



SUNAT

Resolución de Superintendencia

Nº 242 -2008/SUNAT

APRUEBA PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA PARA EL AÑO 2009

Lima, 31 DICIEMBRE 2008

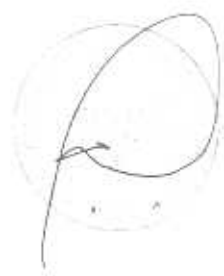
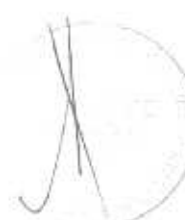
CONSIDERANDO:

Que de acuerdo con el Artículo 94º del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria SUNAT, aprobado por el Decreto Supremo N° 115-2002-PCM, la Intendencia Nacional de Estudios Tributarios y Planeamiento se encarga de elaborar los planes institucionales y de conducir la evaluación de su cumplimiento;

Que el Plan Operativo Institucional (POI) es un instrumento de gestión institucional de corto plazo que define las actividades que se llevan a cabo durante periodos de un (1) año para el logro de los resultados previstos en el Plan Estratégico Institucional (PEI), y que contiene, entre otros puntos, los objetivos institucionales anuales, indicadores, metas, acciones operativas y proyectos;

Que la formulación del POI tiene como marco de referencia las prioridades y los objetivos estratégicos generales definidos en el Plan Estratégico Institucional 2007-2011, aprobado mediante Resolución de Superintendencia N° 243-2006/SUNAT y reformulado a través de las Resoluciones de Superintendencia N° 123-2007/SUNAT y 241 -2008/SUNAT;

Que el POI constituye una herramienta fundamental para alinear la visión y misión institucional con los objetivos generales y específicos, lo que se materializa finalmente en proyectos y acciones operativas, y cuenta con el marco presupuestal que permite y garantiza su ejecución en los plazos y periodos previstos;



140



Que asimismo, el POI permite conocer y evaluar la gestión institucional en forma integral por medio de indicadores con metas trimestrales al estar vinculado con el cumplimiento de los objetivos de las unidades organizacionales, determinando el grado de avance en la ejecución de los proyectos institucionales y efectuar los ajustes necesarios;

En uso de las facultades conferidas en los incisos u) y v) del Artículo 19° del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, aprobado con el Decreto Supremo N° 115-2002-PCM:

SE RESUELVE:

Artículo Único.- Aprobar el Plan Operativo Institucional de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria para el año 2009, según los Anexos de la presente Resolución.

Regístrese y comuníquese.

Graciela Ortiz Origg

GRACIELA ORTIZ ORIGGI
Superintendente Nacional
SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA





ANEXO I - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N°242 -2008/SUNAT
 PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2009: Objetivos, Indicadores y Metas

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO INSTITUCIONAL	OBJETIVO(S)	INDICADORES			METAS PROPUESTA AÑO 2009						
			N°	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL		
OE-1: PROMOVER EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO VOLUNTARIO	INTERVENCIÓN DE FISCALIZACIÓN Y RECAUDACIÓN ADUANERA	Mejorar la calidad del servicio brindado a los contribuyentes y a los usuarios del comercio exterior, a fin de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y el comercio seguro.	1	Charlas de orientación realizadas (*)	Cantidad	1.130	2.207	3.251	4.100	4.100		
			2	Contribuyentes atendidos en los centros de servicios al contribuyente móvil (CSOCM)	Cantidad	8.100	8.100	10.260	14.580	41.040		
			3	Tiempo promedio ponderado de espera en los centros de servicios al contribuyente (CSC)	Minutos (Trámites)	11,6	11,2	8,6	7,1	9,7		
					Minutos (Orbitador)	15,1	14,7	12,6	10,5	12,6		
			4	Tasa de consultas telefónicas atendidas	% SCS	79,4%	82,4%	91,2%	87,6%	85,2%		
		% ICS	93,0%	94,0%	95,0%	95,0%	94,1%					
OE-2: FACILITAR EL COMERCIO EXTERIOR	DESPACHO ADUANERO	Mejorar la calidad de servicio a brindar a los contribuyentes y a los usuarios del comercio exterior, a fin de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y el comercio seguro.	5	Tiempo promedio de despacho de importación definitiva a cargo de la SUNAT (*)	Horas	11,0	11,0	11,0	11,0	11,0		
			7	Tiempo promedio de despacho de exportación definitiva a cargo de la SUNAT	Horas	4,5	4,0	3,8	3,5	3,5		
			8	Nivel de cumplimiento al Despacho Ampliado en el régimen de importación definitiva a nivel nacional	%	6,4	8,0	n/a	15,0	15,0		
			9a	Ratio de recuperación de la deuda en cobranza coercitiva	%	12%	10%	12%	12%	12%		
					10a	Sumas de devolución resueltas en el plazo de ley	%	53%	54%	55%	55%	55%
OE-3: REDUCIR EL INCUMPLIMIENTO TRIBUTARIO	RECAUDACIÓN ADUANERA	Regular la cobranza y oportuna recuperación de las deudas administradas por la SUNAT	11a	Recursos resueltos en el plazo de ley	%	70%	70%	71%	71%	71%		
			12	Uso del pago electrónico en las transacciones aduaneras (*)	%	50%	50%	50%	50%	50%		
			13	Auditorías de fiscalización en centros costeros (*)	Cantidad	60	160	210	300	300		
					14	Nivel de incidencia sustancial (valor clasificación arancelaria, dumping) en el control tipo	%	32,0%	31,1%	28,4%	28,8%	30,0%
			15	Reclamo por pérdida afectado por auditor	Monto USD	18.625	31.250	46.875	62.500	62.500		
			16	Reclamo efectivo en el control concusante (incidencia sustancial)	%	90,74%	89,56%	92,25%	86,92%	90,48%		
			17	Acciones operativas de prevención y represión de contrabando (*)	Cantidad	1.146	2.300	3.454	4.600	4.600		
					18	Nivel de devolución de mercancías incautadas	%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%
					19	Acciones operativas con monto resultado mayor a 2 UIT respecto del total de acciones operativas	%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%
					20	Acciones operativas planificadas efectivas	%	60,0%	60,0%	60,0%	60,0%	60,0%
21	Número de contenedores con destino al exterior sometidos a inspección física en el terminal portuario de Callao (Arriales II)	Cantidad	300	600	900	1.200	1.200					
		22	Número de envíos postales con destino al exterior sometidos a inspección física en el terminal de almacenamiento postal de Sepoel en los Claves	Cantidad	2.250	4.500	6.750	9.000	9.000			
				23	Brecha de presentación de regímenes generales	% Precio	1,1%	1,1%	1,0%	1,0%	1,0%	
		% Medico	11,1%			11,0%	10,8%	10,8%	10,8%			
		24	Tasa de morosidad tributaria (*)	% Precio	6,0%	5,8%	5,5%	5,4%	5,4%			
				% Medico	45,0%	44,0%	42,0%	41,0%	41,0%			
25	Tasa de morosidad de funcionamiento tributario	% Precio	12,0%	11,5%	10,5%	10,0%	10,0%					
		% Medico	21,5%	21,0%	20,0%	19,0%	19,0%					
26	Órdenes de pago recaudadas por la aplicación del artículo 1081 del Código Tributario	%	0,7%	0,7%	0,6%	0,6%	0,6%					
27	Número de acciones de cobranza coactiva (*)	Cantidad	5.720	11.440	17.280	23.010	23.010					
		Oficina	38.280	76.560	115.710	153.990	153.990					
28	Banco de mora de la deuda en cobranza coactiva	% Precio	50%	51%	52%	53%	53%					
		% Medico	4,0%	4,0%	5,0%	5,0%	5,0%					
29	Reclamos por gestión de cobranza	Cantidad	1.862,5	2.823,7								

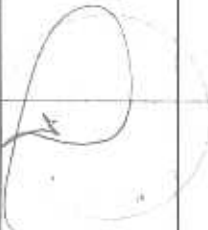




ANEXO I - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 242 -2008/SUNAT
 PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2009: Objetivos, Indicadores y Metas

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO INSTITUCIONAL	OBJETIVO(S)	INDICADORES			METAS PROPUESTA AÑO 2009				
			N°	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL
FISCALIZACIÓN TRIBUTOS INTERNOS	Reducir la brecha de veracidad y generar riesgo al incumplimiento	30	Reformismo efectivo de las auditorías	% Auditoría IPON	16%	16%	16%	16%	16%	
				% Auditoría resto de dependencias	14%	14%	14%	14%	14%	
		31	Intervenciones en operativa sobre documentación de operaciones	Cantidad	49.982	122.040	172.022	244.079	244.079	
		32	Intervenciones efectivas por operativa sobre documentación de operaciones	%	85%	85%	85%	85%	85%	
		33	Intervenciones en operativa de control de riesgo	Cantidad	182.695	436.738	650.781	813.478	813.478	
		34	Intervenciones terminadas (*)	Cantidad	19.829	39.683	69.464	99.234	99.234	
		35	Porcentaje de cierre de programación de auditorías	%	90%	90%	90%	90%	90%	
		36	Grado de efectividad del tiempo, insumido por el auditor (auditorías y verificaciones)	%	80%	80%	80%	80%	80%	
		36a	Beneficios de devolución resueltos en el plazo de ley	%	55%	55%	55%	55%	55%	
		RECURSOS IMPUGNATORIOS	Reagrupar la demanda y oportuna resolución de los recursos impugnatorios vinculados con la deuda tributaria	37	Expedientes resueltos (*)	Cantidad	4.609	9.210	13.829	18.438
37a	Resolución resueltos en el plazo de ley			%	80%	70%	70%	71%	71%	
38	Reducción del stock de reclamos en trámite			%	7%	20%	48%	65%	65%	
APOYO TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	Fortalecer los usuarios internos y externos servicios y sistemas de información de calidad de manera oportuna	39	Porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (*)	%	90%	92%	94%	96%	96%	
		40a	Satisfacción de los usuarios de la INI por los servicios brindados	%	n.a.	69%	n.a.	70%	70%	
		41	Porcentaje de requerimientos informáticos de negocios con conformidad del usuario	%	80%	85%	90%	92%	92%	
		42	Solicitudes de soporte informático atendidas con conformidad de usuarios respecto a los negocios	%	85%	85%	90%	95%	95%	
		43	Porcentaje de integración de sistemas de información	%	n.a.	40%	n.a.	80%	80%	
		44	Grado de cumplimiento del Plan Estratégico de Sistemas	%	n.a.	40%	n.a.	80%	80%	
APOYO RECURSOS HUMANOS	Cuidar el desarrollo del personal en un entorno de clima laboral favorable	45	Clima laboral	Índice	n.a.	n.a.	n.a.	1	1	
		46	Cantidad de actividades dirigidas al trabajador y su familia	Cantidad	2	4	6	8	8	
		47	Atención oportuna de las necesidades de los trabajadores	Tratado por salud	21	19	18	18	18	
				Lección por salud	7,0	6,5	6,0	5,5	5,5	
		48	Pago de haberes por los 20 primeros días de descanso por enfermedad	Índice	1	1	1	1	1	
		49	Satisfacción de los usuarios de la INI por los servicios brindados	%	n.a.	60%	n.a.	70%	70%	
APOYO IMAGEN	Implementar y reforzar acciones de difusión y comunicación institucional	49	Cantidad de procesos comunicados y contratados en el ejercicio 2009 (*)	Cantidad	50	150	300	500	500	
		50	Ejecución en tiempo de los procesos comunicados y contratados en el presente ejercicio	%	20%	45%	65%	85%	85%	
		51	Oportunidad de presentación de expedientes de procesos comunicados en el PAAC 2009	%	75%	75%	85%	85%	85%	
		52	Continuidad en la ejecución de los procesos programados en el PAAC 2009	%	70%	60%	65%	90%	90%	
		53	Atención de requerimientos de información de los contemplados en el ámbito de la Norma de Contrataciones	%	90%	85%	85%	90%	90%	
		49a	Satisfacción de los usuarios de la INI por los servicios brindados	%	n.a.	40%	n.a.	80%	80%	
		54	Efecto de la difusión de notas de prensa	%	88%	89%	88%	89%	89%	
		55	Efecto de las campañas de difusión	%	n.a.	n.a.	n.a.	60%	60%	
		56	Menciones positivas sobre la SUNAT	%	65%	70%	70%	75%	75%	
		57	Percepción de la imagen institucional	%	n.a.	n.a.	n.a.	65%	65%	

CE-4. FORTALECER LA INSTITUCIONALIDAD DE LA SUNAT



OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO INSTITUCIONAL	OBJETIVO(S)	INDICADORES			METAS PROPUESTA AÑO 2009				
			N°	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL
OE-4 FORTALECER LA INSTITUCIONALIDAD DE LA SUNAT	APOYO JURÍDICO	Atender oportunamente las consultas por dudas, requerimientos normativos legales, consultas administrativas e informales formuladas por las dependencias internas de la SUNAT y entidades externas.	80	Documentos de consulta atendidos (ingresados en el SIAC) en el plazo de 10 días hábiles prometido	%	80%	80%	80%	80%	80%
			81	Ratio de informes de determinación y aclaración emitidos	%	75%	75%	75%	75%	75%
			82	Número de expediente resueltos	Cantidad	72	144	216	288	288
			83	Ratio de casos de denuncias concluidas con resultados favorable o denunciado en la meta propuesta	%	60%	60%	60%	60%	60%
			84a	Satisfacción por el servicio de consultas	%	n.a	80%	n.a	70%	70%
	APOYO PLANEAMIENTO Y ESTUDIOS TRIBUTARIOS	Lograr el alineamiento de las acciones institucionales en torno a la misión, visión, objetivos y estrategias definidas por la Alta Dirección.	84	Grado de cumplimiento de las metas institucionales (PE y PO)	%	40%	60%	75%	100%	100%
			85	Estudios económicos tributarios	Cantidad	2	3	6	10	10
			86	Implementación de herramientas de gestión (7 herramientas)	Temas/matras	2	3	6	7	7
			87	Porcentaje de propuestas de inversión pública con viabilidad del SNIP	%	90%	90%	90%	100%	100%
	APOYO CAPACITACIÓN	Capacitar y especializar eficientemente al personal de la SUNAT y usuarios externos en función a las necesidades de capacitación y formación derivadas.	88	Porcentaje de capacitaciones capacitadas	%	25%	55%	80%	100%	100%
			89	Participaciones de funcionarios de la SUNAT en actividades de capacitación interna (*)	Cantidad	2.500	6.500	10.200	12.700	12.700
					% ínteros	65%	70%	75%	78%	78%
			90	Satisfacción de participantes internos y externos	% cursos	68%	72%	74%	76%	76%
					% aplicación de la capacitación	%	60%	60%	62%	62%
91			Participación de niños y jóvenes en programas de cultura tributaria	%	n.a	5.000	n.a	54.973	54.973	
CONDUCCIÓN Y ORIENTACIÓN SUPERIOR	Lograr el alineamiento de los esfuerzos institucionales en torno a la misión, visión, objetivos y estrategias definidas por la Alta Dirección	92	Evaluación de la gestión institucional de la SUNAT (*)	Cantidad	n.a	1	2	3	3	
SUPERVISIÓN Y CONTROL	Verificar selectivamente el correcto y transparente uso de los bienes y recursos de la entidad así como la eficiencia de los actos y operaciones y el cumplimiento de los objetivos institucionales	93	Informes emitidos por la Oficina de Control Interno (OCI) (*)	Cantidad	40	90	140	180	180	
PROCESO NORMATIVO	Asegurar el desarrollo e implementación de un marco normativo que permita asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales	94	Procedimientos y circulars aprobados (*)	Cantidad	5	10	15	20	20	
GESTIÓN OPERATIVA DE CENTRALIZADA	Lograr el alineamiento de los esfuerzos institucionales en torno a la misión, visión, objetivos y estrategias definidas por la Alta Dirección	95	Informes de evaluación de la gestión de las dependencias operativas - trimestralmente (*)	Cantidad	n.a	1	2	3	3	
PROYECTOS	Apoyar el fortalecimiento de la gestión administrativa y la implementación de los procesos operativos tributarios y de comercio exterior	96	Informes de evaluación de proyectos (*)	Cantidad	n.a	1	n.a	2	2	



**ANEXO II RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 242 - 2008/SUNAT
ACCIONES OPERATIVAS DE MEJORA - POI 2009**

Proceso	N°	AOM	TRIM
Servicios	1	Fortalecimiento del canal presencial: Mejora de Procesos de CSC	IV
	2	Mejora de la calidad del servicio mediante la mejora del RRHH	IV
	3	Nuevo Sistema Administrador de Turnos	IV
	4	Optimización de difusión	II
	5	Campaña de difusión de la Declaración Anual de Impuesto a la Renta	I
Despacho	1	Medidas en Frontera-1ra.Fase aplicación	I
	2	Sistema Anticipado de Despacho Aduanero (SADA)	I
	3	Despacho de Exportaciones Simplificadas	I
	4	Nuevo Esquema del Control del Valor	IV
	5	Modificación del Proced. General de Vehiculos para Turismo INTA_PG.16	I
	6	Tránsito en el marco de la LFCE	I
	7	Control de Contingentes Arancelarios	I
	8	Trato Preferencial Internacional 802 - APC PERÚ - EE.UU.	I
	9	Transito Aduanero Internacional	II
	10	Ceticos, Zofratadna y Zeedpuno	IV
	11	Difusión del Desempeño de los Operadores de Comercio Exterior	II
Fiscalización Aduanera	1	Adecuación del Sistema de selección de DSI a los Envíos de Entrega Rápida	I
Prevección y Inspección del Contrabando	1	Implementación del Sistema Nacional de Investigación	IV
	2	Fomentar la participación del sector privado en el sistema de información nacional de investigación	IV
	3	Desarrollar Profesionales en Análisis de Información y producción de Inteligencia	IV
	4	Adjudicación de mercancías comisadas para su disposición en acciones operativas	II
	5	Autorización para el uso de armamento no letal y equipos de protección	II
	6	Autorización para desarrollar un sistema de financiamiento por parte del sector privado para la obtención de información de inteligencia	III
	7	Desarrollo del sistema de control de la Ruleta	IV
	8	Implementación de controles integrados (Patrullas Aduaneras y Control Móvil)	IV
	9	Desarrollo de estrategias y tácticas integrales a nivel nacional de lucha contra el contrabando	II
	10	Desarrollo de Acciones de Inducción y fomento de la Integridad Personal	III
Recursos Humanos	11	Especialización de Profesionales en el Manejo de equipos de inspección no intrusiva para el Tráfico lícito de Mercancías	IV
	12	Consultoría para la estimación del contrabando	I
Fiscalización Tributos Internos	13	Integración de procesos y sistemas de información en el CEBAF Perú-Ecuador Eje Vial N°1	I
	1	Mejora en el procedimiento de resolución de medios impugnatorios	IV
	1	Presentación de solicitud de devolución por Internet	IV
	2	Devoluciones mediante Abono en cuenta	III
	3	Reliquidación de IGV (PRICO y MEPECO)	II
	4	Determinación de nivel de riesgo de contribuyentes para devoluciones	II
	5	Reliquidación de pagos indebidos o en exceso originados en declaraciones de contribuyentes considerados MEPECOS	IV
	6	Implementar un PDT en el cual se registre el detalle de adquisiciones de la devolución originada de (Tipo 05) Misiones Diplomáticas y (06) Adquisiciones con Donaciones del Exterior	IV
	7	Notificar Electrónicamente las resoluciones de intendencia u oficina zonal de las solicitudes de devolución del tesoro público.	IV
	8	Atención masiva de solicitudes de devolución "Percepciones - Nuevo RUS"	I
	9	Plan de Acciones de Control	III
	10	RUC de Oficio.	IV
	11	Implementación del trámite de otorgamiento del certificado de residencia	II
	12	Incluir dentro del portal de la SUNAT un acceso al contribuyente para que visualice el estado de su procedimiento de fiscalización.	III
13	Integridad de la información presentada por los contribuyentes	IV	
14	Asignación del Código Interno del Contribuyente - CIC	III	
15	Mejora del aplicativo de Sistema de Gestión de Datos - SIGEDA	I	
16	Gestión de Datos del Plan de Información	II	
17	Nuevo modelo de recepción del plan de información	III	
18	Programa de Evaluación Tributaria - PET	II	
19	Módulo de Acceso a Fuentes Externas - MAFE	II	
20	Actualización y Mantenimiento de la Base de Datos Usuario - BDU	II	
21	Aplicativo de apoyo para la elaboración de los indicadores de Gestión	I	
22	Procesamiento de la información del Sistema On Line - Impuesto a las Máquinas Tragamonedas	IV	
23	Validación de las variables de selección para los casos de COF en el RSIRAT	IV	
24	Ajustes al SISCO	III	



**ANEXO II RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 242 - 2008/SUNAT
ACCIONES OPERATIVAS DE MEJORA - POI 2009**

Proceso	N°	AOM	TRIM
Control de Deuda y Cobranza	1	Optimización del proceso de cobranza Pre Coactiva	IV
	2	Implantación de Nuevo modelo de Notificaciones	III
	3	Mejoramiento de procesos vinculados a la exigibilidad de la deuda	II
	4	Mejoramiento de Sistema de Deduciones	IV
	5	Mejoramiento de Procedimientos y Sistemas de Fraccionamiento	IV
	6	Mejora a los procesos de EsSalud y ONP	III
	7	Implementación de cambio normativo vinculado a renta	IV
	8	Campaña Renta Anual	II
	9	Optimización en los procesos de cambio de jurisdicción y directorio	I
	10	Optimización y mejoras en los procesos de recaudación y control de la deuda	IV
	11	Mejoramiento del Sistema Contable de SUNAT Captadora	II
	12	Mejoras en el procedimiento de Cobranza Coactiva	IV
Planeamiento	1	Gestión Organizacional de Proyectos (GOP)	I
	2	Implementación del Balanced Scorecard Corporativo (BSC)	II
	3	Balance de Carga	II
	4	Diseño e Implantación del Programa de Presupuesto por Resultados (PpR) de la SUNAT	IV
	5	Automatización de los Indicadores de Gestión Institucional PEI-POI	IV
	6	Modificación de la RS 190-2002 medidas de organización interna.	III
	7	Texto Unico de Procedimientos Administrativos (TUPA)	I
Jurídica	1	Intranet Jurídica	I

