones en Línea



ENCUESTA EMPRESAS Pregunta 27: Por favor dígame qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes afirmaciones:

Fuente: Estudio de Medición para determinar el índice de Costo de Cumplimiento Tributario 2023 – Informe de Resultados, Marzo 2024.

Elaboración: Directo Marketing Research.

4.1.5.4. Comunicación y accesibilidad

El conocimiento de la página web de SUNAT como fuente de información acerca de impuestos se ha incrementado significativamente (17 puntos), como también el uso y preferencia para la búsqueda de información.

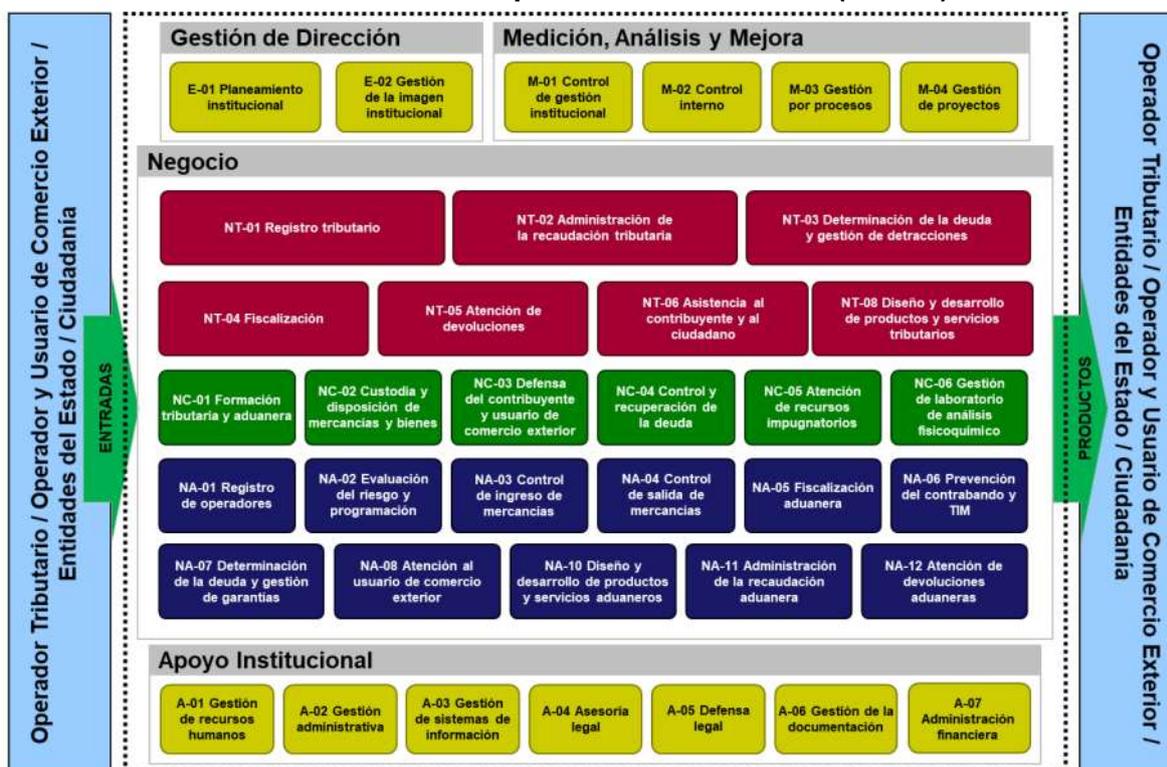
Las dos fuentes de información más utilizadas son, la página web de la SUNAT (77%) y las líneas de atención gratuitas con 43% (call centers).

4.2. GOBERNANZA DIGITAL

4.2.1. MAPA DE MACROPROCESOS DE LA SUNAT

El Mapa de Macroprocesos Institucional de la SUNAT, en su versión 7.1, constituye una evidencia de la aplicación de la mejora continua en la que está encaminada la SUNAT, para facilitar el entendimiento de la organización y sirva de herramienta para el logro de los retos planteados.

Gráfico N.º 7: Macroprocesos de la SUNAT (Nivel 0)



Operador Tributario: Contribuyente, empleador, derechohabientes/asegurados y afiliados ONP.
Operador y Usuario de Comercio Exterior: Despachadores de aduana, transportistas o sus representantes, agentes de carga internacional, almacenes aduaneros, empresas del servicio postal, empresas de servicio de entrega rápida, Duty Free, beneficiarios de material de uso aeronáutico, dueños y consignatarios.
Entidades del Estado: MEF, ESSA/LUCI / ONP, Congreso de la República, Tribunal Fiscal, RENIEC, Poder Judicial, Tribunal Constitucional y otras entidades.
Productos: Registros, información, fondos recaudados, mercancías controladas, autorizaciones y servicios de formación, entre otros.

Fuente: SUNAT

La mejora continua en la SUNAT es inherente a la gestión por procesos y está prevista en la Metodología de Gestión de Procesos.

La gestión por procesos es un pilar fundamental para impulsar la transformación digital en la SUNAT, ya que permite identificar, mapear y optimizar las actividades clave de la organización. Al centrarse en la eficiencia y la mejora continua, facilita la integración de tecnologías digitales para automatizar tareas repetitivas, mejorar la trazabilidad de las operaciones y garantizar una mayor precisión en la toma de decisiones. Además, fomenta una visión integral de los procesos tributarios y aduaneros, lo que permite diseñar soluciones tecnológicas que respondan mejor a las necesidades de los contribuyentes y a los objetivos estratégicos de la entidad. Esto no solo aumenta la transparencia y agilidad en los servicios, sino que también fortalece la confianza y el cumplimiento de los ciudadanos con sus obligaciones tributarias.

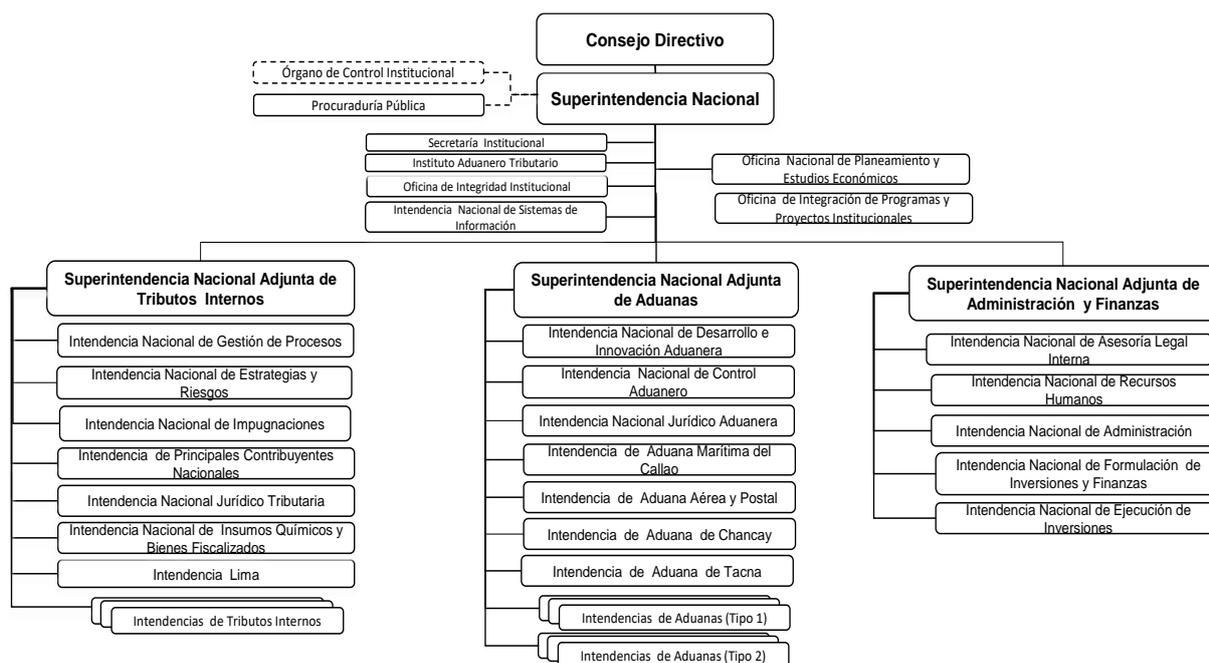
4.2.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL GOBIERNO DIGITAL

La estructura organizacional del Gobierno Digital comprende a todas las unidades organizacionales de la Institución, integrada por 12,174 trabajadores¹⁰ a nivel nacional, habiéndose instalado el Comité de Gobierno y Transformación Digital¹¹ como ente que depende de la Superintendencia Nacional.

¹⁰ Al 13 de noviembre de 2024, incluidos todos los regímenes laborales.

¹¹ En adelante El Comité.

Gráfico N.º 8: Estructura Organizacional de la SUNAT



Fuente: SUNAT

Las estructuras (roles y/o áreas) que dan soporte a la gobernanza digital en la SUNAT son los siguientes:

4.2.3. SUPERINTENDENCIA NACIONAL

De acuerdo con el artículo 9 de la sección primera del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la SUNAT, aprobada por el Decreto Supremo N.º 040-2023-EF, el Superintendente Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria es la máxima autoridad ejecutiva y titular del pliego presupuestario de la Institución, y ejerce la representación oficial de la SUNAT.

El Superintendente Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria como Titular de la Entidad es responsable y líder de la formulación e implementación del Gobierno Digital en la SUNAT. Puede delegar sus funciones como presidente de El Comité a la autoridad de la gestión administrativa, pero mantiene la responsabilidad de este.

El Superintendente Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria tiene las siguientes funciones relativas al Gobierno Digital en la SUNAT:

- a) Preside El Comité.
- b) Incorporar a otros miembros o roles en la conformación de El Comité, en base a la estructura, procesos y necesidades de la entidad.
- c) Evidencia su compromiso en la formulación del PGD, entre otros, con:
 - i. Liderar las iniciativas o procesos de transformación digital en la entidad.
 - ii. Planificar, presupuestar y asignar los recursos suficientes para la funcionalidad de El Comité y su PGD.
 - iii. Propiciar la colaboración entre los órganos de línea y de apoyo de la entidad.
 - iv. Efectuar las revisiones a los informes desarrollados por El Comité.

4.2.4. COMITÉ DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

El Comité es el mecanismo de gobernanza digital responsable de dirigir, evaluar y supervisar, por un lado, el proceso de transformación digital y gobierno digital en la entidad; y, por otro lado, el uso actual y futuro de las tecnologías digitales acorde a los cambios tecnológicos, en la regulación y el enfoque estratégico¹².

Son funciones de El Comité¹³:

- a) Formular el Plan de Gobierno Digital en coordinación con los órganos, unidades orgánicas, programas y/o proyectos de la entidad.
- b) Liderar y dirigir el proceso de transformación digital en la entidad.
- c) Evaluar que el uso actual y futuro de las tecnologías digitales sea acorde con los cambios tecnológicos, regulatorios, necesidades de la entidad, objetivos institucionales, entre otros con miras a implementar el Gobierno Digital.
- d) Gestionar la asignación de personal y recursos necesarios para la implementación del Plan de Gobierno Digital, Modelo de Gestión Documental (MGD), Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) en sus Planes Operativos Institucionales, Plan Anual de Contrataciones y otros.
- e) Promover y gestionar la implementación de estándares y buenas prácticas en gestión y gobierno de tecnologías digitales, interoperabilidad, seguridad digital, identidad digital y datos en la entidad.
- f) Elaborar informes anuales que midan el progreso de la implementación del Plan de Gobierno Digital y evalúen el desempeño del Modelo de Gestión Documental (MGD), Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).
- g) Vigilar el cumplimiento de la normatividad relacionada con la implementación del gobierno digital, interoperabilidad, seguridad de la información y datos abiertos en las entidades públicas.
- h) Promover el intercambio de datos, información, software público, así como la colaboración en el desarrollo de proyectos de digitalización entre entidades.
- i) Gestionar, mantener y documentar el Modelo de Gestión Documental (MGD), Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales y Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) de la entidad.
- j) Promover la conformación de equipos multidisciplinarios ágiles para la implementación de proyectos e iniciativas de digitalización de manera coordinada con los responsables de órganos y unidades orgánicas de la entidad.
- k) Otras funciones que se le asigne en el ámbito de su competencia y aquellas concordantes con la materia.

Asimismo, de acuerdo con la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 001-2017-PCM/SEGDI, modificada por la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 003-2018-PCM/SEGDI, que aprueba el Modelo de Gestión Documental, se dispone que El Comité de Gobierno y Transformación Digital, es el responsable directo de su implementación, así como de cumplir con las demás responsabilidades establecidas en el referido modelo, dentro de las cuales se encuentra la designación del responsable operativo del MGD, habiéndose designado a la Gerencia de Administración Documentaria y Archivo, como encargada de conducir las acciones de administración documentaria y archivo de la institución.

Mediante Resolución de Superintendencia N.º 084-2019/SUNAT, de 12 de abril de 2019, modificada por la Resolución de Superintendencia N.º 142-2019/SUNAT de 15 de julio de 2019, se conforma el Comité de Gobierno y Transformación Digital de la SUNAT.

¹² En documento *Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital*, aprobado el 22 de diciembre de 2018 con Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 005-2018-PCM/SEGDI.

¹³ De acuerdo con la Resolución Ministerial N.º 087-2019-PCM (19 de marzo de 2019).

Mediante Resolución de Superintendencia N.º 187-2024/SUNAT, de 24 de setiembre de 2024 se modifica el artículo 1 de la Resolución de Superintendencia N.º 084-2019/SUNAT, a fin de cambiar la conformación del Comité de Gobierno y Transformación Digital de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.

Actualmente, el Comité de Gobierno y Transformación Digital de la SUNAT está conformado por los siguientes roles:

Tabla N.º 10: Estructura actual del Comité de Gobierno y Transformación Digital de la SUNAT

Intendente Nacional de Estrategias y Riesgos, en representación de el/la Superintendente Nacional.
Líder de Gobierno y Transformación Digital (Intendente Nacional de Gestión de Procesos)
Intendente Nacional de Sistemas de Información - Secretario Técnico de El Comité.
Intendente Nacional de Recursos Humanos.
Intendente Nacional de Desarrollo e Innovación Aduanera.
Oficial de Datos Personales (Intendente Nacional de Asesoría Legal Interna).
Jefe de la Oficina Nacional de Planeamiento y Estudios Económicos.
Jefe de la Oficina de Integración de Programas y Proyectos Institucionales.
Director/a del Programa de Transformación Digital.
Secretario/a Institucional.
Gerente de Orientación y Servicios de la Intendencia Nacional de Gestión de Procesos.
Gerente de Operadores y Atención a Usuarios de la Intendencia Nacional de Control Aduanero.
Gerente de Administración Documentaria y Archivo de la Secretaría Institucional.
Oficial de Gobierno de Datos (Gerente de Análisis de información y Riesgos).
Oficial de Seguridad y Confianza Digital (Gerente de Seguridad de la Información)

Fuente: SUNAT

4.2.5. LÍDER DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

El Líder de Gobierno y Transformación Digital es el Intendente Nacional de Gestión de Procesos, designado por el Superintendente Nacional mediante Resolución de Superintendencia N.º 124-2024/SUNAT.

Tiene las siguientes responsabilidades¹⁴:

- a) Ejercer el liderazgo del proceso de transformación digital de la entidad.
- b) Participar activamente en El Comité.
- c) Promover el uso de tecnologías digitales al interior de la entidad para el logro de los objetivos estratégicos.
- d) Promover el uso de metodologías de innovación, ágiles u otras para coadyuvar al proceso de transformación digital.
- e) Promover una cultura digital al interior de la entidad para el aprovechamiento de las tecnologías digitales y su adaptación al proceso de transformación digital.
- f) Otras responsabilidades que se deleguen mediante lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital.

¹⁴ De acuerdo con la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 004-2018-PCM/SEGDI (10/12/2018).

4.2.6. INTENDENCIA NACIONAL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN (INSI)

De acuerdo con el artículo 35 de la sección primera del ROF de la SUNAT, aprobada por el Decreto Supremo N.º 040-2023-EF, la Intendencia Nacional de Sistemas de Información es un órgano dependiente de la Superintendencia Nacional encargado de dirigir la provisión de los procedimientos, servicios, sistemas de información e infraestructura tecnológica requeridos para la implementación de las estrategias de cambio y soportar a los procesos de la SUNAT, así como de la gestión de la seguridad de la información.

Su enfoque del desarrollo de las TIC está alineada e integrada a la estrategia del negocio digital, es decir, automático y en línea, donde los procesos están integrados digitalmente.

Para ello, la INSI ha planteado sus objetivos estratégicos centrados en:

- La habilitación de la inteligencia institucional, a través del aprovechamiento de los datos, información y conocimiento, con el uso de analítica avanzada y modelos inteligentes que optimicen la gestión de riesgo, la toma de decisiones y mejore el cumplimiento tributario y aduanero.
- La participación en la transformación digital, a través de una arquitectura empresarial, que permita maximizar el valor de los datos para la transformación de los procesos, con la finalidad de reducir costos y mejorar el cumplimiento tributario y aduanero.
- El fortalecimiento del gobierno de las tecnologías de la información y la mejora la gestión de sus procesos para mejorar la entrega de servicios que brinda.
- El aseguramiento de la disponibilidad y continuidad de los servicios de Tecnologías de Información y Comunicación; así como la reducción de riesgos y costos asociados, que garanticen una respuesta oportuna ante situaciones de alta demanda y posibles contingencias.
- La protección de la información crítica del negocio, de amenazas y riesgos de ciberseguridad; garantizando su disponibilidad, integridad y confidencialidad para asegurar la continuidad del negocio y la confianza del cliente.

Por otro lado, como parte de El Comité, la Intendencia Nacional de Sistemas de Información se constituye en la Secretaría Técnica y tiene por funciones:

- a) Elaborar las actas de las reuniones.
- b) Coordinar las agendas de las reuniones (temas a discutir o debatir en la reunión) y sus convocatorias.
- c) Registrar la información del PGD en el aplicativo informático.
- d) Otros que considere El Comité.

4.2.7. SECRETARÍA INSTITUCIONAL

De acuerdo con el artículo 29 de la sección primera del ROF de la SUNAT, aprobada por el Decreto Supremo N.º 040-2023-EF, la Secretaría Institucional es un órgano dependiente de la Superintendencia Nacional, encargado de brindar el apoyo a la Alta Dirección en el desarrollo de las actividades de su competencia, así como de supervisar a nivel nacional las acciones orientadas al fortalecimiento de la imagen institucional, las comunicaciones externas, las acciones para asegurar el flujo documentario y la conservación y custodia del acervo documentario de la institución.

En el marco del Gobierno Digital, la Secretaría Institucional integra el Comité de Gobierno y Transformación Digital.

4.2.8. OTROS ROLES

Adicionalmente como parte de El Comité, tenemos los siguientes roles:

- **Oficial de Gobierno de Datos de la SUNAT**, mediante Resolución de Superintendencia N.º 125-2024/SUNAT, se designa como tal al Gerente de Análisis de Información y Riesgos de la Intendencia Nacional de Estrategias y Riesgos.
- **Oficial de Seguridad y Confianza Digital**, mediante Resolución de Superintendencia N.º 177-2024/SUNAT, que designa como tal al Gerente de Seguridad de la Información de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información.
- **Oficial de Datos Personales**, mediante Resolución de Superintendencia Nacional Adjunta de Administración y Finanzas N.º 197-2022/SUNAT/800000 se designa como tal al Intendente Nacional de Asesoría Legal Interna.

4.3 COMPONENTES DE PLAN DE GOBIERNO DIGITAL

4.3.1 PROGRAMAS Y PROYECTOS INSTITUCIONALES

El proceso de transformación digital en el que se encuentra encaminada la SUNAT desde el año 2013, optimiza los diferentes procesos a partir del uso intensivo y eficiente de los datos, y de las herramientas tecnológicas que permiten procesar grandes volúmenes de información, recibidos directamente del contribuyente, usuarios aduaneros y de terceros.

A su vez, acelera el proceso de incorporación de la ciencia de datos, la inteligencia artificial y el análisis de redes de relacionamiento en el procesamiento de tal información, permitiendo transformar la gestión de los procesos y el análisis de riesgo basado en comportamiento, además de la modernización de los mecanismos de relacionamiento del administrado con la SUNAT.

En tal sentido, la SUNAT, a través de la Oficina de Integración de Programas y Proyectos Institucionales¹⁵, viene gestionando los Programas de Transformación Digital y Fronteras SMART, asumiendo el compromiso de brindar a los contribuyentes, usuarios aduaneros y ciudadanos en general, productos y servicios únicos y gratuitos, que agreguen valor, caracterizados por ser sostenibles, escalables, seguros, estables, simples, interoperables y socialmente aceptables.

Dichos programas están conformados por equipos interdisciplinarios, que vienen trabajando intensamente en la modernización y la transformación al mundo digital, alineados al PEI de la SUNAT y a las políticas de Gobierno y Transformación Digital, buscando: i) ponernos a la par de las administraciones más modernas en cuanto a eficacia y eficiencia; y, ii) acompañar los avances de los sectores productivos en la adopción de las nuevas tecnologías que los haga competitivos y eficientes.

La transformación digital de la SUNAT forma parte de la estrategia de gestión implementada por la institución orientada a mejorar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras, reduciendo los costos de cumplimiento, promoviendo el cambio de comportamiento hacia el cumplimiento voluntario y oportuno de las referidas obligaciones, previniendo el incumplimiento, mejorando la competitividad de los negocios y las personas, comprometida con el fortalecimiento de la seguridad de la cadena logística en el comercio exterior, facilitando un comercio internacional justo al facilitar las operaciones lícitas y con el desarrollo de la cultura tributaria y aduanera.

¹⁵ Creada mediante Resolución de Superintendencia N.º 042-2022/SUNAT, inició sus actividades el 1 de agosto de 2020.

A continuación, se describen los avances respecto a los programas y proyectos institucionales de la SUNAT:

PROGRAMA TRANSFORMACIÓN DIGITAL (PTD)

Creado mediante Resolución de Superintendencia N.º 000191-2017/SUNAT del 31 de julio de 2017, el programa llegó a implementar conforme al horizonte de tiempo establecido en cada caso, los diferentes productos y servicios que formaron parte de los siguientes proyectos componentes: *Comprobantes de Pago Electrónico, Notificación Electrónica y Expediente Virtual, Gestión Integral de Riesgo y Control Electrónico de la Trazabilidad de Mercancías*; teniendo en la actualidad el encargo de conducir los siguientes Proyectos Componentes, alineados al objetivo estratégico institucional OEI.01: Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados y a la acción estratégica AEI.01.04: Modernización y Transformación Digital de los procesos de la entidad:

a) Proyecto Componente Cuenta Única

Esta iniciativa consiste en la provisión de un sistema de servicios virtuales en línea, en formato amigable e intuitivo, orientados a que los contribuyentes y usuarios aduaneros puedan acceder a la información de sus deudas y créditos tributarios de manera simple y segura, que prevé atender a un universo de 11 millones de usuarios potenciales.

Este sistema permitirá controlar las deudas y créditos del contribuyente, integrando los procesos y eventos que afectan la deuda tributaria, de tal forma que proporcione el estado de deuda a los contribuyentes, usuarios aduaneros y usuarios internos de la SUNAT. Además, procesará información de los comprobantes de pago electrónicos, declaraciones, pagos y otras de naturaleza propia, lo que permitirá a los administrados conocer qué, cómo y cuánto pagar, por medio de opciones rápidas, sencillas y disponibles 24/7, con una reducción significativa de tiempos y costos.

La Cuenta Única permitirá la transformación digital de los procesos y de los servicios relacionados al control del cumplimiento de las obligaciones tributarias y las acciones realizadas por la Administración Tributaria, reflejando en forma integrada:

- Las acciones efectuadas por el contribuyente y/o usuario aduanero ante la Administración en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y /o aduaneras asociadas a sus deudas y créditos, tales como pagos realizados, aplicación de crédito y saldos de deuda, solicitudes no contenciosas presentadas, fraccionamientos presentados entre otros.
- Las acciones efectuadas por la Administración en el control y gestión de la deuda y créditos de los contribuyentes y usuarios aduaneros, tales como emisión de órdenes de pago, resoluciones de multa, pronunciamiento sobre solicitudes no contenciosas, pronunciamiento sobre solicitudes fraccionamiento, devolución, compensación, entre otros. Los resultados de las acciones realizadas en un proceso pueden ser visualizados en línea por los usuarios de otros procesos.

En el 2023 se inició la implementación de la “Información para propuesta de Declaración de impuesto a la renta anual de personas jurídicas y personas naturales”, así como la “Información para la Propuesta de Declaración Jurada – Formulario Virtual 621”, que permitirá generar información para la propuesta de casillas de créditos, coeficiente o porcentaje para la presentación de ambas declaraciones, facilitándole el cumplimiento de dichas declaraciones a los contribuyentes.

A partir de noviembre de 2024, se cuenta con la Gradualidad para la Determinación de la Infracción Omiso a la Presentación de la Declaración Jurada Determinativa.

b) Proyecto Componente Modelo Integral de Gestión Electrónica del IGV

Este Proyecto tiene como objetivos: i) reducir los costos de cumplimiento tributario de los contribuyentes respecto del tributo IGV, facilitándoles la automatización de la información que generan y proporcionándoles propuestas de registros, reportes y declaraciones; y, ii) fomentar el cumplimiento voluntario del contribuyente, en función al control preventivo y concurrente, basado en validaciones, alertas y restricciones en cada fase de la transacción y permitiendo un uso más eficiente de los recursos asignados al control masivo y selectivo.

A su vez, propone que las fases de documentación, registro de operaciones y declaración del IGV se gestionen de manera electrónica sobre la base del uso intensivo de la información recibida a través de los comprobantes de pago electrónicos.

El año 2023 se implementó el Sistema Integrado de Registros Electrónicos (SIRE), un servicio cero papeles que se encuentra disponible en línea las 24 horas del día. El SIRE tiene los siguientes objetivos: i) gestionar la información del Registro de Ventas e Ingresos Electrónico y del Registro de Compras Electrónico del contribuyente; ii) proporcionar reportes estadísticos sobre las actividades comerciales y alertas sobre posibles errores para subsanarlos oportunamente; iii) facilitar el cumplimiento voluntario; y iv) asistir al contribuyente para la correcta presentación de sus registros y declaración.

Los principales eventos para la difusión del SIRE y los datos de su uso fueron los siguientes:

- Al mes de agosto de 2024, más de 760 mil contribuyentes utilizaron el SIRE, generándose más de 12,9 millones de registros.
- Se realizaron conversatorios con diferentes Colegios de Contadores Públicos del Perú y reuniones técnico-normativas e informáticas con los contribuyentes y diferentes gremios empresariales como ASBANC, COMEX, AFIN, APESEG y la CCL. Asimismo, se ofrecieron charlas al público en general utilizando herramientas de videoconferencia, transmisiones en redes sociales, entre otros.
- Publicación en el microsítio <https://cpe.sunat.gob.pe/> de contenidos, instructivos, videotutoriales y preguntas frecuentes sobre el SIRE, incluyendo aspectos del proceso desde la propuesta hasta la generación de registros y ajustes posteriores.
- En octubre de 2023 fueron incorporados al SIRE los contribuyentes que al 30 de setiembre de 2023, se encontraban obligados a llevar sus Registros de Ventas y Registro de Compras en el SLE – PLE o SLE – PORTAL y que estaban afectos al Régimen Especial del Impuesto a la Renta o al Régimen MYPE Tributario.
- En agosto de 2024 se han incorporado al SIRE los contribuyentes que al 31 de julio del 2024 se encontraban acogidos al Régimen Especial del Impuesto a la Renta o al Régimen MYPE Tributario.
- En octubre de 2024 el SIRE ganó el concurso promovido por el colectivo Ciudadanos al Día obteniendo el Premio a las Buenas Prácticas de Gestión Pública 2024, en la categoría Fiscalización y Cumplimiento de la Ley, destacándose entre otras importantes iniciativas de los sectores público y privado.

c) Proyecto Componente Control Electrónico de la Trazabilidad de Mercancías

El Proyecto consistió en emplear de forma intensiva, herramientas tecnológicas para capturar información de transacciones comerciales relacionadas con el traslado de mercancías, así como el desarrollo de una nueva versión de la Guía de Remisión Electrónica (GRE) que permita identificar inconsistencias, generar alertas y establecer una nueva forma de relacionamiento con los contribuyentes, mejorando la eficiencia de las intervenciones (por canales de atención) y los resultados de las acciones de control.

Se buscó la automatización del proceso de control del traslado de mercancías en zona secundaria, a partir de la masificación del uso de la GRE, a través de una implementación

flexible y de fácil uso que incluye un aplicativo móvil dirigido a determinados segmentos de contribuyentes y para las operaciones más usuales.

El proyecto implementó los siguientes servicios:

- *Sistema de Identificación y Gestión de Inconsistencias (SIGI)*
Basado en un modelo de riesgo que perfila el tipo de actuación del fedatario fiscalizador asociado a los riesgos e inconsistencias de los actores involucrados en el traslado de mercancías.
- *Sistema de Gestión de Medidas de Control Electrónicas (SGMCE)*
Que permite la administración de las intervenciones electrónicas mediante canales de gestión virtual, además de la alerta enviada al contribuyente, generando un riesgo real y efectivo al emisor de una GRE que presente inconsistencias.
- *Sistema de Gestión de Intervenciones Presenciales (SGIP)*
Que incorpora una mayor eficiencia en las intervenciones al posibilitar el registro de la información contenida en las GRE mediante el uso de una APP para la lectura de códigos QR. Esto permite capturar en línea la información y, de manera simultánea, registrar la intervención realizada.
Posteriormente, en caso corresponda, se deriva al módulo de emisión de documentos electrónicos para la formulación del acta electrónica respectiva, acompañada de la verificación biométrica dactilar para el usuario y el certificado de firma digital para el funcionario de la SUNAT.
- *Expediente Electrónico de Control Móvil*
Permite el seguimiento del estado de los expedientes generados por las intervenciones no conformes realizadas en el transporte de bienes, a través de la gestión de los documentos electrónicos que sustentan las actuaciones de la SUNAT, así como el uso de escritos electrónicos. Con ello, se garantiza la ubicación de la carga, así como el acceso, confidencialidad, seguridad, integridad, trazabilidad y disponibilidad de la información las 24 horas del día. Cabe destacar que también se cuenta con la funcionalidad que permite a los contribuyentes gestionar representaciones impresas, de requerirlo.

Al cierre del proyecto, mediante la APP Emprender, SUNAT Operaciones en Línea y los Sistemas de Emisión del Contribuyente, han permitido la emisión de más de 266 millones de GRE, y la cantidad de emisores de GRE ascendió a más de 359 mil contribuyentes.

Es de destacar que en octubre de 2024 la GRE obtuvo la calificación de Buena Práctica en Gestión Pública 2024 en el concurso promovido por el colectivo Ciudadanos al Día en la categoría Fiscalización y Cumplimiento de la Ley.

PROGRAMA FRONTERAS SMART (PFSMART)

La gestión de riesgo en el proceso de control de las Aduanas en el mundo consiste principalmente en buscar el equilibrio entre la facilitación del control lícito y la selección a control de las declaraciones con alta probabilidad de comisión de fraude o delito aduanero.

Con este propósito, mediante Resolución de Superintendencia N.º 000234-2020/SUNAT de 30 diciembre de 2020, se incorporó al portafolio de programas y proyectos de la SUNAT el PFSMART, con el objetivo de contar con un nuevo modelo de control aduanero que permita prevenir, detectar y reprimir los ilícitos aduaneros, con procesos simples, ágiles y transparentes, lo cual contribuirá con un comercio seguro, con resultados medibles o cuantificables, automatizando la selección a control en base a gestión de riesgo, empleando los últimos avances en tecnología.

En la actualidad, tiene el encargo de conducir los siguientes Proyectos Componentes en el ámbito de negocio aduanero, alineados al objetivo estratégico institucional OEI.01: Mejorar el

cumplimiento tributario y aduanero de los administrados y a la acción estratégica AEI.01.04: Modernización y Transformación Digital de los procesos de la entidad:

a) Proyecto Componente Puertos, Aeropuertos y Fronteras Terrestres Inteligentes

Su objetivo es fortalecer las capacidades del control aduanero en los procesos de entrada y salida de mercancías, medios de transporte y personas por las aduanas del país, mediante la modernización y rediseño del control aduanero basado en procesos integrales, automatizados, interoperables y medibles.

Durante el 2023 hasta agosto 2024 se efectuaron las siguientes implementaciones:

APP “Bienvenido al Perú”

Este aplicativo, que cuenta también con una versión Web, ha modernizado el ingreso y salida de pasajeros por vía aérea, marítima y pasos de fronteras terrestres habilitados. Permite al pasajero declarar de forma electrónica y de manera anticipada el ingreso de equipajes, ingreso y salida de dinero, así como el ingreso y salida temporal de bienes. (<https://bienvenidoalperu.sunat.gob.pe/>).

Entre el 01 de enero de 2023 y el 31 de agosto de 2024, la APP y el sitio web Bienvenido al Perú han permitido la generación electrónica de más de 70 mil declaraciones juradas de equipaje, cuyo valor FOB total asciende a más de USD 79 millones.

Asimismo, a través de estos medios electrónicos, los pasajeros que ingresaron y salieron del país emitieron más de 40 mil declaraciones juradas de dinero durante el año 2023 hasta agosto 2024, por un monto declarado de divisas de más de USD 1302 millones. Esta información se encuentra disponible para la consulta en línea de la Unidad de Inteligencia Financiera de la SBS.

Es de destacar que en setiembre de 2024 la App Bienvenido al Perú obtuvo la calificación de Buena Práctica en Gestión Pública 2024 en el concurso promovido por el colectivo Ciudadanos al Día en la categoría Servicios Digitales para Pasajeros y Turistas.

APP de Trazabilidad de Naves Vía Marítima (web y móvil)

Implantada en julio de 2023, permite a los colaboradores de aduanas la trazabilidad y el control en línea de las naves que ingresan y salen por vía marítima del litoral peruano. Esta herramienta comprende un mapa que muestra la ubicación de las naves que transitan en el país, optimizando la trazabilidad en tiempo real de la totalidad de estas. Cabe indicar que esta iniciativa resulta del cruce de información de la ubicación de las naves registradas en *Marine Traffic* con la del Manifiesto de Carga y el Documento Único de Escala de la Autoridad Portuaria Nacional, mejorando el cumplimiento de la obligación de los transportistas de informar a la Aduana sobre su arribo al país.

Asimismo, cuenta con avisos en línea para programar acciones de control extraordinario, generados para naves, contenedores, documentos de transporte y DAM, los cuales automáticamente se generan y se comunican por correo electrónico y mediante mensajes de texto al teléfono celular del funcionario aduanero.

Al 31 de agosto de 2024, las Intendencias de Aduanas de Paita, Salaverry, Pisco, Iquitos, IAMC e INCA, generaron más de 5200 avisos aduaneros, que les permitió mejorar la eficiencia en la programación de las acciones de control extraordinario.

Trazabilidad de la carga vía web

Implantado en octubre de 2023, como parte del nuevo SIGCA, permite a todos los usuarios de las aduanas marítimas y aérea del país verificar la trazabilidad del flujo de la carga de ingreso y salida, a través de una línea de tiempo, con las siguientes características:

- En el flujo de importación, muestra la trazabilidad a nivel de cada documento de transporte desde el embarque, la numeración del manifiesto, salida del puerto hasta el depósito temporal.
- En el flujo de exportación, muestra la trazabilidad de la DAM desde el local del exportador o depósito temporal hasta el embarque de la carga y posterior regularización.

Asimismo, brinda a los usuarios de comercio exterior, a través del Portal SUNAT con clave SOL, una funcionalidad sencilla y ágil para hacer seguimiento a su carga (tracking) desde el embarque hasta la salida del depósito temporal en el caso de mercancía de importación; y desde el local del exportador hasta el embarque en el caso de mercancía de exportación.

Sistema Integrado de Control de Inspección No Intrusiva

Implantado en noviembre de 2023, en el Centro de Atención en Frontera Santa Rosa – Tacna, como parte del Sistema Integrado de Control de Inspección No Intrusiva (SICNI). Tiene por objetivo prevenir y reprimir el ingreso ilegal de mercancías y el tráfico ilícito de drogas. Se ha desarrollado sobre la base de un nuevo modelo de control no intrusivo con escáner de alta energía y el análisis centralizado de imágenes escaneadas en el Puesto de Inspección Centralizada en el Callao.

Este sistema permite que las imágenes de la carga escaneada sin sospecha puedan reemplazar, cuando corresponda, el examen físico de las mercancías; con ello, reduce notablemente los costos y los tiempos de despacho en las importaciones y exportaciones.

Entre el 22 de noviembre de 2023 y el 31 de agosto de 2024, se inspeccionaron 5800 vehículos de carga en el Centro de Atención en Frontera (CAF) Santa Rosa de Tacna utilizando el escáner de alta energía. El valor de la mercancía inspeccionada ascendió a más de USD 187 millones en valor FOB.

El 28 de agosto de 2024 inició las operaciones los escáneres de alta energía de los Terminales Portuarios de APM Terminals y de DP World de la jurisdicción de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao. Hasta el 12 de setiembre de 2024 se escanearon 341 contenedores valorizados en USD 18 millones en valor FOB.

b) Proyecto Componente Gestión de Control e Inteligencia

El proyecto tiene como objetivo principal fortalecer la gestión de riesgo en los procesos de importación para el consumo y de exportación definitiva mediante la aplicación de nuevos modelos analíticos con técnicas de *Machine Learning* y una plataforma de despliegue de estos, buscando predecir nuevos patrones de fraudes para mejorar la eficiencia y efectividad en la selectividad para el control ordinario de las mercancías sujetas a control.

Asimismo, en estos procesos se incorporan herramientas para la selectividad de las mercancías que estarán sujetas a control no intrusivo para prevenir ilícitos aduaneros, y herramientas para dar mayor transparencia y trazabilidad durante las actividades de reconocimiento físico de las mercancías, y para las acciones de control extraordinario.

De otro lado, se busca sistematizar el proceso de asignación y distribución del personal que presta servicios en los puestos de control, en los centros de atención en frontera y en los grupos operativos a nivel nacional, con el fin de validar su permanencia en el registro de las

actividades de control ejecutadas, brindando además información relevante para la gestión de los recursos humanos y materiales usados en el control aduanero.

Adicionalmente, busca brindar un sistema que registre información estructurada de fuente interna y externa, que sirva de base para la investigación y la inteligencia aduanera, promoviendo la gestión de conocimiento y el fortalecimiento de las acciones de control en las aduanas del país.

Entre el 2023 y 2024 se efectuaron las siguientes implementaciones:

Selección Automática de Carga para Acciones de Control Extraordinario

Permite seleccionar contenedores y vehículos mediante indicadores de riesgo para ser sujetos a inspección no intrusiva con el fin de disminuir la discrecionalidad en las acciones de control extraordinario. En noviembre de 2023 se activó la selectividad automática a control no intrusivo en el Complejo Fronterizo de Santa Rosa, en la IA de Tacna, permitiendo que el 98% de la carga escaneada y controlada en dicho recinto aduanero haya sido efectuada sobre la base de indicadores de riesgo del Sistema de Selección Automática de Carga.

Sistema de Reconocimiento Físico Único – Exportación Definitiva

En mayo de 2023 se incorporó el régimen de Exportación Definitiva al proceso de Reconocimiento Físico Único en la IAMC y en junio de 2023 se hizo lo propio en la IAAP. Este sistema permite que en el proceso de exportación definitiva participen 2 funcionarios en la diligencia de despacho, el primero registrando los resultados de su actuación en la zona de reconocimiento y el segundo haciendo lo propio de manera remota (desde el gabinete), ambos conectándose en línea compartiendo información relevante para la ejecución del control en la diligencia del reconocimiento físico de mercancías, dando mayor transparencia al proceso y reduciendo la discrecionalidad de los funcionarios.

En los años 2023 y 2024, del total de DAM del régimen de Exportación Definitiva asignadas a reconocimiento físico, el 26,3% y 67,03% respectivamente, fueron atendidas bajo este nuevo proceso de control, representando un valor FOB aproximado de USD 480 millones y de USD 974 millones para cada año.

Sistema de Gestión de Actas Electrónicas y Registros de Control

Implementado en agosto de 2023, el sistema permite la virtualización de las actas de inmovilización e incautación de mercancías y de medios de transporte, así como el acta de inspección, el acta de hallazgo y el acta de retención de dinero; con el propósito de reducir el uso de los formatos físicos y reducir el tiempo en que son elaborados, producto de las acciones de control aduanero que se ejecutan en el ámbito nacional.

Dicho registro se puede realizar en línea a través del uso de un aplicativo móvil o también por plataforma web, utilizando información precedente ya existente en la DAM o en la ACE. Estos documentos pueden contar con la identificación biométrica dactilar del intervenido y con la firma digital del funcionario aduanero.

Entre el 15 de agosto de 2023 y el 22 de setiembre de 2024, se registraron a través de este sistema 12 165 actas de incautación y 4825 actas de inmovilización, por un valor aproximado de USD 72,3 millones y USD 114,2 millones, respectivamente, a nivel nacional.

Finalmente, en la siguiente tabla podemos ver el porcentaje programado y de avance de los Proyectos Institucionales:

Tabla N.º 11: Avance de Proyectos Institucionales

	FECHA		%AVANCE									
	INICIO	FIN	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct
Programa Transformación Digital	01/8/2017	31/12/2026										
Cuenta Única	01/8/2017	31/12/2026	36%	37%	38%	40%	41%	43%	45%	47%	(b)	40%
Modelo Integral de Gestión Electrónica del IGV	3/8/2020	29/5/2025	-	96%	97%	97%	97%	98%	98%	98%	98%	98%
Control Electrónico de la Trazabilidad de Mercancías (a)	30/12/2020	31/7/2024	98%	98%	98%	98%	98%	99%	100%			
Programa Fronteras SMART	30/12/2020	19/6/2026										
Gestión de Control e Inteligencia	30/12/2020	31/5/2026	90%	94%	94%	95%	95%	95%	83% (c)	86%	87%	89%
Puertos, Aeropuertos y Fronteras Terrestres Inteligentes	30/12/2020	29/12/2025	74%	74%	74%	75%	76%	76%	(b)	(b)	98%	98%

Fuente: SUNAT

(a) El proyecto culminó en Julio 2024, considerando la actualización del alcance aprobado.

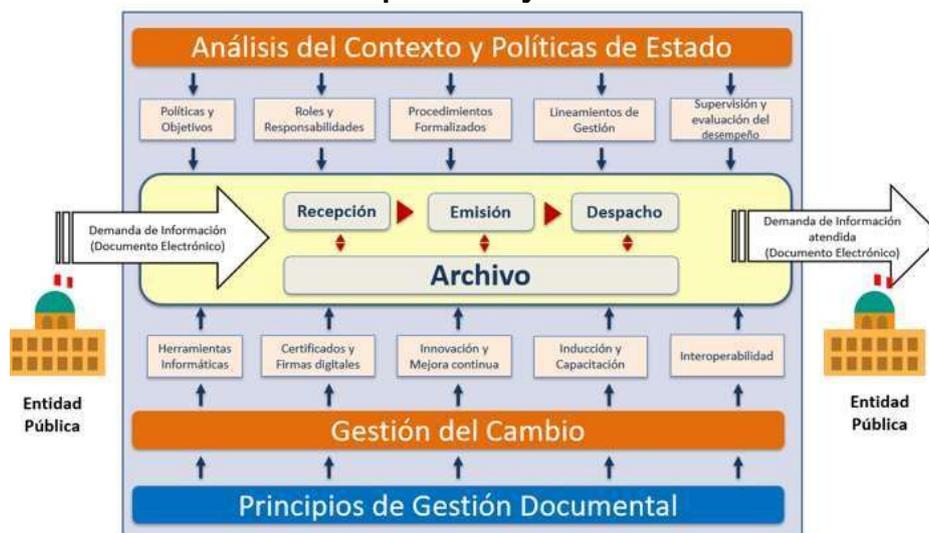
(b) No reportó avance. En ese periodo se presentó una propuesta de reducción de alcance.

(c) El porcentaje de avance se redujo debido a una ampliación del alcance

4.3.2 MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL - MGD

Mediante Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 001-2017-PCM/SEGDI, se aprobó el Modelo de Gestión Documental, el cual busca facilitar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 8 del Decreto Legislativo N.º 1310, que señala que las entidades de la Administración Pública deben interconectar sus sistemas de trámite documentario o equivalentes para el envío automático de documentos electrónicos entre dichas entidades a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE), así como dentro de sus unidades de organización. Los componentes y procesos que se desarrollan en el MGD se muestran en el gráfico:

Gráfico N.º 9: Componentes y Procesos del MGD



Elaborado por SEDGI.

La Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 003-2018-PCM/SEGDI emitida por la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, ente rector del Sistema Nacional de Transformación Digital, establece que la función del responsable directivo del MGD recae en el Comité de Gobierno y Transformación Digital conformado mediante la Resolución Superintendencia N.º 084-2019/SUNAT y modificatorias.

La gestión documental de la SUNAT se encuentra alineada a las normas de gobierno y transformación digital, por lo que, en el marco de colaboración entre entidades, su sistema de trámite documentario interopera con otras entidades del Estado Peruano a través de la PIDE y dispone de una mesa de partes virtual para la presentación de documentos por parte de los ciudadanos. Asimismo, la Institución se encuentra comprometida con la mejora continua de la gestión documental, con el uso intensivo de la tecnología, asegurando la trazabilidad, disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticidad y adecuada conservación de los documentos durante su ciclo de vida, considerando las diferentes políticas internas y contribuyendo con el logro de los objetivos estratégicos institucionales.

El Comité como responsable de evaluar el desempeño del MGD, realiza el seguimiento a los siguientes objetivos e indicadores aprobados con la Resolución de Superintendencia N.º 000237-2024/SUNAT:

Tabla N.º 12: Objetivos de la Gestión documental

Objetivos de Gestión Documental				
1. Consolidar el uso de servicios digitales internos. 2. Fortalecer los conocimientos de gestión documental en el personal de la SUNAT.				
Indicadores y Metas:				
ID	Objetivo del MGD	Indicador	Meta	Proceso del MGD asociado
OGD1	Consolidar el uso de servicios digitales internos.	OGD1.1: Porcentaje de disponibilidad de los servicios críticos internos.	99.86 %	Recepción Emisión Archivo Despacho
OGD2	Fortalecer los conocimientos en gestión documental en el personal de la SUNAT.	OGD2.1: Número de capacitaciones en gestión documental al personal.	4	Recepción Emisión Archivo Despacho
Manejo de versiones:				
1. Fecha de aprobación: 22 de agosto de 2024. 2. Versión: V1. 3. Aprobado por: El Comité.				

Fuente: SUNAT

Conforme al requisito de innovación y mejora continua del MGD se espera proseguir con la incorporación de nuevos módulos y funcionalidades en el sistema de gestión documental e-Chaski, así como actualización de los procedimientos de gestión documental en el ámbito del gobierno digital.

4.3.3 DESARROLLO DE INICIATIVAS INFORMÁTICAS Y MEJORA CONTINUA

En la SUNAT se cuenta con el Set de Indicadores y Proyectos (SIP), que es un instrumento de gestión interna que complementa al Plan Estratégico Institucional (PEI) y al Plan Operativo Institucional (POI). Además, contiene los indicadores y metas institucionales priorizados para un ejercicio anual, eminentemente de resultado y, excepcionalmente, puede considerar indicadores de actividad que por su trascendencia deben ser monitoreados en este nivel. Del mismo modo, el SIP abarca la programación de entregables estratégicos y de órgano, orientados al logro de los objetivos y metas institucionales; así como, la relación de programas y proyectos institucionales que conforman el portafolio institucional.

En ese contexto, se desarrollan iniciativas y mejoras informáticas continuas, alineadas para la consecución de los entregables y el cumplimiento de los indicadores establecidos en el SIP, generando de esta manera calidad y eficiencias en los servicios digitales.

En la actualidad, se vienen desarrollando las siguientes iniciativas SIP:

Iniciativas para Tributos Internos

- Ajustes al Sistema de Fiscalización Parcial Electrónica.
- Habilitación de módulos en SOL e INTRANET con información del perfil de cumplimiento del contribuyente.
- Habilitación de funcionalidades a aquellos sujetos sin capacidad operativa.
- Ajuste en la GRE.
- Incorporación y/o actualización de reglas y/o variables que atiendan los incumplimientos y/o riesgos masivos.
- Implementación de soluciones para los puntos críticos detectados en el monitoreo de los datos utilizados en la gestión de riesgos de cumplimiento tributario.
- Actualización de los datos del Registro Único de Contribuyentes.
- Implementación de mejoras a los formularios virtuales.
- Mejoras y optimizaciones Sistema de Gestión de Recursos Impugnatorios.
- Ampliación de los perfiles de riesgo utilizados en los procesos de control.

Iniciativas para Aduanas

- Adecuaciones informáticas vinculadas al proceso de importación por modificación del RLGA.
- Nuevo modelo de certificación del Operador Económico Autorizado, para la optimización del proceso de certificación y ampliación de cobertura
- Mejoras al proceso de fiscalización Aduanera: Adecuaciones al RSIRAT, Expediente electrónico y SINE para las acciones de fiscalización aduanera.
- Mejora de la ejecución y trazabilidad de las acciones de control a través de las Actas Electrónicas.
- Implementación de mecanismos de control a la utilización de medios de pago cuando se trate de pagos diferidos, incorporación del Incoterm DPU y de nuevos estados de la mercancía
- Implementación de mejoras en el actual aplicativo Drawback Web, mejorando la virtualización, control y simplificación del trámite
- Consulta Web Service Transbordo.
- Descargas parciales en otro puerto nacional y adecuaciones al documento que sustenta el traslado de las mercancías (GRE).
- Implementación de adecuaciones a los procesos de manifiesto de carga, ingreso y salida de mercancías.
- Transmisión de documentos digitalizados de importación para el consumo al momento de la numeración de la Declaración Aduanera de Mercancías.
- Tránsito aduanero: Inclusión del Agente de Carga Internacional

4.3.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)

Desde el año 2018, la SUNAT cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) implementado, que se ajusta a los estándares y mejores prácticas reconocidos internacionalmente como de la serie ISO/IEC 27001:2022 y que garantiza la protección de la información más sensible de SUNAT:

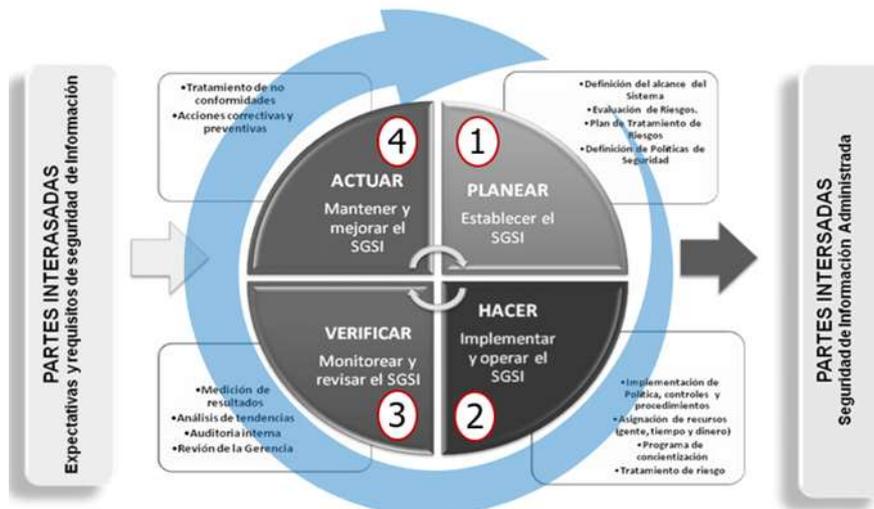
Gráfico N.º 10: Marco de Gestión de Seguridad de la Información de la SUNAT



Fuente: Gerencia de Seguridad de la Información
Elaboración: INSI

Como estrategia para obtener una seguridad de la información gestionada se viene utilizando el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), donde se desarrolla un marco y un plan de seguridad en el cual como resultado de la gestión de riesgos se aplican los mecanismos de control de la seguridad según lo planificado, se verifica y se mejora continuamente el plan y los controles a fin de asegurar su eficacia. (véase figura).

Gráfico N.º 11: Ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)



Fuente: Gerencia de Seguridad de la Información
Elaboración: INSI

Asimismo, desde el año 2016 la SUNAT cuenta con un Oficial de Seguridad y Confianza Digital, quien es responsable de coordinar la implementación y mantenimiento del SGI en la entidad, atendiendo las normas en materia de seguridad digital, confianza digital, transformación y gobierno digitales¹⁶.

La última actualización del responsable se realizó mediante Resolución de Superintendencia N.º 177-2024/SUNAT, que designa como Oficial de Seguridad y Confianza Digital de la SUNAT al Gerente de Seguridad de la Información de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información.

¹⁶ De acuerdo con lo indicado en la vigésima primera disposición complementaria final del Decreto Supremo N.º 029-2021-PCM y la cuarta disposición complementaria final del Decreto Supremo N.º157-2021-PCM, toda mención que se efectúe respecto al Oficial de Seguridad de la Información deberá entenderse como realizada al Oficial de Seguridad y Confianza Digital.

Posteriormente, en el año 2022 se creó la Gerencia de Seguridad de la Información, órgano de línea dependiente de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información, que es la encargada de conducir las actividades para la implementación y gestión del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la SUNAT (Resolución de Superintendencia N.º 042-2022/SUNAT).

El SGSI de la SUNAT es presidido por el Superintendente Nacional o su representante, en coordinación con el Oficial de Seguridad y Confianza Digital. El detalle se encuentra en el documento “Manual de Roles, Responsabilidades y Autoridades Organizacionales del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI-MA-02” de última modificatoria en el año 2023 (Resolución de Superintendencia N.º 148-2023/SUNAT) aplicado a los colaboradores, personal bajo modalidades formativas y terceros vinculados con la institución.

Los roles, responsabilidades y autoridades que soportan el SGSI de la SUNAT son los siguientes:

Gráfico N.º 12: Roles y Responsabilidades y Autoridades que soportan el SGSI



Fuente: Gerencia de Seguridad de la Información
Elaboración: INSI

Adicionalmente el Oficial de Seguridad y Confianza Digital remite de manera periódica a El Comité el “Reporte de Revisión del SGSI”, donde se detalla los avances y estado actual del sistema de gestión de seguridad de la información, así como el reporte de gestión de incidentes y vulnerabilidades.

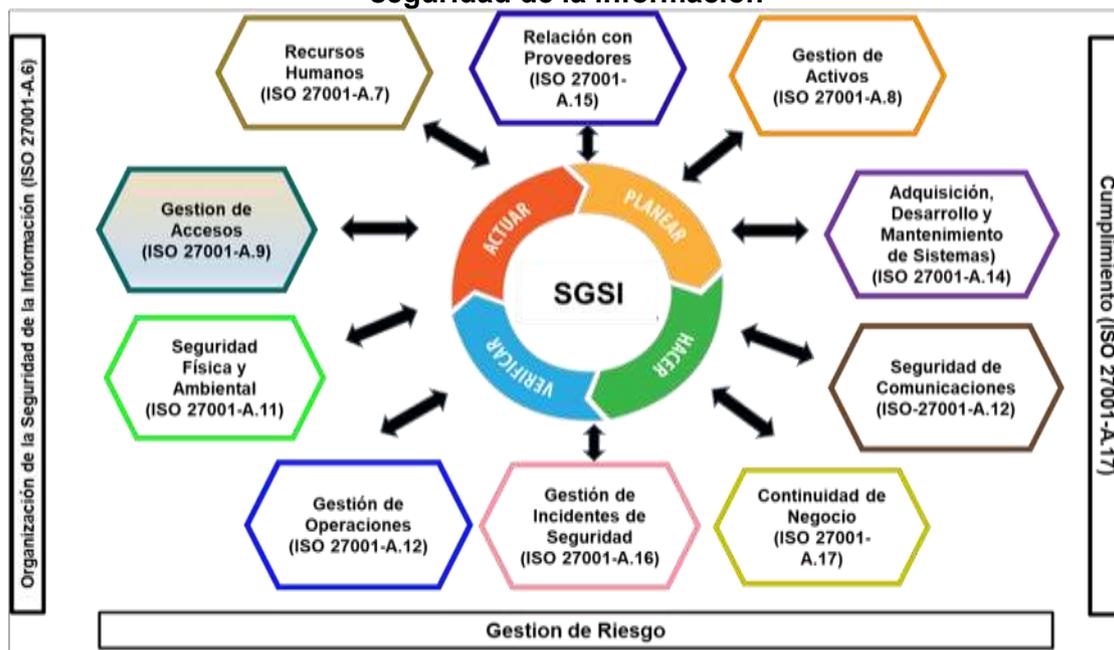
El Superintendente Nacional es quien tiene la responsabilidad general del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, quien presidiendo El Comité debe aprobar las Políticas de Seguridad de la Información según lo establecido en el “Procedimiento Control de Información Documentada del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información-SGSI-PR-01”.

Las políticas se encuentran definidas en los siguientes documentos: “Políticas de seguridad de la información-SGSI-PO-01” aprobado con Resolución de Superintendencia N.º 173-2018/SUNAT y el “Manual de políticas del sistema de gestión de seguridad de la información-SGSI-MA-03” actualizado con Resolución de Superintendencia N.º 148-2023/SUNAT; estas cubren los siguientes aspectos:

- Políticas de seguridad de la información (ISO 27001-A.5): Proporciona las directivas y los lineamientos para la seguridad de la información que debe seguir todo el personal de la organización y partes externas relevantes.
- Organización de la Seguridad de la Información (ISO 27001-A.6): Se definen y comunican los roles, responsabilidades y autoridades sobre el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la SUNAT.
- Seguridad en Recursos Humanos (ISO 27001-A.7): Brinda los lineamientos para asegurar que el personal tenga presente sus roles y responsabilidades, así como definir el marco apropiado para el entrenamiento del personal.
- Seguridad en Gestión de Activos (ISO 27001-A.8): Orientado a que los activos de información deben tener un adecuado nivel de protección y uso, cualquiera sea el medio que los soporte y el ambiente tecnológico en que se procesen.
- Seguridad en Control de Accesos (ISO 27001-A.9): Se establecen los lineamientos para controlar el acceso a un sistema de información de acuerdo con la función de usuario, perfil de acceso, autorización, segregación de funciones y revisión periódica de privilegios.
- Criptografía (ISO 27001-A.10): Se establecen los lineamientos para asegurar el uso apropiado y efectivo de la criptografía para proteger la confidencialidad, autenticidad y/o integridad de la información.
- Seguridad Física y Ambiental (ISO 27001-A.11): Brinda los lineamientos para prevenir accesos no autorizados a los ambientes físicos de la institución donde se almacena y/o procesa información sensible, evitando el daño, pérdida o mal uso de los activos de información que la procesan.
- Seguridad de las Operaciones (ISO 27001-A.12): Se establecen los lineamientos para asegurar el funcionamiento correcto y seguro de las instalaciones de procesamiento de la información.
- Seguridad de las Comunicaciones (ISO 27001-A.13): Se establecen los lineamientos para asegurar la protección de la información en las redes y sus instalaciones de procesamiento de la información que la soportan.
- Seguridad en Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas (ISO 27001-A.14): Lineamientos para garantizar que la seguridad de la información sea una parte integral de los sistemas de información a través del ciclo completo. Incluye también los requisitos para sistemas de información que proporcionen servicios sobre redes públicas.
- Seguridad en la Relación con Proveedores (ISO 27001-A.15): Se establecen los lineamientos para asegurar la protección a los activos de información de la institución, que son accesibles por los proveedores.
- Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información (ISO 27001-A.16): Se establecen los lineamientos para asegurar un enfoque consistente y efectivo a la gestión de incidentes de seguridad de la información, incluyendo la comunicación sobre eventos de seguridad y vulnerabilidades.
- Seguridad de la información en la Gestión de Continuidad de Negocio (ISO 27001-A.17): Lineamientos para asegurar la continuidad de las operaciones en caso de una contingencia no prevista con el fin de reducir el impacto en el negocio.
- Cumplimiento (ISO 27001-A.18): Se establecen los lineamientos para prevenir infracciones de las obligaciones legales, regulatorias o contractuales relacionadas a la seguridad de la información y a cualquier requisito de seguridad.

Las políticas de seguridad de la información en el marco de la seguridad de la información se visualizan en el siguiente gráfico:

Gráfico N.º 13: Las políticas de seguridad de la información en el marco de la seguridad de la información



Fuente: Gerencia de Seguridad de la Información
Elaboración: INSI

Estas políticas son comunicadas al personal a su ingreso a la institución, en el portal de intranet y difundidas a través de los diferentes medios como: boletines, afiches físicos, entre otros. Para el caso de los terceros estos son comunicados a través de los contratos respectivos.

En lo relacionado a la gestión de riesgos de seguridad de la información, el SGSI cuenta con una metodología que aborda las siguientes etapas:

Fase 1: Capacitación y Consideraciones Previas, en esta etapa, el Oficial de Seguridad y Confianza Digital junto con el personal de la Gerencia de Seguridad de la Información realizarán las charlas de capacitación requeridas a todos los involucrados, en caso corresponda.

Fase 2: Elaboración del Inventario de Activos, luego de la Capacitación y Consideraciones Previas (Fase 1), el proceso de gestión de riesgos deberá continuar con la elaboración del inventario de activos de información de los procesos considerados dentro del alcance del SGSI. Los activos de información valorizados como altos pasan al análisis de riesgos.

Fase 3: Análisis de Riesgos, completado el inventario de activos de información (Fase 2), se deberán identificar las posibles amenazas a las que están expuestos los activos valorizados como altos en la etapa anterior, así como también las vulnerabilidades y controles existentes.

Fase 4: Evaluación de Riesgos, luego de completado el análisis de riesgos, se procederá a la evaluación del riesgo para determinar el nivel de Riesgo en base a la probabilidad e impacto.

Fase 5: Tratamiento de Riesgos, en esta etapa de tratamiento del riesgo, el Equipo de Gestión de Riesgos deberá considerar las mejoras a implementar, ya sea mediante la inclusión de controles adicionales o a través de la mejora de controles existentes. La implementación de estas mejoras se realizará sobre los riesgos seleccionados en la fase anterior.

A la fecha se han llevado a cabo 10 evaluaciones de riesgos de seguridad utilizando la metodología de gestión de riesgos de seguridad (SGSI-ME-01); producto de dichas evaluaciones se han implementado alrededor de 100 controles de seguridad entre organizacionales, de personal, físicos y tecnológicos.

Asimismo, a través de servicios con terceros, se llevaron a cabo 186 análisis de vulnerabilidades y hackeos éticos a diversas aplicaciones críticas.

A lo interno, con herramientas propias se viene analizando permanentemente las vulnerabilidades tanto de los principales servicios críticos como las principales bases de datos de la Institución.

Finalmente, la SUNAT ha venido implementando una serie de controles de seguridad para proteger sus servicios digitales, entre los cuales tenemos:

- Implementación de Seguridad en Proveedores de Servicios de Internet (ISP). Consiste en tener un servicio complementario de AntiDDoS con los proveedores ISP que se han adjudicado en los contratos de enlaces de Internet.
- Mejora de hardware de gestión de requerimientos externos y seguridad perimetral. - Consiste en el diseño y adquisición e implementación de una plataforma integral de componentes de seguridad y balanceo de servicios (Firewalls, Equipos VPN y balanceadores) en cumplimiento a las políticas de Seguridad Informática.
- Contratación de un Servicio de CiberAmenazas que permite detectar amenazas de manera proactiva en la red de internet, con el objetivo de reducir el riesgo de sufrir ataques cibernéticos
- Implementación de diversas soluciones como: Antivirus, Data Loss Prevention (DLP), Database Activity Monitoring (DAM), Intrusion Prevention System (IPS), Anti-spam, APT, Anti-malware, Anti-phishing, herramientas para realizar pruebas de penetración y detección de vulnerabilidades, entre otros.

4.4 CUMPLIMIENTO DE LA REGULACIÓN DIGITAL

En la siguiente tabla se detalla la normativa relacionada a la Modernización del Estado y el Gobierno Digital y su correspondencia en las normas internas de la SUNAT.

Tabla N.º 13: Regulación Digital-Adecuación SUNAT

N.º	Principales Políticas / Normas / Directivas – Gobierno Digital	Disposiciones – Adecuación SUNAT
1	Ley N.º 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (30/01/2002).	Adecuación en las definiciones de los términos de referencia y proyectos institucionales.
2	Ley N.º 29733, Ley de Protección de datos personales (21/06/2011).	Se aplica en los requerimientos y términos de referencia en todos los proyectos institucionales.
3	Ley N.º 31170, que dispone la implementación de Mesas de Partes Digitales y Notificaciones Electrónicas (21/04/2021).	Resolución Superintendencia N.º 077-2020, aprueba la creación de la Mesa de Partes Virtual de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (08/05/2020).
4	Decreto Legislativo N.º 1246, que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa, entre ellas la interoperabilidad entre entidades de la administración y su implementación progresiva en beneficio del ciudadano (09/10/2016).	Adecuación en las definiciones de los términos de referencia y proyectos institucionales.
5	Decreto Legislativo N.º 1310, que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa, entre otros aspectos, Sistemas de Trámite Documentario de las Entidades de la Administración Pública (29/12/2016).	Adecuación en las definiciones de los términos de referencia y proyectos institucionales.
6	Decreto Legislativo N.º 1412, Ley de Gobierno Digital (13/09/2018).	Adecuación en las definiciones de los términos de referencia y proyectos institucionales.
7	Decreto Supremo N.º 083-2011-PCM, que crea la Plataforma de Interoperabilidad del Estado - PIDE (21/10/2011).	Oficio N.º 070-2018-SUNAT se solicita la inscripción de la URL en la PIDE (31/12/2018).

N.º	Principales Políticas / Normas / Directivas – Gobierno Digital	Disposiciones – Adecuación SUNAT
8	Decreto Supremo N.º 016-2017-PCM, que aprueba la "Estrategia Nacional de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú 2017-2021" y el "Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú" (12/02/2017).	Se participa en las mesas de trabajo.
9	Decreto Supremo N.º 081-2017-PCM, que aprueba la formulación del Plan de Transición al Protocolo IPV6 en las entidades de la Administración Pública (09/08/2017).	Se ha elaborado un Plan de Transición a IPV6.
10	Decreto Supremo N.º 121-2017-PCM Amplía la información para la implementación progresiva de la interoperabilidad en beneficio del ciudadano, en el marco del Decreto Legislativo N.º 1246 (15/12/2017).	Adecuación en las definiciones de los términos de referencia y proyectos institucionales.
11	Decreto Supremo N.º 033-2018-PCM, que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el Desarrollo del Gobierno Digital (23/03/2018).	Adecuación en las definiciones de los términos de referencia y proyectos institucionales.
12	Decreto Supremo N.º 051-2018-PCM, que crea el Portal de Software Público Peruano – PSPP (14/05/2018).	Se hacen los ajustes en el Portal Institucional.
13	Decreto Supremo N.º 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo (19/02/2021).	Uso de pautas, condiciones, requisitos, disposiciones en la priorización de los proyectos institucionales y la participación de la entidad en las mesas de trabajo interinstitucionales relacionados a los ejes que define. Resolución de Superintendencia N.º 125 2024/SUNAT que nombra al Oficial de Gobierno de Datos.
14	Decreto Supremo N.º 157-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia N.º 006-2020 que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital. (25/09/2021).	Adecuación en las definiciones de los términos de referencia y proyectos institucionales.
15	Decreto Supremo N.º 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. (08/07/2023).	Adecuación en las definiciones de los términos de referencia y proyectos institucionales.
16	Resolución Ministerial N.º 004-2016-PCM y modificatorias, que aprueban uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos 2ª. Edición" (08/01/2016).	Se incorpora los requerimientos de seguridad en los términos de referencia y proyectos institucionales.
17	Resolución Ministerial N.º 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTPISO/IEC 12207:2016- Ingeniería de Software y Sistemas, Procesos del ciclo de vida del software. 3º Edición" (27/02/2017).	Se incorpora los requerimientos de seguridad en los términos de referencia y proyectos institucionales.
18	Resolución Ministerial N.º 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública (10/05/2018).	Resolución de Superintendencia N.º 084-2019/SUNAT, que conforma el Comité de Gobierno Digital de la SUNAT (12/04/2019) y modificatorias.
19	Resolución Ministerial N.º 087-2019-PCM, que modifica la Resolución Ministerial N.º 119-2018-PCM sobre la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública (19/03/2019).	Resolución de Superintendencia N.º 084-2019/SUNAT, que aprueba la nueva conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital de la SUNAT y deja sin efecto la conformación del Comité de Gestión de Seguridad de la Información de la SUNAT (12/04/2019).

N.º	Principales Políticas / Normas / Directivas – Gobierno Digital	Disposiciones – Adecuación SUNAT
		Mediante Resolución de Superintendencia N.º 187-2024/SUNAT (24/09/2024) modifica el artículo 1 de la Resolución de Superintendencia N.º 084-2019/SUNAT, modificada por la Resolución de Superintendencia N.º 142-2019/SUNAT (15/07/2024), a fin de cambiar la conformación del Comité de Gobierno y Transformación Digital de la SUNAT.
20	Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 001-2017-PCM/SEGDI, que aprueba el Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N.º 1310 (09/08/2017).	<p>Oficio N.º 070-2018-SUNAT/1M2000 con el que se remite a la SEGDI el Informe N.º 005-2018-SUNAT/1M2000 del avance de la implementación del MGD y solicita la inscripción de la URL en la PIDE (31/12/2018).</p> <p>Resolución de Gerencia Administración Documentaria y Archivo N.º 000002-2021SUNAT/1M2000 Guía de destrucción de documentos de apoyo informativo, con información confidencial o restringida que no conforman una serie documental – Anexo (21/10/2021).</p> <p>Resolución de Gerencia Administración Documentaria y Archivo N.º 000001-2021SUNAT/1M2000, aprueba norma para la emisión de documentos archivísticos en la SUNAT – Anexo (25/08/2021).</p> <p>Resolución de Superintendencia N.º 000145-2023/SUNAT Aprueba la Política de Gestión Documental de la SUNAT Anexo. (13/07/2023).</p> <p>Resolución de Superintendencia N.º 000237-2024/SUNAT, aprueba los Objetivos e Indicadores de la Gestión Documental de la SUNAT-Anexo (11/11/2024).</p>
21	Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 003-2018-PCM/SEGDI que modifica el artículo 4 de la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 001-2017-PCM/SEGDI designando al Comité de Gobierno Digital como responsable Directivo de la implementación del Modelo de Gestión Documental (21/09/2018).	Resolución de Superintendencia N.º 084-2019/SUNAT (12/04/2019), que conforma el Comité de Gobierno Digital de la SUNAT y desarrolla sus funciones de acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de la Resolución Ministerial N.º 119-2018-PCM, modificado por la Resolución Ministerial N.º 087-2019-PCM y modificatorias.
22	Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 005-2018-PCM/SEGDI, que aprueba los “Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital” (22/12/2018).	Se utiliza en la elaboración del presente documento, en los aspectos que pueden aplicar.
23	Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 004-2018-PCM/SEGDI, que aprueban los “Lineamientos del Líder de Gobierno Digital” (22/12/2018).	Resolución de Superintendencia N.º 124-2024-SUNAT, en la que se designa Líder de Gobierno y Transformación Digital (última actualización). (14/06/2024).
24	Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N.º 002-2021-PCM/SGTD Aprueban la Directiva N.º 002-2021-PCM/SGTD, Directiva que regula la generación y el uso del Código de Verificación Digital en las entidades de la Administración Pública. (15/09/2021).	Se cuenta con el mecanismo de verificación en los documentos emitidos a través del sistema de gestión documental.
25	Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N.º 002-2022-PCM/SGTD, que aprueba la Guía para el uso e integración de la Plataforma Nacional de Firma Digital en las entidades de la Administración Pública. (24/09/2022).	La SUNAT pone a disposición de los contribuyentes el Certificado Digital Tributario (CDT) gratuito el cual debe ser utilizado exclusivamente para generar la firma digital en los comprobantes de pagos electrónicos.

N.º	Principales Políticas / Normas / Directivas – Gobierno Digital	Disposiciones – Adecuación SUNAT
26	Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N.º 003-2023-PCM/SGTD, aprueba la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas. (06/09/2023).	Se tiene un SGI implementado y registrado en la Plataforma del Centro Nacional de Seguridad Digital (CNSD).
27	Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N.º 002-2023-PCM/SGTD Aprueban la Directiva N.º 001-2023-PCM/SGTD, Directiva que establece el perfil y Responsabilidades del oficial de seguridad y confianza digital. (08/09/2023).	Mediante Resolución de Superintendencia N.º 177-2024/SUNAT (11/09/2024) designa al Oficial de Seguridad y Confianza Digital de la SUNAT.

Fuente: SUNAT

4.5 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

La SUNAT ha venido renovando y actualizando su arquitectura de manera continua. En la actualidad, existe la necesidad de escalar a mayores niveles de seguridad y protección de su activo de información, disponiendo de Data Centers de grados superiores (TIER 3) y el acelerar la implementación de entornos de servicio en Nube Privada.

Mediante la Resolución de la Dirección de Inteligencia Nacional N.º 031-2019-DINI-01, se valida al Sistema de Información Tributaria y Aduanera de la SUNAT como Activo Crítico Nacional, en el marco del Decreto Supremo N.º 106-2017-PCM, que reglamenta la Identificación, Evaluación y Gestión de los Activos Críticos Nacionales, cuya finalidad es gestionar la seguridad de los activos críticos nacionales garantizando la intangibilidad o continuidad de sus operaciones.

Respecto a la gestión de la arquitectura tecnológica, cuyo objetivo es contar con los instrumentos e infraestructura adecuada para soportar los sistemas de información, durante el año 2021 la Intendencia Nacional de Sistemas de Información realizó la evaluación del índice o nivel de madurez de la arquitectura tecnológica de la SUNAT, en el marco del entendimiento del Modelo de Madurez de Arquitectura determinando que se encuentra en el nivel 2 (*En Desarrollo*).

En dicha evaluación, se evidencia la existencia de la documentación actualizada de los procesos, sobre lineamientos ya establecidos, así como su vinculación explícita a las estrategias del negocio, con la participación adecuada de la Alta Dirección y de las unidades operativas.

La arquitectura con la que se dispone en la actualidad es:

4.5.1 HARDWARE

- Se cuenta con 14 752 equipos informáticos (computadoras de escritorio, portátil, impresoras y otros), las cuales se encuentran distribuidos a nivel nacional.

Tabla N.º 14: Equipos Informáticos

Descripción	Equipos Informáticos
Computadoras ¹⁷	14,289
Impresoras ¹⁸ (equipos multifuncionales, laser, matriciales, de inyección, plotters, refrendador, otros)	443
Proyector Multimedia ¹⁹	20
Total	14,752

Fuente: Intendencia Nacional de Sistemas de Información

- Se cuenta con una amplia infraestructura tecnológica en modalidad de nube privada para soportar las aplicaciones y sistemas de información.
- Las aplicaciones y sistemas de información de alcance nacional se soportan con una estrategia de nube híbrida (privada y pública)
- Se cuenta con centros de procesamiento de datos que operan en balanceo de carga y son contingentes entre sí. Los órganos desconcentrados no cuentan con centros de datos implementados.
- Los órganos desconcentrados cuentan con 220 cuartos de telecomunicaciones.

4.5.2 SOFTWARE

Al 30 de setiembre de 2024, se cuenta con software licenciado a nivel de todas las capas, tales como: Diseño, edición de video e imágenes, herramientas de almacenamiento, de análisis de datos, base de datos, telecomunicaciones, virtualización, monitoreo, servidores, herramientas de estadística y cálculo de presupuesto, lenguajes de programación y diseño web, seguridad, sistemas operativos, gestión de proyectos y de productividad, ofimática, entre otros.

4.5.3 BASE DE DATOS

La información sobre los procesos y servicios de Tributos Internos, Aduanas e Insumos Químicos se encuentra distribuida en múltiples bases de datos, las mismas que son del tipo relacional, documental, de archivos, analíticas, entre otros.

4.5.4 SISTEMA DE INFORMACIÓN

- Se cuenta con 2411 aplicativos²⁰ que brindan soporte a órganos, áreas o tareas de un proceso particular.
- Se cuenta con 54 sistemas de información²¹ que automatizan procesos principales y de apoyo.
- Los sistemas de información que soportan los procesos digitales de la SUNAT están basados principalmente en arquitectura Web, Móviles y Servicios Web.
- Los servicios se exponen al ciudadano vía Web mediante protocolo HTTPS y usando certificados digitales SSL.
- En los procesos que así lo requieran se utiliza la firma digital mediante el uso de certificados digitales proporcionados por la RENIEC. Los documentos que genera la SUNAT (Resoluciones, Cartas, Notificaciones, etc.) también son firmados digitalmente mediante el uso de certificados digitales.

¹⁷ Corresponden a computadoras de escritorio, portátil y monitor con procesador integrado.

¹⁸ Corresponden a equipos multifuncionales, laser, matriciales, de inyección, plotters, refrendador y otros.

¹⁹ Corresponden a sistemas de proyección multimedia.

²⁰ Aplicativo informático es el producto del desarrollo de software cuyo propósito es automatizar actividades o tareas de un proceso de negocio.

²¹ Sistema de información, es el producto de la convergencia de Personas, Procesos y Tecnología (Hardware y Software) cuyo propósito es automatizar uno o más procesos de negocio.

4.5.4.1 Servicios de Interoperabilidad

La SUNAT provee los siguientes servicios de Interoperabilidad:

Tabla N.º 15: Servicios de Interoperabilidad

N.º	NOMBRE DEL SERVICIO WEB
1	Generación de RUC
2	Envío de Partes de Embargos de Inmuebles
3	Consulta de RUC
4	Consulta de descripciones mínimas de vehículos (Declaración Única de Aduanas-DUA/Declaración Aduanera de Mercancías-DAM)
5	Consulta sobre deudas en cobranza coactiva (entidad asociada a la deuda, periodo tributario y el monto de la deuda) por apellidos y nombres o DNI o RUC
6	Consulta individual de comprobantes de pago electrónicos emitidos [Comprobantes de pago electrónicos]
7	Consulta individual de comprobantes de pago electrónicos recibidos [Comprobantes de pago electrónicos]
8	Consulta de presentación de declaraciones determinativas e informativas y pagos de tributos internos [Declaraciones y pagos sobre tributos]
9	Consulta de Declaración Única de Aduanas (pagos de tributos aduaneros) [Declaraciones y pagos sobre tributos]
10	Consulta de deuda tributaria pendiente de pago [Deuda tributaria]
11	Consulta del procedimiento de fiscalización o verificación en curso [Fiscalización o verificación en curso]
12	Consulta del procedimiento de reclamación, de apelación y demanda contencioso administrativa en trámite [Reclamación, apelación y demanda contenciosa administrativa]

Fuente: web de la PIDE

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/305761-catalogo-de-servicios-de-la-pide> (Consultado el 30/08/2024).

Mayor detalle se puede consultar en el Catálogo de servicios de la Plataforma Nacional de Interoperabilidad - Informes y publicaciones - Presidencia del Consejo de Ministros - Plataforma del Estado Peruano (www.gob.pe).

4.5.5 CONECTIVIDAD

a) Interconexión de sucursales

El servicio de interconexión de las sedes SUNAT a nivel nacional es proporcionado por dos operadores en base a una arquitectura de alta disponibilidad de enlaces, buscando brindar a la Institución el mayor nivel de disponibilidad para la comunicación de sus sedes.

Dependiendo las facilidades técnicas de cada sede, se consideran enlaces de fibra óptica, cobre, radioenlaces o satelitales.

b) Acceso a internet

- Se ha elaborado el Plan de Transición a IPV6 conforme lo dispuesto en la Resolución Ministerial N.º 081-2017-PCM.
- El acceso hacia y desde Internet se realiza a través de tres proveedores con enlaces a ambos Centros de Datos de manera contingente Activo-Activo.
- El ancho de banda contratado anual es de 800 Mbps por cada proveedor; es decir se cuenta con una capacidad acumulada de 2,400 Mbps por Data Center.

4.6 EQUIPAMIENTO

Se cuenta con el siguiente equipamiento:

Tabla N.º 16: Equipamiento de Inspección no Intrusiva

Equipos
Densímetros
Detector de trazas
Escáner RX de alta energía fijo o móvil
Escáner de RX corporal
Escáner de RX para equipajes/paquetes
Escáner móvil de RX
Identificador de sustancias químicas
Videoscopios
Escáner de RX portátil
Espectrómetro portátil

Fuente: Intendencia Nacional de Sistemas de Información

Tabla N.º 17: Equipamiento de Red

Equipos
Switches
Access Point
Balancedores
Firewalls principales
Multiplexores

Fuente: Intendencia Nacional de Sistemas de Información

4.7 SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES

En la Tabla siguiente se describen los servicios públicos digitales de la SUNAT, de acuerdo con las etapas de interacción y las características de los servicios:

Tabla N.º 18: Lista de Servicios Digitales

N.º	Servicios Digitales	Interoperable	Escalable
1	Plataforma de Declaración y Pago		X
2	Autenticación SOL (SUNAT Operaciones en Línea)	X	
3	Libros electrónicos		X
4	Cuadre y Generación de Nota de Abono (Extranet)		X
5	PLAME		X
6	T-Registro		X
7	Factura y Boleta Electrónica (GEM, OSE, Portal y APP Emprender)		X
8	Guía de Remisión (GEM. Portal)		X
9	Presentación de DDJJ (PDT y WEB)		X
10	Retenciones y Percepciones (GEM, Portal)		X

N.º	Servicios Digitales	Interoperable	Escalable
11	Recibos por Honorarios Electrónicos		X
12	Guía de Remisión - Bienes Fiscalizados		X
13	Generación de RUC	X	X
14	APP Personas: Inscripción al RUC / RUC Digital		X
15	APP Personas: Declaración de Renta Anual		X
16	APP Personas: Buzón Electrónico		X
17	APP Personas: Reporte Tributario para Terceros		X
18	APP Emprender: Buzón Electrónico		X
19	APP Emprender: Reporte Tributario para Terceros		X
20	App Emprender: Notificaciones Push		X
21	CPE: Comprobantes - Módulos de Recibo de Servicios Públicos, Comprobante Bancos y Comprobante AFP		X
22	Envío de Partes de Embargos de Inmuebles	X	
23	Consulta de RUC	X	
24	Consulta de descripciones mínimas de vehículos (Declaración Única de Aduanas-DUA/Declaración Aduanera de Mercancías-DAM)	X	
25	Consulta sobre deudas en cobranza coactiva (entidad asociada a la deuda, periodo tributario y el monto de la deuda) por apellidos y nombres o DNI o RUC	X	
26	Consulta individual de comprobantes de pago electrónicos emitidos [Comprobantes de pago electrónicos]	X	
27	Consulta individual de comprobantes de pago electrónicos recibidos [Comprobantes de pago electrónicos]	X	
28	Consulta de presentación de declaraciones determinativas e informativas y pagos de tributos internos [Declaraciones y pagos sobre tributos]	X	
29	Consulta de Declaración Única de Aduanas – DUA (pagos de tributos aduaneros) [Declaraciones y pagos sobre tributos]	X	
30	Consulta de deuda tributaria pendiente de pago [Deuda tributaria]	X	
31	Consulta del procedimiento de fiscalización o verificación en curso [Fiscalización o verificación en curso]	X	
32	Consulta del procedimiento de reclamación, de apelación y demanda contencioso administrativa en trámite [Reclamación, apelación y demanda contenciosa administrativa]	X	
33	Mesa de Partes Virtual de la SUNAT	X	

Elaborado: INGP

Cabe señalar que todos los servicios digitales de la SUNAT son automáticos, no presenciales, usables y accesibles.

4.8 PERSONAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL

- El personal tiene una marca distintiva en la búsqueda de permanente innovación de los procesos y de los servicios que se brinda a los contribuyentes y usuarios de comercio exterior.
- En la actualidad la SUNAT ha continuado reclutando personal especializado para sus procesos de transformación digital. Es así como existe personal que realizan funciones altamente especializadas, como las de analistas de calidad, programadores en JAVA, analistas de sistemas, de soluciones web, además de arquitectos de infraestructura TI,

- de Big Data, analistas de operaciones Cloud, especialistas en seguridad informática, entre otros.
- Para identificar nuevas capacidades digitales en recursos humanos, se han iniciado trabajos de consultoría acerca de perfiles de puestos que puedan continuar con la modalidad de teletrabajo, o bien requieran mantenerse como presencial o bajo un esquema híbrido.
 - Estas acciones pueden contribuir a fortalecer la capacidad de la SUNAT para enfrentar los desafíos de la transformación digital, mejorando la calidad de los servicios ofrecidos a los contribuyentes y optimizando el desempeño del personal.

4.9 PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y CULTURAL

El Programa de Fortalecimiento de Capacidades para la Transformación Digital y Cultural (PFCTDyC) fue diseñado en base al estudio "Elaboración de diagnóstico y modelo de capacidades para implementar una estrategia de recursos humanos alineada a la Transformación Digital de la SUNAT".

Este estudio se realizó en el marco del Proyecto "Mejoramiento de los Servicios de Recaudación Tributaria y Aduanera a través de la Transformación Digital"; asimismo, el diseño del programa consideró las prioridades identificadas por el equipo multidisciplinario conformado para este propósito. Además, se garantizó el alineamiento con el Plan de Gobierno Digital 2022-2024 de la SUNAT, el Plan de Desarrollo de Personas 2022 y el Plan Operativo Institucional del mismo año.

El programa tiene como objetivo proporcionar al personal de la SUNAT los conocimientos y habilidades necesarios para comprender el nuevo entorno digital e implementar iniciativas de cambio.

Con un horizonte temporal de tres años (2023- 2025²²), desde el inicio del Programa hasta la fecha se han realizado 6878 capacitaciones, desarrollando competencias clave en toma de decisiones ágiles, mentalidad digital, innovación y tecnologías de información. En lo que resta de la temporalidad del programa, se desarrollarán las acciones de capacitación programadas en cada una de las unidades (ver gráfico N.º 16) sobre todo en la tercera unidad, donde se concentran los cursos para el fortalecimiento de habilidades blandas, ya que la transformación digital no solo implica la adopción de nuevas tecnologías, sino también un cambio profundo en la cultura organizacional y en la forma de trabajar en equipo, comunicar ideas y adaptarse a la incertidumbre y la innovación continua. El desarrollo de competencias como liderazgo, colaboración, comunicación efectiva, Mindset y gestión del cambio permite a los colaboradores no solo adaptarse al nuevo entorno digital, sino que también contribuirá activamente a la implementación de soluciones y al impulso de mejoras sostenibles dentro de la organización.

²² Se están realizando las coordinaciones necesarias para solicitar la ampliación del Programa al 2026.

Gráfico N.º 14: Avances del Programa de Fortalecimiento de Capacidades para la Transformación Digital y Cultural (2023-junio 2025)



Elaboración: Intendencia Nacional de Recursos Humanos

4.10 PRESUPUESTO

El presupuesto asignado a TIC considera las inversiones debido, entre otros, a la incorporación de nueva tecnología y/o cambio por obsolescencia de las plataformas tecnológicas actuales, así como el gasto en tecnologías de información, para asegurar la operación de los servicios brindados por la SUNAT y la adopción de tecnologías para su optimización y virtualización.

Dada la creciente demanda de los servicios tributarios, de aduanas, del control de insumos químicos y bienes fiscalizados, y la gestión de la información de las planillas, contribuciones sociales y los aportes previsionales de ESSALUD y la ONP, la mayor interoperabilidad y la información compartida con las entidades del Estado, a través de convenios interinstitucionales o por encargo, lo que involucra la puesta a disposición de servicios modernos, digitales y fáciles de utilizar para beneficio de los administrados y/o ciudadanos en general, el presupuesto en TIC de la SUNAT mantiene una tendencia creciente.

Conforme a lo señalado, la entidad viene desarrollando una estrategia de transformación digital para lo cual requiere el despliegue de un creciente número de servicios a los administrados, que producen más información, la cual debe ser procesada, almacenada, explotada de manera segura, por lo que la ejecución del gasto relacionado a TIC es creciente, lo que requiere de sostenibilidad presupuestal para el cumplimiento de las metas e indicadores relacionados a las acciones estratégicas correspondientes.

Por ello se prevé en los próximos 3 años la renovación tecnológica e infraestructura (provisión de servidores, renovación de computadoras, reemplazo de las plataformas de comunicación, etc.), así como la inversión en tecnología que automatice el control tributario, aduanero y de los insumos químicos fiscalizados.

En particular, para el año 2025 se tiene prevista una mayor necesidad de recursos presupuestales a fin de cubrir las necesidades relacionadas al cumplimiento de las metas de la SUNAT, tales como: el incremento de la recaudación, la ampliación de la base tributaria, el incremento de las operaciones aduaneras por la implementación del puerto de Chancay; y la exigencia de mitigar los riesgos que produzcan interrupciones en los servicios brindados por la SUNAT, entre otros.

Y durante los años 2026 y 2027 se tiene prevista la renovación de la *infraestructura core* (servidores de base datos, soluciones de respaldo, restauración, nube privada, entre otros), así como la incorporación de tecnologías digitales avanzadas (computación en la nube, inteligencia artificial, analítica de grandes datos, entre otros) para la eficiencia y optimización de nuestros procesos institucionales; lo que requiere que se apruebe la asignación presupuestaria multianual correspondiente, a fin de evitar afectar la operatividad de los servicios que soportan los procesos de tributos internos (entre ellos, aquellos que tienen relación directa a las transacciones del mercado como es el caso de los comprobantes de pago electrónicos y/o factoring), el cumplimiento de las obligaciones tributarias, la facilitación del comercio exterior y el control del contrabando, el uso legal de insumos químicos, entre otros.

V. OBJETIVOS DE GOBIERNO DIGITAL

A continuación, se detallan los desafíos identificados para la implementación del Gobierno Digital en la SUNAT, definidos como los grandes retos o aquellas líneas de acción (ámbitos) que deben ser abordadas.²³

- **Desafío 1:**
Asegurar que la experiencia del contribuyente y usuario de comercio exterior con los servicios digitales desarrollados por la SUNAT sea satisfactoria, facilitando el cumplimiento tributario y aduanero.
- **Desafío 2:**
Asegurar la eficiencia de los procesos de la SUNAT en base a la implementación de procesos digitales.
- **Desafío 3:**
Asegurar la interoperabilidad con otras Entidades, bajo un entorno que permita flexibilidad y escalabilidad.
- **Desafío 4:**
Desarrollar la inteligencia organizacional para gestionar el riesgo de cumplimiento, mediante el aprovechamiento de la tecnología y contando con personal con las capacidades digitales necesarias.
- **Desafío 5:**
Garantizar la confiabilidad en los servicios digitales provistos por la SUNAT a partir del uso de una plataforma informática que asegure la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos.

Los Objetivos de Gobierno Digital, son el resultado de un proceso de reflexión en donde se obtiene una declaración genérica que exhibe un propósito en función de los objetivos estratégicos y la misión de la SUNAT definidos en el Plan Estratégico Institucional 2024–2028 Ampliado, así como también responden al entorno, sus requerimientos de información, así como la evolución futura y los desafíos del Gobierno Digital.²⁴

El Comité de la SUNAT, en sesión de fecha 7 de noviembre 2024 aprobó la actualización de los OGD de la SUNAT, los que se muestran a continuación:

²³ De acuerdo con el Punto 3.2.1 de los Lineamientos para la formulación de Gobierno Digital, aprobados mediante Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 005-2018-PCM/SEGDI.

²⁴ Punto 3.2.2 de los Lineamientos para la formulación de Gobierno Digital señalados.

- **OGD 1:** Implementar servicios digitales innovadores y accesibles que faciliten el cumplimiento tributario y aduanero.
- **OGD 2:** Mejorar la eficiencia de la SUNAT respecto de los servicios que brinda a los contribuyentes y usuarios aduaneros, mediante la digitalización de sus procesos.
- **OGD 3:** Impulsar el desarrollo de servicios digitales interoperables con las entidades del estado y sectores estratégicos, a partir de una infraestructura flexible y escalable.
- **OGD 4:** Desarrollar la gestión de riesgos de cumplimiento, a partir del uso intensivo de tecnologías emergentes, así como del desarrollo de modelos de datos analíticos y predictivos que permitan la detección de incumplimientos tributarios y aduaneros.
- **OGD 5:** Impulsar una Administración Tributaria Aduanera confiable sobre la base del uso de una plataforma informática con niveles adecuados de disponibilidad, integridad, seguridad y confidencialidad en la información que gestiona, asegurando su gobernabilidad y capacidad de respuesta frente a nuevas amenazas y desafíos a nivel digital.

A continuación, se detalla los indicadores asociados a los Objetivos de Gobierno Digital de la SUNAT identificados, los que forman parte de los indicadores incluidos en el Plan Estratégico Institucional 2024-2028 Ampliado de la SUNAT:

Tabla N.º 19: Indicadores Asociados a los Objetivos de Gobierno Digital

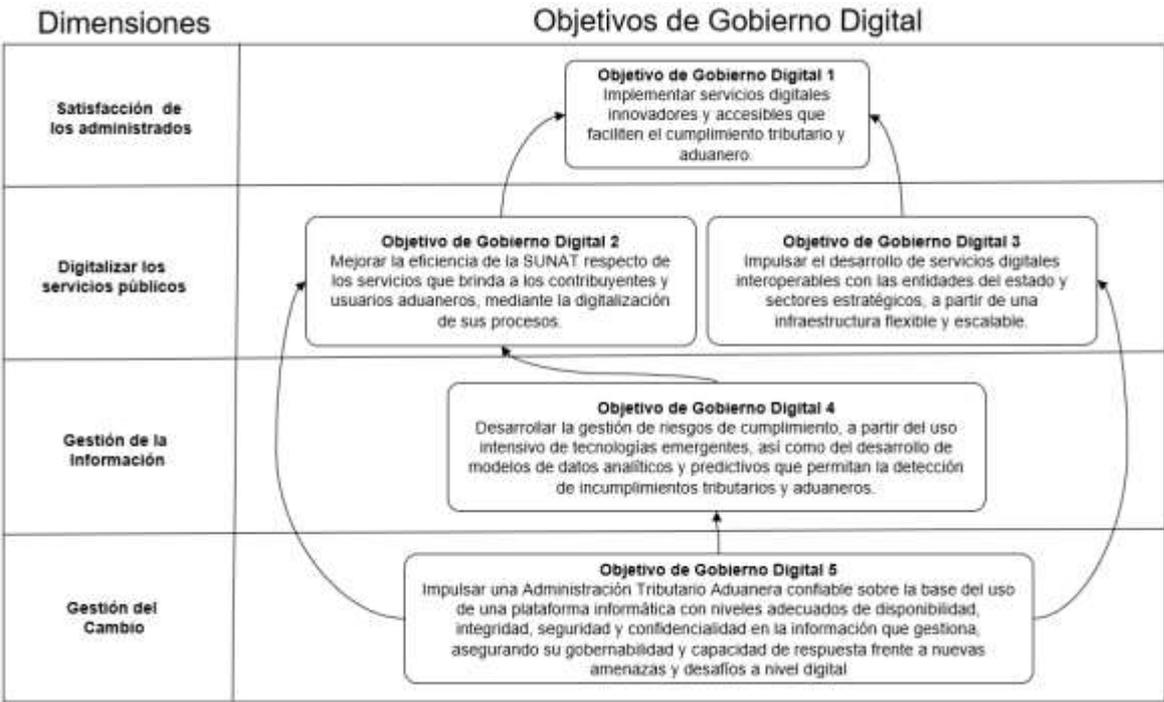
Objetivo de Gobierno Digital	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Línea de Base		Periodicidad de la medición	Metas			Unidad responsable
			Valor	Año		2025	2026	2027	
Objetivo de Gobierno Digital 1: Implementar servicios digitales innovadores y accesibles que faciliten el cumplimiento tributario y aduanero	Porcentaje de cumplimiento de entregables para la modernización y transformación digital en TI	Fórmula del indicador: $PCETD = (A/B) \times 100$ Donde: PCETD: Porcentaje de cumplimiento de entregables de modernización y transformación digital en Tributos Internos (TI). A = Cantidad de entregables culminados en plazo al periodo de medición. B = Cantidad de entregables programados al periodo de medición.	nd	2024	Anual	100%	100%	100%	INER, INGP, OIPPI, INSI
	Porcentaje de cumplimiento de entregables para la modernización y transformación digital en Aduanas	Fórmula del indicador: $PCE = (A/B) \times 100$ Donde: PCE: Porcentaje de cumplimiento de entregables de modernización y transformación digital en aduanas. A = Cantidad de entregables culminados en plazo al periodo de medición. B = Cantidad de entregables programados al periodo de medición.	nd	2024	Anual	100%	100%	100%	INDIA, OIPPI, INSI

Objetivo de Gobierno Digital	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Línea de Base		Periodicidad de la medición	Metas			Unidad responsable
			Valor	Año		2025	2026	2027	
Objetivo de Gobierno Digital 2: Mejorar la eficiencia de la SUNAT respecto de los servicios que brinda a los contribuyentes y usuarios aduaneros, mediante la digitalización de sus procesos.	Porcentaje de cobertura en la atención de servicios TIC de manera oportuna y eficaz.	Fórmula del indicador: $\frac{[(\text{Cantidad de desarrollos informáticos atendidos} / \text{Cantidad total de desarrollos informáticos solicitados}) + (\text{Cantidad de acuerdos de niveles de servicios TIC cumplidos} / \text{Cantidad total de acuerdos de niveles de servicios TIC})] / 2 \times 100}{}$ Donde: Desarrollo informático solicitado: aquella solicitud que cuenta con un MPN de la línea consensuado con la INSI y que haya sido priorizado por el comité conformado por los Intendentes de INSI, INGP, INER e INDIA. Desarrollo informático atendido: considera el ciclo de vida completo del desarrollo informático desde el análisis de requerimiento hasta su estabilización. Acuerdos de niveles de servicios: nivel de servicio comprometido por desarrollo informático priorizado implementado y que haya sido priorizado por el comité conformado por los Intendentes de INSI, INGP, INER e INDIA.	Nd	2024	Anual	60%	70%	80%	INSI
Objetivo de Gobierno Digital 3: Impulsar el desarrollo de servicios digitales interoperables con las entidades del estado y sectores estratégicos, a partir de una infraestructura flexible y escalable.	Porcentaje de disponibilidad de los servicios críticos	Fórmula del indicador: $PDSC = (A/B) \times 100$ Donde: PDSC: Porcentaje de disponibilidad de los servicios críticos. $A = \sum \text{Cantidad de horas disponibles en el periodo de medición.}$ $B = \sum \text{Cantidad de horas totales en el periodo de medición.}$	nd	2024	Anual	99.80%	99.81%	99.81%	INSI

Objetivo de Gobierno Digital	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Línea de Base		Periodicidad de la medición	Metas			Unidad responsable
			Valor	Año		2025	2026	2027	
Objetivo de Gobierno Digital 4: Desarrollar la gestión de riesgos de cumplimiento, a partir del uso intensivo de tecnologías emergentes, así como del desarrollo de modelos de datos analíticos y predictivos que permitan la detección de incumplimientos tributarios y aduaneros.	Porcentaje de cumplimiento de entregables asociados a la consolidación de la gestión de riesgos de cumplimiento tributario	Fórmula del indicador: $PCEGR = (A/B) \times 100$ Donde: PCEGR: Porcentaje de cumplimiento de entregables de gestión de riesgos de cumplimiento tributario. A = Cantidad de entregables culminados en plazo al periodo de medición. B = Cantidad de entregables programados al periodo de medición.	nd	2024	Anual	100%	100%	100%	INER, INGP
	Porcentaje de cumplimiento de entregables para la consolidación de la gestión de riesgos de cumplimiento aduanero	Fórmula del indicador: $PCE = (A/B) \times 100$ Donde: PCE: Porcentaje de cumplimiento de entregables. A = Cantidad de entregables culminados en plazo al periodo de medición. B= Cantidad de entregables programados al periodo de medición.	nd	2024	Anual	100%	100%	100%	INDIA
Objetivo de Gobierno Digital 5: Impulsar una Administración Tributaria Aduanera confiable sobre la base del uso de una plataforma informática con niveles adecuados de disponibilidad, integridad, seguridad y confidencialidad en la información que gestiona, asegurando su gobernabilidad y capacidad de respuesta frente a nuevas amenazas y desafíos a nivel digital.	Porcentaje de disponibilidad de los servicios críticos	Fórmula del indicador: $PDSC = (A/B) \times 100$ Donde: PDSC: Porcentaje de disponibilidad de los servicios críticos. A = Σ Cantidad de horas disponibles en el periodo de medición. B = Σ Cantidad de horas totales en el periodo de medición.	nd	2024	Anual	99.80%	99.81%	99.81%	INSI

En el gráfico siguiente se muestra el mapa estratégico de Gobierno Digital que alinea los OGD de la SUNAT con las dimensiones consideradas relevantes:

Gráfico N.º 15: Mapa Estratégico de Gobierno Digital



Fuente: SUNAT

5.1 MATRIZ DE VINCULACIÓN DE OBJETIVOS DE GOBIERNO DIGITAL CON OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Mapa Estratégico			Indicador		Logro esperado 2025	Logro esperado 2026	Logro esperado 2027	Responsable
Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI)	Desafíos	Objetivos de Gobierno Digital	Nombre	Fórmula				
OEI.01 Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados	<p>Desafío 1 Asegurar que la experiencia del contribuyente y usuario de comercio exterior con los servicios digitales desarrollados por la SUNAT sea satisfactoria, facilitando el cumplimiento tributario y aduanero</p> <p>Desafío 2 Asegurar la eficiencia de los procesos de la SUNAT en base a la implementación de procesos digitales.</p> <p>Desafío 3 Asegurar la interoperabilidad con otras Entidades, bajo un entorno que permita flexibilidad y escalabilidad.</p> <p>Desafío 4 Desarrollar la inteligencia organizacional para gestionar el riesgo</p>	<p>Objetivo de Gobierno Digital 1 Implementar servicios digitales innovadores y accesibles que faciliten el cumplimiento tributario y aduanero.</p> <p>Objetivo de Gobierno Digital 2 Mejorar la eficiencia de la SUNAT respecto de los servicios que brinda a los contribuyentes y usuarios aduaneros, mediante la digitalización de sus procesos.</p> <p>Objetivo de Gobierno Digital 3: Impulsar el desarrollo de servicios digitales interoperables con las entidades del estado y sectores estratégicos, a partir de una infraestructura flexible y escalable.</p> <p>Objetivo de Gobierno Digital 4 Desarrollar la gestión de riesgos de cumplimiento, a partir del uso intensivo de tecnologías emergentes, así como del desarrollo de modelos de datos analíticos y predictivos que permitan la detección de incumplimientos tributarios y aduaneros.</p> <p>Objetivo de Gobierno Digital 5 Impulsar una Administración Tributaria Aduanera confiable sobre la base del uso de una plataforma informática con niveles adecuados de</p>	Tasa Efectiva sobre Ventas del Impuesto General a las Ventas (TIGV)	$TIGV = IIGV / VIGV$ Donde: IIGV: Monto agregado del impuesto determinado del Impuesto General a las Ventas correspondiente al débito fiscal (casilla 131) menos el crédito fiscal (sumatoria de las casillas 178, 172 y 169) de cada contribuyente. Si el resultado es mayor que cero, se resta el saldo a favor del periodo anterior (casilla 145) hasta cubrir el resultado positivo del débito menos crédito fiscal declarado por cada contribuyente. Si el resultado para un contribuyente es negativo, se considera S/ 0. VIGV: Monto agregado de ventas gravadas correspondiente a la suma de las casillas 100, 124, 154 y 160 menos las casillas 102, 126 y 162. Todas las casillas corresponden al formulario 621.	3.63% - 3.69%	3.69% - 3.77%	3.77% - 3.87%	INER, INGP, INDIA, INCA
			Tasa Efectiva sobre Ingresos del Impuesto a la Renta de Tercera Categoría (TRTA)	$TRTA = IPCR / IRTA$ Donde: IPCR = Monto agregado del impuesto determinado del pago a cuenta del Impuesto a la Renta de Tercera Categoría (casilla 312) menos el saldo a favor del periodo anterior (casilla 303) de cada contribuyente. El saldo a	2.58% - 2.60%	2.60% - 2.63%	2.63% - 2.67%	INER, INGP, INDIA, INCA

Mapa Estratégico			Indicador		Logro esperado 2025	Logro esperado 2026	Logro esperado 2027	Responsable
Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI)	Desafíos	Objetivos de Gobierno Digital	Nombre	Fórmula				
	<p>de incumplimiento, mediante el aprovechamiento de la tecnología y contando con personal con las capacidades digitales necesarias.</p> <p>Desafío 5 Garantizar la confiabilidad en los servicios digitales provistos por la SUNAT a partir del uso de una plataforma informática que asegure la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos.</p>	<p>disponibilidad, integridad, seguridad y confidencialidad en la información que gestiona, asegurando su gobernabilidad y capacidad de respuesta frente a nuevas amenazas y desafíos a nivel digital.</p>		<p>favor del periodo anterior se resta hasta cubrir el pago a cuenta declarado por cada contribuyente. Si el resultado para un contribuyente es negativo, se considera S/ 0. IRTA = Monto agregado de ingresos gravados (casilla 301). Todas las casillas corresponden al formulario 621.</p>				
<p>OEI.02 Fortalecer la seguridad de la cadena logística en el comercio exterior</p>	<p>Desafío 1 Asegurar que la experiencia del contribuyente y usuario de comercio exterior con los servicios digitales desarrollados por la SUNAT sea satisfactoria, facilitando el cumplimiento tributario y aduanero</p> <p>Desafío 2 Asegurar la eficiencia de los</p>	<p>Objetivo de Gobierno Digital 1 Implementar servicios digitales innovadores y accesibles que faciliten el cumplimiento tributario y aduanero.</p> <p>Objetivo de Gobierno Digital 2 Mejorar la eficiencia de la SUNAT respecto de los servicios que brinda a los contribuyentes y usuarios aduaneros, mediante la digitalización de sus procesos.</p> <p>Objetivo de Gobierno Digital 3 Impulsar el desarrollo de servicios digitales interoperables con las entidades del estado y</p>	<p>Nivel de participación de importadores y exportadores OEA - Operador Económico Autorizado.</p>	<p>$C = (A / B) \times 100$ Donde: C= Nivel de participación en el valor FOB de las empresas Certificadas OEA – Operador Económico Autorizado. A= Valor FOB de las declaraciones de importación para el consumo y exportación definitiva del OEA importador y del OEA exportador. B= Valor FOB de las declaraciones de importación para el</p>	27%	29%	31%	INDIA

Mapa Estratégico			Indicador		Logro esperado 2025	Logro esperado 2026	Logro esperado 2027	Responsable
Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI)	Desafíos	Objetivos de Gobierno Digital	Nombre	Fórmula				
	<p>procesos de la SUNAT en base a la implementación de procesos digitales.</p> <p>Desafío 3: Asegurar la interoperabilidad con otras Entidades, bajo un entorno que permita flexibilidad y escalabilidad.</p>	<p>sectores estratégicos, a partir de una infraestructura flexible y escalable.</p> <p>Objetivo de Gobierno Digital 5 Impulsar una Administración Tributario Aduanera confiable sobre la base del uso de una plataforma informática con niveles adecuados de disponibilidad, integridad, seguridad y confidencialidad en la información que gestiona, asegurando su gobernabilidad y capacidad de respuesta frente a nuevas amenazas y desafíos a nivel digital.</p>		consumo y exportación definitiva.				
OEI.03 Facilitar las operaciones lícitas en el comercio exterior	<p>Desafío 1 Asegurar que la experiencia del contribuyente y usuario de comercio exterior con los servicios digitales desarrollados por la SUNAT sea satisfactoria, facilitando el cumplimiento tributario y aduanero</p> <p>Desafío 2 Asegurar la eficiencia de los procesos de la SUNAT en base a la implementación de procesos digitales.</p> <p>Desafío 3</p>	<p>Objetivo de Gobierno Digital 1 Implementar servicios digitales innovadores y accesibles que faciliten el cumplimiento tributario y aduanero.</p> <p>Objetivo de Gobierno Digital 2 Mejorar la eficiencia de la SUNAT respecto de los servicios que brinda a los contribuyentes y usuarios aduaneros, mediante la digitalización de sus procesos.</p> <p>Objetivo de Gobierno Digital 3 Impulsar el desarrollo de servicios digitales interoperables con las entidades del estado y sectores estratégicos, a partir de una infraestructura flexible y escalable.</p> <p>Objetivo de Gobierno Digital 5 Impulsar una Administración Tributario Aduanera confiable</p>	<p>Porcentaje de Declaraciones Aduaneras de Mercancías (DAM) de importación para el consumo atendidas dentro de las 48 horas</p>	<p>$PDIA = (A/B) \times 100$</p> <p>Donde: PDIA: Porcentaje de DAM de importación para el consumo atendidas dentro de las 48 horas A = Cantidad de DAM con un tiempo total de despacho (TTD) <= 48 horas B = Cantidad total de DAM</p> <p>Tiempo Total de Despacho (TTD) = (C - D) C = Es el valor de la fecha de autorización del levante de la DAM. D = Es el valor de la fecha de la llegada.</p>	70.2%	71.2%	72.2%	INDIA

Mapa Estratégico			Indicador		Logro esperado 2025	Logro esperado 2026	Logro esperado 2027	Responsable
Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI)	Desafíos	Objetivos de Gobierno Digital	Nombre	Fórmula				
	Asegurar la interoperabilidad con otras Entidades, bajo un entorno que permita flexibilidad y escalabilidad.	sobre la base del uso de una plataforma informática con niveles adecuados de disponibilidad, integridad, seguridad y confidencialidad en la información que gestiona, asegurando su gobernabilidad y capacidad de respuesta frente a nuevas amenazas y desafíos a nivel digital.						
OEI.04 Fortalecer las capacidades de gestión institucional	<p>Desafío 4 Desarrollar la inteligencia organizacional para gestionar el riesgo de incumplimiento, mediante el aprovechamiento de la tecnología y contando con personal con las capacidades digitales necesarias.</p> <p>Desafío 5 Garantizar la confiabilidad en los servicios digitales provistos por la SUNAT a partir del uso de una plataforma informática que asegure la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos.</p>	<p>Objetivo de Gobierno Digital 4 Desarrollar la gestión de riesgos de cumplimiento, a partir del uso intensivo de tecnologías emergentes, así como del desarrollo de modelos de datos analíticos y predictivos que permitan la detección de incumplimientos tributarios y aduaneros.</p> <p>Objetivo de Gobierno Digital 5 Impulsar una Administración Tributario Aduanera confiable sobre la base del uso de una plataforma informática con niveles adecuados de disponibilidad, integridad, seguridad y confidencialidad en la información que gestiona, asegurando su gobernabilidad y capacidad de respuesta frente a nuevas amenazas y desafíos a nivel digital.</p>	Porcentaje de cumplimiento de la ejecución presupuestal anual a nivel pliego	PCEP= Monto de Ejecución Presupuestal anual x 100 Monto del Presupuesto Institucional Modificado. Donde: PCEP: Porcentaje de cumplimiento de la ejecución Presupuestal.	95%	95%	95%	INA, INRH, INFIF, INEI, UEMSI

5.2 MATRIZ DE VINCULACIÓN DE OBJETIVOS DE GOBIERNO DIGITAL CON ACCIONES ESTRATÉGICAS

Objetivos de Gobierno Digital	Objetivos Estratégicos Institucionales		Acciones Estratégicas Institucionales		Nombre del Indicador	Logros esperados en el período del plan		
	Código	Descripción	Código	Descripción		2025	2026	2027
Objetivo de Gobierno Digital 1 Implementar servicios digitales innovadores y accesibles que faciliten el cumplimiento tributario y aduanero.	OEI.01	Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados	AEI.01.01	Gestión efectiva del cumplimiento tributario de los administrados	Porcentaje de contribuyentes gestionados y/o asistidos (CGA)	24.7%	25%	25.4%
			AEI.01.02	Gestión efectiva del cumplimiento aduanero de los administrados	Porcentaje de Declaraciones Aduaneras de Mercancías (DAM) de importación para el consumo con diligencia de despacho	92.1%	92%	92.1%
					Porcentaje de Declaraciones Aduaneras de Mercancías (DAM) de importación para el consumo que cumplen con el pago oportuno	49%	51.3%	52.4%
			AEI.01.04	Modernización y transformación digital de los procesos de la entidad	Porcentaje de cumplimiento de entregables para la modernización y transformación digital en TI	100%	100%	100%
					Porcentaje de cumplimiento de entregables para la modernización y transformación digital en Aduanas	100%	100%	100%
			AEI.01.05	Desarrollo de iniciativas de Fiscalidad internacional en el país	Porcentaje de cumplimiento de entregables asociados al desarrollo de iniciativas de fiscalidad internacional	100%	100%	100%
			AEI.01.06	Implementación del cumplimiento colaborativo en el país	Porcentaje de cumplimiento de entregables asociados al cumplimiento colaborativo	100%	100%	100%
			AEI.01.07	Servicios Virtuales con disponibilidad garantizada para los administrados	Porcentaje de disponibilidad de los servicios críticos	99.80%	99.81%	99.81%

Objetivos de Gobierno Digital	Objetivos Estratégicos Institucionales		Acciones Estratégicas Institucionales		Nombre del Indicador	Logros esperados en el período del plan		
	Código	Descripción	Código	Descripción		2025	2026	2027
			AEI.01.08	Trazabilidad ampliada de los insumos químicos y bienes fiscalizados en el país	Porcentaje de Trazabilidad alcanzada en el control de insumos químicos con riesgo de desvío al tráfico ilícito de drogas (TID)	99.4% - 99.7%	99.4% - 99.7%	99.4% - 99.7%
	OEI.02	Fortalecer la seguridad de la cadena logística en el comercio exterior	AEI.02.01	Implementación de la seguridad de la cadena logística en el comercio exterior	Porcentaje de cumplimiento de entregables para la implementación de la cadena segura	100%	100%	100%
	OEI.03	Facilitar las operaciones lícitas en el comercio exterior	AEI.03.01	Facilitación de procesos de comercio exterior priorizados para los administrados	Porcentaje de cumplimiento de entregables de procesos aduaneros priorizados	100%	100%	100%
Objetivo de Gobierno Digital 2 Mejorar la eficiencia de la SUNAT respecto de los servicios que brinda a los contribuyentes y usuarios aduaneros, mediante la digitalización de sus procesos	OEI.01	Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados	AEI.01.04	Modernización y transformación digital de los procesos de la entidad	Porcentaje de cumplimiento de entregables para la modernización y transformación digital en TI	100%	100%	100%
					Porcentaje de cumplimiento de entregables para la modernización y transformación digital en Aduanas	100%	100%	100%
			AEI.01.07	Servicios Virtuales con disponibilidad garantizada para los administrados	Porcentaje de disponibilidad de los servicios críticos	99.80%	99.81%	99.81%
	OEI.03	Facilitar las operaciones lícitas en el comercio exterior	AEI.03.01	Facilitación de procesos de comercio exterior priorizados para los administrados	Porcentaje de cumplimiento de entregables de procesos aduaneros priorizados	100%	100%	100%
Objetivo de Gobierno Digital 3 Impulsar el desarrollo de servicios digitales		Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados	AEI.01.01	Gestión efectiva del cumplimiento tributario de los administrados	Porcentaje de contribuyentes gestionados y/o asistidos (CGA)	24.7%	25%	25.4%

Objetivos de Gobierno Digital	Objetivos Estratégicos Institucionales		Acciones Estratégicas Institucionales		Nombre del Indicador	Logros esperados en el período del plan		
	Código	Descripción	Código	Descripción		2025	2026	2027
interoperables con las entidades del estado y sectores estratégicos, a partir de una infraestructura flexible y escalable	OEI.01		AEI.01.02	Gestión efectiva del cumplimiento aduanero de los administrados	Porcentaje de Declaraciones Aduaneras de Mercancías (DAM) de importación para el consumo con diligencia de despacho	92.1%	92%	92.1%
					Porcentaje de Declaraciones Aduaneras de Mercancías (DAM) de importación para el consumo que cumplen con el pago oportuno	49%	51.3%	52.4%
	OEI.02	Fortalecer la seguridad de la cadena logística en el comercio exterior	AEI.02.01	Implementación de la seguridad de la cadena logística en el comercio exterior	Porcentaje de cumplimiento de entregables para la implementación de la cadena segura	100%	100%	100%
	OEI.03	Facilitar las operaciones lícitas en el comercio exterior	AEI.03.01	Facilitación de procesos de comercio exterior priorizados para los administrados	Porcentaje de cumplimiento de entregables de procesos aduaneros priorizados	100%	100%	100%
	OEI.04	Fortalecer las capacidades de gestión institucional	AEI.04.01	Atención oportuna y eficaz de la demanda de servicios TIC de la institución	Porcentaje de cobertura en la atención de servicios TIC de manera oportuna y eficaz.	60%	70%	80%
Objetivo de Gobierno Digital 4 Desarrollar la gestión de riesgos de cumplimiento, a partir del uso intensivo de tecnologías emergentes, así como del desarrollo de modelos de datos analíticos y predictivos que permitan la detección de incumplimientos tributarios y aduaneros.	OEI.01	Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero	AEI.01.03	Consolidación de la gestión de riesgos de cumplimiento tributario y aduanero de los Administrados	Porcentaje de cumplimiento de entregables asociados a la consolidación de la gestión de riesgos de cumplimiento tributario	100%	100%	100%
					Porcentaje de cumplimiento de entregables para la consolidación de la gestión de riesgos de cumplimiento aduanero	100%	100%	100%
			AEI.01.05	Desarrollo de iniciativas de Fiscalidad internacional en el país	Porcentaje de cumplimiento de entregables asociados al desarrollo de iniciativas de fiscalidad internacional	100%	100%	100%

Objetivos de Gobierno Digital	Objetivos Estratégicos Institucionales		Acciones Estratégicas Institucionales		Nombre del Indicador	Logros esperados en el período del plan		
	Código	Descripción	Código	Descripción		2025	2026	2027
			AEI.01.08	Trazabilidad ampliada de los insumos químicos y bienes fiscalizados en el país	Porcentaje de Trazabilidad alcanzada en el control de insumos químicos con riesgo de desvío al tráfico ilícito de drogas (TID)	99.4% - 99.7%	99.4% - 99.7%	99.4% - 99.7%
	OEI.04	Fortalecer las capacidades de gestión institucional	AEI.04.01	Atención oportuna y eficaz de la demanda de servicios TIC de la institución	Porcentaje de cobertura en la atención de servicios TIC de manera oportuna y eficaz.	60%	70%	80%
			AEI.04.02	Gestión eficiente de los sistemas administrativos y funcionales	Porcentaje de cumplimiento de Entregables relacionados a los procesos de gestión interna	100%	100%	100%
Objetivo de Gobierno Digital 5 Impulsar una Administración Tributario Aduanera confiable sobre la base del uso de una plataforma informática con niveles adecuados de disponibilidad, integridad, seguridad y confidencialidad en la información que gestiona, asegurando su gobernabilidad y capacidad de respuesta frente a nuevas amenazas y desafíos a nivel digital.	OEI.01	Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero	AEI.01.07	Servicios Virtuales con disponibilidad garantizada para los administrados	Porcentaje de disponibilidad de los servicios críticos	99.8%	99.81%	99.81%
	OEI.03	Facilitar las operaciones lícitas en el comercio exterior	AEI.03.01	Facilitación de procesos de comercio exterior priorizados para los administrados	Porcentaje de cumplimiento de entregables de procesos aduaneros priorizados	100%	100%	100%
	OEI.04	Fortalecer las capacidades de gestión institucional	AEI.04.01	Atención oportuna y eficaz de la demanda de servicios TIC de la institución	Porcentaje de cobertura en la atención de servicios TIC de manera oportuna y eficaz.	60%	70%	80%

5.3 MATRIZ DE VINCULACIÓN DE OBJETIVOS DE GOBIERNO DIGITAL CON LOS DESAFÍOS

En la siguiente matriz, se muestra cómo los OGD definidos responden a los desafíos identificados para la implementación del Gobierno Digital en la SUNAT:

Objetivos	Desafío 1	Desafío 2	Desafío 3	Desafío 4	Desafío 5
Objetivo de Gobierno Digital 1 Implementar servicios digitales innovadores y accesibles que faciliten el cumplimiento tributario y aduanero.	X	X			X
Objetivo de Gobierno Digital 2 Mejorar la eficiencia de la SUNAT respecto de los servicios que brinda a los contribuyentes y usuarios aduaneros, mediante la digitalización de sus procesos.	X	X	X	X	X
Objetivo de Gobierno Digital 3 Impulsar el desarrollo de servicios digitales interoperables con las entidades del estado y sectores estratégicos, a partir de una infraestructura flexible y escalable.		X	X		X
Objetivo de Gobierno Digital 4 Desarrollar la gestión de riesgos de cumplimiento, a partir del uso intensivo de tecnologías emergentes, así como del desarrollo de modelos de datos analíticos y predictivos que permitan la detección de incumplimientos tributarios y aduaneros.		X		X	X
Objetivo de Gobierno Digital 5 Impulsar una Administración Tributario Aduanera confiable sobre la base del uso de una plataforma informática con niveles adecuados de disponibilidad, integridad, seguridad y confidencialidad en la información que gestiona, asegurando su gobernabilidad y capacidad de respuesta frente a nuevas amenazas y desafíos a nivel digital.	X	X	X	X	X

5.4 MATRIZ DE VINCULACIÓN DE OBJETIVOS DE GOBIERNO DIGITAL CON LOS PILARES DE LA MEJORA DEL CUMPLIMIENTO DE LA SUNAT

Los pilares de la SUNAT para la mejora del cumplimiento definen una hoja de ruta para enfrentar los incumplimientos y riesgos de cumplimiento, mediante la ejecución de diversas acciones estratégicas y operativas, alineadas al Plan Estratégico de la SUNAT, al modelo de gestión de riesgos y al de gestión por procesos que la Institución viene implementando. Siendo dicho pilares:

- (i) Pilar 1: La **gestión de riesgos masivos**, que busca aplicar tratamientos diferenciados frente a comportamientos distintos de los contribuyentes para motivar el cumplimiento voluntario de sus obligaciones;
- (ii) Pilar 2: La **transformación digital**, que apunta a mejorar principalmente la forma en que nos relacionamos con el contribuyente e incrementar los niveles de eficiencia de los procedimientos, utilizando los beneficios de las nuevas tecnologías;
- (iii) Pilar 3: La **fiscalidad internacional**, que se orienta a reducir la erosión de la base imponible y el traslado de beneficios sobre todo en las operaciones transfronterizas y/o intragrupo; y,
- (iv) Pilar 4: El **cumplimiento colaborativo**, que se dirige a crear un modo relacional de confianza entre los contribuyentes y la Administración Tributaria, a partir de la transferencia mutua.

La siguiente matriz muestra cómo los pilares de la mejora del cumplimiento se vinculan a los objetivos definidos para la implementación del Gobierno Digital de la SUNAT:

Objetivos	Pilar 1	Pilar 2	Pilar 3	Pilar 4
OGD 1: Implementar servicios digitales innovadores y accesibles que faciliten el cumplimiento tributario y aduanero.		X		X
OGD 2: Mejorar la eficiencia de la SUNAT respecto de los servicios que brinda a los contribuyentes y usuarios aduaneros, mediante la digitalización de sus procesos.		X		X
OGD 3: Impulsar el desarrollo de servicios digitales interoperables con las entidades del estado y sectores estratégicos, a partir de una infraestructura flexible y escalable.	X	X	X	
OGD 4: Desarrollar la gestión de riesgos de cumplimiento, a partir del uso intensivo de tecnologías emergentes, así como del desarrollo de modelos de datos analíticos y predictivos que permitan la detección de incumplimientos tributarios y aduaneros.	X	X	X	
OGD 5: Impulsar una Administración Tributario Aduanera confiable sobre la base del uso de una plataforma informática con niveles adecuados de disponibilidad, integridad, seguridad y confidencialidad en la información que gestiona, asegurando su gobernabilidad y capacidad de respuesta frente a nuevas amenazas y desafíos a nivel digital.		X		X

VI. PORTAFOLIO DE PROYECTOS DE GOBIERNO DIGITAL

Etapa que permite definir los proyectos de Gobierno Digital necesarios para obtener nuevas capacidades y transformar digitalmente a la SUNAT, y así alcanzar los OGD definidos en la etapa anterior.

6.1 LISTADO DE PROYECTOS

Nombre del Proyecto:		Programa:	
Cuenta Única		Transformación Digital	
Alcance:			
<p>La Cuenta Única identificará y administrará en forma centralizada las operaciones de los contribuyentes que inciden en la determinación y control de la deuda tributaria, poniendo a disposición del usuario interno, del contribuyente y del operador de comercio exterior, los saldos de sus obligaciones tributarias, así como sus créditos, bajo las características fundamentales de integridad, certeza e inmediatez. Plantea los siguientes componentes:</p> <p>MVP1: Saldo automatizados y centralizados de deudas y créditos, cuenta de retenciones y percepciones como crédito, cuentas de Ingresos y retenciones de renta mensuales.</p> <p>MVP2: Control automático de las infracciones, el procesamiento automatizado del Ingreso como Recaudación, el saldo de devoluciones mensualmente por pagos en exceso e indebidos.</p> <p>MVP3: Evaluación y seguimiento de Fraccionamiento y Refinanciamiento, las cuentas de valores y cuotas de fraccionamiento (incluye fraccionamiento por valores de Aduanas) y recursos impugnatorios.</p> <p>MVP4: Generación de valores, reorganización de sociedades y funcionalidades con poca demanda que se tienen implementados en el RSIRAT. Asimismo, comprende el desarrollo de los saldos de devoluciones de renta de persona natural, atribución automatizada de deudas y créditos de los procesos de fusión y escisión de empresas.</p> <p>MVP5: Documentos Valorados electrónicos, Integración de resultados de fiscalización y recursos impugnatorios con la determinación de deuda y crédito de Cuenta Única, emisión automatizada de RD por resultados de fiscalización (a partir del registro de la liquidación en cuenta), visualización de deudas actualizadas y créditos de contribuyentes y usuarios de comercio exterior, al incorporarse información de Aduanas.</p>			
Descripción del proyecto:			
<p>La Cuenta Única busca integrar los distintos tipos de procesos y eventos (notificaciones, cobranzas coactivas, interposición de recursos, entre otros) para tener un mejor control de las deudas y créditos de los usuarios, sea cual fuere su condición (contribuyentes personas naturales o jurídicas, operadores de comercio exterior), lo que permitirá mejorar el cumplimiento tributario, a partir de la facilitación del trámite de declaración y pago. Se asegura así, la gestión integrada de las responsabilidades de los administrados.</p>			
Fecha Inicio	Agosto 2017	Fecha Fin	Diciembre 2026
Presupuesto Estimado:	S/ 67'484,683.37		
Objetivos del Plan Estratégico Institucional vinculados:			
OEI 1: Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados			
Beneficiarios: Contribuyentes de todos los regímenes y operadores de comercio exterior.			
Responsable: Juan Benites Morales			

Nombre del Proyecto:		Programa:	
Modelo Integral de Gestión Electrónica del IGV		Transformación Digital	
Alcance:			
<p>El Proyecto Modelo Integral de Gestión Electrónica del IGV (MIGE IGV), toma en cuenta el cambio del mundo físico al electrónico en las fases de la documentación y registro de operaciones; por lo tanto, plantea un modelo que integra y concatena el flujo de la información que se genera en las diferentes fases de la transacción del IGV, tomando como base de todo el modelo al comprobante de pago electrónico, para ello el proyecto considera los siguientes productos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Módulo de Comprobantes de Pago Electrónicos Ajustado; • Registro de Ventas e Ingresos Electrónico (RVIE); • Reporte de Ventas Electrónico; y, • Plataforma de Confirmación de RHE y FE al crédito. • Propuesta y Generación del Registro de Compras Electrónico (RCE); • Propuesta de Casillas de Ingresos y Compras; • Optimización de Sistemas de Pago Adelantado del IGV; • Implementación del Proceso Preventivo, Concurrente y Cierre de Ciclo; y, adecuaciones al SIRE por norma de sujetos sin capacidad operativa. 			
Descripción del proyecto:			
<p>El Proyecto MIGE IGV comprende la adecuación al sistema de emisión de comprobantes de pago electrónico con la finalidad de reducir los plazos de envío de la Factura Electrónica, la indicación del tipo de operación, así como otras incorporaciones efectuadas en cumplimiento del Decreto de Urgencia N.º 013-2020.</p> <p>La Plataforma será soportada por una base de datos desde la cual se gestionará la información que se utilice en las propuestas de registros y declaración de ingresos y compras.</p> <p>La Plataforma MIGE IGV incorporará gradualmente los datos de los comprobantes de pago electrónicos, los comprobantes de pago físicos, las notas de crédito y débito, documentos autorizados, documentos autorizados electrónicos, recibos de empresas supervisadas y/o DAM, entre otros documentos, emitidos y recibidos por los contribuyentes.</p> <p>Además, se realiza la propuesta electrónica de los RVIE y RCE facilitando la generación de estos al contribuyente.</p>			
Fecha Inicio	Agosto 2020	Fecha Fin	Mayo 2025 ²⁵
Presupuesto Estimado:	S/ 10'480,017		
Objetivos del Plan Estratégico Institucional vinculados:			
OEI 1: Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados			
Beneficiarios: Contribuyentes, funcionarios de la Entidad en la gestión de sus procesos.			
Responsable: Iván Ortega Romero			

²⁵ El proyecto se tiene previsto culminar en abril del 2025, según el Plan de Gestión vigente.

Nombre del Proyecto:	Programa:		
Componente Gestión de Control e Inteligencia	Fronteras SMART		
Alcance:			
<p>El Proyecto Componente Gestión de Control e Inteligencia forma parte del Programa Fronteras SMART que plantea fortalecer las capacidades del control aduanero en los procesos de entrada y salida de mercancías, medios de transporte y personas por las aduanas del país. Incluye los siguientes entregables:</p> <p>Sistema de gestión de recursos para el control;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de reconocimiento físico único (RFU); • Optimización de los sistemas de control; • Sistema de gestión de ACE para carga y medios de transporte; • Sistema de gestión de actas electrónicas y registros de control; • Nuevo sistema de selección con inteligencia artificial; y, • Sistema de Gestión de Inteligencia e Investigación Aduanera. 			
Descripción del proyecto:			
<p>Los entregables del proyecto considera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tres momentos de control: previo, concurrente y posterior; • La aplicación de la metodología de gestión de riesgo para mitigar o eliminar los fraudes o incumplimientos a la legislación aduanera; • La inspección física, la revisión documentaria y la auditoría a empresas, cuando están vinculadas al flujo de mercancías (con o sin destinación aduanera) y medios de transporte, que ingresan o salen del territorio aduanero; y, • El uso de la información que proviene de los regímenes u operaciones aduaneras, y a la que tiene acceso la administración (de tributos internos, otras instituciones aduaneras, organismos gubernamentales y del sector privado), cuyo análisis o procesamiento determina los controles a aplicar en el tratamiento de fraudes, cuyo resultado es retroalimentado al sistema de gestión de riesgo y empleado como insumo en otros procesos administrados por la SUNAT. <p>Objetivos del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con más información evaluada por la administración con respecto a los operadores y usuarios de comercio exterior que han sido investigados o denunciados y/o programados a una acción de control, a efecto de optimizar la planificación y ejecución de las acciones de control y el tratamiento de los fraudes aduaneros, permitiendo la retroalimentación y suministro de información a la red de inteligencia; y, • Disminuir los tiempos empleados en la ejecución del control ordinario, permitiendo que en el reconocimiento y revisión documentaria se emplee la información del control no intrusivo. <p>Lo expuesto contribuirá a la liberación y optimización del recurso humano, mejorando la capacidad de control.</p> <p>Asimismo, la implementación de los modelos de selección que utilizan inteligencia artificial y las adecuaciones del sistema de selección tienen los objetivos específicos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La evaluación integral y oportuna de todas las herramientas de selección en una transacción sea declaración, contenedor (carga) o medio de transporte, disminuyendo los tiempos de evaluación y asignación a control; • Incrementar la eficiencia en la detección de hallazgos de las transacciones seleccionadas a control ordinario en el régimen de importación definitiva; • La prevención y detección de nuevas modalidades de fraude; y, • La implementación de selectividad bajo criterios de riesgo, para los medios de transporte en los CAF y PCI priorizados. 			
Fecha Inicio	Diciembre 2020	Fecha Fin	Mayo 2026 ²⁶
Presupuesto Estimado:	S/ 13'138,533		

²⁶ El Proyecto se tiene previsto culminar en mayo del 2026 según el Plan de Gestión actualizado.

Objetivo del Plan Estratégico Institucional vinculados:
OE1: Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados
OE2: Fortalecer la seguridad de la cadena logística en el comercio exterior
Beneficiarios: Operadores de Comercio Exterior, Aduanas Operativas, Intendencia Nacional de Control Aduanero (INCA)
Responsable: Elsa Morveli Morveli

Nombre del Proyecto:	Programa:		
Puertos, Aeropuertos y Fronteras Terrestres Inteligentes	Programa Fronteras SMART		
Alcance:			
<p>El proyecto componente Puertos, Aeropuertos y Fronteras Terrestres Inteligentes, forma parte del Programa Fronteras SMART, plantea fortalecer las capacidades del control aduanero en los procesos de entrada y salida de mercancías, medios de transporte y personas por las aduanas del país. Incluye los siguientes entregables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema integrado de gestión de medios de transporte (SIMTRA) marítimo; • Sistema integrado de gestión de medios de transporte (SIMTRA) aéreo; • Sistema integrado de gestión de la carga (SIGCA) marítimo; • Sistema integrado de gestión de la carga (SIGCA) aéreo; • Sistema integrado de información y control no intrusivo (SICNI); • Sistema integrado de control de pasajeros (SICPA); • Sistema de cuenta corriente de importaciones (SCCI); y, • Sistema de tránsito aduanero internacional con precintos electrónicos (STAI). 			
Descripción del proyecto:			
<p>El producto del proyecto considera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incrementar en el año 2025 los niveles de efectividad y cobertura de las acciones de control en las operaciones de ingreso y salida de mercancías; y, • Incrementar en el año 2025 la percepción de riesgo de detección de ilícitos. <p>Objetivos del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alcanzar en el año 2025 la “Mejora de las Capacidades de Control”; y, • Lograr en el año 2025 la “Mejora de la gestión de riesgo y fortalecimiento de las capacidades de control en las operaciones de ingreso y salida de mercancías”. <p>Asimismo, el proyecto presenta los siguientes beneficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incremento del nivel de efectividad de las acciones de control (beneficio general); • Efectiva gestión del riesgo (beneficio general); y, • Incremento de la percepción de riesgo de detección de ilícitos (beneficio general). 			
Fecha Inicio	Diciembre 2020	Fecha Fin	Diciembre 2025 ²⁷
Presupuesto Estimado:	S/ 16,847,159.20		
Objetivo del Plan Estratégico Institucional vinculados:			
OEI 1: Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados			
Beneficiarios: Operadores de Comercio Exterior, Aduanas Operativas, Intendencia Nacional de Control Aduanero (INCA)			
Responsable: Fernando Nuñez Jauregui			

²⁷ El proyecto se tiene previsto culminar en diciembre del 2025 según el Plan de Gestión actualizado.

Nombre del Proyecto:	Programa:
Nuevo Proceso y Sistema de Recaudación²⁸	Transformación Digital
Alcance:	
<p>El proyecto busca implementar un proceso y sistema de recaudación integrado, eficiente, eficaz y que responda a las necesidades actuales y futuras, pretende implementar una solución que permita mejorar el proceso de recaudación, a través de la provisión de servicios sostenibles, escalables, seguros, estables, simples, interoperables, que cumpla con la normatividad y socialmente aceptable.</p> <p>Incluye los siguientes entregables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modernización de formularios de pago; • Pago electrónico único, Nueva plataforma de pagos, Nueva plataforma de pagos y Virtualizar el proceso de emisión (NCN), utilización y control de los documentos valorados para TI y Aduanas; • Pago en Bancos, Pagos mediante número de pago o RUC, Nuevos dispositivos para el pago, Pagos de Aduanas en el nuevo esquema; • Convenios de recaudación actualizados, con los Bancos y operadores de tarjetas de crédito; • Cuadre automático; • Notas de Abono automática generada en SUNAT; • Nuevo esquema de acreditación y conciliación automática; • Reportes operativos de recaudación e información para analíticos; y, • Externos posteriores al abono de la recaudación a Entes Beneficiarios automáticos. 	
Descripción del proyecto:	
<p>El producto del proyecto considera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esquema simple de pago; • Nuevos procesos de recaudación de Tributos Internos y Aduanas integrados; • Sistema de pago optimizado; y, • Automatización de procesos posteriores. <p>Objetivos del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar un proceso y sistema de recaudación integrado, eficiente, eficaz y que responda a las necesidades actuales y futuras. <p>Asimismo, el proyecto presenta los siguientes beneficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menores costos de cumplimiento para el usuario por simplificación de pagos; • Reducción de costos en atención de solicitudes de modificación de datos; • Reducción de costos en atención de solicitudes de pagos con error; • Nuevos canales para el pago de obligaciones aduaneras; • Optimizar la arquitectura de interconexión con las entidades financieras; • Mejor servicio por ampliación de canales de pagos por parte de las entidades financieras; • Asegurar el servicio de recaudación a través de las entidades bancarias; • Trazabilidad completa de los pagos recibidos; • Optimizar los plazos para acreditar los fondos en los entes coparticipantes; y, • Facilidad para el mantenimiento y operación al unificar la arquitectura de pagos de Aduanas con la de Tributos Internos. 	
Objetivo del Plan Estratégico Institucional vinculados:	
OEI 1: Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados.	
Beneficiarios: Contribuyentes de todos los regímenes y operadores de comercio exterior.	
Responsable: Luis Zarate Reyes.	

²⁸ Proyecto en etapa de planificación detallada.

Nombre del Proyecto:		Programa:	
Gobernanza y Ecosistema Analítico²⁹		Transformación Digital	
Alcance:			
<p>El proyecto busca implementar un repositorio de datos centralizado respaldado por infraestructura tecnológica avanzada. También, permitirá optimizar la analítica de datos, facilitando tanto la gestión como el desarrollo de servicios analíticos, y ofrecerá un entorno único y estandarizado para la visualización de la información, Incluye los siguientes entregables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gobernanza; • Captura de datos; • Repositorio e ingesta de datos: • Analítica de datos; y, • Visualización de datos. 			
Descripción del proyecto:			
<p>El producto del proyecto considera: Optimizar la analítica de datos, facilitando tanto la gestión como el desarrollo de servicios analíticos, y ofrecerá un entorno único y estandarizado para la visualización de la información. Todo ello se basará en una fuente integrada de datos, vinculada a los sistemas transaccionales, cuya calidad será garantizada desde la capa de captura. Además, la iniciativa estará sustentada por un marco sólido de gobernanza de datos, lo que permitirá contar con información confiable y posicionará a la SUNAT como una institución que toma decisiones basadas en datos.</p> <p>Objetivos del proyecto: El proyecto de Gobernanza y Ecosistema Analítico tiene como objetivo la optimización de la analítica de datos para mejorar la toma de decisiones basadas en datos.</p> <p>Asimismo, el proyecto presenta los siguientes beneficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia en los procesos de control y facilitación; • Toma de decisiones informada y basada en datos precisos; y, • Aumento de la Confianza de los Administrados. 			
Fecha Inicio	Enero 2025	Fecha Fin	Octubre 2028
Objetivo del Plan Estratégico Institucional vinculados:			
OEI 1: Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados.			
Beneficiarios: Contribuyentes, funcionarios de la Entidad en la gestión de sus procesos.			
Responsable: Wilfredo Albarracin Montenegro.			

²⁹ Proyecto en etapa de planificación detallada.

6.2 MATRIZ DE VINCULACIÓN DE LOS PROYECTOS CON LOS OBJETIVOS DE GOBIERNO DIGITAL

Proyecto Componente Cuenta Única (PCCU).

Proyecto Componente Modelo Integral de Gestión Electrónica del IGV (PCMIGE).

Proyecto Componente Gestión de Control e Inteligencia (PCGCI).

Proyecto Componente Puertos, Aeropuertos y Fronteras Terrestres Inteligentes (PCPAFTI).

Proyecto Componente Nuevo Proceso y Sistema de Recaudación (PCNPSR).

Proyecto Componente Gobernanza y Ecosistema Analítico (PCGEA).

Objetivos de Gobierno Digital (OGD)	PCCU	PCMIGE	PCGCI	PCPAFTI	PCNPSR	PCGEA
OGD 1: Implementar servicios digitales innovadores y accesibles que faciliten el cumplimiento tributario y aduanero.	X	X	X	X	X	X
OGD 2: Mejorar la eficiencia de la SUNAT respecto de los servicios que brinda a los contribuyentes y usuarios aduaneros, mediante la digitalización de sus procesos.	X	X	X	X	X	X
OGD 3: Impulsar el desarrollo de servicios digitales interoperables con las entidades del estado y sectores estratégicos, a partir de una infraestructura flexible y escalable.	X	X	X	X	X	X
OGD 4: Desarrollar la gestión de riesgos de cumplimiento, a partir del uso intensivo de tecnologías emergentes, así como del desarrollo de modelos de datos analíticos y predictivos que permitan la detección de incumplimientos tributarios y aduaneros.	X	X	X	X	X	X
OGD 5: Impulsar una Administración Tributario Aduanera confiable sobre la base del uso de una plataforma informática con niveles adecuados de disponibilidad, integridad, seguridad y confidencialidad en la información que gestiona, asegurando su gobernabilidad y capacidad de respuesta frente a nuevas amenazas y desafíos a nivel digital.	X	X	X	X	X	X

VII. CRONOGRAMA

Proyecto	Duración (días)	Inicio	Fin	2017	2020	...	2023	2024	2025	2026
Programa Transformación Digital	3439	01/8/2017	31/12/2026							
Cuenta Única	3439	01/8/2017	31/12/2026							
Modelo Integral de Gestión Electrónica del IGV	1760	3/8/2020	29/5/2025							
Programa Fronteras SMART	1978	30/12/2020	31/5/2026							
Gestión de Control e Inteligencia	1978	30/12/2020	31/5/2026							
Puertos, Aeropuertos y Fronteras Terrestres Inteligentes	1825	30/12/2020	29/12/2025							

8.1 Glosario de Términos

Algoritmos: Es un conjunto de instrucciones o reglas definidas y no ambiguas, ordenadas y finitas que permite, típicamente, solucionar un problema, realizar un cómputo, procesar datos y llevar a cabo otras tareas o actividades.

Cultura Digital: Es el conjunto de conocimientos, valores, prácticas y comportamientos que surgen de la interacción entre las personas y las tecnologías digitales. Se trata de cómo las tecnologías digitales están integradas en la vida cotidiana y cómo influyen en la percepción del mundo.

Digitalización: Es la capacidad de usar datos y tecnologías digitales, con miras a generar, procesar y compartir información que permita establecer nuevas actividades o cambios en las ya existentes.

Gobierno Digital: Es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público. Se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital.

Interoperabilidad: Es la capacidad de interactuar que tienen las organizaciones diversas y dispares para alcanzar objetivos que hayan acordado conjuntamente, recurriendo a la puesta en común de información y conocimientos, a través de los procesos y el intercambio de datos entre sus respectivos sistemas de información.

Inteligencia Artificial: Disciplina científica que se ocupa de crear programas informáticos que ejecutan operaciones comparables a las que realiza la mente humana, como el aprendizaje o el razonamiento lógico.

Predictibilidad: En un sistema se refiere a la capacidad de predecir o anticipar lo que ocurrirá en el futuro. En el ámbito de los sistemas, la predictibilidad se puede lograr mediante el uso de análisis predictivos, que son un proceso que utiliza datos para predecir resultados futuros.

Proyecto: Es un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único. La naturaleza temporal de los proyectos implica que un proyecto tiene un principio y un final definidos. El final se alcanza cuando se logran los objetivos del proyecto, cuando se termina el proyecto porque sus objetivos no se cumplirán o no pueden ser cumplidos, o cuando ya no existe la necesidad que dio origen al proyecto.

Servicio Digital: Es aquel provisto de forma total o parcial a través de Internet u otra red equivalente, que se caracteriza por ser automático, no presencial y utilizar de manera intensiva las tecnologías digitales, para la producción y acceso a datos y contenidos que generen valor público para los ciudadanos y personas en general.

Sistemas de Información³⁰: Son un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización.

Sociedad del Conocimiento: Es aquella que tiene la capacidad para identificar, producir, tratar, transformar, difundir y utilizar la información con vistas a crear y aplicar los conocimientos necesarios para el desarrollo humano. Estas sociedades se basan en una visión de la sociedad que propicia la autonomía y engloba las nociones de pluralidad, integración, solidaridad y participación³¹.

Tecnologías Digitales³²: Se refieren a las tecnologías de la información y comunicación, incluidos Internet, las tecnologías y dispositivos móviles, así como la analítica de datos

³⁰ Fuente: Sistemas de Información Gerencial - Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon.

³¹ Toma como base lo indicado por UNESCO en el documento "Hacia las sociedades del conocimiento". Ver: <https://bit.ly/1nIFjcZ>.

³² Fuente: OCDE (2014a), OECD Recommendation of the Council on Digital Government Strategies (OCDE Recomendación sobre Estrategias sobre gobierno digital), www.oecd.org/gov/digitalgovernment/recommendation-on-digital-government-strategies.htm.

utilizados para mejorar la generación, recopilación, intercambio, agregación, combinación, análisis, acceso, búsqueda y presentación de contenido digital, incluido el desarrollo de servicios y aplicaciones.

Valor Público: El valor público, entendido como el valor que los y las ciudadanos dan a los bienes y servicios recibidos del estado si éstos satisfacen una necesidad sentida con calidad y oportunidad, es un mecanismo potente para el logro del desarrollo sostenible. El concepto no solo permite confluir objetivos sociales, económicos y ambientales en definiciones estratégicas e intervenciones de las instituciones públicas, sino también admite los principios para una implementación indivisible, universal, participativa y democrática.

8.2 SIGLAS

AEI	Acción Estratégica Institucional
ACE	Acción de control extraordinaria
AFIN	Asociación para el fomento de la infraestructura Nacional
APP	Aplicación informática (abreviatura de <i>application</i> , en inglés)
ASBANC	Asociación de Bancos del Perú
CAF	Centro de Atención en Frontera
CEPLAN	Centro Nacional de Planeamiento Estratégico
CCL	Cámara de Comercio de Lima
COMEX	Sociedad de Comercio Exterior del Perú
CPE	Comprobante de pago electrónico
DAM	Declaración aduanera de mercancías
DNI	Documento nacional de identidad
GRE	Guía de remisión electrónica
GRD	Gestión del Riesgo de Desastres
IAAP	Intendencia de Aduana Aérea del Perú
IAT	Instituto Aduanero y Tributario
IGV	Impuesto General a las Ventas
IAMC	Intendencia de Aduana Marítima del Callao
INA	Intendencia Nacional de Administración
INALI	Intendencia Nacional de Asesoría Legal Interna
INCA	Intendencia Nacional de Control Aduanero
INDIA	Intendencia Nacional de Desarrollo e Innovación Aduanera
INER	Intendencia Nacional de Estrategias y Riesgos - SUNAT
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Informática
INFIF	Intendencia Nacional de Formulación de Inversiones y Finanzas
INGP	Intendencia Nacional de Gestión de Procesos - SUNAT
INJA	Intendencia Nacional Jurídico Aduanera
INJT	Intendencia Nacional Jurídica Tributaria
INIQBF	Intendencia Nacional de Insumos Químicos y Bienes Fiscalizados - SUNAT
INRH	Intendencia Nacional de Recursos Humanos
INSI	Intendencia Nacional de Sistemas de Información - SUNAT
MEF	Ministerio de Economía y Finanzas
MGD	Modelo de Gestión Documental
OCI	Oficina de Control Interno
OEA	Operador Económico Autorizado
OEI	Objetivos Estratégicos Institucionales
OII	Oficina de Integridad Institucional
OIPPI	Oficina de Integración de Programas y Proyectos Institucionales
OGD	Objetivos de Gobierno Digital
OGM	Oficina de Gestión y Mejora
ONPEE	Oficina Nacional de Planeamiento y Estudios Económicos – SUNAT
OSDNA	Oficina de Seguridad y Defensa Nacional
PBI	Producto Bruto Interno
PCM	Presidencia del Consejo de Ministros

PEI	Plan Estratégico Institucional
PESEM	Plan Estratégico Sectorial Multianual
PEDN	Plan Estratégico de Desarrollo Nacional
PGD	Plan de Gobierno Digital
PGG	Política General de Gobierno
PIDE	Plataforma de Interoperabilidad del Estado
PLAME	Planilla mensual de pagos
POI	Plan Operativo Institucional
PTD	Programa de Transformación Digital – SUNAT
ROF	Reglamento de Organización y Funciones
RLGA	Reglamento de la Ley General de Aduanas
RS	Resolución de Superintendencia
RSIRAT	Rediseño del Sistema Integrado de Recaudación y Administración Tributaria
RUC	Registro Único de Contribuyentes
RUS	Régimen Único Simplificado
SI	Secretaría Institucional
SEF	Sector Economía y Finanzas
SEGDI	Secretaría de Gobierno Digital de la PCM
SICNI	Sistema Integrado de Control de Inspección No Intrusiva
SIEV	Sistema Integrado del Expediente Virtual
SINE	Sistema integrado de notificación electrónica - SUNAT
SIP	Set de Indicadores y Proyectos
SIRE	Sistema Integrado de Registros Electrónicos
SGSI	Sistema de Gestión de Seguridad de la información
SN	Superintendencia Nacional
SNA	Superintendencia Nacional Adjunta
SNAA	Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas - SUNAT
SNAAF	Superintendencia Nacional Adjunta de Administración y Finanzas – SUNAT
SNATI	Superintendencia Nacional Adjunta de Tributos Internos - SUNAT
SOFIA	Sistema de Orientación y Facilitación de Información Automatizada - SUNAT
SOL	Sistema de Operaciones en Línea
SUNAT	Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas y Administración Tributaria
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación
TIGV	Tasa Efectiva sobre Ventas del Impuesto General a las Ventas
TRTA	Tasa Efectiva sobre Ingresos del Impuesto a la Renta de Tercera Categoría
UEMSI	Unidad Ejecutora “Mejoramiento del Sistema de Información de la SUNAT”