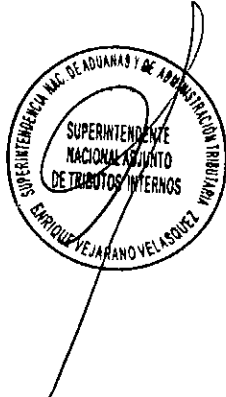


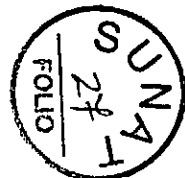
ANEXO I.1 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 18. 2012/SUNAT
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas

OBJETIVO ESTRATEGICO	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS 2012														
				N°	Nombre	Unidad de Medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	META ANUAL 2012		
DE 1: MEJORAR LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL DEL INCUMPLIMIENTO TRIBUTARIO Y ADUANERO	CONTROL DE DEUDA, COBRANZA Y RECURSOS IMPUGNATORIOS	Proposito 1	Gestionar oportunamente e incrementar la recuperación de la deuda tributaria	1	Recaudación por gestión directa	Miliones de Nuevos Soles	405.4	810.7	1,486.4	2,026.9	2,702.5	3,175.4	3,715.9	4,391.5	5,067.2	5,860.8	6,831.7	7,600.0	7,600.0		
		Producto 01	Contribuyente con deuda tributaria gestionada oportunamente	2	Gestión de la Morosidad PRICO	%	97.0%	97.0%	97.0%	97.0%	97.0%	97.0%	98.0%	98.0%	98.0%	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%	
				3	Gestión de la Morosidad MEFFCO	%	70.0%	70.0%	70.0%	72.0%	72.0%	72.0%	75.0%	75.0%	75.0%	78.0%	78.0%	78.0%	78.0%		
				4	Ratio recuperación de deuda gestionable de órdenes de pago (OP)	%	79.0%	79.0%	79.0%	80.0%	80.0%	80.0%	83.0%	83.0%	83.0%	84.0%	84.0%	84.0%	84.0%		
		Producto 02	Contribuyente con expediente impugnatorio resuelto oportunamente	5	Reducción de stock de reclamos en monto	%	5.6%	12.1%	10.4%	28.1%	37.4%	48.6%	58.5%	68.0%	77.8%	84.6%	90.9%	97.2%	97.2%		
				6	Reclamos resueltos en el plazo de Ley	%	73.0%	73.0%	73.0%	80.0%	80.0%	80.0%	85.5%	85.5%	85.5%	91.0%	91.0%	91.0%	91.0%		
		Producto 03	Procesos y productos normativos	7	Cumplimientos entregables	%	9.6%	21.2%	31.7%	38.5%	49.0%	56.7%	61.5%	69.2%	77.9%	82.7%	89.0%	100.0%	100.0%		
		Acciones Producto 01: Contribuyente con deuda tributaria gestionada oportunamente																			
		Acción 1.1	Determinación de saldos deudores e infracciones	8	OP y RM emitidas	Cantidad	73,396	177,822	259,218	340,838	420,570	512,742	617,814	698,833	870,818	1,029,376	1,124,773	1,250,837	1,250,837		
		Acción 1.2	Gestión Inductiva	9	Saldos deudores, valores, cuotas de fraccionamientos gestionados	Cantidad	87,178	175,766	264,712	354,879	447,547	537,959	628,224	716,137	802,918	895,299	985,209	1,071,515	1,071,515		
		Acción 1.3	Gestión de adeudos	10	Resoluciones emitidas	Cantidad	13,372	26,725	40,468	53,533	67,005	80,659	94,570	107,897	123,220	138,299	151,248	163,428	163,428		
		Acción 1.4	Gestión de fraccionamientos	11	Resoluciones de fraccionamiento emitidas	Cantidad	17,771	35,720	53,826	72,090	90,511	109,080	127,824	146,717	165,766	184,972	204,301	223,514	223,514		
		Acción 1.5	Gestión de cobranza coactiva	12	Resoluciones de cobranza emitidas	Cantidad	28,698	56,381	109,134	151,690	194,442	237,333	280,658	324,170	367,601	411,066	454,352	497,700	497,700		
		Acción 1.6	Gestión de deuda tributaria y prescripción	13	Valores extinguidos o prescritos	Cantidad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	93,237	93,237		
		Acciones Producto 02: Contribuyente con expediente impugnatorio resuelto oportunamente																			
		Acción 2.1	Resolución del expediente	14	Resoluciones emitidas	Cantidad	2,573	5,304	8,443	11,738	15,033	18,328	21,624	24,920	28,218	31,516	34,860	37,800	37,800		
		Acciones Producto 03: Procesos y productos normativos																			
		Acción 3.1	Planificación y seguimiento de control de deuda y cobranza	15	Actividades de gestión	Cantidad	2	4	6	7	9	11	12	14	16	17	18	22	22		
		Acción 3.2	Diseño y desarrollo de productos normativos de control de deuda y cobranza	16	Circulares, normas, procedimientos y otros emitidos	Cantidad	6	15	21	27	34	38	42	46	50	54	58	64	64		
		Acción 3.3	Gestión de recursos y otros requerimientos de control de deuda y cobranza	17	Informes de requerimiento	Cantidad	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
		Acción 3.4	Elaboración de Estados Presupuestarios	18	Estados Financieros presentados	Cantidad	-	-	2	2	3	3	3	4	4	4	5	5	5		
		Acción 3.5	Planificación y seguimiento de procesos impugnatorios	19	Actividades e Informes de gestión	Cantidad	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1		
		Acción 3.6	Diseño y desarrollo de productos normativos de procesos impugnatorios	20	Circulares, normas, procedimientos y otros emitidos	Cantidad	-	-	1	1	2	4	4	5	7	7	7	9	9		
		Acción 3.7	Gestión de recursos y otros requerimientos de procesos impugnatorios	21	Informes de requerimiento	Cantidad	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		



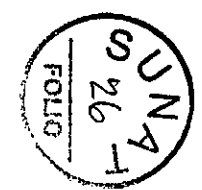
ANEXO I.2 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 18 2012/SUNAT
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas

OBJETIVO ESTRATEGICO	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS 2012														
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	META ANUAL 2012		
OE 1: MEJORAR LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL DEL INCUMPLIMIENTO TRIBUTARIO Y ADUANERO	RECAUDACION ADUANERA	Proposito 2	Gestionar la recuperación de la deuda aduanera	22	Recaudación por gestión directa	Millones de Nuevos Soles	30.56	60.9	91.68	122.24	152.8	183.36	213.92	244.48	275.03	305.59	336.15	366.86	366.86		
		Producto 01	Deuda aduanera recuperada y/o extinguida	23	Recuperación de la deuda gestionada en cobranza coactiva.	Millones de Nuevos Soles	2.61	5.22	7.83	10.44	13.05	15.66	18.27	20.88	23.49	26.1	28.71	31.28	31.28		
				24	Disminución del stock de deuda en cobranza coactiva	%	1.0%	2.0%	2.8%	3.6%	4.6%	5.6%	6.6%	7.6%	8.5%	9.2%	10.2%	11.5%	11.5%		
		Producto 02	Solicitudes de devoluciones por pagos indebidos o en exceso atendidas	25	Solicitudes de devoluciones atendidas en el plazo de ley	%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	
		Producto 03	Expedientes de reclamaciones atendidos.	26	Expedientes atendidos en el plazo de ley	%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	
				27	Stock de expedientes de reclamaciones con plazo vencido	%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	
		Producto 04	Procesos y productos normativos	28	Cumplimiento de entregables	%	8%	16%	24%	32%	40%	50%	58%	66%	76%	84%	91%	100%	100%		
		Acciones Producto 01: Deuda aduanera recuperada y/o extinguida																			
		Acción 1.1	Determinación y gestión de deudas	29	Cantidad de liquidaciones de cobranza emitidas	Cantidad	3,485	6,970	10,455	13,940	17,425	20,910	24,395	27,880	31,365	34,850	38,335	41,820	41,820		
		Acción 1.2	Gestión de garantías	30	Cantidad de garantías gestionadas (Ingresadas+rejeoutadas+devueltas)	Cantidad	1,364	3,135	4,793	6,630	8,482	10,202	11,858	13,506	15,151	16,837	18,445	20,150	20,150		
		Acción 1.3	Gestión de solicitudes de fraccionamiento	31	Cantidad de fraccionamientos atendidos (por capacidad)	Cantidad	79	176	265	349	436	520	609	699	796	892	994	1,100	1,100		
		Acción 1.4	Gestión de cobranza coactiva	32	Cantidad de acciones de cobranza (campo, oficina)	Cantidad	739	1,493	2,235	2,981	3,729	4,479	5,228	5,985	6,737	7,488	8,239	9,000	9,000		
		Acción 1.5	Deuda extinguida	33	Cantidad de documentos extinguidos	Cantidad	-	161	839	1,070	1,535	2,015	2,475	2,747	3,397	3,632	4,273	4,500	4,500		
		Acciones Producto 02: Solicitudes de devoluciones por pagos indebidos o en exceso atendidas																			
		Acción 2.1	Resolución de solicitudes de devolución	34	Cantidad de resoluciones de devolución	Cantidad	155	314	476	626	782	940	1085	1231	1387	1520	1656	1797	1,797		
		Acción 2.2	Emisión de medios de pago	35	Cantidad de medios de pago emitidos	Cantidad	58	116	174	232	290	348	406	464	522	580	640	700	700		
		Acciones Producto 03: Expedientes de reclamaciones atendidos.																			
		Acción 3.2	Resolución de reclamaciones	36	Cantidad de resoluciones de reclamaciones emitidas	Cantidad	287	572	854	1156	1445	1736	2023	2313	2607	2905	3204	3500	3,500		
		Acciones Producto 04: Procesos y productos normativos																			
		Acción 4.1	Planificación y seguimiento	37	Cumplimiento de entregables	Cantidad	-	-	1	1	1	4	4	4	6	6	6	8	8		
		Acción 4.2	Gestión Normativa y de Mejora	38	Cumplimiento de entregables	Cantidad	-	-	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	4		
		Acción 4.3	Desarrollo de productos normativos	39	Cumplimiento de entregables	Cantidad	-	-	-	-	-	1	1	1	3	3	3	3	3		
		Acción 4.4	Accreditación y conciliación de pagos realizada	40	Cumplimiento de entregables	Cantidad	17	34	51	68	85	102	119	136	153	170	187	204	204		



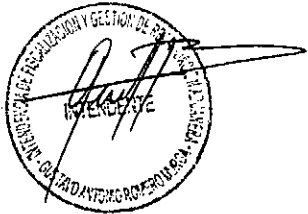
ANEXO I.3 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 18 2012/SUNAT
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas

OBJETIVO ESTRATEGICO	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS	INDICADORES													META ANUAL 2012				
			NP	Nombre	Unidad de Medida	Ena	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct		Nov	Dic		
OE 1: MEJORAR LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL DEL INCUMPLIMIENTO TRIBUTARIO Y ADUANERO	FISCALIZACION DE TRIBUTOS INTERNOS	Propósito 3 Incrementar el riesgo efectivo al incumplimiento tributario	41	Ratio de cobertura de fiscalización	%	2.76%	5.29%	8.27%	11.04%	14.02%	17.01%	19.54%	22.53%	25.51%	28.27%	31.03%	33.78%	33.78%		
		Producto 01 Deudor Tributario fiscalizado	42	Ratio de efectividad de las órdenes de fiscalización.	%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%	9%
			43	Ratio de eficiencia de las acciones de fiscalización: Auditorías	%	49%	49%	49%	49%	49%	49%	49%	49%	49%	49%	49%	49%	49%	49%	49%
			44	Ratio de eficiencia de las acciones de fiscalización: Verificaciones	%	79%	79%	79%	79%	79%	79%	79%	79%	79%	79%	79%	79%	79%	79%	79%
			Producto 02 Deudor Tributario intervenido	45	Cobertura del control de transporte	%	1.68%	3.36%	5.03%	6.64%	8.26%	9.87%	11.53%	13.18%	14.84%	16.49%	18.02%	19.74%	19.74%	19.74%
		46		Cobertura del control directo de obligaciones	%	2.76%	5.29%	8.27%	11.04%	14.02%	17.01%	19.54%	22.53%	25.51%	28.27%	31.03%	33.78%	33.78%	33.78%	
		Producto 03 Deudor tributario con solicitud de devolución atendida en el plazo legal	47	Solicitudes de devolución no automatizadas atendidas en el plazo legal.	%	84%	84%	84%	84%	84%	84%	84%	84%	84%	84%	84%	84%	84%	84%	84%
		Producto 04 Procesos y productos normativos	48	Cumplimiento de entregables	%	8.3%	16.7%	25.0%	33.3%	41.7%	50.0%	58.3%	66.7%	75.0%	83.3%	91.7%	100.0%	100.0%	100.0%	
		Acciones Producto 01: Deudor tributario fiscalizado																		
		Acción 1.1 Acciones de fiscalización	49	Acciones de fiscalización terminadas	Cantidad	14,655	29,123	44,000	65,251	86,516	107,778	129,044	150,316	171,591	193,027	214,457	235,903	235,903	235,903	
		Acciones Producto 02: Deudor tributario intervenido																		
		Acción 2.1 Intervenciones en el control del transporte de mercancías y pasajeros	50	Intervenciones realizadas en el control del transporte de mercancías y pasajeros	Cantidad	103,203	206,406	309,609	408,771	507,934	607,096	709,069	811,042	913,015	1,013,537	1,114,058	1,214,580	1,214,580	1,214,580	
		Acción 2.2 Intervenciones para el control directo de obligaciones	51	Intervenciones realizadas en el control directo de obligaciones	Cantidad	22,619	43,354	67,868	90,802	115,648	140,504	161,528	186,174	211,230	234,164	257,098	279,058	279,058	279,058	
		Acciones Producto 03: Deudor tributario con solicitud de devolución atendida en el plazo legal																		
		Acción 3.1 Solicitudes de devolución No automatizadas	52	Solicitudes atendidas	Cantidad	2,157	4,314	6,471	8,628	10,785	12,942	15,099	17,256	19,413	21,570	23,727	25,884	25,884	25,884	
		Acciones Producto 04: Procesos y productos normativos																		
		Acción 4.1 Desarrollo de Productos Normativos	53	Cumplimiento de entregables	Cantidad	8	17	40	58	59	72	81	82	89	97	98	99	99	99	
		Acción 4.2 Planificación y seguimiento	54	Cumplimiento de entregables	Cantidad	1	3	9	11	12	17	19	20	25	27	28	35	35	35	



ANEXO I.4 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 182012/SUNAT
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas

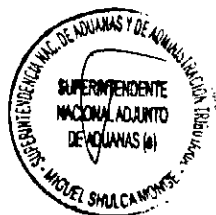
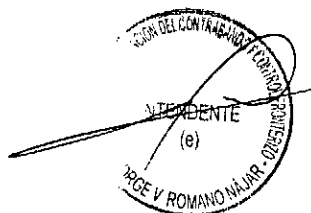
OBJETIVO ESTRATEGICO	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS 2012														
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	META ANUAL 2012		
O.E. 1: MEJORAR LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL DEL INCUMPLIMIENTO TRIBUTARIO Y ADUANERO	FISCALIZACIÓN ADUANERA	Propósito 4	Reducir el fraude Aduanero	55	Brecha de declaración tributaria	%	4.10%	4.24%	5.05%	4.90%	4.85%	4.94%	5.04%	4.69%	4.56%	4.83%	5.09%	5.29%	5.20%		
				56	Nivel de Incidencia no tributaria	%	9%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
		Producto 01	Usuario o mercancía seleccionada y/o programada	57	Nivel de incidencia sustancial en canal rojo, en importaciones para el consumo	%	45.29%	45.35%	44.21%	43.14%	43.86%	44.15%	43.67%	42.98%	42.38%	41.88%	41.44%	41%	41%	41%	
				58	Nivel de incidencia en otros regímenes	%	25.8%	15.5%	14.7%	15.8%	15.6%	15.5%	15.8%	14.8%	14.1%	13.5%	13.1%	13.1%	13.1%		
				59	Nivel de incidencias de los programas de auditoría culminados	%	81%	81%	81%	81%	81%	81%	81%	81%	81%	81%	81%	81%	81%	81%	
		Producto 02	Usuario u Operador sujeto a acción de control posterior	60	Rendimiento total por auditor	Miles Soles	33	99	198	331	496	694	959	1,223	1,521	2,116	2,711	3,306	3,806		
				61	Nivel de Incumplimiento de la normatividad por parte de los operadores fiscalizados	%	63%	63%	63%	63%	63%	63%	63%	63%	63%	63%	63%	63%	63%	63%	
				62	Cobertura de control de operadores	%	0.4%	0.8%	1.5%	2.1%	2.6%	3.5%	4.2%	5.0%	6.2%	7.1%	8.0%	10%	10%		
		Producto 03	Usuario o mercancía controlada por criterios no tributarios	63	Nivel de control no tributario	%	93%	93%	93%	92%	92%	91%	89%	87%	86%	86%	87%	87%	87%		
		Producto 04	Procesos y productos normativos	64	Cumplimiento de entregables	%	7%	22%	37%	45%	52%	65%	75%	80%	86%	90%	95%	100%	100%		
		Acciones Producto 01: Usuario o mercancía seleccionada y/o programada																			
		Acción 1.1	Asignación de declaraciones a control	65	Número de DUAs asignadas a canal de control por gestión de riesgos	Cantidad	18,910	36,120	56,150	75,420	95,150	114,620	137,430	162,330	187,730	211,840	235,210	259,310	259,310		
		Acción 1.2	Asignación de declaraciones a control ejecutadas	66	Número de DUAs asignadas a canal de control y ejecutadas por gestión de riesgos	Cantidad	18,910	36,120	56,150	75,420	95,150	114,620	137,430	162,330	187,730	211,840	235,210	259,310	259,310		
		Acción 1.3	Comunicaciones de riesgo efectivas recibidas de las Aduanas Operativas	67	Número de filtros implementados para aduanas operativas	Cantidad	9	22	59	73	102	134	147	166	187	206	238	250	250		
		Acción 1.4	Selección no intrusiva	68	Contenedores escaneados en el Complejo Aduanero de la IAMC	Cantidad	5,300	10,500	15,800	21,100	26,400	31,600	36,900	42,200	47,500	52,700	58,050	63,300	63,300		
		Acción 1.5	Programación de acciones de control	69	Número de programas de acciones de control	Cantidad	53	106	169	229	289	368	442	516	600	686	772	877	877		
		Acciones Producto 02: Usuario u Operador sujeto a acción de control posterior																			
		Acción 2.1	Acciones de Control Posterior ejecutadas	70	Número de Acciones de control posterior ejecutadas	Cantidad	32	67	152	197	250	358	413	478	608	710	815	1,020	1,020		
		Acción 2.2	Acciones de control a operadores	71	Número de acciones de control a operadores	Cantidad	5	10	20	27	34	45	55	65	80	92	104	130	130		
		Acción 2.3	Acciones de presunción de delito aduanero	72	Informes de presunción de delito	Cantidad	4	8	12	16	20	25	30	35	40	45	50	55	55		
		Acciones Producto 03: Usuario o mercancía controlada por criterios no tributarios																			
		Acción 3.1	Asignación de Declaraciones a control no tributario	73	Número de DIAs asignadas a control por criterios o medidas legales no tributarios	Cantidad	11,370	22,350	33,900	45,120	56,430	67,740	78,850	90,100	101,400	112,510	123,550	134,770	134,770		
		Acción 3.2	Acciones de control no tributario ejecutadas	74	Número de DIAs controladas por criterios o medidas legales no tributarios	Cantidad	11,370	22,350	33,900	45,120	56,430	67,740	78,850	90,100	101,400	112,510	123,550	134,770	134,770		
		Acciones Producto 04: Procesos y productos normativos																			
		Acción 4.1	Planificación y seguimiento	75	Cumplimiento de entregables	Cantidad	-	1	4	5	5	10	10	11	15	16	18	18	18		
		Acción 4.2	Gestión de iniciativas de mejora	76	Cumplimiento de entregables	Cantidad	-	-	-	-	-	1	1	1	2	2	2	2	2		
		Acción 4.3	Desarrollo de productos normativos	77	Cumplimiento de entregables	Cantidad	-	-	5	5	5	8	8	8	8	8	8	8	8		
		Acción 4.4	Gestión de recursos y otros requerimientos	78	Cumplimiento de entregables	Cantidad	-	-	-	-	-	1	1	1	2	2	2	2	2		



ANEXO I.5 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 18 2012/SUNAT
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas

OBJETIVO ESTRATEGICO	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS 2012														
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	META ANUAL 2012		
OE 1: MEJORAR LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL DEL INCUMPLIMIENTO TRIBUTARIO Y ADUANERO	PREVENCIÓN Y REPRESIÓN DEL CONTRABANDO	Propósito 5	Incrementar el riesgo efectivo al incumplimiento aduanero, reduciendo el contrabando y el TIM	79	Resultado de las acciones de prevención y represión del contrabando (*)	Mill. US \$	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100		
				80	Monto de mercancía intervenida en las acciones de prevención y represión del Tráfico Ilícito de Mercancías (TIM)	Mill. US \$	2.50	5.83	9.16	12.49	15.82	19.15	23.95	28.81	31.35	39.45	43.01	48.17	48.17	48.17	
		Producto 01	Mercancía intervenida	81	Nivel de devolución de mercancía incautada	%	1.5%	1.5%	1.5%	1.5%	1.5%	1.5%	1.5%	1.5%	1.5%	1.5%	1.5%	1.5%	1.5%	1.5%	
				82	Efectividad de las acciones de control TIM	%	4.44%	4.44%	4.76%	4.89%	5%	5.08%	4.97%	4.99%	4.99%	5%	4.99%	5%	4.99%	5%	
		Producto 02	Determinación de la situación legal de la mercancía	83	Nivel de actas resueltas	%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	
		Producto 03	Procesos y productos normativos	84	Cumplimiento de entregables	%	7.77%	15.53%	23.30%	30.10%	38.83%	49.51%	58.25%	65.05%	74.76%	81.55%	90.29%	100%	100%	100%	
		Acciones Producto 01: Mercancía Intervenida																			
		Acción 1.1	Acciones operativas contra el contrabando	85	Acciones operativas ejecutadas	Cantidad	576	1,157	1,740	2,322	2,905	3,489	4,072	4,659	5,242	8,758	6,415	7,000	7,000	7,000	
		Acción 1.2	Acciones de control para la prevención y represión del TIM	86	Acciones de control ejecutadas	Cantidad	1,800	3,600	5,930	8,270	10,610	12,950	15,801	18,462	21,142	37,758	26,595	29,450	29,450	29,450	
		Acciones Producto 02: Determinación de la situación legal de la mercancía																			
		Acción 2.1	Resolución de la situación legal de las mercancías	87	Actas resueltas	Cantidad	1,619	3,238	4,857	6,476	8,095	9,714	11,333	12,952	14,571	16,190	17,809	19,428	19,428	19,428	
		Acciones Producto 03: Procesos y productos normativos																			
		Acción 3.1	Planificación y seguimiento	88	Cumplimiento de entregables	Cantidad	1	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	14	14	
		Acción 3.2	Gestión de iniciativas de mejora	89	Cumplimiento de entregables	Cantidad	-	-	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	4	4	
		Acción 3.3	Desarrollo de productos normativos	90	Cumplimiento de entregables	Cantidad	-	-	-	-	-	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
Acción 3.4	Gestión de recursos y otros requerimientos	91	Cumplimiento de entregables	Cantidad	1	1	1	1	3	3	5	5	7	7	9	9	9	9			
Acción 3.5	Gestión de otros requerimientos	92	Cumplimiento de entregables	Cantidad	6	12	18	24	30	36	42	48	54	60	66	72	72	72			

(*) Los componentes del monto se definirán en función a las estrategias contenidas en el marco del Plan de Lucha contra el Contrabando



ANEXO 1.6 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N°18 2012/SUNAT
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas

OBJETIVO ESTRATEGICO	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS	INDICADORES													META ANUAL 2012				
			N°	Nombre	Unidad de Medida	METAS 2012														
						Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct		Nov	Dic		
02. BRINDAR SERVICIOS DE CALIDAD PARA FACILITAR Y FOMENTAR EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO	SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE	Producto 01: Ciudadano habituado al uso del Sistema Operaciones en Línea (SOL)	93	Índice de calidad general del servicio	Factor de satisfacción	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8.0	8.0	
		Producto 01	94	Nivel de virtualización de transacciones	%	46.0%	48.0%	46.0%	47.0%	47.0%	47.0%	48.0%	48.0%	48.0%	49.0%	49.0%	49.0%	49.0%	49.0%	
			95	Nivel de virtualización de procedimientos	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Línea Base
		Producto 02: Ciudadano asistido para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias	96	Número de asistentes a charlas	Cantidad	12,953	34,571	66,676	85,971	107,326	130,040	148,559	168,576	188,637	207,927	226,796	235,489	235,489	235,489	
			97	Ciudadanos atendidos en los CSC dentro del tiempo de espera máximo	%	83.1%	83.3%	83.4%	83.2%	83.4%	83.5%	83.6%	83.6%	83.7%	83.8%	83.9%	84.0%	84.0%	84.0%	
			98	Tasa de consultas telefónicas atendidas	%	92.8%	92.8%	93.0%	93.0%	93.1%	94.2%	94.5%	94.3%	93.9%	93.9%	93.4%	93.0%	93.0%	93.0%	
			99	Tiempo de espera desde la transferencia de la llamada	Segundos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Línea Base
			100	Tasa de llamadas desbordadas	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Línea Base
			101	Solicitudes de Procedimientos No Contenciosos Vinculados a Servicios atendidos dentro de los plazos establecidos	%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	94.0%	
			102	Carejas y sugerencias atendidas dentro del plazo establecido	%	70%	80%	80%	87%	89%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	
		103	Reducción del stock de quejas y sugerencias	Cantidad	1,776	1,567	1,892	1,815	1,697	1,773	2,261	2,243	1,928	1,653	1,366	1,237	1,237	1,237		
		Producto 03: Gremios aliados en la facilitación del cumplimiento tributario	104	Tasa de implementación de las propuestas presentadas en el plazo convenido	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Línea Base	
			105	Tasa de participación de los gremios en las actividades de los proyectos designados	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Línea Base	
		Producto 04: Procesos y productos normativos	106	Cumplimiento de entregables	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
		Acciones Producto 01: Ciudadano habituado al uso del Sistema Operaciones en Línea (SOL)																		
		Acción 1.1	Entrega de Clave SOL	107	Claves SOL entregadas	Cantidad	95,696	198,998	321,701	443,822	545,853	646,921	744,787	844,440	946,590	1,046,420	1,147,609	1,243,008	1,243,008	
		Acción 1.2	Recepción de declaraciones y boletas de pago vía SOL	108	Declaraciones y boletas de pago recibidas vía SOL	Cantidad	1,041,805	2,105,598	3,590,175	4,999,819	6,095,090	7,210,558	8,320,712	9,452,144	10,997,067	11,738,117	12,902,724	14,066,881	14,066,881	
		Acción 1.3	Recepción de trámites vía SOL	109	Trámites realizados vía SOL	Cantidad	266,825	534,258	825,029	1,113,285	1,411,932	1,713,124	2,001,863	2,300,965	2,601,864	2,911,592	3,222,212	3,505,863	3,505,863	
		Acciones Producto 02: Ciudadano asistido para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias																		
		Acción 2.1	Recepción de declaraciones y boletas de pago	110	Declaraciones y boletas de pago recibidas	Cantidad	1,420,427	2,757,271	4,271,584	5,679,874	7,047,230	8,386,938	9,773,155	11,190,913	12,632,820	13,992,855	15,392,378	16,798,686	16,798,686	
		Acción 2.2	Recepción de Trámites en los CSC y CSCM	111	Trámites recibidos	Cantidad	245,925	497,691	779,719	1,039,661	1,250,365	1,482,322	1,702,219	1,941,298	2,188,136	2,415,394	2,648,864	2,863,213	2,863,213	
		Acción 2.3	Orientación en CSC y CSCM	112	Orientaciones realizadas	Cantidad	252,693	508,862	786,391	1,017,219	1,285,253	1,537,878	1,784,751	2,020,108	2,280,648	2,538,823	2,766,501	3,000,280	3,000,280	
		Acción 2.4	Orientación a través de la Central de Consultas	113	Consultas atendidas	Cantidad	201,632	377,913	562,310	738,121	950,861	1,134,782	1,339,958	1,551,084	1,779,683	1,957,443	2,145,885	2,323,057	2,323,057	
		Acción 2.5	Asistencia en cabinas	114	Asistencias realizadas	Cantidad	88,059	184,924	306,001	396,373	487,519	579,435	672,124	765,585	859,820	949,245	1,034,391	1,115,187	1,115,187	
		Acción 2.6	Asistentes a charlas MYPE	115	Asistentes	Cantidad	10,983	29,261	56,071	72,507	90,773	110,189	125,894	142,874	159,854	176,457	192,787	200,174	200,174	
		Acción 2.7	Atención de solicitudes de Procedimientos No Contenciosos Vinculados a Servicios	116	Solicitudes atendidas	Cantidad	1,418	2,840	4,270	5,580	6,900	8,229	9,566	10,909	12,259	13,616	14,981	16,355	16,355	
		Acción 2.8	Atención de quejas y sugerencias	117	Quejas y sugerencias atendidas	Cantidad	1,410	2,843	4,663	6,468	7,987	9,415	11,315	13,125	14,815	16,256	17,701	19,001	19,001	
		Acción 2.9	Recepción de documentos en las mesas de partes ubicadas en los CSC	118	Atenciones en mesa de partes de CSC	Cantidad	30,971	61,965	92,965	124,026	155,091	186,180	217,291	248,427	279,585	310,766	341,871	373,199	373,199	
		Acción 2.10	Acciones de difusión de esta	119	Notificaciones al buzón leídas, correos electrónicos recibidos y materiales impresos	Cantidad	128,083	252,167	504,333	756,500	1,134,750	1,513,000	1,891,250	2,269,500	2,521,667	2,773,833	2,899,917	3,026,000	3,026,000	
		Acciones Producto 03: Gremios aliados en la facilitación del cumplimiento tributario																		
		Acción 3.1	Reuniones de coordinación	120	Reuniones efectuadas	Cantidad	-	1	2	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	
		Acción 3.2	Reuniones de trabajo	121	Reuniones efectuadas	Cantidad	-	-	-	-	-	-	-	2	4	6	8	10	10	
		Acciones Producto 04: Procesos y productos normativos																		
		Acción 4.1	Planificación y Control de Gestión	122	Cumplimiento de entregables	Cantidad	4	6	8	12	16	19	23	28	29	33	35	38	38	
		Acción 4.2	Gestión Normativa y de Mejora	123	Cumplimiento de entregables	Cantidad	-	3	4	7	9	10	10	11	14	16	16	18	18	
		Acción 4.3	Gestión Administrativa	124	Cumplimiento de entregables	Cantidad	-	6	11	12	18	24	31	38	39	40	41	41	41	



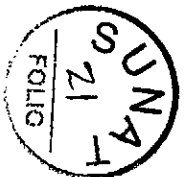
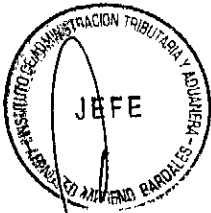
ANEXO I.7 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 182012/SUNAT
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas

OBJETIVO ESTRATEGICO	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS	INDICADORES		METAS 2012																
			N°	Nombre	Unidad de Medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	META ANUAL 2012			
O.E. 2: BRINDAR SERVICIOS DE CALIDAD PARA FACILITAR Y FOMENTAR EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO	DESPACHO ADUANERO	Propósito 7 Facilitar y asegurar el comercio exterior de manera eficiente, transparente y legal, brindando servicios de calidad al usuario de comercio exterior	125	Nivel de acogimiento al Despacho Anticipado en el régimen de Importación Definitiva (Aduana Marítima)	%	18%	16%	18%	18%	19%	20%	20%	21%	22%	23%	24%	25%	25			
			126	Nivel de satisfacción del usuario de los procesos de despacho (Importación, exportación y manifiesto)	1-5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,72	3,72
		Producto 01	Usuario cuenta con autorización para disponer de mercancía	127	DIAs de Importación canal naranja, dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TL=5,2 hr)	%	90%	90%	90%	90%	90%	91%	91%	91%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%
		Producto 02	Usuario cuenta con autorización para el embarque y/o tránsito de mercancía	128	DIAs tramitadas de Exportación canal rojo, dentro del Tiempo Límite de Tolerancia - (TL=3,4 hr)	%	90%	90%	90%	90%	90%	91%	91%	91%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%
		Producto 03	Procesos y productos normativos	129	Nivel de cobertura en el análisis de precios de productos sensibles a la subvaluación	%	40%	40%	50%	50%	50%	55%	55%	60%	60%	70%	70%	70%	70%	60%	
				130	Solicitudes de autorización de OCE (Operadores de Comercio Exterior) dentro del Tiempo Límite de Tolerancia. (TL=30 días)	%	63%	64%	65%	68%	68%	70%	72%	74%	75%	78%	78%	78%	80%	80%	
				131	Cumplimiento de entregables	%	14%	19%	26%	39%	44%	50%	62%	68%	74%	87%	93%	100%	100%	100%	
		Acciones Producto 01: Usuario cuenta con autorización para disponer de mercancía																			
		Acción 1.1	Control de manifiesto de ingreso y salida	132	Expedientes resueltos	Cantidad	9,156	18,139	28,713	38,618	49,223	60,422	71,274	82,326	94,047	110,773	124,085	135,465	135,465	135,465	
		Acción 1.2	Control de declaraciones aduaneras	133	Declaraciones atendidas	Cantidad	258,885	493,438	758,294	1,008,995	1,266,781	1,519,059	1,780,875	2,044,890	2,304,487	2,565,966	2,824,481	3,090,400	3,090,400	3,090,400	
		Acción 1.3	Conclusión de despacho	134	Declaraciones atendidas	Cantidad	2,419	4,373	7,013	9,308	11,413	14,778	17,111	20,017	22,674	25,329	28,595	31,278	31,278	31,278	
		Acción 1.4	Atención de actas de inmovilización	135	Actas resueltas	Cantidad	303	550	790	978	1,119	1,268	1,404	1,542	1,738	1,897	2,069	2,199	2,199	2,199	
		Acción 1.5	Regularización de las declaraciones aduaneras	136	Declaraciones regularizadas	Cantidad	1,461	3,277	5,398	7,439	9,169	11,286	13,347	15,446	17,643	19,676	21,670	23,662	23,662	23,662	
		Acción 1.6	Atención de boletines químicos	137	Informes emitidos	Cantidad	2,134	4,038	6,655	8,830	11,764	14,371	16,734	19,742	22,779	25,534	28,484	31,229	31,229	31,229	
		Acción 1.7	Atención de expedientes	138	Expedientes atendidos	Cantidad	5,536	10,532	17,264	23,606	30,367	36,246	42,326	48,536	55,467	61,987	69,042	75,381	75,381	75,381	
		Acciones Producto 02: Usuario cuenta con autorización para el embarque y/o tránsito de mercancía																			
		Acción 2.1	Control de declaraciones aduaneras	139	Declaraciones atendidas	Cantidad	15,993	31,894	50,733	67,990	84,879	102,520	119,833	138,264	156,647	174,485	191,649	214,707	214,707	214,707	
		Acción 2.2	Regularización de las declaraciones aduaneras	140	Declaraciones regularizadas	Cantidad	71,161	151,761	233,041	312,018	401,403	500,774	609,232	726,665	854,410	992,549	1,141,667	1,301,205	1,369,205	1,369,205	
		Acción 2.3	Reposición de mercancías en franquicia	141	Certificados emitidos	Cantidad	292	681	1,064	1,340	1,633	2,023	2,282	2,651	2,893	3,193	3,554	3,930	3,930	3,930	
		Acción 2.4	Atención de expedientes	142	Expedientes atendidos	Cantidad	1,931	4,039	6,725	9,322	12,001	14,425	16,410	18,437	20,873	23,323	25,774	28,289	28,289	28,289	
Acciones Producto 03: Procesos y productos normativos																					
Acción 3.1	Análisis de precios de productos sensibles a la subvaluación	143	Valores analizados y en evaluación	Cantidad	13,500	27,000	43,700	59,400	78,300	97,200	118,800	140,400	164,700	189,000	213,300	237,600	237,600	237,600			
Acción 3.2	Clasificación arancelaria de mercancías	144	Resoluciones de clasificación arancelaria	Cantidad	40	90	140	190	240	290	340	390	440	490	540	590	590	590			
Acción 3.3	Acreditación de operadores	145	Autorizaciones	Cantidad	90	115	150	185	220	255	290	360	395	430	460	550	550	550			
Acción 3.4	Atención de expedientes de infracciones cometidas por operadores	146	Casos atendidos	Cantidad	20	40	75	105	140	170	200	230	260	290	320	350	350	350			
Acción 3.5	Registro de personal	147	Registros realizados	Cantidad	500	950	1,400	1,850	2,300	2,750	3,200	3,650	4,100	4,550	5,000	5,500	5,500	5,500			
Acción 3.6	Planificación y seguimiento	148	Cumplimiento de entregables	Cantidad	10	25	55	76	93	108	123	137	161	185	207	220	220	220			
Acción 3.7	Gestión Normativa	149	Cumplimiento de entregables	Cantidad	4,775	9,181	14,584	20,194	26,077	31,701	36,897	42,306	47,755	52,917	58,312	62,734	62,734	62,734			



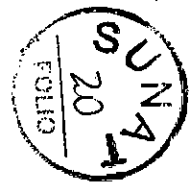
ANEXO I.8 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 18-2012/SUNAT
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas

OBJETIVO ESTRATEGICO	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS 2012											
				N°	Nombre	Unidad de Medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
OE 3: LIDERAR EL DESARROLLO DE LA CONCIENCIA FISCAL Y ADUANERA EN LA CIUDADANIA	CONCIENCIA TRIBUTARIA	Propósito 8	Incrementar los niveles de Conciencia Fiscal y aduanera en la ciudadanía	150	Evaluación de aprendizaje	%	70%		70%		70%		70%		70%		70%	
		Producto 01	Público en general con cultura tributaria fortalecida	151	Participantes en las actividades de Cultura Tributaria	%	1.17%		26.78%		67.09%		100%		100%		100%	
		Producto 02	Procesos y productos normativos	152	Cumplimiento de entregables	%	12.5%		50.5%		87.5%		100%		100%		100%	
		Acciones Producto 01: Público en general con cultura tributaria fortalecida																
		Acción 1.1	Capacitación a docentes	153	Docentes capacitados	Cantidad	590		1,650		2,885		3,850		3,850		3,850	
		Acción 1.2	Encuentros universitarios	154	Estudiantes de educación superior capacitados	Cantidad	0		2,300		7,365		12,100		12,100		12,100	
		Acción 1.3	Actividades lúdico educativas	155	Participantes en actividades lúdico educativas	Cantidad	168		13,185		19,737		47,800		47,800		47,800	
		Acción 1.4	Sorteo escolar de comprobantes de pago	156	Colegios participantes	Cantidad	-		-		-		850		850		850	
		Acciones Producto 02: Procesos y productos normativos																
		Acción 2.1	Planificación y seguimiento	157	Cumplimiento de entregables	Cantidad	1		2		3		4		4		4	
		Acción 2.2	Desarrollo de productos normativos	158	Cumplimiento de entregables	Cantidad	-		1		1		1		1		1	
		Acción 2.3	Gestión de recursos y otros requerimientos	159	Cumplimiento de entregables	Cantidad	-		2		2		2		2		2	



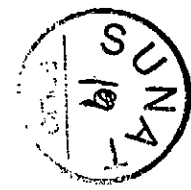
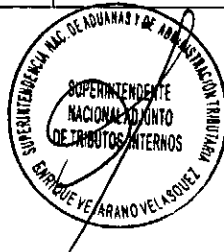
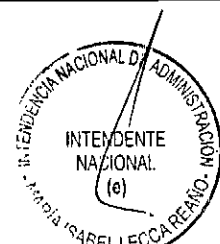
ANEXO I.9 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 18. 2012/SUNAT
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas

OBJETIVO ESTRATEGICO	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS 2012																						
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	META ANUAL 2012										
DE 4: FORTALECER EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA SUNAT Y DEL RECURSO HUMANO	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Propósito 9	Mejorar y modernizar la Infraestructura Informática y desarrollar procesos y servicios integrados con el uso intensivo de las TICs	160	Satisfacción por la Infraestructura Informática brindada	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Linea Base				
				161	Satisfacción por los servicios Informáticos brindados	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Linea Base	
		Producto 01	Sistemas de Información con nuevas funcionalidades Implementadas	162	Entregables Informáticos atendidos en plazo	%	-	70%	70%	75%	75%	80%	80%	85%	85%	90%	90%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	
				Producto 02	Servicios Informáticos atendidos	163	Solicitudes SHD Incidentes atendidas en plazo <= 1 día	%	83%	83%	83%	83%	84%	85%	86%	87%	86%	89%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
		164	Solicitudes SAU Incidentes atendidas en plazo <= 5 días			%	67%	67%	67%	67%	68%	68%	70%	72%	74%	76%	78%	78%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
		165	Solicitudes SAS atendidas en plazo <= 2 días			%	57%	57%	57%	57%	58%	59%	60%	62%	64%	66%	67%	68%	68%	68%	68%	68%	68%	68%	68%	68%	68%	68%	68%
		166	Solicitudes SAS atendidas en plazo <= 5 días			%	75%	75%	75%	75%	77%	79%	80%	82%	84%	86%	88%	88%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
		167	Solicitudes SAU devueltas por no conformidad			%	5.5%	5.5%	5.5%	5.5%	5.4%	5.2%	5.0%	4.8%	4.8%	4.4%	4.4%	4.4%	4.4%	4.2%	4.2%	4.2%	4.2%	4.2%	4.2%	4.2%	4.2%	4.2%	4.2%
		168	Stock de Solicitudes SAU			Cantidad	4,100	4,100	4,100	4,100	4,000	4,000	3,800	3,800	3,700	3,700	3,600	3,600	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500
		Producto 03	Infraestructura Informatica operativa	169	Grado de Disponibilidad de los Servicios Informáticos	%	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%	99.1%	99.1%	99.2%	99.2%	99.2%	99.2%	99.2%	99.3%	99.3%	99.3%	99.3%	99.3%	99.3%	99.3%	99.3%	99.3%	99.3%	99.3%	
				170	Cantidad de Procesos Optimizados	%	-	-	-	-	-	-	-	17%	33%	50%	67%	83%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Producto 04	Procesos y productos normativos	171	Cumplimiento de entregables.	%	5%	11%	28%	32%	35%	56%	60%	63%	77%	81%	84%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Acciones Producto 01: Sistemas de Información con nuevas funcionalidades Implementadas																											
		Acción 1.1	Apoyo en la formulación de requerimientos Informáticos	172	Requerimientos Informáticos de negocio (RIN) consensuados y formalizados	Cantidad	-	3	9	11	13	21	23	25	33	35	37	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	
		Acción 1.2	Modelamiento de Sistemas de Información	173	Informes de definición elaborados	Cantidad	-	4	16	20	24	35	39	43	54	58	62	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	
		Acción 1.3	Construcción de Sistemas de Información	174	Pases a producción desarrollados	Cantidad	-	5	35	40	45	70	75	80	105	110	115	145	145	145	145	145	145	145	145	145	145	145	
		Acción 1.4	Pruebas de calidad e Implantación	175	Pases a producción con pruebas concluidas	Cantidad	-	10	64	74	84	134	144	154	204	214	224	284	284	284	284	284	284	284	284	284	284	284	
		Acción 1.5	Seguridad Informática en procesos críticos	176	Análisis de Riesgos de procesos críticos	Cantidad	-	-	-	-	-	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
		Acciones Producto 02: Solicitudes de Servicios atendidos																											
		Acción 2.1	Gestión de incidentes	177	Incidentes atendidos	Cantidad	4,800	9,600	14,400	19,200	24,000	30,000	35,600	41,600	48,600	55,600	62,600	69,600	69,600	69,600	69,600	69,600	69,600	69,600	69,600	69,600	69,600	69,600	
		Acción 2.2	Gestión de problemas	178	Problemas atendidos	Cantidad	220	440	645	850	1,075	1,320	1,585	1,850	2,115	2,400	2,700	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	
		Acción 2.3	Gestión de pedidos de servicios	179	Pedidos de servicio atendidos	Cantidad	4,500	9,000	13,500	18,000	22,500	27,000	31,500	36,000	40,500	45,000	49,500	54,000	54,000	54,000	54,000	54,000	54,000	54,000	54,000	54,000	54,000	54,000	
		Acciones Producto 03: Infraestructura Informatica operativa																											
		Acción 3.1	Administración de la infraestructura TIC	180	Informe de Equipos Informáticos administrados	Cantidad	-	-	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
		Acción 3.2	Ejecución de Procesos, Pases a Producción, Requerimientos	181	Procesos Ejecutados	Cantidad	3,864	7,728	11,592	15,492	19,392	23,292	27,292	31,292	35,292	39,392	43,492	47,592	47,592	47,592	47,592	47,592	47,592	47,592	47,592	47,592	47,592	47,592	
		Acción 3.3	Adm de Respaldos de la Infraestructura TIC	182	Respaldos de infraestructura TIC	Cantidad	324	648	972	1,322	1,672	2,022	2,382	2,742	3,102	3,472	3,842	4,212	4,212	4,212	4,212	4,212	4,212	4,212	4,212	4,212	4,212	4,212	
		Acción 3.4	Monitoreo de la Infraestructura TIC	183	Servicios monitoreados	Cantidad	16	32	48	64	80	96	112	128	144	160	176	192	192	192	192	192	192	192	192	192	192	192	
		Acción 3.5	Actualización de la Infraestructura TIC	184	Requerimientos de Adquisiciones de Infraestructura TIC	Cantidad	-	-	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
		Acciones Producto 04: Procesos y productos normativos																											
		Acción 4.1	Planificación y seguimiento	185	Cumplimiento de entregables	Cantidad	1	2	4	4	4	7	7	7	9	9	9	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	
Acción 4.2	Gestión de Iniciativas de mejora	186	Cumplimiento de entregables	Cantidad	-	-	2	2	2	4	4	4	6	6	6	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8			
Acción 4.3	Desarrollo de productos normativos	187	Cumplimiento de entregables	Cantidad	-	-	4	4	4	9	9	9	11	11	11	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13			
Acción 4.4	Gestión de recursos y otros requerimientos	188	Cumplimiento de entregables	Cantidad	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24			



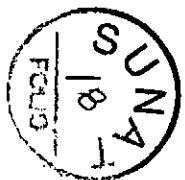
ANEXO 1.10 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N°18-2012/SUNAT
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas

OBJETIVO ESTRATEGICO	PROCESO	PROPÓSITO / PRODUCTOS	INDICADORES			METAS 2012														
			Nº	Nombre	Unidad de Medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	META ANUAL 2012		
DE 4: FORTALECER EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA SUNAT Y DEL RECURSO HUMANO	ADMINISTRACIÓN	Proyecto 10 Proveer a la institución los recursos logísticos y financieros para el logro de sus objetivos, así como salvaguardar la seguridad de bienes y mercancías en custodia y la infraestructura de la SUNAT	188	Eficacia en la atención de solicitudes válidas, según programación anual	%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%		
			190	Satisfacción por los servicios brindados a los usuarios	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Linea Base
		Producto 01 Bienes, servicios y obras provistos al usuario interno	191	Convocatoria de procesos programados (cantidad)	%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
			192	Convocatoria de procesos programados (monto)	%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
		Producto 02 Bienes y mercancías almacenadas seguras y controladas	193	Salida de mercancías en estado de disponibilidad al 31.12.2011	%	5%	10%	15%	20%	25%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	90%	90%	90%
			194	Salida de mercancías en estado de disponibilidad Ingresadas en el 2012	%	-	-	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
		Producto 03 Seguridad integral gestionada adecuadamente	195	Evaluación y prevención de riesgo de los locales SUNAT a nivel nacional	Informes de diagnóstico	-	-	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	24
			196	Implementación de las recomendaciones relevadas por la Oficina de Seguridad	%	-	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Producto 04 Recursos presupuestales programados y ejecutados.	197	Cumplimiento de la ejecución devengada versus PIM del ejercicio	%	-	-	16%	-	-	35%	-	-	50%	-	-	88%	88%	88%	88%
		Producto 05 Procesos y productos normativos	198	Cumplimiento de entregas	%	10%	34%	52%	62%	72%	76%	76%	83%	85%	90%	93%	97%	100%	100%	100%
		Acciones Producto 01: Bienes, servicios y obras provistos al usuario interno																		
		Acción 1.1	Cumplimiento de la programación del PAC	199	Procesos convocados en el mes programado con expediente técnico	%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	83%
		Acción 1.2	Suscripción de contratos	200	Contratos suscritos en el mes / Procesos de selección adjudicados en el mes anterior	%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
		Acción 1.3	Bienes patrimoniales y corrientes sin uso	201	Bienes patrimoniales y corrientes sin uso / Total de bienes muebles y existencias al cierre del ejercicio anterior	%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
		Acción 1.4	Mantenimiento de infraestructura	202	Órdenes de trabajo ejecutadas dentro del plazo programado	%	70%	70%	70%	75%	75%	75%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	76%
		Acciones Producto 02: Bienes y mercancías almacenadas seguras y controladas																		
		Acción 2.1	Disposición mercancías al cierre del año anterior en custodia de almacenes de la SUNAT	203	Merchancia dispuesta en custodia	Toneladas	219.35	438.70	658.05	877.39	1,096.74	1,316.09	1,754.79	2,193.48	2,632.18	3,070.88	3,728.92	4,386.97	4,386.97	4,386.97
		Acción 2.2	Informe de evaluación de cumplimiento de las metas de disposición de mercancías	204	Intendencias visitadas y evaluadas	Cantidad	-	-	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	20	20
		Acciones Producto 03: Seguridad integral gestionada adecuadamente																		
		Acción 3.1	Programa de visitas de evaluación de matriz de riesgos y planes de seguridad a nivel nacional	205	Visitas de evaluación de riesgos a nivel nacional	Cantidad	-	-	3	5	8	10	12	14	16	19	22	24	24	24
		Acción 3.2	Ejecución del programa de capacitación preventiva de riesgos a nivel nacional	206	Brigadistas certificados / reentrenados en prevención / respuesta a riesgos a nivel nacional	Cantidad	-	-	170	240	360	480	600	720	840	960	1,080	1,200	1,200	1,200
		Acción 3.3	Ejecución del plan de simulacros a nivel nacional	207	Simulacros ejecutados a nivel nacional	Cantidad	-	-	1	2	3	3	4	4	5	5	6	6	6	6
		Acciones Producto 04: Recursos presupuestales programados y ejecutados.																		
		Acción 4.1	Pago a proveedores	208	Expedientes de pago a proveedores generados en el año 2012 (sin observaciones) con abono en cuenta atendidos dentro de los 10 días hábiles de recibidos.	%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
				209	Saldo de expedientes de pago a proveedores generados en el año 2012 (10% restante, sin observaciones) con abono en cuenta atendidos dentro de los 15 días hábiles de recibidos.	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Acción 4.2	Control de fondos de Caja Chica (provincias)	210	Dependencias de provincias a las que se le realiza arcosos sorpresivos que tienen fondos de Caja Chica asignados.	Cantidad	35	70	105	140	175	214	249	288	327	358	397	432	432	432
		Acción 4.3	Control de fondos de Caja Chica (Lima)	211	Unidades organizacionales de Lima que tienen fondos de caja chica asignados a los que la Gerencia Financiera les realiza arcosos sorpresivos	Cantidad	10	24	38	52	66	80	94	108	122	136	150	164	164	164
		Acciones Producto 05: Procesos y productos normativos																		
		Acción 5.1	Emisión de normas para la mejora de los procesos de la INA	212	Normas emitidas	Cantidad	1	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
		Acción 5.2	Implementación de mejoras en los procesos y labores de la INA	213	Propuestas implementadas	Cantidad	1	3	5	7	9	9	10	10	10	10	10	10	10	10
		Acción 5.3	Planificación y seguimiento	214	Cumplimiento de entregas	Cantidad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	12	12



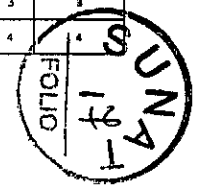
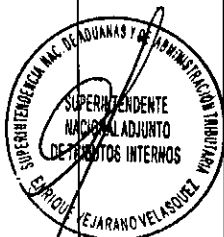
ANEXO I.11 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 18 2012/SUNAT
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas

OBJETIVO ESTRATEGICO	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS 2012																					
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	META ANUAL 2012									
OE 4: FORTALECER EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA SUNAT Y DEL RECURSO HUMANO	RECURSOS HUMANOS	Propósito 11	Atraer, incorporar, fidelizar y desarrollar colaboradores comprometidos, unificados y competentes para alcanzar los objetivos institucionales.	215	Grado de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios brindados	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Línea Base			
		Producto 01	Candidato propuesto al área usuaria	216	Grado de satisfacción del área usuaria respecto del proceso de selección	%	s.i	18	18+5%	18+5%	18+5%	18+10%	18+10%	18+12%	18+12%	18+15%	18+15%	18+15%	18+15%	18+15%	18+15%	18+15%	18+15%	18+15%	18+15%	18+15%	18+15%	
		Producto 02	Atención oportuna de expedientes	217	Expedientes concluidos dentro del plazo de atención	%	s.i	18	18+10%	18+10%	18+10%	18+10%	18+20%	18+20%	18+20%	18+20%	18+20%	18+20%	18+20%	18+20%	18+20%	18+20%	18+20%	18+20%	18+20%	18+20%	18+20%	90%
				218	Expedientes pendientes	Cantidad	s.i	18	18-20%	18-20%	18-20%	18-20%	18-30%	18-30%	18-40%	18-40%	18-60%	18-60%	18-60%	18-60%	18-60%	18-60%	18-60%	18-60%	18-60%	18-60%	18-60%	18-60%
		Producto 03	Procesos y productos normativos	219	Cumplimiento de entregables	%	3%	21%	45%	45%	52%	55%	62%	69%	72%	72%	79%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Acciones Producto 01: Candidato propuesto al área usuaria																										
		Acción 1.1	Realización de procesos de selección	220	Procesos de selección	Cantidad	94	95	96	97	98	99	99	100	102	102	103	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
		Acción 1.2	Incorporación de colaboradores	221	Colaboradores a incorporarse	Cantidad	2,835	2,853	2,870	2,870	3,070	3,090	3,090	3,090	3,310	3,310	3,310	3,330	3,330	3,330	3,330	3,330	3,330	3,330	3,330	3,330	3,330	3,330
		Acción 1.3	Realización de procesos de inducción	222	Procesos de inducción	Cantidad	5	6	7	7	8	9	9	9	11	11	11	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
		Acciones Producto 02: Atención oportuna de expedientes																										
		Acción 2.1	Expedientes atendidos por la DELC	223	Expedientes atendidos	Cantidad	101	202	303	404	505	606	707	808	909	1,010	1,111	1,212	1,212	1,212	1,212	1,212	1,212	1,212	1,212	1,212	1,212	1,212
		Acción 2.2	Expedientes atendidos por la DPP	224	Expedientes atendidos	Cantidad	802	1,604	2,406	3,208	4,010	4,812	5,614	6,416	7,218	8,020	8,822	9,624	9,624	9,624	9,624	9,624	9,624	9,624	9,624	9,624	9,624	9,624
		Acción 2.3	Expedientes atendidos por la DIBISO	225	Expedientes atendidos	Cantidad	58	116	174	232	290	348	406	464	522	580	638	696	696	696	696	696	696	696	696	696	696	696
		Acción 2.4	Expedientes atendidos por la OIP	226	Expedientes atendidos	Cantidad	2,888	5,776	8,664	11,552	14,440	17,328	20,216	23,104	25,992	28,880	31,768	34,656	34,656	34,656	34,656	34,656	34,656	34,656	34,656	34,656	34,656	34,656
		Acción 2.5	Expedientes atendidos por la GAP	227	Expedientes atendidos	Cantidad	17	34	51	68	85	102	119	136	153	170	187	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
		Acciones Producto 03: Procesos y productos normativos																										
		Acción 3.1	Planificación y Control de Gestión	228	Cumplimiento de entregables	Cantidad	-	-	2	2	2	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
		Acción 3.2	Gestión Normativa y de Mejora	229	Cumplimiento de entregables	Cantidad	1	6	11	11	13	13	15	17	17	17	19	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24



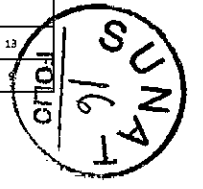
ANEXO I.12 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 18 2012/SUNAT
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, indicadores y Metas

OBJETIVO ESTRATEGICO	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS	INDICADORES			METAS PROPUESTAS 2012														
			N°	Nombre	Unidad de Medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	META ANUAL 2012		
DE 4: FORTALECER EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA SUNAT Y DEL RECURSO HUMANO	CAPACITACION	Propósito 12 Fortalecer las competencias del personal de la SUNAT y usuarios externos	230	Aplicación de la capacitación - Auditoría de Calidad	%	71%	71%	71%	71%	71%	71%	71%	71%	71%	71%	71%	71%	71%		
			231	Aplicación de la capacitación - Piloto (PCN - IR Lima (Fiscalización, Control de la Deuda y Servicios)	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	71%	71%	71%	71%	
			232	Aplicación de la capacitación - Ingresantes 2012	%	-	-	-	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
			233	Satisfacción de participantes Internos	%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
			234	Satisfacción de participantes externos	%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
		Producto 01 Trabajador con competencias fortalecidas	235	Ejecución del Plan de Capacitación	%	0%	1%	16%	25%	39%	52%	65%	76%	87%	94%	99%	100%	100%	100%	
			236	Trabajadores capacitados	%	0%	5%	10%	15%	20%	35%	45%	55%	70%	80%	90%	90%	90%	90%	
			237	Ingresantes 2012 capacitados	%	0%	0%	0%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	
		Producto 02 Usuario externo con competencias fortalecidas en materia aduanera y tributaria	238	Participantes con evaluación satisfactoria	%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	
		Producto 03 Procesos y productos normativos	239	Cumplimiento de entregables	%	0%	4%	27%	27%	27%	54%	54%	54%	77%	77%	77%	100%	100%		
		Acciones Producto 1: Trabajador con competencias fortalecidas																		
		Acción 1.1	Programa de formación	240	Participaciones en eventos de formación	Cantidad	160	860	1,260	1,375	1,490	1,600	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	
		Acción 1.2	Programa de capacitación para el puesto	241	Participaciones en eventos de capacitación para el puesto	Cantidad	68	371	674	977	1,280	1,583	1,886	2,189	2,492	2,795	3,098	3,200	3,200	
		Acción 1.3	Programa de actualización	242	Participaciones en eventos de actualización	Cantidad	180	540	1,080	1,800	2,520	3,240	3,960	4,680	5,580	6,480	7,020	7,200	7,200	
		Acción 1.4	Programa de especialización	243	Participaciones en eventos de especialización	Cantidad	-	-	-	-	50	50	50	50	100	100	100	100	100	
		Acción 1.5	Programa de fortalecimiento ético	244	Participaciones en eventos de fortalecimiento ético	Cantidad	85	285	485	685	885	1,085	1,285	1,485	1,685	1,885	2,000	2,000	2,000	
		Acción 1.6	Capacitación interna	245	Participaciones de colaboradores	Cantidad	0	1,125	3,375	5,625	9,000	12,375	15,750	18,000	20,250	21,375	22,500	22,500	22,500	
		Acción 1.7	Artículos de investigación académica difundidos	246	Publicaciones de investigación académica	Cantidad	-	-	1	1	1	3	3	3	5	5	5	6	6	
		Acción 1.8	Programa de habilidades directivas	247	Eventos de capacitación para el puesto directivo (nuevos jefes)	Cantidad	-	-	-	-	1	2	3	4	4	4	4	4	4	
		Acción 1.9	Programa de inducción nuevos directivos	248	Eventos de inducción para el puesto directivo (nuevos jefes)	Cantidad	-	2	5	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
		Acción 1.10	Programa de fortalecimiento directivo	249	Eventos de capacitación para directivos con experiencia en el cargo	Cantidad	-	-	-	-	1	1	2	2	3	3	3	3	3	
		Acción 1.11	Capacitación programada	250	Eventos de capacitación programados en el plan	Cantidad	10	35	64	94	134	174	214	259	304	344	364	374	374	
		Acción 1.12	Programa de planeamiento y gestión	251	Jornadas de planeamiento y gestión	Cantidad	0	3	7	17	27	38	46	54	62	67	72	77	77	
		Acción 1.13	Programa de becas	252	Convocatoria a becas	Cantidad	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	
		Acciones Producto 2: Usuario externo con competencias fortalecidas en materia aduanera y tributaria																		
		Acción 2.1	Programa de formación	253	Eventos de formación	Cantidad	2	2	3	4	4	4	4	4	5	6	6	6	6	
		Acción 2.2	Programa de actualización	254	Eventos de actualización	Cantidad	4	12	20	28	38	48	56	66	76	84	92	100	100	
		Acción 2.3	Acreditación de capacitación de auxiliares	255	Exámenes aplicados	Cantidad	1	2	3	4	5	7	8	9	10	11	13	14	14	
		Acciones Producto 3: Procesos y productos normativos																		
		Acción 3.1	Planificación y seguimiento	256	Cumplimiento de entregables	Cantidad	-	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	
		Acción 3.2	Gestión Normativa y de Mejora	257	Cumplimiento de entregables	Cantidad	-	-	4	4	4	8	8	8	12	12	12	16	16	
		Acción 3.3	Desarrollo de productos normativos	258	Cumplimiento de entregables	Cantidad	-	-	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	
		Acción 3.4	Gestión de recursos y otros requerimientos	259	Cumplimiento de entregables	Cantidad	-	-	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	



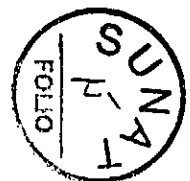
**ANEXO I.13 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 182012/SUNAT
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

OBJETIVO ESTRATEGICO	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTO		INDICADORES													META ANUAL 2012												
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct		Nov	Dic										
FORTALECER EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA SUNAT Y DEL RECURSO HUMANO	PLANEAMIENTO	Proposito 1B	Alinear e integrar las estrategias, objetivos y acciones institucionales; brindando información y asesorando a la dirección de la Administración	260	Satisfacción por los productos y servicios brindados	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Linea Base			
		Producto 01	Planes formulados y gestionados	261	Cumplimiento de los entregables de planificación programados	%	8%	18%	26%	37%	44%	54%	63%	69%	75%	85%	92%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Producto 02	Instrumentos de organización para la gestión institucional actualizados	262	Instrumentos de gestión aprobados	%	-	6%	12%	21%	24%	38%	50%	58%	66%	78%	80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Producto 03	Proyectos formulados y gestionados	263	Proyectos de Inversión pública con viabilidad del SNIP o en estado de evaluación en la OPI	%	-	7%	7%	10%	10%	27%	30%	33%	53%	67%	77%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
				264	Cumplimiento de entregables de gestión de Proyectos programados	%	-	8%	16%	24%	36%	44%	56%	64%	76%	84%	92%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Producto 04	Estudios e Investigaciones de índole tributario y aduaneros realizados	265	Estudios e Investigaciones aprobados	%	-	10%	20%	30%	50%	50%	50%	50%	80%	80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Producto 05	Información estadística elaborada	266	Cumplimiento de la información estadística programada	%	98%	98%	98%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	
		Producto 06	Procesos y productos normativos	267	Cumplimiento de entregables	%	9%	18%	35%	41%	50%	64%	68%	77%	82%	86%	91%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Acciones Producto 01: Planes formulados y gestionados																											
		Acción 1.1	Formulación y aprobación de planes	268	Actividades y planes elaborados	Cantidad	1	5	5	5	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
		Acción 1.2	Seguimiento y control de planes	269	Informes de evaluación y seguimiento	Cantidad	-	3	5	8	11	13	16	20	22	24	27	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
		Acción 1.3	Gestión del Sistema de Incentivos	270	Informes de evaluación y seguimiento	Cantidad	-	1	1	2	2	2	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
		Acción 1.4	Requerimientos de Información externa	271	Requerimientos atendidos	Cantidad	6	8	12	17	20	25	28	31	33	37	39	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	
		Acciones Producto 02: Instrumentos de organización para la gestión institucional actualizados																											
		Acción 2.1	Actualización de instrumentos de gestión	272	Instrumentos de gestión aprobados	Cantidad	-	2	2	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
		Acción 2.2	Mejora de procesos	273	Mejora de procesos implementadas	Cantidad	-	3	3	3	5	8	11	11	13	13	15	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	
		Acción 2.3	Mantenimiento y actualización de procesos determinados	274	Ficha y diagrama de determinación de procesos aprobado	Cantidad	-	-	-	5	5	9	15	20	20	30	30	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	
		Acción 2.4	Actualización de mapa de macroprocesos	275	Mapa de macroprocesos aprobado	Cantidad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		Acción 2.5	Gestión de convenios	276	Convenios remitidos a la contraparte	Cantidad	-	-	6	7	7	12	13	13	18	19	19	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	
		Acciones Producto 03: Proyectos formulados y gestionados																											
		Acción 3.1	Formulación del portafolio de proyectos	277	Portafolio de proyectos aprobado	Cantidad	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		Acción 3.2	Formulación del programa multianual de Inversión pública	278	PMIP actualizado	Cantidad	-	1	1	1	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
		Acción 3.3	Desarrollo de estudios de preinversión	279	Estudios declarados viables	Cantidad	-	2	2	3	3	8	9	10	16	20	23	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
		Acción 3.4	Gestión de proyectos de mejora	280	Informes de seguimiento de proyectos de mejora	Cantidad	-	-	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
		Acción 3.5	Gestión de programas de cambio	281	Informes de seguimiento de programas de cambio	Cantidad	-	-	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
		Acciones Producto 04: Estudios e Investigaciones de índole tributario y aduaneros realizados																											
		Acción 4.1	Estudios e Investigaciones de índole tributario y aduanero	282	Estudios realizados	Cantidad	-	1	3	5	7	8	9	9	12	13	15	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	
		Acción 4.2	Proyección de recaudación	283	Informes realizados	Cantidad	4	8	12	16	20	24	28	32	36	40	44	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	
Acción 4.3	Atención de consultas y evaluaciones económico tributarias	284	Informes realizados	Cantidad	15	30	45	60	75	90	105	120	136	152	168	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184			
Acciones Producto 05: Información estadística elaborada																													
Acción 5.1	Elaboración y publicación de la estadística	285	Publicaciones realizadas	Cantidad	24	49	74	100	125	150	175	200	225	250	275	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300			
Acción 5.2	Requerimientos de Información Interna y externa	286	Requerimientos atendidos	Cantidad	285	569	854	1,139	1,423	1,707	1,991	2,276	2,560	2,845	3,129	3,413	3,413	3,413	3,413	3,413	3,413	3,413	3,413	3,413	3,413	3,413			
Acciones Producto 06: Procesos y productos normativos																													
Acción 6.1	Planificación y seguimiento	287	Actividades de gestión	Cantidad	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13			
Acción 6.2	Desarrollo de productos	288	Cumplimiento de entregables	Cantidad	-	1	4	4	5	7	7	8	8	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9			



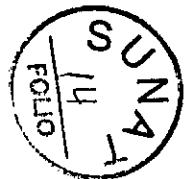
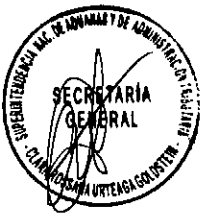
ANEXO I.14 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N°18- 2012/SUNAT
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas

OBJETIVO ESTRATEGICO	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS 2012															
				N°	Nombre	Unidad de Medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	META ANUAL 2012			
DE 4: FORTALECER EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA SUNAT Y DEL RECURSO HUMANO	IMAGEN	Propósito 14	Mejorar la percepción del desempeño de la SUNAT a través de la gestión integral de las comunicaciones y relaciones públicas	289	Nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos por la GCI	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Línea Base	Línea Base		
		Producto 01	Repercusión en los medios de comunicación del accionar de la SUNAT	290	Difusión positiva de las acciones de comunicación ejecutadas	%	80%	80%	81%	82%	83%	84%	85%	86%	87%	88%	89%	90%	90%	90%	90%	
		Producto 02	Procesos y productos normativos	291	Cumplimiento de entregables	%	9.1%	18.2%	27.7%	36.4%	40.9%	54.5%	68.2%	72.7%	77.3%	90.9%	95.5%	100%	100%	100%	100%	
		Acciones Producto 01: Repercusión en los medios de comunicación del accionar de la SUNAT																				
		Acción 1.1	Videos institucionales de difusión interna y externa	292	Comunicaciones realizadas	Cantidad	5	10	25	30	45	50	55	70	75	80	95	100	100	100	100	100
		Acción 1.2	Notas de prensa emitidas en Lima y el Interior del país	293	Comunicaciones realizadas	Cantidad	60	120	180	240	300	360	420	480	540	600	660	720	720	720	720	720
		Acción 1.3	Spot radiales	294	Comunicaciones realizadas	Cantidad	2	4	8	10	14	16	18	22	24	26	30	32	32	32	32	32
		Acción 1.4	Publicaciones institucionales	295	Publicaciones institucionales realizadas	Cantidad	4	8	16	20	28	32	36	44	48	52	60	64	64	64	64	64
		Acción 1.5	Acciones protocolares y eventos	296	Acciones protocolares y eventos realizados	Cantidad	15	30	45	60	75	90	105	120	135	150	165	180	180	180	180	180
		Acción 1.6	Capacitación a periodistas de medios de comunicación de provincias	297	Talleres de capacitación realizados	Cantidad	-	-	-	1	2	3	4	5	6	7	8	-	8	-	8	8
		Acción 1.7	Diseño y elaboración de publicaciones para la oficina de Atención al Usuario del Servicio Aduanero	298	Publicaciones realizadas	Cantidad	-	-	-	1	2	3	4	5	6	7	8	-	8	-	8	8
		Acciones Producto 02: Procesos y productos normativos																				
		Acción 2.1	Planificación y seguimiento	299	Cumplimiento de entregables	Cantidad	2	3	4	6	7	8	10	11	12	14	15	16	16	16	16	16
		Acción 2.2	Desarrollo de productos normativos	300	Cumplimiento de entregables	Cantidad	-	1	1	2	2	4	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6



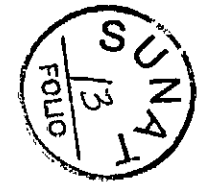
ANEXO I.15 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 18 2012/SUNAT
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas

OBJETIVO ESTRATEGICO	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS	INDICADORES		METAS 2012															
			Nº	Nombre	Unidad de Medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Meta Anual 2012		
DE 4: FORTALECER EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA SUNAT Y DEL RECURSO HUMANO	CONTROL DOCUMENTARIO	Propósito 15: Proveer eficiente y oportunamente la documentación a los usuarios	301	Satisfacción de los usuarios respecto a la gestión de la documentación en la institución	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Linea Base	Linea Base	
		Producto 01: Documentación entregada a la unidad de destino	302	Nivel de entrega de la documentación considerada prioritaria a la unidad de destino dentro del plazo de 03 horas	%	90%	90%	91%	91%	92%	92%	93%	93%	94%	94%	95%	95%	95%	95%	95%
			303	Nivel de entrega de la documentación en general a la unidad de destino dentro del plazo de 05 horas	%	65%	65%	70%	70%	70%	70%	75%	75%	75%	75%	80%	80%	80%	80%	
		Producto 02: Solicitudes de Servicios de Archivo atendidas	304	Nivel de atención de los servicios de archivo solicitados por los usuarios dentro del plazo de cuatro días útiles.	%	84%	88%	90%	91%	91%	91%	92%	92%	92%	92%	93%	93%	93%	93%	93%
		Producto 03: Documentación archivada	305	Cumplimiento del Calendario Anual de Transferencia de documentos.	%	8%	16%	24%	32%	40%	48%	56%	65%	74%	83%	92%	100%	100%	100%	
		Producto 04: Documentación digitalizada o micrograbada	306	Documentación digitalizados ingresados y programados en el mes	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
			307	Reducción del Stock de documentación por digitalizar	Cantidad	5,498,995	5,132,328	4,865,661	4,498,994	4,132,327	3,765,660	3,398,993	3,032,326	2,665,661	2,332,328	1,998,995	1,665,662	1,332,327	1,000,000	
		Producto 05: Procesos y productos normativos	308	Cumplimiento de entregables	%	8.5%	19.1%	23.4%	27.7%	31.9%	46.8%	55.3%	59.6%	70.2%	74.5%	78.7%	100%	100%	100%	
		Acciones Producto 01: Documentación entregada a la unidad de destino																		
		Acción 1.1	Registro y distribución de la documentación	309	Documentación recibida y registrada	Cantidad	9,000	19,000	34,000	44,000	52,000	59,500	67,000	74,500	82,000	89,500	97,000	104,000	104,000	
		Acción 1.2	Documentación clasificada por procedimientos	310	Documentación clasificada por procedimientos SIGAD	%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	
		Acción 1.3	Recepción y distribución de la documentación interna	311	Documentación recepcionada de las unidades desconcentradas de TI	Cantidad	1,500	3,000	4,500	6,000	7,500	9,000	10,500	12,000	13,500	15,000	16,500	18,000	18,000	
		Acciones Producto 02: Solicitudes de Servicios de Archivo atendidas																		
		Acción 2.1	Atención de Servicios en el Archivo Central	312	Copias remitidas a usuarios internos y externos	Copias	3,333	6,666	9,999	12,999	15,999	18,999	22,333	25,667	29,000	32,000	35,000	38,000	38,000	
		Acciones Producto 03: Documentación archivada																		
		Acción 3.1	Verificación de documentos por transferir por LIUCO	313	Documentos verificados	Cajas	834	1,666	2,499	3,666	4,833	6,000	7,167	8,334	9,501	10,334	11,167	12,000	12,000	
		Acciones Producto 04: Documentación digitalizada o micrograbada																		
		Acción 4.1	Conversión de Documentos a Microformas con Valor legal	314	Documentos Digitalizados	Miles de folios digitalizados	266.667	533.333	800.000	1,166.667	1,533.333	1,900.000	2,266.667	2,633.334	3,000.000	3,333.332	3,666.665	4,000.000	4,000.000	
		Acciones Producto 05: Procesos y productos normativos																		
		Acción 5.1	Planificación y seguimiento	315	Cumplimiento de entregables	Cantidad	4	8	10	12	14	21	23	25	29	31	33	42	42	
Acción 5.2	Desarrollo de productos normativos	316	Cumplimiento de entregables	Cantidad	-	1	1	1	1	1	3	3	4	4	4	5	5			



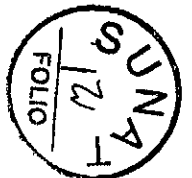
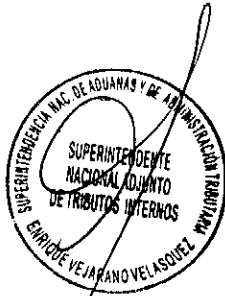
ANEXO I.16 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N°18- 2012/SUNAT
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas

OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS 2012																						
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	META ANUAL 2012										
OE 4: FORTALECER EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA SUNAT Y DEL RECURSO HUMANO	ASESORÍA LEGAL	Propósito 16	Brindar apoyo legal a las distintas áreas de la institución a través de la atención oportuna y eficiente de los procesos que le compete, así como establecer criterios referidos al sentido y alcance de las normas	317	Nivel de satisfacción por los servicios brindados por la INU	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Linea Base				
		Producto 01	Consulta legal trabajada	318	Documentos de consulta tributaria y aduanera formulada por entidades externas, trabajados en 21 días hábiles.	%	10%	17%	25%	33%	41%	50%	58%	65%	70%	75%	80%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%		
				319	Documentos de consulta tributaria y aduanera formulada por unidades organizacionales de la SUNAT, trabajados en 15 días hábiles.	%	10%	17%	25%	33%	41%	50%	58%	65%	70%	75%	80%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
				320	Documentos de consulta de otra naturaleza trabajados en 15 días hábiles	%	25%	30%	38%	45%	50%	53%	57%	62%	68%	71%	75%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
		Producto 02	Asesoría legal realizada	321	Cumplimiento de los cronogramas de proyectos normativos prioritarios aprobados por el Comité Normativo.	%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	
				322	Informes de delito tributario y aduanero evaluados en 21 días hábiles	%	15%	21%	27%	36%	44%	56%	63%	66%	70%	74%	78%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
				323	Expedientes no contenciosos y/o solicitudes de nulidad de oficio atendidos en 30 días hábiles	%	20%	33%	48%	52%	58%	63%	66%	72%	76%	79%	82%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
				324	Atención de expedientes no contenciosos y/o solicitudes de nulidad de oficio pendientes al 31 de diciembre 2011	Cantidad	167	132	97	82	27	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
		Producto 03	Defensa de trabajadores realizada	325	Denuncias concluidas con resultado favorable en la etapa prejudicial	%	70%	70%	70%	75%	75%	75%	80%	80%	80%	84%	84%	84%	84%	84%	84%	84%	84%	84%	84%	84%	84%	84%	
		Producto 04	Procesos y productos normativos	326	Cumplimiento de entregables	%	8%	16%	25%	33%	41%	50%	58%	65%	74%	83%	91%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Acciones Producto 01: Consulta legal trabajada																											
		Acción 1.1	Consultas tributarias y aduaneras trabajadas	327	Consultas trabajadas	Cantidad	169	338	507	676	845	1,014	1,183	1,352	1,521	1,690	1,859	2,028	2,028	2,028	2,028	2,028	2,028	2,028	2,028	2,028	2,028	2,028	
		Acción 1.2	Consultas de otra naturaleza trabajadas	328	Consultas trabajadas	Cantidad	57	114	171	228	285	342	399	456	513	570	627	684	684	684	684	684	684	684	684	684	684	684	
		Acciones Producto 02: Asesoría legal realizada																											
		Acción 2.1	Evaluación de requerimientos normativos	329	Requerimientos evaluados	Cantidad	60	120	180	240	300	361	421	481	541	601	661	722	722	722	722	722	722	722	722	722	722	722	
		Acción 2.2	Opinión sobre proyectos normativos	330	Pedidos de opinión trabajados	Cantidad	30	60	91	121	151	183	213	243	274	304	334	366	366	366	366	366	366	366	366	366	366	366	
		Acción 2.3	Evaluación de Delito Tributario y Aduanero	331	Informes evaluados	Cantidad	23	46	69	92	115	138	161	184	207	230	253	276	276	276	276	276	276	276	276	276	276	276	
		Acción 2.4	Evaluación de expedientes no contenciosos y nulidades de oficio	332	Expedientes atendidos	Cantidad	50	100	150	200	250	300	350	400	450	500	550	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	
		Acción 2.5	Evaluación de apelaciones administrativas aduaneras	333	Expedientes atendidos	Cantidad	15	30	45	60	75	90	105	120	135	150	165	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	
		Acción 2.6	Evaluación de otros requerimientos administrativos	334	Requerimientos atendidos	Cantidad	36	72	108	144	180	216	252	288	324	360	396	432	432	432	432	432	432	432	432	432	432	432	
		Acciones Producto 03: Defensa de trabajadores realizada																											
		Acción 3.1	Evaluación de solicitudes de defensa interna y externa	335	Solicitudes evaluadas	Cantidad	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
		Acción 3.2	Ejecución de la defensa de trabajadores	336	Acciones y diligencias realizadas	Cantidad	67	134	201	268	335	402	469	536	603	670	737	804	804	804	804	804	804	804	804	804	804	804	
		Acción 3.3	Apoyo a provincias en defensas de trabajadores	337	Diligencias realizadas	Cantidad	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	
		Acciones Producto 04: Procesos y productos normativos																											
		Acción 4.1	Planificación y control de gestión	338	Informes de seguimiento y planificación	Cantidad	4	8	16	20	24	30	34	38	44	48	54	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
		Acción 4.2	Gestión normativa y de mejora	339	Cumplimiento de entregables programados	Cantidad	-	-	1	-	-	2	-	-	3	4	-	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
		Acción 4.3	Atención administrativa	340	Requerimientos gestionados	Cantidad	16	32	48	64	80	96	112	128	144	160	176	192	192	192	192	192	192	192	192	192	192	192	



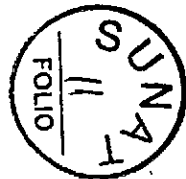
**ANEXO I.17 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 18 2012/SUNAT
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

OBJETIVO ESTRATEGICO	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES													METAS 2012				
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	Ene	Feb	MAR	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	META ANUAL 2012		
OE 4: FORTALECER EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA SUNAT Y DEL RECURSO HUMANO	PROCURADURIA	Propósito 17	Ejercer Defensa Jurídica de los Intereses del Estado en los procesos y procedimientos en los que participa la SUNAT	341	Resultado de sentencias Judiciales Favorables - Cantidad	%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%		
				342	Resultado de sentencias Judiciales - Monto	%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	
				343	Resultado de resoluciones del tribunal Fiscal Favorables - Cantidad	%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
				344	Resultado de resoluciones del tribunal Fiscal - Monto	%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
		Producto 01	Defensa Jurídica de la SUNAT realizada	345	Expedientes Ingresados archivados	%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	
				346	Resultado de sentencias Judiciales con Pena Efectiva	Cantidad	3	-	-	5	7	9	11	13	15	19	22	25	25	25	
		Acciones Producto 01: Defensa Jurídica de la SUNAT realizada																			
		Acción 1.1	Defensa ante el poder Judicial y Ministerio Público	347	Defensa Jurídica Judicial	Cantidad	371	638	1,105	1,675	2,245	2,814	3,384	3,954	4,740	5,612	6,278	6,854	6,854	6,854	
		Acción 1.2	Defensa ante el Tribunal Fiscal	348	Recursos de Defensa Tribunal Fiscal	Cantidad	1,392	2,783	4,175	5,567	6,958	8,350	9,742	11,133	12,525	13,917	15,308	16,700	16,700	16,700	
		Acción 1.3	Defensa ante Entidades Administrativas	349	Recursos Impugnatorios	Cantidad	13	26	38	51	64	77	89	102	115	128	140	153	153	153	
Acción 1.4	Actuaciones Presenciales	350	Diligencias Presenciales	Cantidad	692	1,117	1,747	2,474	3,202	3,930	4,657	5,385	6,314	7,336	8,166	8,900	8,900	8,900			



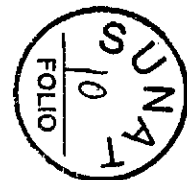
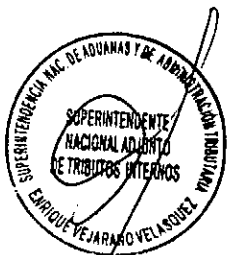
**ANEXO I.18 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 18. 2012/SUNAT
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

OBJETIVO ESTRATEGICO	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS 2012												
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	META ANUAL 2012
OE 4: FORTALECER EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA SUNAT Y DEL RECURSO HUMANO	CONTROL INTERNO	Propósito 18	Verificar selectivamente el correcto y transparente uso de los bienes y recursos de la entidad, así como la eficiencia de los actos y operaciones en el logro de los objetivos institucionales, fortaleciendo la integridad y el comportamiento ético.	351	Cumplimiento del Plan anual de Control	%	25%			50%			75%			100%			100%
		Producto 01	Control Interno realizado	352	Informes de Control emitidos	Cantidad	40			80			120			160			160
		Actividades Producto 01: Control Interno realizado																	
		Acción 1.1	Acciones de Control	353	Acciones de Control iniciadas	Cantidad	3			6			9			12			12
		Acción 1.2	Actividades de Control	354	Actividades de Control incluídas	Cantidad	11			23			35			47			47



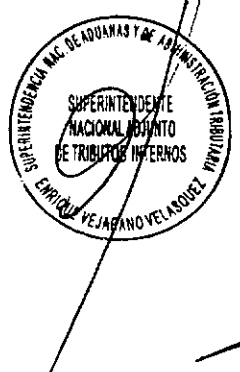
**ANEXO I.19 - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 18 2012/SUNAT
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012: Objetivos, Indicadores y Metas**

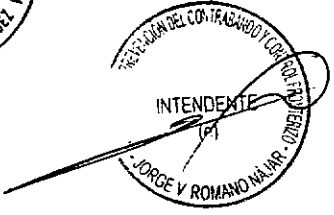
OBJETIVO ESTRATEGICO	PROCESO	PROPOSITO / PRODUCTOS		INDICADORES			METAS 2012																
				Nº	Nombre	Unidad de Medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	META ANUAL 2012				
OE 4: FORTALECER LA INSTITUCIONALIDAD DE LA SUNAT Y DEL RECURSO HUMANO	CONDUCCION SUPERIOR	Propósito 19	Dirigir y alinear los esfuerzos institucionales hacia el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y estrategias	855	Cumplimiento de indicadores del POI	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
		Producto 01	Gestión institucional ejecutada	356	Reuniones de evaluación institucional	%	8%	17%	25%	33%	42%	50%	58%	67%	75%	83%	92%	100%	100%	100%	100%		
		Actividades Producto 1 Gestión Institucional ejecutada																					
		Acción 1.1	Acciones de evaluación y seguimiento de la gestión institucional	357	Informes de evaluación institucional	Cantidad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	12				



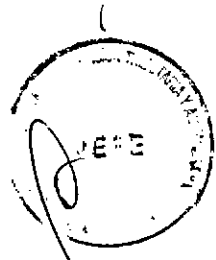
**ANEXO II - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 18 -2012/SUNAT
PROGRAMAS DE CAMBIO - POI 2012**

Objetivo Estratégico	N°	Programa de cambio
OE1: Mejorar la efectividad del control del incumplimiento tributario y aduanero OE2: Brindar servicios de calidad para facilitar y fomentar el cumplimiento voluntario	01	Programa sistema integral tributario y aduanero
	02	Programa de gestión integral de riesgo
	03	Programa sistema integrado de servicios aduaneros
OE3: Liderar el desarrollo de la conciencia fiscal y aduanera en la ciudadanía	04	Programa de conciencia fiscal y aduanera
OE4: Fortalecer el desarrollo institucional de la SUNAT y del recurso humano	05	Programa de desarrollo de soluciones tecnológicas
	06	Programa de fortalecimiento de la gestión del capital humano
	07	Programa de gestión de relaciones de grupos de interés y comunicaciones
	08	Programa sistema integrado de gestión y administración

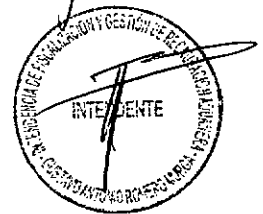

 SUPERINTENDENTE NACIONAL
 DEPARTAMENTO DE TRIBUTOS INTERNOS
 ERICK VELAZQUEZ


 INTENDENTE NACIONAL
 JORGE Y ROMANO NAJAR


 INTENDENTE NACIONAL
 LUIS E. NARRO

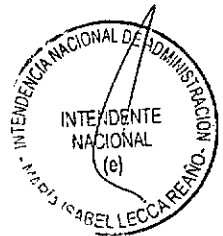

 INTENDENTE NACIONAL


 INTENDENTE NACIONAL
 HARALDO CRUZ NEGRON


 INTENDENTE NACIONAL


 INTENDENTE NACIONAL
 VICTOR MARTIN RAMOS


 INTENDENTE NACIONAL
 EDUARDO ISARRA

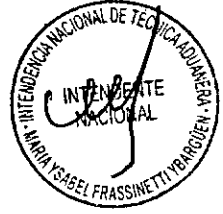

 INTENDENTE NACIONAL
 ISABEL LECCA


 SECRETARIA GENERAL


 SUPERINTENDENTE NACIONAL
 TANIA QUISPE


 SUPERINTENDENTE NACIONAL

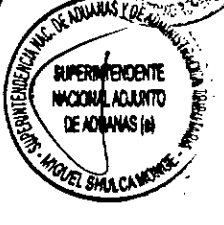
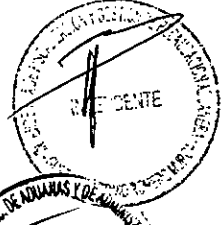
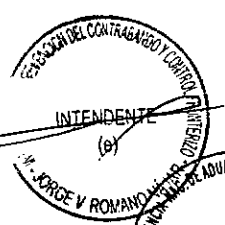
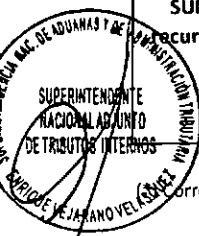

 INTENDENTE NACIONAL
 EDNA GUTIERREZ


 INTENDENTE NACIONAL
 MARIA ISABEL FRASSINETTI

ANEXO III - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 18 -2012/SUNAT
PROYECTOS DE MEJORA - POI 2012

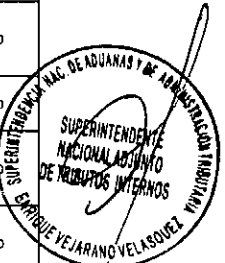
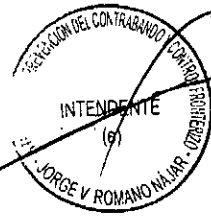
Objetivo Estratégico	Programa	N°	Proyecto de Mejora
OE1: Mejorar la efectividad del control del incumplimiento tributario y aduanero	Mejora del control tributario y aduanero	01	Libros y comprobantes de pago electrónicos
		02	Centro virtual para el control del IGV
		03	Optimización del sistema de recaudación
		04	Declaración patrimonial de personas naturales
		05	Aplicación del modulo de gestión de perfiles y teledespacho en el régimen de exportación simplificada y exportación
		06	Acciones operativas de mejora del proceso de control de deuda y cobranza (*)
		07	Acciones operativas de mejora del proceso de fiscalización tributos internos (*)
OE2: Brindar servicios de calidad para facilitar y fomentar el cumplimiento voluntario	Mejora del servicio tributario y aduanero	08	Modernización de la plataforma de declaración y pago
		09	Implantación del poder virtual en los procedimientos de atención al cliente
		10	Constitución de empresas en línea - Sistema integrado de servicios públicos virtuales
		11	Sistema único de identificación de ciudadanos
		12	Acciones operativas de mejora del proceso de servicios al contribuyente (*)
	Mejora del despacho aduanero	13	Mejora del despacho anticipado
		14	Drawback web
		15	Importa Fácil
		16	Mejoras complementarias al Nuevo Proceso de Despacho Aduanero
		17	Nuevo modelo de control de viajeros y equipajes en el salón internacional del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez
		18	Acciones operativas de mejora de los procesos aduaneros (*)
OE4: Fortalecer el desarrollo de la SUNAT y del recurso humano	Mejora del fortalecimiento institucional	19	Optimización del registro y del programa de declaración telemática de la planilla electrónica - Etapa II
		20	Sistema integrado de contabilidad de ingresos
		21	Mejora del proceso de disposición de mercancías
		22	Nuevo Sistema de Gestión Documentaria Electrónica - Etapa II
		23	Acciones operativas de mejora de procesos de soporte y apoyo (*)

Corresponde a las Acciones Operativas de Mejora cuya implementación se inició en el año 2011 y deben concluir en el año 2012.



ANEXO IV
RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 182011/SUNAT
PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA 2012 - UNIDAD FORMULADORA - INETP

OBJETIVO ESTRATÉGICO	NOMBRE DEL PROYECTO	ESTADO DEL PROYECTO	UNIDAD NORMATIVA	INDICADOR		METAS 2012				
				Nombre	Unidad de Medida	AL TRIM I	AL TRIM II	AL TRIM III	AL TRIM IV	META ANUAL
OE-2: BRINDAR SERVICIOS DE CALIDAD PARA FACILITAR Y FOMENTAR EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO	1 Creación del nuevo CSC y CCF en la Zona Este 2 de Lima Metropolitana*	En Evaluación	INSC / INCT	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	1.0				1.0
	2 Creación del nuevo CSC y CCF en Juliaca	Formulación	INSC / INCT	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice		1.0			1.0
	3 Creación del nuevo CSC y CCF en la Zona Oeste 1-Miraflores de Lima Metropolitana*	Formulación	INSC / INCT	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice		1.0			1.0
	4 Creación del nuevo CSC y CCF en la Zona Oeste 1-San Isidro de Lima Metropolitana	Formulación	INSC / INCT	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice		1.0			1.0
OE-1: MEJORAR LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL DEL INCUMPLIMIENTO TRIBUTARIO Y ADUANERO	5 Programa para el mejoramiento de los puestos de control en zona secundaria de SUNAT a Nivel Nacional*	En Evaluación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice		1.0			1.0
	6 Mejoramiento de las condiciones para la prestación del servicio de control en zona secundaria por parte de la SUNAT a la salida de la Región Arequipa por la carretera Panamericana Sur*	En Evaluación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			1.0		1.0
	7 Mejoramiento de las condiciones para la prestación del servicio de control en zona secundaria por parte de la SUNAT en el acceso a la ciudad de Lima por la Carretera Panamericana Norte*	En Evaluación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice		1.0			1.0
	8 Mejoramiento de las condiciones para la prestación del servicio de control en zona secundaria por parte de la SUNAT en el acceso a la Región Piura desde la Frontera Norte del País por la Carretera Panamericana Norte*	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	1.0				1.0
	9 Mejoramiento de las condiciones para la prestación del servicio de control en zona secundaria por parte de la SUNAT en la Ciudad de Iquitos*	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	1.0				1.0
	10 Mejoramiento de las condiciones para la prestación del servicio de control en zona secundaria por parte de la SUNAT en la Región Lambayeque por la Carretera Panamericana Norte	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice		1.0			1.0
	11 Mejoramiento de las condiciones para la prestación del servicio de control en zona secundaria por parte de la SUNAT en la Región La Libertad por la Carretera Panamericana Norte	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice		1.0			1.0
	12 Mejoramiento de las condiciones para la prestación del servicio de control en zona secundaria por parte de la SUNAT entre las Regiones Arequipa-Puno por la carretera Arequipa-Juliaca	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	1.0				1.0
	13 Mejoramiento de las condiciones para la prestación del servicio de control en zona secundaria por parte de la SUNAT entre las Regiones Cusco-Puno por la carretera Urcos-Juliaca	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	1.0				1.0
	14 Mejoramiento de las condiciones para la prestación del servicio de control en zona secundaria por parte de la SUNAT en el acceso a la ciudad de Lima por la Carretera Panamericana Sur	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice		1.0			1.0
	15 Mejoramiento de las condiciones para la prestación del servicio de control en zona secundaria por parte de la SUNAT en el acceso a la ciudad de Lima por la Carretera Central	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice		1.0			1.0
	16 Mejoramiento de las condiciones para la prestación del servicio de control en zona secundaria por parte de la SUNAT en Montalvo - Moquegua	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			1.0		1.0
	17 Creación de la prestación del servicio de control en zona secundaria por parte de la SUNAT en Sullana	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				1.0	1.0
	18 Creación de la prestación del servicio de control en zona secundaria por parte de la SUNAT en Yura	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				1.0	1.0
	19 Mejoramiento de las condiciones para la prestación del servicio de control en zona secundaria por parte de la SUNAT sobre la IIRSA Norte en el acceso a la ciudad de Chachapoyas (Jazán)	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			1.0		1.0
	20 Creación de la Prestación del Servicio de Control en Zona Secundaria por parte de la SUNAT en Nazca	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			1.0		1.0



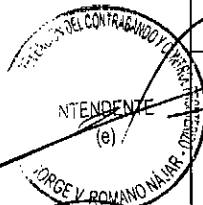
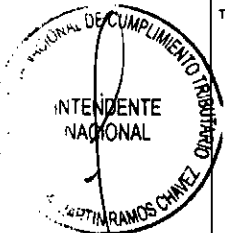
**ANEXO IV
RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 18 2011/SUNAT
PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA 2012 - UNIDAD FORMULADORA - INETP**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	NOMBRE DEL PROYECTO	ESTADO DEL PROYECTO	UNIDAD NORMATIVA	INDICADOR		METAS 2012					
				Nombre	Unidad de Medida	AL TRIM I	AL TRIM II	AL TRIM III	AL TRIM IV	META ANUAL	
OE-1: MEJORAR LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL DEL INCUMPLIMIENTO TRIBUTARIO Y ADUANERO	21	Mejoramiento de las condiciones para la prestación de servicios de control en zonas secundaria por parte de la SUNAT en Ambo.	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				1.0	1.0
	22	Mejoramiento de las condiciones para la prestación del servicio de control en zona secundaria por parte de la SUNAT sobre la IIRSA Norte en el Puerto de Yurimaguas	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			1.0		1.0
	23	Mejoramiento de las condiciones para la prestación del servicio de control en zona secundaria por parte de la SUNAT en Vila Vila	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				1.0	1.0
	24	Creación de la Prestación del Servicio de Control en Zona Secundaria por parte de la SUNAT en la Región Piura por la Carretera Panamericana Norte - El Salitral	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				1.0	1.0
	25	Creación de la prestación del servicio de control en zona secundaria por parte de la SUNAT en Vilquechico	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			1.0		1.0
	26	Mejoramiento de las condiciones para la prestación de servicios de control en zonas secundaria por parte de la SUNAT en Ojherani	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			1.0		1.0
	27	Creación de la Prestación del Servicio de Control en Zona Secundaria por parte de la SUNAT en Olmos	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				1.0	1.0
	28	Creación de la Prestación del Servicio de Control en Zona Secundaria por parte de la SUNAT en la Región Lima Provincias por el Corredor Huaura - Oyón - Ambo.	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				1.0	1.0
	29	Mejoramiento de las condiciones para la prestación del servicio de control en zona secundaria por parte de la SUNAT en Casaraca	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			1.0		1.0
	30	Creación de la Prestación del Servicio de Control en Zona Secundaria por parte de la SUNAT en Chahuayana	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				1.0	1.0
	31	Creación de la Prestación del Servicio de Control en Zona Secundaria por parte de la SUNAT en la Región Piura por la Carretera Panamericana Norte - Tambo Grande.	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				1.0	1.0
	32	Mejoramiento de las condiciones para la prestación del servicio de control en zona secundaria por parte de la SUNAT sobre la carretera marginal de la selva (Federico Basadre) en el acceso a la ciudad de Pucallpa	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				1.0	1.0
	33	Mejoramiento de las condiciones para la prestación del servicio de control en zona secundaria por parte de la SUNAT en el puerto de Saramiriza (Ireto)	Formulación	INCT / IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				1.0	1.0
	34	Instalación de escáner del control en el Puerto de Palta	Formulación	IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				1.0	1.0
	35	Construcción de la Segunda Etapa del CEBAF Eje Vial N° 1 lado peruano**	Formulación	INTA	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				1.0	1.0
	36	Mejoramiento de la capacidad prestadora de servicios aduaneros postales en Lima Metropolitana	Formulación	IAP	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			1.0		1.0
OE-4: FORTALECER EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA SUNAT Y DEL RECURSO HUMANO	37	Mejoramiento de las Condiciones de Prestación de Servicios de la Intendencia de Aduana Puno*	Formulación	SNA A	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice		1.0			1.0
	38	Mejoramiento de los servicios del Centro de Computo y Biblioteca de la SUNAT*	En Evaluación	INSI	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				1.0	1.0
	39	Centro de entrenamiento y reentrenamiento de canes detectores de drogas - K9	Formulación	IPCCF	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice				1.0	1.0
	40	Mejoramiento de la funcionalidad y acceso de las instalaciones de la Sede Institucional de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria en Lima***	Viable	INETP	Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	1.0				

*/. Proyectos considerados en el POI 2011, sin embargo serán viabilizados en el 2012. No ingresan a la meta 2012.

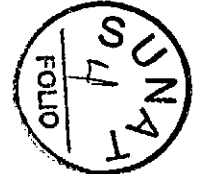
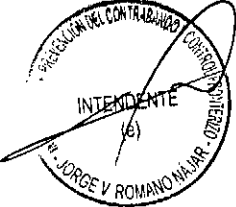
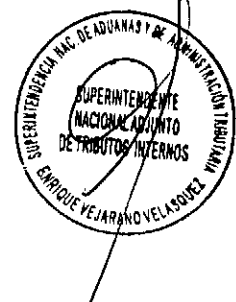
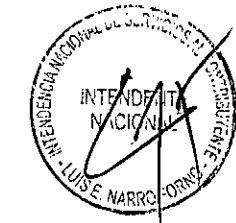
**/. El entregable asociado a la meta corresponde a las actualizaciones de los estudios de preinversión para el inicio de la segunda fase del proyecto

***/. El entregable asociado a la meta corresponde a los actos preparatorios de la fase de inversión (Resolución de Superintendencia)



ANEXO V
RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 182012/SUNAT
PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA 2012 - FASE DE INVERSIÓN - SUNAT

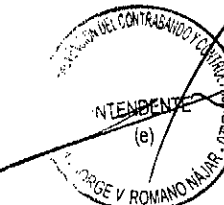
OBJETIVO ESTRATÉGICO	NOMBRE DEL PROYECTO	UNIDAD NORMATIVA	INDICADORES		METAS 2012					
			Nombre	Unidad de medida	AI Trim I	AI Trim II	AI Trim III	AI Trim IV	Meta Anual	
OE-2: BRINDAR SERVICIOS DE CALIDAD PARAFACILITAR Y FOMENTAR EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO	1	Mejoramiento de la atención a contribuyentes en los nuevos Centros al Servicio al Contribuyente e implementarse en Lima Metropolitana	INSC/ INCI	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice					0.9
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			0.8	0.8	0.8
				Implementación de 02 CSC	Alquiler local (*)	Numero		2		
	Proyecto terminado (*)	Informe de cierre					1	1		
	2	Implementación de Centros de Servicios al Contribuyente Móvil para Intendencias Regionales de la SUNAT	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
				Implementación de Campers y Equipos	Selección de Empresa y Supervisor (*)	Informe de Comité		2		
	Campers implementados (*)	Unidad					12	12		
	3	Implementación del Nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en el Departamento de Ayacucho	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
				Expediente Técnico	Expediente Técnico terminado (*)	Contrato firmado		1		
	Expediente aprobado						1	1		
	4	Implementación del Nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en el Departamento de Arequipa	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
				Expediente Técnico	Expediente Técnico terminado (*)	Unidad		1		
	Ejecución de Obra	Avance de Obra (*)	Porcentaje					30%	30%	
	5	Implementación del Nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en la Ciudad de Huaraz	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
Ejecución de Obra				Selección de Empresa y Supervisor (*)	Informe de Comité		2			2
	Ejecución de obra (*)	Avance de obra				100%	100%			
6	Implementación del Nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en la Provincia de Sullana	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8	
			Expediente Técnico	Expediente Técnico terminado (*)	Expediente aprobado		1			1
Ejecución de Obra	Avance de Obra (*)	Porcentaje					50%	50%		
7	Implementación del Nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en la Zona este de Lima Metropolitana	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8	
			Expediente Técnico	Expediente Técnico terminado (*)	Expediente aprobado		1			1
Ejecución de Obra	Avance de Obra (*)	Porcentaje					30%	30%		
8	Implementación del Nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en la Zona Sur de Lima Metropolitana	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice			0.9	0.9	0.9	
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice			0.8	0.8	0.8	
			Adquisición de Terreno	Copia Literal (*)	Unidad		1			1
Ejecución de obra	Selección de Empresa y Supervisor (*)	Informe de Comité					2	2		
9	Implementación del nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en la zona centro 2 de Lima Metropolitana	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8	
			Adquisición de Terreno	Copia Literal (*)	Unidad		1			1
Ejecución de Obra	Avance de Obra (*)	Porcentaje					10%	10%		



ANEXO V
RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N°18 2012/SUNAT
PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA 2012 - FASE DE INVERSIÓN - SUNAT

OBJETIVO ESTRATÉGICO	NOMBRE DEL PROYECTO	UNIDAD NORMATIVA	INDICADORES		METAS 2012					
			Nombre	Unidad de medida	AI Trim I	AI Trim II	AI Trim III	AI Trim IV	Meta Anual	
10	Implementación del nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en la zona Lima norte 2 de Lima Metropolitana y Callao	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)		Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)		Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
Expediente Técnico			Contrato firmado (*)	Contrato		1			1	
Ejecución de Obra			Avance de Obra (*)	Porcentaje				10%	10%	
11	Implementación del nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en la zona Lima sur 2 de Lima Metropolitana	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)		Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)		Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
			Expediente Técnico	Contrato firmado (*)	Contrato		1			1
			Ejecución de Obra	Avance de Obra (*)	Porcentaje				10%	10%
12	Implementación del Nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en la Ciudad de Iquitos	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)		Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)		Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
			Expediente Técnico	Expediente Técnico terminado (*)	Expediente aprobado		1			1
			Ejecución de Obra	Avance de Obra (*)	Porcentaje				40%	40%
13	Implementación del Nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en la Ciudad de Pucallpa	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)		Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)		Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
			Expediente Técnico	Expediente Técnico terminado (*)	Expediente aprobado		1			1
			Ejecución de Obra	Avance de Obra (*)	Porcentaje				40%	40%
14	Implementación del Nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en la Ciudad de Huánuco	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)		Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)		Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
			Expediente Técnico	Contrato firmado (*)	Contrato		1			1
			Ejecución de Obra	Avance de Obra (*)	Porcentaje				10%	10%
15	Implementación del Nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en la Ciudad de Cusco	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)		Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)		Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
			Expediente Técnico	Contrato firmado (*)	Contrato		1			1
			Ejecución de Obra	Avance de Obra (*)	Porcentaje				10%	10%
16	Implementación del Nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en la zona Callao	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)		Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)		Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8
			Expediente Técnico	Contrato firmado (*)	Contrato		1			1
				Expediente Técnico terminado (*)	Expediente aprobado				1	1
17	Implementación del nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en la zona Lima oeste 2 de Lima Metropolitana	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)		Índice		0.9	0.9	0.9	0.9
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)		Índice		0.8	0.8	0.8	0.8
			Adquisición de Terreno	Copia Literal (*)	Unidad		1			1
			Expediente Técnico	Expediente Técnico terminado (*)	Expediente aprobado				1	1
18	Implementación del nuevo Centro al Servicio al Contribuyente y Centro de Control y Fiscalización en la zona Lima norte 1 de Lima Metropolitana y Callao	INSC/ INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)		Índice		0.9	0.9	0.9	0.9
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)		Índice		0.8	0.8	0.8	0.8
			Adquisición de Terreno	Copia Literal (*)	Unidad		1			1
			Expediente Técnico	Expediente Técnico terminado (*)	Expediente aprobado				1	1

OE-2:
BRINDAR SERVICIOS DE CALIDAD PARA FACILITAR Y FOMENTAR EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO



**ANEXO V
RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N°18 2012/SUNAT
PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA 2012 - FASE DE INVERSIÓN - SUNAT**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	NOMBRE DEL PROYECTO	UNIDAD NORMATIVA	INDICADORES		METAS 2012						
			Nombre	Unidad de medida	AI Trim I	AI Trim II	AI Trim III	AI Trim IV	Meta Anual		
OE-4: FORTALECER EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA SUNAT Y DEL RECURSO HUMANO	29	Optimización de Infraestructura informática de la SUNAT	INSI / IPCF / INCT	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8	
				Equipamiento - Implementación de Equipos Móviles	Componentes Implementados (*)	Número		1		6	6
	30	Mejoramiento de las Condiciones para la Prestación de Servicios de la Intendencia Regional Ica	IPCF	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8	
				Expediente Técnico	Expediente Técnico terminado (*)	Expediente aprobado		1			1
				Ejecución de Obra	Avance de Obra (*)	Porcentaje				30%	30%
	31	Construcción e implementación del almacén integrado de la Intendencia Regional Ica e Intendencia de Aduanas Pisco en el distrito de subanjalla, provincia y región Ica	SNAA / SNATI	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8	
				Expediente Técnico	Expediente Técnico terminado (*)	Expediente aprobado		1			1
	32	Construcción e implementación de la Nueva Sede de la Oficina Zonal Cajamarca	SNATI	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9		0.9	
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	1.0		1.0	
				Proyecto terminado	Obra culminada (*)	Porcentaje		100%			100%
					Proyecto terminado (*)	Informe de cierre				1	1
	33	Construcción e implementación de la Sede Única para la Intendencia de Aduana de Tarapoto y Oficina Zonal San Martín	SNAA / SNATI	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	
				Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	1.0	1.0	
				Proyecto terminado	Obra culminada (*)	Porcentaje		100%			100%
					Proyecto terminado (*)	Informe de cierre				1	1
34	Construcción e implementación de la Sede Única para la Intendencia de Aduana Iquitos y de la Intendencia Regional Loreto	SNAA / SNATI	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9		
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	1.0	1.0		
			Proyecto terminado	Obra culminada (*)	Porcentaje		100%			100%	
				Proyecto terminado (*)	Informe de cierre				1	1	
35	Construcción e implementación de la Sede Única para la Intendencia de Aduana Pucallpa y de la Oficina Zonal de Ucayali	SNAA / SNATI	Índice de desempeño de costos (IDC)	Índice	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9		
			Índice de desempeño de cronograma (IDCr)	Índice	0.7	0.7	0.8	1.0	1.0		
			Proyecto terminado	Obra culminada (*)	Porcentaje		100%			100%	
				Proyecto terminado (*)	Informe de cierre				1	1	
36	Integración y Modernización de las Administraciones Tributaria y Aduanera	INETP / INRH / INCT / INTA / INSI	Contratos culminados (*)	Unidad	15				15		

(*) Meta única

