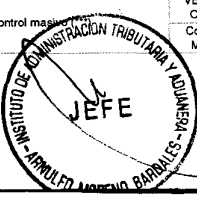
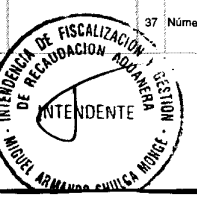
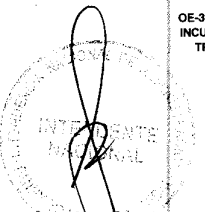


**ANEXO I - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 268 2010/SUNAT**  
**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2010: Objetivos, Indicadores y Metas**

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO INSTITUCIONAL	OBJETIVOS	INDICADORES		METAS PROPUESTAS 2010					
			N°	Nombre	Unidad de Medida	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2010
OE-1: PROMOVER EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO VOLUNTARIO	SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE	Mejorar la calidad del 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	1	Charlas de orientación realizadas (*)	Cantidad	1,362	1,044	1,117	777	4,300
			2	Número de atenciones en los Centros de Servicios al Contribuyente Móviles (CSCM)	Cantidad	10,580	11,840	13,450	15,300	51,170
			3	Tiempos promedio ponderado de espera en los Centros de Servicios al Contribuyente	Minutos (Trámites) Minutos (Orientación)	10.8 12.0	10.6 11.4	10.3 10.9	10.1 10.2	10.5 11.1
			4	Tasa de consultas telefónicas atendidas	% DCC IPCN	91.0% 89.0%	86.0% 93.0%	85.0% 93.0%	89.0% 93.0%	87.8% 92.0%
			5	Virtualización de trámites de RUC y comprobantes de pago.	%	37.0%	38.0%	39.0%	40.0%	39.0%
			6	Virtualización de declaraciones	%	56.0%	58.0%	58.0%	58.0%	58.0%
OE-2: FACILITAR EL COMERCIO EXTERIOR	DESPACHO ADUANERO	Mejorar la calidad del 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	7	Tiempo promedio de despacho de una DUA sin incidencia, canal rojo a nivel nacional (*)	Horas	10.5	10.5	10.5	10.5	10.5
			8	Tiempo promedio de despacho de una declaración de exportación definitiva sin incidencia, canal rojo a nivel nacional	Horas	3.0	3.0	1.2	1.0	1.0
			9	Nivel de acogimiento a la modalidad de despacho anticipado en el régimen de importación para el consumo en la Intendencia de Aduana Marítima del Callao	%	n.a.	7.0%	n.a.	15.0%	15.0%
			10	Nivel de atención de consultas de los usuarios del comercio exterior	%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%
			11	Nivel de resultado de las auditorías de eficacia	%	n.a.	50.0%	n.a.	100.0%	100.0%
			12	Uso del pago electrónico en las transacciones aduaneras (*)	%	51.0%	51.0%	60.0%	60.0%	60.0%
			13	Tasa de recuperación de la deuda en cobranza coactiva	%	9.0%	11.0%	15.0%	18.0%	18.0%
			14	Ratio de solicitudes de devolución resueltas en el plazo de ley	%	60.0%	60.0%	73.0%	73.0%	73.0%
			15	Ratio de reclamos resueltos en el plazo de ley	%	75.0%	75.0%	86.0%	86.0%	86.0%
			16	Auditorías de fiscalización en control posterior (*)	Cantidad	62	133	217	310	310
FISCALIZACIÓN ADUANERA	Reducir la brecha de veracidad y generar riesgo al incumplimiento	17	Nivel de incidencia sustancial en las declaraciones seleccionadas a reconocimiento físico	%	29.5%	32.4%	32.8%	32.1%	32.1%	
		18	Rendimiento promedio efectivo por auditor	US\$	16,250	43,200	70,150	96,700	96,700	
		19	Rendimiento efectivo en el control concurrente (incidencia sustancial)	Miles US\$	3,998	17,848	23,102	29,790	29,970	
PREVENCIÓN Y REPRESIÓN DEL CONTRABANDO	Mejorar la cobertura y efectividad de las acciones de prevención y represión del contrabando y tráfico ilícito de mercancías que garanticen un comercio seguro	20	Acciones operativas de prevención y represión del contrabando (*)	Cantidad	1,193	2,397	3,604	4,800	4,800	
		21	Nivel de devolución de mercancías incautadas (*)	%	5.0%	5.0%	5.0%	5.0%	5.0%	
		22	Acciones operativas con monto intervenido mayor a 2 UIT respecto del total de acciones operativas	%	33.0%	33.0%	33.0%	33.0%	33.0%	
CONTROL DE DEUDA Y COBRANZA	Asegurar la correcta y oportuna recuperación de las deudas administradas por la SUNAT	23	Número de envíos postales con destino al exterior sometidos a inspección física en el terminal de almacenamiento postal de Serpost en Los Olivos	Cantidad	2,350	4,700	7,050	9,400	9,400	
		24	Recaudación por gestión directa (*)	Miliones de Soles	891.3	1,782.5	2,673.8	3,565.0	3,565.0	
		25	Brecha de presentación	% Prico Mapeco	0.8% 11.5% 7.8%	0.8% 11.3% 7.6%	0.7% 11.1% 7.5%	0.7% 11.0% 7.4%	0.7% 11.0% 7.4%	
		26	Tasa de morosidad tributaria	% Prico Mapeco	43.0% 5.5% 20.0%	43.0% 5.5% 19.5%	42.5% 5.4% 19.0%	42.5% 5.4% 18.5%	42.5% 5.4% 18.5%	
		27	Tasa de morosidad de fraccionamiento tributario	% Prico Mapeco	55.0% 55.0% 20.0%	56.0% 55.0% 19.5%	57.0% 57.0% 19.0%	58.0% 58.0% 18.5%	58.0% 58.0% 18.5%	
		28	Ratio recuperación deuda gestionable de órdenes de pago	%	55.0%	56.0%	57.0%	58.0%	58.0%	
		29	Número de acciones de cobranza coactiva	Cantidad (Oficina) Cantidad (Campo)	33,760 5,416	84,401 13,540	135,041 21,664	168,800 27,080	168,800 27,080	
		30	Número de intervenciones terminadas (*)	Cantidad	27,687	62,295	96,904	138,434	138,434	
		31	Ratio de efectividad fiscalización	Auditoría Verificación	36.0% 22.0%	36.0% 22.0%	36.0% 22.0%	36.0% 22.0%	36.0% 22.0%	
		FISCALIZACIÓN TRIBUTOS INTERNOS	Reducir brecha de veracidad y generar riesgo de incumplimiento	32	Porcentaje de auditorías y verificaciones que supera el monto de reparo diario	% IPCN Auditoría IPCN Verificación % IRL Auditoría % IRL Verificación % Resto Auditoría % Resto Verificación	35.0% 4.0% 30.0% 15.0% 27.0% 11.0%	35.0% 4.0% 30.0% 15.0% 27.0% 11.0%	36.0% 5.0% 31.0% 16.0% 28.0% 12.0%	37.0% 6.0% 32.0% 17.0% 29.0% 13.0%
33	Porcentaje de solicitudes de devolución resueltas en plazo de ley			% IRL % Resto	50.0% 55.0% 64.0%	55.0% 60.0% 67.0%	65.0% 70.0% 70.0%	72.0% 72.0% 72.0%	72.0% 72.0% 72.0%	
34	Ratio de solicitudes de devolución resueltas respecto a las ingresadas			%	100.0%	101.0%	102.0%	103.0%	103.0%	
35	Porcentaje de detección de infracciones sancionables en la entrega de CDP			%	40.0%	33.0%	37.0%	35.0%	35.0%	
36	Porcentaje de detección de infracciones sancionables en la remisión y traslado de bienes			% Garitas Urbano VECP + Otros	0.94% 8.0% 60.220	0.95% 8.0% 116.656	0.99% 7.06% 109.798	0.99% 7.87% 398.710	1.10% 7.87% 398.710	
37	Número de intervenciones de control masivo			Control Móvil	284,329	1,113,290	1,113,290	1,113,290	1,113,290	



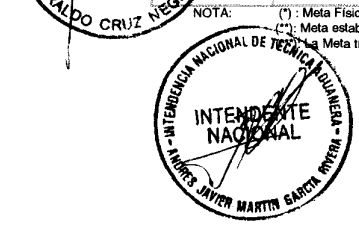
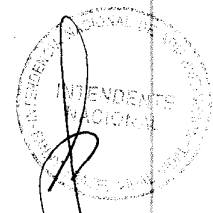
**ANEXO I - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 268 2010/SUNAT**  
**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2010: Objetivos, Indicadores y Metas**

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO INSTITUCIONAL	OBJETIVOS	N°	Nombre	Unidad de Medida	METAS PROPUESTAS 2010				
						I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL 2010
RECURSOS IMPUGNATORIOS		Asegurar la correcta y oportuna resolución de los recursos impugnatorios vinculados con la deuda tributaria	38	Expedientes resueltos (*)	Número de Expedientes	3,950	8,805	14,675	19,567	19,567
			39	Ratio de expedientes de reclamación resueltos en plazo de ley	%	70.0%	70.0%	72.0%	72.0%	72.0%
			40	Reducción de stock de reclamos en monto	%	13.0%	35.0%	55.0%	71.0%	71.0%
			41	Porcentaje de Cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio	%	96.0%	96.0%	96.0%	96.0%	96.0%
APOYO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		Brindar a los usuarios internos y externos servicios y sistemas de información de calidad de manera oportuna	42	Solicitudes de soporte informático atendidas con conformidad de usuarios respecto a las recibidas	%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%
			43	Porcentaje de requerimientos informáticos de negocio (RIN) atendidos con conformidad del usuario	%	92.0%	93.0%	94.0%	95.0%	95.0%
			44	Porcentaje de requerimientos informáticos de negocio (RIN) con componente de integración de sistemas de información	%	n.a.	85.0%	n.a.	90.0%	90.0%
			45	Satisfacción por los servicios brindados por la INSI	%	Metodología	Linea base (LB)	-	Medición	LB + 5%
			46	Nivel de automatización de procesos de RRHH	%	-	32	-	39	39
APOYO RECURSOS HUMANOS		Lograr el desarrollo del personal en un entorno de clima laboral favorable	47	Nivel de avance del programa de Bienestar 2010	%	5.0%	20.0%	70.0%	100.0%	100.0%
			48	Satisfacción por los servicios brindados por la INRH	%	Metodología	Linea base (LB)	-	Medición	LB + 5%
			49	Cantidad de procesos de selección convocados y contratados en el ejercicio 2010 (*)	Cantidad	40	120	300	400	400
APOYO ADMINISTRACIÓN		Brindar atención satisfactoria y oportuna a los requerimientos de bienes, servicios e infraestructura formulados en los planes institucionales	50	Optimización de pago a proveedores	Cantidad	10	9	8	8	8
			51	Atención de requerimientos por montos menores a los contemplados en la Ley de Contrataciones	%	80.0%	85.0%	90.0%	90.0%	90.0%
			52	Ejecución de convocatorias de procesos programados en el PAC 2010	% (Monto)	20.0%	45.0%	65.0%	85.0%	85.0%
			53	Satisfacción por los servicios brindados por la INA	%	10.0%	30.0%	55.0%	80.0%	80.0%
			54	Efecto de la difusión de notas de prensa	%	Metodología	Linea base (LB)	-	Medición	LB + 5%
			55	Efecto de las campañas de difusión	%	89.0%	89.0%	89.0%	89.0%	89.0%
APOYO IMAGEN		Implementar y reforzar las actividades de difusión que contribuyan a la mejora o fortalecimiento de la imagen institucional	56	Efecto de las campañas de difusión	%	n.a.	60.0%	n.a.	60.0%	60.0%
			57	Satisfacción por los servicios brindados por la GCII	%	Metodología	Linea base (LB)	-	Medición	LB + 5%
			58	Documentos de consulta tributarios y aduaneros atendidos en el plazo de 35 días hábiles promedio (ingresadas del año 2010)	%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%
APOYO JURÍDICA		Atender oportunamente las consultas jurídicas, requerimientos normativos legales, recursos administrativos e informes, formulados por las dependencias internas de la SUNAT y entidades externas	59	Documentos de consulta de otra naturaleza atendidos en el plazo de 35 días hábiles promedio (ingresadas del año 2010)	%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%
			60	Número de días hábiles promedio para evaluar un caso delicto	Días hábiles	22	22	22	22	22
			61	Ratio de casos de denuncias concluidas con resultados favorable al denunciado en la etapa prejudicial	Ratio	0.60	0.60	0.60	0.60	0.60
			62	Satisfacción por los servicios brindados por la INJ	%	Metodología	Linea base (LB)	-	Medición	LB + 5%
APOYO PLANEAMIENTO Y ESTUDIOS TRIBUTARIOS		Lograr el alineamiento de los esfuerzos institucionales en torno a la misión, visión, objetivos y estrategias definidas por la Alta Dirección	63	Nivel de cumplimiento de indicadores POI	%	70.0%	70.0%	80.0%	85.0%	85.0%
			64	Ejecución de estudios económicos-tributarios	Cantidad	1	3	6	10	10
			65	Ficha de Macro Procesos documentados	%	Mapeo	10.0%	20.0%	30.0%	30.0%
			66	Porcentaje de proyectos de inversión pública con viabilidad del SNIP o en estado de evaluación en la OPI (**)	%	-	40.0%	60.0%	100.0%	100.0%
			67	Participaciones de funcionarios de la SUNAT en actividades de capacitación interna (*)	Cantidad	4,200	9,700	16,100	20,300	20,300
APOYO CAPACITACIÓN		Capacitar y especializar eficientemente al personal de la SUNAT y usuarios externos en función a las necesidades de capacitación y formación identificadas	68	Satisfacción de participantes internos y externos	% Internos	65.0%	70.0%	74.0%	76.0%	76.0%
			69	Aplicación de la capacitación	% Externos	68.0%	72.0%	74.0%	76.0%	76.0%
			70	Porcentaje de trabajadores capacitados	%	60.0%	61.0%	62.0%	63.0%	63.0%
CONDUCCIÓN Y ORIENTACIÓN SUPERIOR		Lograr el alineamiento de los esfuerzos institucionales en torno a la misión, visión, objetivos y estrategias	71	Participaciones de funcionarios de la SUNAT en actividades de capacitación interna (*)	%	24.0%	55.0%	69.0%	78.0%	78.0%
			72	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 Asegurar el desarrollo e implementación de un marco normativo, que permita asegurar el cumplimiento de los	73	Informes emitidos por la Oficina de Control Interno - OCI (*)	Cantidad	50	100	150	200	200
			74	Procedimientos y circulares aprobados (*)	Cantidad	6	10	20	36	36
PROCESO NORMATIVO		Lograr el alineamiento de los esfuerzos institucionales en torno a la misión, visión, objetivos y estrategias	75	Informes de evaluación de la gestión de las dependencias operativas - trimestralmente (*)	Cantidad	n.a.	1	2	3	3
			76	Apoyar el fortalecimiento de la gestión administrativa y la modernización de los procesos operativos	Cantidad	n.a.	1	n.a.	1	2

**UNIDAD EJECUTORA**

OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROCESO INSTITUCIONAL	OBJETIVOS	N°	Nombre	Unidad de Medida	METAS PROPUESTAS AÑO				
						I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	META ANUAL
OE-4: FORTALECER LA INSTITUCIONALIDAD DE LA SUNAT	UNIDAD EJECUTORA	Incrementar la ejecución presupuestal vinculada a Inversión Pública	1	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	Metodología	0.9	0.9	0.9	0.9
			2	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	Metodología	0.7	0.8	0.8	0.8

NOTA: (\*) : Meta Física  
 (\*\*): Meta establecida sobre la base de un portafolio de 15 proyectos  
 La Meta trimestral es independiente, excepto la del cuarto trimestre



**ANEXO II - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 268 - 2010/SUNAT  
PROYECTOS POI - 2010**

N°	Nombre	Responsable
1	Registro Web de Trabajadores y Derechohabientes	INSI
2	Programa de cultura tributaria	IATA
3	Nuevo Proceso de Despacho – Fase I , II y Etapa II	INTA
4	SCAN – Fase I y II	IPCF
5	Gestión Integral de Riesgos	IFGRA
6	Usuario Aduanero Certificado – Operador Económico Autorizado	IFGRA
7	Mejora de la facilitación y el Control en Pasos de Frontera (CEBAF)	INTA
8	Libros y Comprobantes Electrónicos	INCT
9	Nuevo Sistema de Recaudación	INCT
10	Diseño del Programa Estratégico “Ampliación de la Base Tributaria”	INETP
11	Sede Única	Director de Proyecto
12	Sistema de Línea de Carrera	INRH
13	Programa de acciones para mejorar el clima laboral	Comité de mejora del clima
14	Sistema Integrado de Gestión y Administración	INETP

