

## RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 01-065-000001314

Huancayo, 12 de Marzo de 2018.

### VISTO:

El Informe Legal N° 04-010-000002362 de la Gerencia Legal y Planeamiento, y el Informe N° 05-010-00000686, de la Gerencia de Operaciones, mediante el cual presenta el Plan Operativo Institucional 2017, instrumento de gestión institucional que detalla las actividades, indicadores, metas y objetivos que las unidades orgánicas deben cumplir y ejecutar para alcanzar los objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional.

### CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ordenanza N° 155-MDH/CM se creó el Servicio de Administración Tributaria de Huancayo SATH, como un Organismo Público Descentralizado de la Municipalidad Provincial de Huancayo con Autonomía Administrativa, Económica y Financiera.

Que, el Servicio de Administración Tributaria de Huancayo - SATH, desarrolla diversas actividades para el cumplimiento de sus fines y objetivos, siendo conveniente la elaboración del Plan Operativo en cada ejercicio, con la finalidad de organizar y analizar el cumplimiento de las citadas actividades.

Que, se ha elaborado el Plan Operativo Institucional 2018 para el Servicio de Administración Tributaria de Huancayo, cumpliendo lo dispuesto en la Directiva N° 01-006-00000021, el cual es la herramienta de gestión que contiene las actividades específicas que deben desarrollar las diferentes Gerencias de esta entidad a lo largo del 2018, a fin de coadyuvar el logro de los objetivos establecidos.

Que en tal sentido resulta necesario aprobar el Plan Operativo Institucional de esta entidad, así como realizar el seguimiento de su ejecución, lo cual permitirá evaluar o medir el cumplimiento de los compromisos establecidos por cada dependencia de la institución.

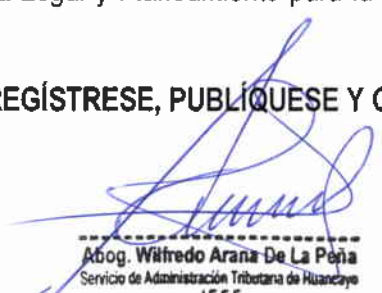
Estando en las facultades contenidas en el inciso e) del Artículo 8° del Estatuto del SATH, Decreto de Alcaldía N° 023-2003-MPH/A y modificatorias.

### SE RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO.- APRUÉBESE**, el Plan Operativo Institucional (POI) del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo para el ejercicio 2018, el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO.- ENCÁRGUESE** a la Gerencia de Administración, Gerencia de Operaciones, y la Gerencia Legal y Planeamiento para la difusión de la presente Resolución y del contenido del mismo.

**REGÍSTRESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
Abog. Wilfredo Arana De La Peña  
Servicio de Administración Tributaria de Huancayo  
JEFE

2018

**SATH**  
Servicio de Administración  
Tributaria de Huancayo

# PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL SATH 2018

DIRECCIÓN: PASEO LA BREÑA N° 539 – HUANCAYO  
[WWW.SATH.GOB.PE](http://WWW.SATH.GOB.PE)

# CONTENIDO

---

<u>Presentación</u>	1
<u>Del Plan Operativo</u>	1
<u>Base Legal</u>	4
<u>Estructura Orgánica</u>	5
<u>Realidad Institucional Externas e Internas</u>	7
<u>Objetivos Estratégicos Generales</u>	10
<u>Metas Institucionales</u>	11
<u>Financiamiento</u>	13
<u>Programación de Actividades por Unidad Orgánica</u>	18

# PRESENTACIÓN

---

El Servicio de Administración Tributaria de Huancayo (SATH), es un organismo público descentralizado de la Municipalidad Provincial de Huancayo (MPH), con personería de Derecho Público Interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera; creada mediante Ordenanza Municipal N° 155-MPH/CM, con la finalidad de organizar, ejecutar la administración, fiscalización y recaudación de todos los ingresos tributarios y no tributarios por encargo de la MPH. Promoviendo entre la ciudadanía la formación y fortalecimiento de la cultura de cumplimiento de las obligaciones tributarias municipales.

Asimismo, el Plan Operativo Institucional, es un instrumento de planificación a corto plazo (un año), que nos permiten orientar las acciones y/o actividades de los departamentos y oficinas del SATH, al logro de los objetivos estratégicos trazados en el Plan Estratégico Institucional (PEI 2015 -2018, SATH), por ende, el Plan Operativo Institucional, es una combinación del potencial humano, recursos materiales y financieros para el logro de nuestra visión Institucional propuesta.

Servicio de Administración Tributaria de Huancayo  
Dirección: Paseo La Breña N° 59 - Huancayo  
Tel. (064) 224879  
Tel. (064) 202318  
[www.sath.gob.pe](http://www.sath.gob.pe)

El comité de Alta Dirección del SATH está conformado por:



**ABOG. WILFREDO ARANA DE LA PEÑA**  
Jefe del SATH  
Tel. (064) 224879  
Anexo 102  
Mail: [warana@sath.gob.pe](mailto:warana@sath.gob.pe)



**ECON. RUTH ELIZABETH. JULIAN LAIME**

Gerente de Administración

Tel. . (064) 224879

Anexo 103

Mail: [rjulian@sath.gob.pe](mailto:rjulian@sath.gob.pe)



**ABOG. DORA LUZ MOSCOSO SORIANO**

Gerente de Legal y Planeamiento

Tel. (064) 224879

Anexo 106

Mail: [jtuppia@sath.gob.pe](mailto:jtuppia@sath.gob.pe)



**ABOG. JOSÉ LIZANDRO. TUPPIA GONZALES**

Gerente de Operaciones

Tel. (064) 224879

Anexo 106

Mail: [jtuppia@sath.gob.pe](mailto:jtuppia@sath.gob.pe)

## DEL PLAN OPERATIVO

---

### Objetivo

Establecer el proceso operativo a seguir durante el ejercicio 2018 bajo el marco del Plan Estratégico Institucional (PEI 2015 – 2018).

### Finalidad

Plan Operativo Institucional del SATH, es una herramienta que tiene por finalidad la identificación de los objetivos institucionales considerados en el Plan Estratégico Institucional 2015 – 2018 y los Planes de Desarrollo Concertado de la MPH, orientando la asignación de recursos y a la ejecución de actividades y proyectos considerados de vital importancia para el desarrollo Institucional.

### Alcance

El presente Plan Operativo Institucional 2018, es de ejecución obligatoria en el Servicio de Administración Tributaria de Huancayo, que involucra a Jefatura, Comité de Alta Dirección, Órganos de Apoyo y Asesoría, Gerencia de Administración, Defensoría del Contribuyente y Administrado y Órganos de Línea como la Gerencia de Operaciones, Gerencia de Asesoría Legal, Planeamiento y Presupuesto.

## BASE LEGAL

---

- Decreto Supremo N° 133-2013-EF, TUO Código Tributario, modificado por el D.L. N°1170 y las leyes N°30230, 30264 y 30296.
- Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, publicado el 27 de mayo de 2003
- Ordenanza Municipal N° 155-MPH/CM mediante el cual se crea el Servicio de Administración Tributaria de Huancayo – SATH.
- Ordenanza Municipal No. 561-MPH7CM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), vigente a partir del 26 de enero de 2017.
- Decreto de Alcaldía No. 023-2003-MPH/A. y modificaciones que Aprueba el Estatuto del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo.
- Resolución Jefatural No. 01-065-000000199, que modifica el Manual de Organización y Funciones (MOF), de fecha 09 de enero de 2007.
- Resolución Jefatural N° 01-065-000000264, que aprueba la Directiva N°001-2007/SATH "Procedimientos para la formulación, ejecución y valuación del Plan Operativo Institucional", aprobado 27 de noviembre de 2007.
- Resolución Jefatural No. 01-065-000001020, Aprueba el Plan Estratégico Institucional 2015-2018.

# ESTRUCTURA ORGÁNICA

---

Para el cumplimiento de los fines y objetivos del Servicio de Administración tributaria de Huancayo cuenta con los siguientes Unidades Orgánicas.

## ÓRGANOS DE ALTA DIRECCIÓN

- Jefatura
- Comité de Alta Dirección
- Órgano de Control Institucional
- Defensoría al Contribuyente y Administrado

## ÓRGANOS DE ASESORÍA

- Gerencia de Asesoría Legal, Planeamiento y Presupuesto
  - Subgerencia de Asesoría Legal y Defensa de la Institución
  - Subgerencia de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización

## ÓRGANOS DE APOYO

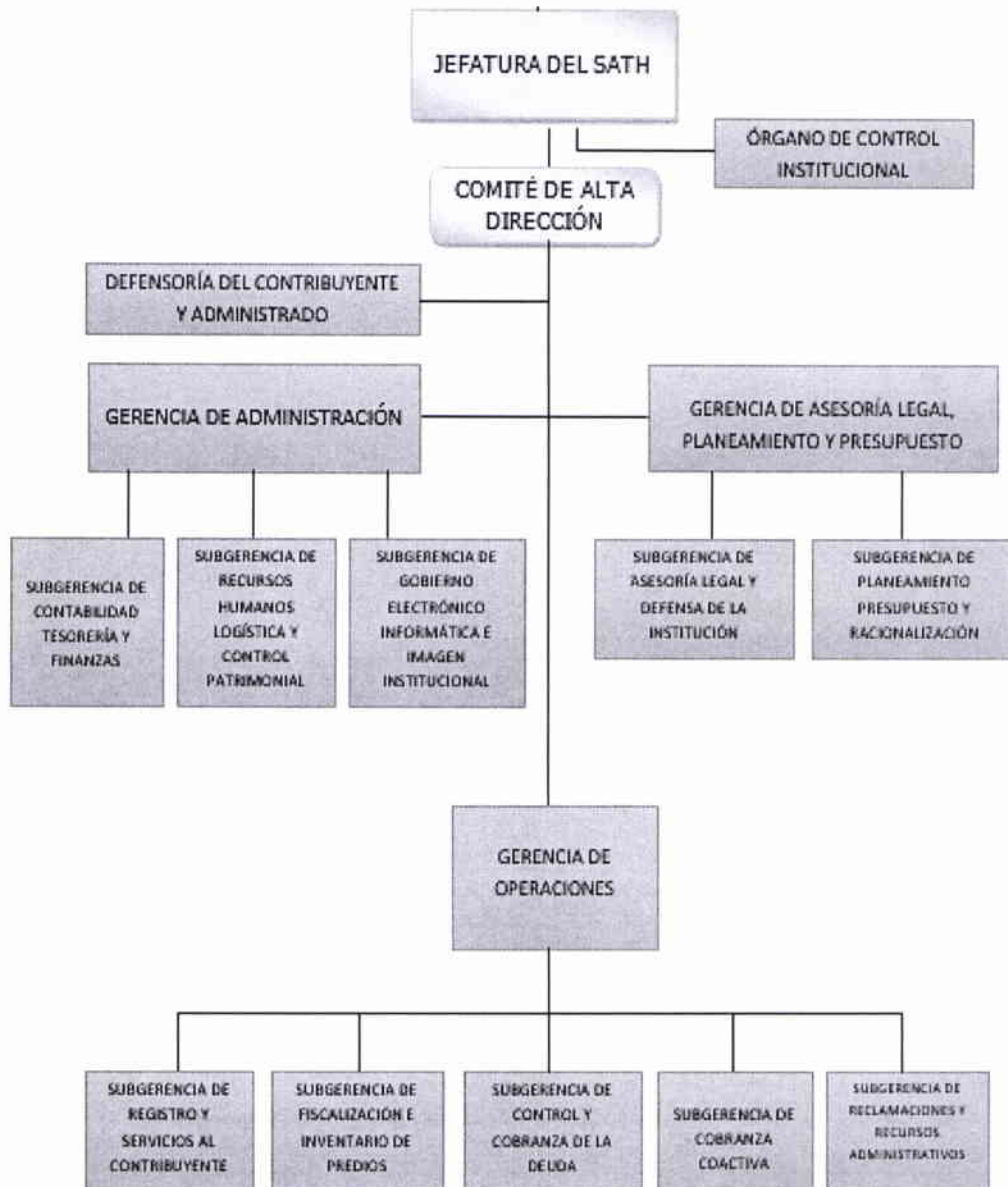
- Gerencia de Administración
  - Subgerencia de Contabilidad, Tesorería y Finanzas
  - Subgerencia de Recursos Humanos, Logística y Control Patrimonial
  - Subgerencia de Gobierno Electrónico Informática e Imagen Institucional

## ÓRGANOS DE LÍNEA

- Gerencia de Operaciones
  - SUBGERENCIA DE REGISTRO Y SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE
  - Subgerencia de Control y Cobranza de la Deuda
  - Subgerencia de Cobranza Coactiva
  - Subgerencia de Fiscalización e Inventario de Predios
  - Subgerencia de Reclamaciones y Recursos Administrativos



## ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



# REALIDAD INSTITUCIONAL

---

## ANÁLISIS EXTERNO

### Oportunidades

1. Política económica nacional definida en el MMM. favorecen proyecciones de crecimiento económico.
2. Evolución favorable de los ingresos per cápita y el crecimiento de la clase media de Huancayo.
3. La competencia de la banca comercial favorece la disminución de tasas de interés por créditos hipotecarios y vehiculares.
4. La entrada en vigencia de nuevos tratados de libre comercio favorece la disminución de los precios de automóviles nuevos.
5. Desarrollo de tecnologías que permiten desarrollar canales de información, transacciones y relaciones con el ciudadano.
6. La implementación de la política de modernización de la gestión pública, favorecen en articulación interinstitucional, GpR y el Servicio Civil.

### Amenazas

1. Promulgación de normas legales que afecten la autonomía funcional y fuentes de recursos económicos del SATH.
2. Situaciones coyunturales y sociedad civil con vos activa a través de medios de comunicación masiva que pudieran generar un entorno desfavorable para el SATH y que afecten nuestra imagen ante la sociedad.
3. Insuficiente inversión en infraestructura vial en Huancayo saturando las principales vías y no favorecer el dinamismo del mercado automotriz.
4. Débil coordinación intergubernamental para la articulación de objetivos en materia de competencias compartidas; así como para compartir información.
5. Efecto político de la desactivación del SATH, por disposición del Concejo Municipal de actual.

## ANÁLISIS INTERNO

### Fortalezas

1. Equipo de colaboradores técnicos con experiencia en la administración tributaria municipal.
2. Alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas que posibilitan la mejora de la gestión institucional.
3. Compromiso de la Administración y de la Organización en general para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.
4. Equipos informáticos renovados y acordes con la necesidad.
5. Institución técnica orientada al servicio.

### Debilidades

1. Poco presupuesto para la inversión en tecnología y capacitación a los colaboradores para mejorar habilidades y competencias.
2. Sistemas informáticos poco articulados y no acorde para responder la demanda de servicios y crecimiento de la institución.
3. Débil proceso de comunicación y marketing institucional dificulta lograr una buena imagen en la sociedad.
4. Gestión del talento humano poco desarrollado genera insatisfacción y deserción del personal experto por mejores ofertas laborales de otras instituciones públicas y privadas.
5. Limitada transferencia de conocimiento y desarrollo de competencias necesarias al interior de la institución.
6. Incipiente difusión de normas y obligaciones tributarias municipales.

### VISIÓN

Ser una administración tributaria líder a nivel nacional, sustentada en una gestión transparente que genere confianza y compromiso en el contribuyente y ciudadano.

## **MISIÓN**

Somos un organismo técnico, cuya finalidad es gestionar de mayores ingresos tributarios y no tributarios a la Municipalidad Provincial de Huancayo, a través de un servicio integral y de calidad.

## **CULTURA TRIBUTARIA**

Nuestra cultura tributaria está sustentada en responsabilidad, compromiso, transparencia y discreción.

# **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GENERALES**

---

## **Desafíos estratégicos destacados**

- 1. Maximizar y administrar eficiente y eficazmente la recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios de la MPH.**
  - 1.1. Gestionar la cobranza corriente de deuda tributaria.
    - 1.1.1 Producto Principal:** Dotar de mayores ingresos tributarios, corrientes a la Municipalidad Provincial de Huancayo.
  - 1.2. Gestionar la cobranza en vía activa de deuda no tributaria
    - 1.2.1 Producto principal:** Dotar de mayores ingresos no tributarios, en vía activa a la Municipalidad Provincial de Huancayo.
- 2. Implementar y actualizar políticas adecuadas de gestión de cobranza y generación de riesgos.**
  - 2.1. Implementar políticas para la gestión de cobranza corriente de los impuestos municipales.
    - 2.2.1 Producto Principal:** Políticas implementadas que maximice la recaudación del impuesto predial.
  - 2.2. Implementar políticas para la generación de riesgo de los impuestos municipales.
    - 2.2.2 Producto Principal:** Cartera de cobranza coactiva reducida respecto al Impuesto Predial
  - 2.3. Ampliar la Base Tributaria
    - 2.3.1 Producto principal:** base tributaria ampliada.
- 3. Mejorar la gestión de datos relacionados al contribuyente y el nivel de seguridad.**
  - 3.1. Implementar módulos informáticos para maximizar la gestión de recaudación en vía activa y coactiva.
    - 3.3.1 Producto Principal:** Módulos informáticos implementados e integrados al sistema matriz.

# METAS INSTITUCIONALES

## METAS ECONÓMICAS

### META 23 – Incremento de la recaudación del Impuesto Predial.

El Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal (PI), es un instrumento del Presupuesto por Resultados (PpR) y fue creado mediante Ley N° 29332 y modificatorias, el PI implica una transferencia de recursos a las municipalidades por el cumplimiento de diferentes metas, en este caso la meta 23 (Impuesto Predial), deberá incrementarse en 15% más con respecto a la recaudación del año anterior, esta meta fue formulada por la Dirección General de Política de Ingresos Públicos (DGPIP) y tiene como objetivo:

“Mejorar los niveles de recaudación y la gestión de los tributos municipales, fortaleciendo la estabilidad y eficiencia en la percepción de los mismos”.

Bajo este marco el SATH, está comprometido en el cumplimiento de la meta 23 de tal forma que contribuya con el crecimiento y desarrollo sostenible en la economía de la Municipalidad Provincial de Huancayo.

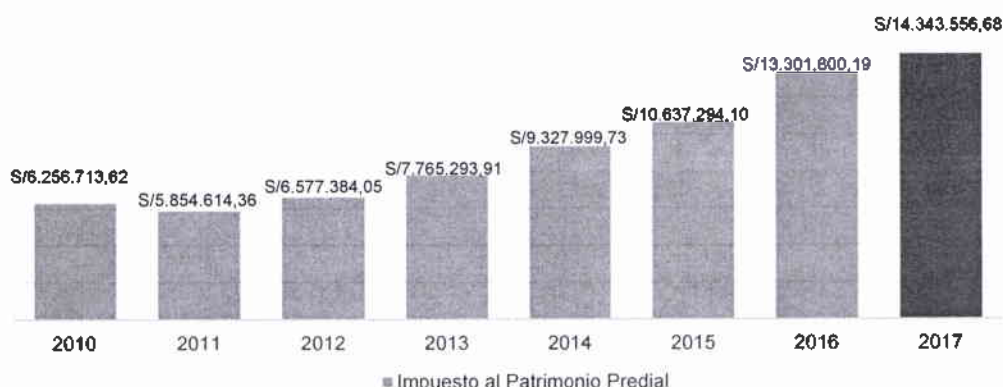
#### Meta de Recaudación Impuesto Predial (Millones de soles)

Rubro	2017 Año Base	2018 * 15%
Impuesto Predial	14'343,556,68	16'495,090,18

\* La recaudación mínima deberá incrementarse en más de 15 % al año base.

**META DE RECAUDACIÓN  
IMPUESTO PREDIAL 2018  
(Millones de Soles)  
S/. 16'495,090,18**

#### IMPUESTO AL PATRIMONIO PREDIAL



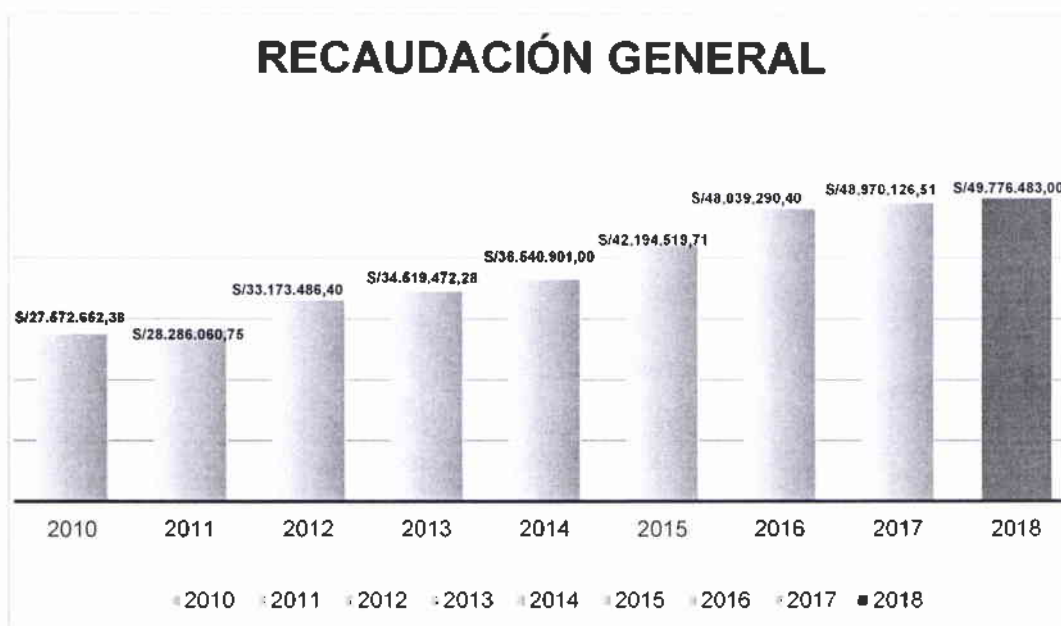
## RECAUDACIÓN GENERAL

Para el año fiscal 2017, se tiene proyectado una Recaudación General de S/.49'776,483.00 millones de soles, es decir creceremos en términos monetarios en más de S/. 806.356,49 soles, con una tasa de crecimiento de 1.65% anual respecto al año anterior, este incremento se hará posible en la medida que se despliegue recursos económicos, esfuerzo de los colaboradores y políticas de recaudación implementadas por Alta Dirección.

Meta de Recaudación General		
(Millones de soles)		
Rubro	2017	2018 *
	Año Base	1.65%
Recaudación General	48'970,126.51	49'776,483.00

\* La recaudación mínima deberá incrementarse en más de 1.65 % al año base.

**META DE RECAUDACIÓN  
 GLOBAL 2018**  
 (Millones de Soles)  
**S/. 49'776,483.00**



Fuente: Subgerencia de Gobierno Electrónico Informática.  
 Elaboración: Gerencia de Asesoría Legal, Planeamiento, Presupuesto y Racionalización.

# FINANCIAMIENTO

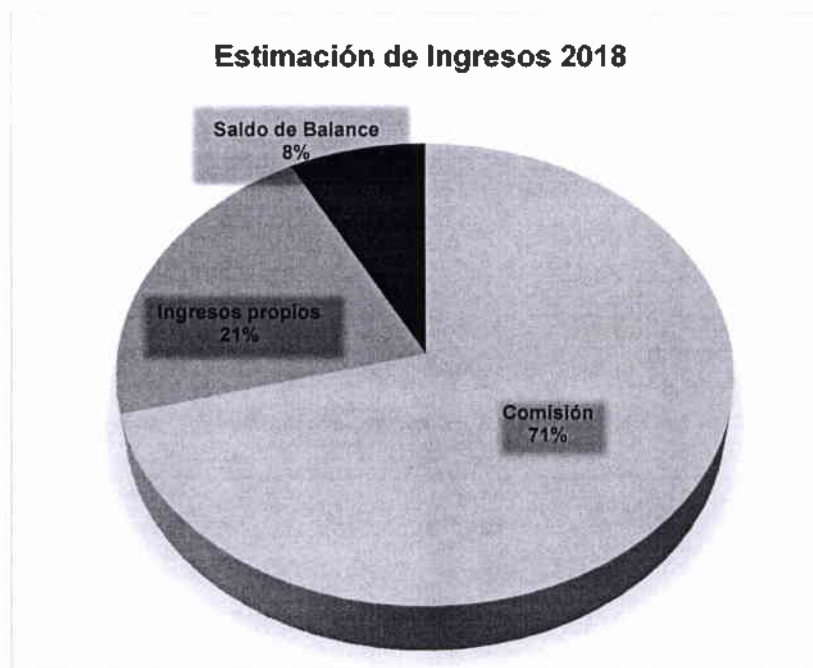
## INGRESOS 2018

Para el ejercicio 2018 se tiene proyectado ejecutar un ingreso general de S/.49'776,483.00 soles, como lo indica el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA – 2018).

### Estimación de Ingresos 2018

Concepto		Miles de S/.	%
Comisión (7%)	(b)	S/ 3,106,649.00	70.81
Ingresos propios (100 %)	(c)	S/ 936,386.00	21,34
Saldo de Balance (100 %)	(d)	S/ 344,527.00	7.85
<b>Total Ingresos (b+c+d)</b>		<b>S/ 4,387,562.00</b>	<b>100</b>

Fuente: Sub Gerencia de Contabilidad, Tesorería y Finanzas  
Elaboración: Gerencia de Asesoría Legal, Planeamiento, Presupuesto y Racionalización.



Elaboración: Gerencia de Asesoría Legal, Planeamiento, Presupuesto y Racionalización



## EGRESOS 2018

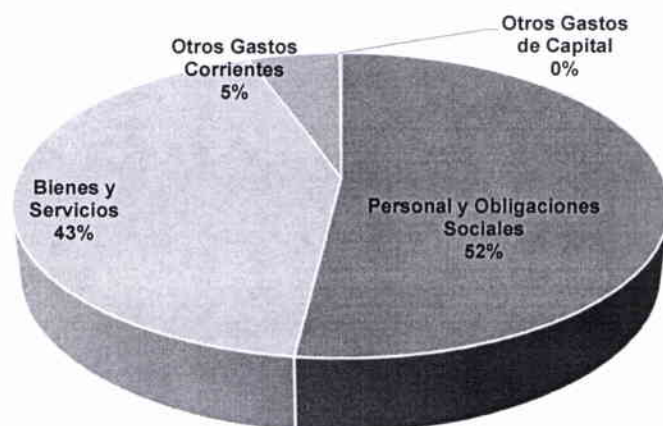
Para el ejercicio 2018 se tiene proyectado ejecutar un egreso de S/. 4,387,562.00 soles, el 51.9% de los ingresos se destina a remuneraciones del personal y otras obligaciones sociales, el 42.58% se utiliza para la adquisición de bienes y servicios para el cumplimiento de nuestras funciones, el 5.39% se destina para otros gastos corrientes y 0.13 % gastos de capital.

### Estimación de Egresos 2018

Concepto	Miles de S/.	%
Personal y Obligaciones Sociales	S/ 2,277,973.00	51.90
Bienes y Servicios	S/ 1,866,869.00	42.58
Otros Gastos Corrientes	S/ 237,140.00	5.39
Otros Gastos de Capital	S/ 5,580.00	0.13
<b>Total Egresos</b>	<b>S/ 4,387,562.00</b>	<b>100</b>

Fuente: Sub Gerencia de Contabilidad, Tesorería y Finanzas  
Elaboración: Gerencia de Asesoría Legal, Planeamiento, Presupuesto y Racionalización.

### Estimación de Egresos - SATH 2018



Elaboración: Gerencia de Asesoría Legal, Planeamiento, Presupuesto y Racionalización.

- **Estimado de Egresos en Gestión Administrativa – 2018**

Para el ejercicio 2018, se tiene previsto un egreso en Gestión Administrativa (**Gerencia de Administración, Jefatura, Informática y Defensoría del Contribuyente**) del 33.4% de los ingresos.

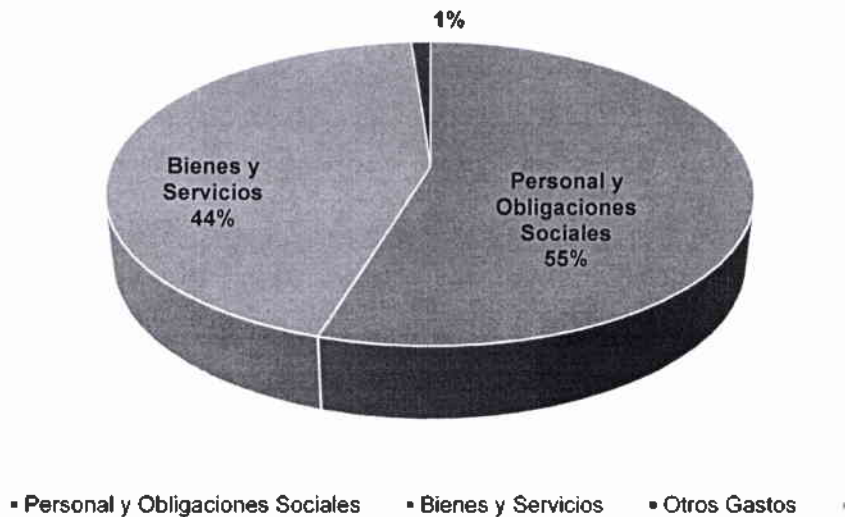
### Estimación de Egresos en Gestión Administrativa 2018

Concepto	Miles de S/.	%
Personal y Obligaciones Sociales	S/ 801,090.00	54.67
Bienes y Servicios	S/ 646,944.00	44.15
Otros Gastos	S/ 17,300.00	1.18
<b>Total</b>	<b>S/ 1,465,334.00</b>	<b>100</b>

Fuente: Sub Gerencia de Contabilidad, Tesorería y Finanzas

Elaboración: Gerencia de Asesoría Legal, Planeamiento, Presupuesto y Racionalización.

### Estimación de Egresos en Gestión Administrativa 2018



Elaboración: Gerencia de Asesoría Legal, Planeamiento, Presupuesto y Racionalización.

### • Estimado de Egresos en Acciones de Control y Auditoría – 2018

Para el ejercicio 2018, se tiene previsto un egreso en acciones de Control y Auditoría del 3.28% de los ingresos.

#### Estimación de Egresos en Acciones de Control y Auditoría 2018

(Órgano de Control Institucional)

Concepto	Miles de S/.	%
Personal y Obligaciones Sociales	35,570.00	24.69
Bienes y Servicios	102,936.00	71.44
Gastos de Capital	5,580.00	3.87
<b>Total</b>	<b>144,086.00</b>	<b>100</b>

Fuente: Sub Gerencia de Contabilidad, Tesorería y Finanzas

Elaboración: Gerencia de Asesoría Legal, Planeamiento, Presupuesto y Racionalización.

## Estimación de Egresos en Acciones de Control y Auditoría 2018



Elaboración: Gerencia de Asesoría Legal, Planeamiento, Presupuesto y Racionalización.

- ### Estimado de Egresos en Administración de Recursos Municipales – 2018

Para el ejercicio 2018 se tiene previsto un egreso en acciones de Administración de Recursos Municipales el 63.32% de los ingresos.

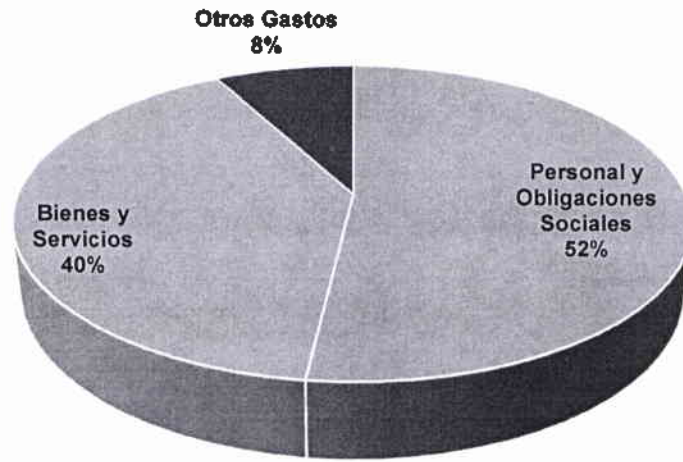
#### Estimación de Egresos en Administración de Recursos Municipales 2018 (Gerencia de Operaciones y Gerencia Legal y de Planeamiento)

Concepto	Miles de S/.	%
Personal y Obligaciones Sociales	1,441,313.00	51.88
Bienes y Servicios	1,116,989.00	40.21
Otros Gastos	219,840.00	7.91
<b>Total</b>	<b>2,778,142.00</b>	<b>100</b>

Fuente: Contabilidad, Tesorería y Finanzas

Elaboración: Gerencia de Asesoría Legal, Planeamiento, Presupuesto y Racionalización.

## Estimación de Egresos en Administración de Recursos Municipales 2018



Elaboración: Gerencia de Asesoría Legal, Planeamiento, Presupuesto y Racionalización



# PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES POR UNIDAD ORGÁNICA

---

A continuación se presenta los cuadros con las metas establecidas por las diferentes unidades organicas de nuestra institución.

## PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - 2018

OBJETIVO ESTRATÉGICO : MAXIMIZAR Y ADMINISTRAR EFICIENTEMENTE Y EFICAZMENTE LA RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS TRIBUTARIOS Y NO TRIBUTARIOS DE LA MPH

N°	GERENCIA	DPTO	ACTIVIDAD Y/O PROYECTO	META ANUAL		PRIORIDAD	FRE. FNO.	PROGRAMACIÓN MENSUAL												RESPONSABLES	RESULTADO ESPERADO	
				UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD			I TRIM.			II TRIM.			III TRIM.			IV TRIM.					
								E	F	M	A	M	J	A	S	O	N	D				
1	0	JEFATURA DEL SATH	REVISAR Y MEJORAR LAS POLITICAS DE RECAUDACION (METAS INTERNAS)	REPORTE	4	0	RDR	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0			
2			ESTABLECER POLITICAS DE ATENCION Y SERVICIOS	ENCUESTAS	3	0	RDR	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0			
3			REVISAR Y POTENCIAR LOS PROGRAMAS DE ACERCAMIENTO E INCLUSION SOCIAL SATH- CONTRIBUYENTE/ADMINISTRADO	REPORTE	2	0	RDR	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0		
4			GESTIONAR PROGRAMAS DE ALTA ESPECIALIZACION EN RECAUDACION TRIBUTARIA PARA FUNCIONARIOS Y TRABAJADORES DEL SATH	CONVENIOS	1	0	RDR	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0		
5			GESTIONAR Y PROMOVER CAPACITACIONES ESPECIALIZADAS - ASISTENCIA TECNICA DIRIGIDAS AL PERSONAL	CAPACITACION	4	0	RDR	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0			
6			MODELAR, IMPLEMENTAR Y PROPICIAR EL DESARROLLO DE UNA CULTURA ORGANIZACIONAL COMPETITIVA	REPORTE / TAI	3	0	RDR	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0			



## PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - 2018

OBJETIVO ESTRATÉGICO Maximizar y administrar eficiente y eficazmente la recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Provincial de Huancayo

UNIDAD ORGÁNICA DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE Y CIUDADANO

N°	GERENCIA	DEPARTAMENTO	ACTIVIDAD Y/O PROYECTO	META ANUAL		PRIORIDAD	PTE. NO.	PROGRAMACIÓN MENSUAL												RESPONSABLES	RESULTADO ESPERADO
				UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD			I TRIM.			II TRIM.			III TRIM.			IV TRIM.				
								E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
1	GERENCIA DE ASESORIA LEGAL, PLANEAR	DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE Y CIUDADANO	Recibir y atender los reclamos (quejas) y sugerencias presentadas por los contribuyentes y/o administrados	Días	20	A	RDR	20 días/queja para arbitrios												Jefe Defensoria	Quejas atendidas
2				Días	12	A	RDR	12 días/queja para impuestos												Jefe Defensoria	Quejas atendidas
3				Días	10	A	RDR	10 días/queja para no especificados												Jefe Defensoria	Quejas atendidas
4				Días	10	A	RDR	10 días/sugerencia para emitir opinión												Jefe Defensoria	Sugerencias atendidas
5			Eventos de difusión de derechos y obligaciones de los contribuyentes y administrados (Actividad conjunta con el Dpto de Servicios)	Eventos	2	A	RDR	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	Jefe Defensoria	Contribuyentes y admnistrados atendidos
6			Elaborar informe mensual: estado de quejas, sugerencias y otros.	Informes	19	A	RDR	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	Jefe Defensoria	Alta Dirección Informada



## PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - 2018

**OBJETIVO ESTRATÉGICO** Maximizar y administrar eficiente y eficazmente la recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Provincial de Huancayo

**UNIDAD ORGÁNICA** 0

N°	GERENCIA	DEPARTAMENTO	ACTIVIDAD Y/O PROYECTO	META ANUAL		PRIORIDAD	PTE. FTO.	PROGRAMACIÓN MENSUAL												RESPONSABLES	RESULTADO ESPERADO		
				UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD			I TRIM.			II TRIM.			III TRIM.			IV TRIM.						
								E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
1	GERENCIA DE ASESORIA LEGAL PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	0	Elaboración, sustentación y publicación de Ordenanza Municipal que establece el procedimiento de ratificación (Municipalidades Distritales); asimismo la elaboración, sustentación y publicación de Ordenanza Municipal que establece la determinación de costos de los servicios e importe de los arbitrios de la MPH y otros beneficios.	PLAN	9	A	RDR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	6	Gerente		
2			Asistir a las diversas diligencias y/o audiencias programadas por el Poder Judicial, Ministerio Público, etc	REPORTE	44	A	RDR	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Gerente	
3			Efectuar la defensa legal en los diversos procesos judiciales seguidos por el SATH o contra la institución	INFORME	12	A	RDR	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Gerente	
4			Emitir Informes Legales según requerimiento de las diversas Gerencias de la Entidad	INFORME	120	A	RDR	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Gerente	
5			Absolución de consultas en materia tributaria de las diferentes subgerencias de la Gerencia de Operaciones.	EVENTO	12	A	RDR	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Gerente	





## PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - 2018

OBJETIVO ESTRATÉGICO : Maximizar y administrar eficiente y eficazmente la recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Provincial de Huancayo

UNIDAD ORGÁNICA : SUB GERENCIA DE ASESORÍA LEGAL Y DEFENSA DE LA INSTITUCIÓN

N°	GERENCIA	DEPARTAMENTO	ACTIVIDAD Y/O PROYECTO	META ANUAL		PRIORIDAD	RTE. No.	PROGRAMACIÓN MENSUAL												RESPONSABLES	RESULTADO ESPERADO	
				UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD			I TRIM.			II TRIM.			III TRIM.			IV TRIM.					
								E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
1	GERENCIA DE ASESORIA LEGAL, PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	SUB GERENCIA DE ASESORIA LEGAL Y DEFENSA DE LA INSTITUCIÓN	Elaboración, sustentación y publicación de Ordenanza Municipal que establece el procedimiento de ratificación, determinación de costos de los servicios e importe de los arbitrios de las municipalidades de la provincia	REPORTE	12	A	RDR	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	SUBGERENCIA DE ASESORIA LEGAL Y DEFENSA DE LA INSTITUCIÓN	Ordenanza ratificada oportunamente
2			Asistir a las diversas diligencias programadas por el Poder Judicial, Ministerio Público, etc	REPORTE	12	A	RDR	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	SUBGERENCIA DE ASESORIA LEGAL Y DEFENSA DE LA INSTITUCIÓN	Defensa eficaz
3			Efectuar la defensa legal en los diversos procesos judiciales seguidos por el SATH o contra la institución	INFORME	12	A	RDR	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	SUBGERENCIA DE ASESORIA LEGAL Y DEFENSA DE LA INSTITUCIÓN	Defensa eficaz
4			Emitir opinión legal según requerimiento de los diversos estamentos de la Entidad	INFORME	12	A	RDR	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	SUBGERENCIA DE ASESORIA LEGAL Y DEFENSA DE LA INSTITUCIÓN	Consultas legales absueltas
5			Absolución de consultas de indole tributaria y no tributaria de los diversos estamentos de la Entidad	EVENTO	12	A	RDR	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	SUBGERENCIA DE ASESORIA LEGAL Y DEFENSA DE LA INSTITUCIÓN	Consultas legales absueltas



## PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - 2018

**OBJETIVO ESTRATÉGICO** : Maximizar y administrar eficiente y eficazmente la recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Provincial de Huancayo

**UNIDAD ORGÁNICA** : SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

N°	GERENCIA	DEPARTAMENTO	ACTIVIDAD Y/O PROYECTO	META ANUAL		PRIORIDAD	RTE. NO.	PROGRAMACIÓN MENSUAL												RESPONSABLES	RESULTADO ESPERADO				
				UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD			I TRIM.			II TRIM.			III TRIM.			IV TRIM.								
								E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D						
1	GERENCIA DE ASESORIA LEGAL	SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	Evaluación anual del POI 2017	AVANCE	1	A	RDR	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	SUBGERENTE		
2			Formulación POI 2019	PLAN	1	0	RDR	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	SUBGERENTE	
3			Evaluación Trimestral POI 2018	INFORME	3	0	RDR	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	SUBGERENTE	
4			Formulación Memoria Anual 2018	INFORME	1	0	RDR	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	SUBGERENTE	
5			Formulación de la determinación de Arbitrios 2019	AVANCE	1	0	RDR	0	0	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	SUBGERENTE	
6			Elaborar reportes estadísticos de avance de la recaudación	REPORTES	12	0	RDR	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	SUBGERENTE





## PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - 2018

**OBJETIVO ESTRATÉGICO :** Maximizar y administrar eficientemente y eficazmente la recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios de la MPH

**UNIDAD ORGÁNICA :** ARCHIVO CENTRAL

N°	GERENCIA	DEPARTAMENTO	ACTIVIDAD Y/O PROYECTO	META ANUAL		PRIORIDAD	FE. MO.	PROGRAMACIÓN MENSUAL												RESPONSABLES	RESULTADO ESPERADO			
				UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD			I TRIM.			II TRIM.			III TRIM.			IV TRIM.							
								E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
1	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	ARCHIVO	Servicio de búsqueda de documentos internos y/o externos en copia simple o autenticada	Servicio	325	A	RDR	10	30	50	30	10	40	30	15	10	10	40	50	Analista de archivo				
2			Organizar los documentos de archivo que se encuentran en custodia	Servicio	4	A	RDR			1			1							1	Analista de archivo			
3			Elaborar los inventarios de los documentos organizados en el Archivo Central.	Documento	2	A	RDR						1									1	Analista de archivo	
4			Elaborar y comunicar el cronograma de transferencia de documentos al Archivo Central.	Documento	1	A	RDR				1												Analista de archivo	
5			Mejorar las condiciones de conservación de documentos en custodia.	Servicio	12	A	RDR	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Analista de archivo		



## PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - 2018

OBJETIVO ESTRATÉGICO MAXIMIZAR Y ADMINISTRAR EFICIENTE Y EFICAZMENTE LA RECAUDACION DE LOS INGRESOS TRIBUTARIOS Y NO TRIBUTARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO

UNIDAD ORGÁNICA SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD TESORERÍA Y FINANZAS

N°	GERENCIA	DEPARTAMENTO	ACTIVIDAD Y/O PROYECTO	META ANUAL		PRIORIDAD	M. no.	PROGRAMACIÓN MENSUAL												RESPONSABLES	RESULTADO ESPERADO
				UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD			I TRIM.			II TRIM.			III TRIM.			IV TRIM.				
								E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
1	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD TESORERÍA Y FINANZAS	REGISTRO CONTABLE Y PRESUPUESTAL DE INGRESOS	Documento	302	A	RDR	26	24	25	25	26	25	25	26	25	24	Contador			
2			ELABORACIÓN Y REGISTRO DE NOTAS DE COMPROMISO	Documento	1082	A	RDR	23	60	107	53	119	88	93	81	104	101	71	182	Contador	
3			FORMULACIÓN Y ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS	Documento	12	A	RDR	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Contador	
4			PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS Y PRESUPUESTARIOS A LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD PÚBLICA Y SALDOS DE FONDOS PÚBLICOS (SAFOP).	Reporte	4	A	RDR	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	Contador	
5			PRESENTACIÓN DE INVENTARIO DE CUENTAS POR COBRAR Y PROPUESTA DE CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA	Inventario	1	B	RDR	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Contador	
6			PRESENTACIÓN DE REPORTES DE SALDOS DE CUENTAS POR COBRAR	Documento	12	B	RDR	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Contador	
7			CONCILIACIÓN DE OPERACIONES RECÍPROCAS CON ENTIDADES DEL ESTADO	Numero de Entidades	48	B	RDR	0	24	0	0	0	0	24	0	0	0	0	0	Contador	
8			REVISIÓN, CUSTODIA Y ARCHIVO DE COMPROBANTES DE PAGO DE TESORERÍA	Actividad	4	C	RDR	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	Contador	
9			REALIZAR ARQUEOS DE CAJA	Actividad	36	C	RDR	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Contador	

PRIORIDAD :

- A. Primera
- B. Segunda
- C. Tercera



## PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - 2018

OBJETIVO ESTRATÉGICO : Maximizar y administrar eficientemente y eficazmente la recaudación de los Ingresos tributarios y no tributarios de la MPH

UNIDAD ORGÁNICA : SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD TESORERÍA Y FINANZAS

N°	GERENCIA	DEPARTAMENTO	ACTIVIDAD Y/O PROYECTO	META ANUAL		PRIORIDAD	TR. NO.	PROGRAMACIÓN MENSUAL												RESPONSABLES	RESULTADO ESPERADO	
				UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD			I TRIM.			II TRIM.			III TRIM.			IV TRIM.					
								E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
1	GERENCIA DE ADMINISTRACION	SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD TESORERIA Y FINANZAS	Elaborar Comprobantes de Pago y Cheques	Comprobante	1400	A	RDR	120	120	110	110	110	120	110	110	110	110	120	150	Analista de Administración		
2			Elaborar Reportes de Ingresos	Reporte	302	A	RDR	26	24	25	25	26	25	25	26	25	26	25	24	Analista de Administración		
3			Conciliación de Bancos y Auxiliares y Libros	Documento	12	A	RDR	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Analista de Administración	
4			Arqueo de Caja	Documento	12	A	RDR	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Analista de Administración	
5			Cobranza a Contribuyentes	Documento	ilimitado	A	RDR	ilimitado	ilimitado	ilimitado	ilimitado	ilimitado	ilimitado	ilimitado	ilimitado	ilimitado	ilimitado	ilimitado	ilimitado	ilimitado	Cajeros	



## PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018

Unidad Orgánica:

Objetivo Estratégico 1 - PE 2016

Objetivo Estratégico Específico 1.1

Producto Principal 1.1.1

SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS LOGÍSTICA Y CONTROL PATRIMONIAL

Maximizar la efectividad de la recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Provincial de Huancayo.

Fomentar el pago voluntario del Impuesto Predial, Vehicular y Arbitrios.

Incremento de la recaudación del pago voluntario del ejercicio fiscal 2018.

Nº	GERENCIA	FUNCIONES	ACTIVIDAD Y/O PROYECTO	METAS		PRIORIDAD	FTE FTO	CRONOGRAMA												RESPONSABLES	RESULTADO ESPERADO		
				Fisica				PDR	OTROS	I TRIM.			II TRIM.			III TRIM.			IV TRIM.				
				Unid.	Cant.					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O			N	D
1	GERENCIA DE ADMINISTRACION	SUB GER RRHH LOGISTICA Y CONTROL PATRIMONIAL	Proponer el plan de capacitaciones anual en coordinación con las demandas de las gerencias del SATH.	Plan de Capacitación	1	A	09		1										Analista de Administración y Sub Gerente de RRHH, Logística y control	Colaboradores capacitados			
2			Desarrollar reuniones de reconocimiento y premiación a los colaboradores que obtengan las mejores puntuaciones en la evaluación trimestral.	N° Reuniones	4	A	09				1					1			Analista de Administración	Colaboradores motivados			
3			Organizar campañas de salud y charlas preventivas sobre el mismo, en beneficio de los colaboradores del SATH.	Campañas/ Charlas	3	A	09				1						1			Analista de Administración	Colaboradores informados sobre temas preventivos en salud		
4			Organizar actividades recreativas - deportivas, o de integración para el personal.	N° de reuniones y/o actividades recreativas.	6	A	09			1	1		1	1			1			Analista de Administración	Colaborador Capacitado		
5			Realizar encuestas que nos permitan medir el nivel de motivación y satisfacción laboral	N° de encuestas aplicadas	3	A	09			1								1			Analista de Administración	Incrementar el nivel de motivación	
6			Realizar charlas y/o talleres de motivación, identificación institucional y otros temas de interes.	N°charlas y/o talleres	2	A	09							1				1			Analista de Administración	Continua laborando con mejor percepción (reconocimiento a los colaboradores por su	
7			Realizar la actualización de directivas y Reglamento interno de Trabajo	N° Directiva actualizada	2	B	09					1							1		Analista de Administración y Sub Gerente de RRHH	Directivas actualizadas	
8			Realizar la revisión, actualización y mantenimiento de los legajos del personal de la institución	N° File actualizado	80	A	09			7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	Analista de Administración	Files ordenados	



## PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - 2018

**OBJETIVO ESTRATÉGICO** MAXIMIZAR Y ADMINISTRAR EFICIENTE Y EFICAZ LA RECAUDACION DE LOS INGRESOS TRIBUTARIOS Y NO TRIBUTARIOS

**UNIDAD ORGÁNICA** SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS LOGÍSTICA Y CONTROL PATRIMONIAL

N°	GERENCIA	DEPARTAMENTO	ACTIVIDAD Y/O PROYECTO	META ANUAL		PRIORIDAD	FTE. PRO.	PROGRAMACIÓN MENSUAL												RESPONSABLES	RESULTADO ESPERADO			
				UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD			I TRIM.			II TRIM.			III TRIM.			IV TRIM.							
								E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
1	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS LOGÍSTICA Y CONTROL PATRIMONIAL	PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES - ELABORACIÓN /EVALUACIÓN	VERSIONES	4	A	RDR	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	Sub Gerente			
2			ELABORACION DE ORDENES DE COMPRA Y DE SERVICIO	DOCUMENTOS	705	A	RDR	45	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	Sub Gerente		
3			INTERNAMIENTO,ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION DE BIENES Y/O SUMINISTROS	GUIA/PECOSA	420	A	RDR	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	Sub Gerente	
4			ELABORACION DE EXPEDIENTES DE CONTRATACION E INTEGRACION PARA PROCESOS DE SELECCIÓN	EXPEDIENTES	5	A	RDR	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	Sub Gerente		
5			CONTROL Y SUPERVISION DE INVENTARIO DE ALMACEN	ACTA	4	A	RDR	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	Sub Gerente		
6			ENVIO DE INFORMACION A PUBLICAR EN EL PORTAL DE TRANSPARENCIA	DOCUMENTO	12	A	RDR	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Sub Gerente	
7			ELABORACION DE PLAN DE SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO (INFRAESTRUCTURA-VIGILANCIA)	DOCUMENTO	2	A	RDR	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	Sub Gerente	
8			ELABORACION DE PLAN DE CONTRATACIONES DE COMPRAS DE BIENES Y SERVICIOS MENORES A (8 UIT)	DOCUMENTO	1	A	RDR	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Sub Gerente	
9			SERVICIO DE ARCHIVAMIENTO,ORDENAMIENTO Y FOLEADO DE DOCUMENTACION LOGISTICA	SERVICIO	4	A	RDR	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Sub Gerente	





## PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - 2018

**OBJETIVO ESTRATÉGICO :** Maximizar y administrar eficiente y eficazmente la recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Provincial de Huancayo.

**UNIDAD ORGÁNICA :** CONTROL PATRIMONIAL

N°	GERENCIA	DEPARTAMENTO	ACTIVIDAD Y/O PROYECTO	META ANUAL		PRIORIDAD	PLMTO	PROGRAMACIÓN MENSUAL												RESPONSABLES		
				UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD			I TRIM.			II TRIM.			III TRIM.			IV TRIM.					
								E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
1	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	CONTROL PATRIMONIAL	Realizar el inventario patrimonial de los bienes muebles de la entidad	DOCUMENTO -- Informe de inventarios	2	0	RDR	0	0	0	0	0,5	0,5	0	0	0	0	0,5	0,5	Analista de Administración -- Control Patrimonial		
2			Elaborar el reporte de movimientos de bienes patrimoniales y la depreciación correspondiente	DOCUMENTO -- Informe de depreciaciones	12	0	RDR	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Analista de Administración -- Control Patrimonial	
3			Registro de bienes patrimoniales en el Software Inventario Mobiliario Institucional SIMI	DOCUMENTO -- Informe de inventarios	1	0	RDR	0,3	0,3	0,4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Analista de Administración -- Control Patrimonial
4			Emitir el formato "cargo personal por asignación de bienes en uso", a los responsables de los mismos	REPORTE -- Asignación de Bienes en Uso	2	0	RDR	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	Analista de Administración -- Control Patrimonial
5			Elaboración de propuesta de Directiva para la baja de bienes en desuso y malogrados	DIRECTIVA -- Resolución Jefatural	1	0	RDR	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	Analista de Administración -- Control Patrimonial
6			Puesta en operación el sistema Módulo de Control Patrimonial	SOFTWARE 1 -- Módulo de registro de bienes muebles	1	0	RDR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	Analista de Administración -- Control Patrimonial



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018

Unidad Orgánica:

SUBGERENCIA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO INFORMÁTICA E IMAGEN INSTITUCIONAL

Objetivo Estratégico 1 - PE 2018  
Objetivo Estratégico 2 - PE 2018  
Objetivo Estratégico 3 - PE 2018

Maximizar y administrar eficiente y eficazmente la recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Provincial de Huancayo.  
Implementar y actualizar políticas adecuadas de gestión de cobranza y generación de riesgo  
Mejorar la gestión de datos relacionados al contribuyente y el nivel de seguridad

Nº	UNIDAD ORGANICA	ACTIVIDAD Y/O PROYECTO	META ANUAL		PRIORIDAD	FTE-FTO		PROGRAMACION MENSUAL																RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO	
			UNIDAD DE MEDIDA	CANT.		RDR	OTRO	I TRIM.			II TRIM.			III TRIM.			IV TRIM.									
								E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D							
1	SUBGERENCIA DE GOBIERNO ELECTRONICO INFORMÁTICA E IMAGEN INSTITUCIONAL	Ejecutar el Proceso de masiva 2018; determinación de 1)Imp. Predial - Arbitrios, 2)Imp. Vehicular	Proceso	2	A	09	E <sub>1</sub>	2																	SUBGERENTE/ANALISTA DE DESARROLLO	Determinación oportuna y exacta de las obligaciones tributarias, según el incremento establecido
2	SUBGERENCIA DE GOBIERNO ELECTRONICO INFORMÁTICA E IMAGEN INSTITUCIONAL	Automatizar el proceso de determinación - Masiva 2019	Proceso implementado	4	B	09	E <sub>1</sub>					1			1	1									ANALISTA DE PLANEAMIENTO/SUBG FISCALIZACION/ANALISTAS	Criterio de Distribución programados con análisis de los datos relevantes y automatización del proceso
3	SUBGERENCIA DE GOBIERNO ELECTRONICO INFORMÁTICA E IMAGEN INSTITUCIONAL	Implementación y adecuación a la NTP-ISO/IEC 12207:2016 Ingeniería de Software y Sistemas	Manual	3	A	09	I <sub>4</sub>								1	1									ANALISTAS DE DESARROLLO/SPECIALISTA WEB/ANALISTA DE IMAGEN	Normatividad Técnica Peruana implementada en la institución como mejor practica hacia un Estado Moderno
4	SUBGERENCIA DE GOBIERNO ELECTRONICO INFORMÁTICA E IMAGEN INSTITUCIONAL	Mantenimiento y rediseño de Aplicaciones Web, PTE, Hipervínculo Tributos Municipales y SATH Virtual y otros de interacción con el contribuyente	Informe	4	C	09	I <sub>4</sub>			1		1			1						1				ANALISTA PLANEAMIENTO/ANALISTA IMAGEN INSTITUCIONAL/SPECIALISTA WEB	Páginas de interrelación con el contribuyente, MPH, consultas en línea, pagos de uso óptimo
5	SUBGERENCIA DE GOBIERNO ELECTRONICO INFORMÁTICA E IMAGEN INSTITUCIONAL	Atención de requerimientos de soporte tecnológico y operativo de los sistemas.	Eventos y atenciones Reportadas	350	A	09	I <sub>2</sub>	20	35	35	30	30	30	30	35	30	30	25	20						ANALISTA DE SOPORTE/LOGISTICA	Usuarios atendidos y capacitados - Inconsistencias y requerimientos informáticos superados y atendidos.
6	SUBGERENCIA DE GOBIERNO ELECTRONICO INFORMÁTICA E IMAGEN INSTITUCIONAL	Analizar, implementar y optimizar procesos y procedimientos de la Oficina de informática.	Informe	4	B	09	I <sub>6</sub>				1		1			1					1				SUBGERENTE /ANALISTA DE PLANEAMIENTO	Gestión basada en procesos e información sincerada en los Sistemas de la A.T.
7	SUBGERENCIA DE GOBIERNO ELECTRONICO INFORMÁTICA E IMAGEN INSTITUCIONAL	Migrar las bases de datos e implementar seguridad de la información y Plan de Implementación de Controles informáticos (2da etapa)	Informe	3	A	09	I <sub>6</sub>	1			1				1										SUBGERENTE /ANALISTA DE DESARROLLO /PRESUPUESTO/LOGISTICA	Certificaciones de las bases de datos y seguridad de la información
8	SUBGERENCIA DE GOBIERNO ELECTRONICO INFORMÁTICA E IMAGEN INSTITUCIONAL	Respaldo la Información Institucional	Informe Backup	12	A	09	I <sub>6</sub>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		ANALISTA DE DESARROLLO y LOGISTICA	Información de servidores resguardada
9	SUBGERENCIA DE GOBIERNO ELECTRONICO INFORMÁTICA E IMAGEN INSTITUCIONAL	Brindar Mantenimiento de Sistemas INFOSAT- SIATH y SIGA, documentar sistemas y levantar requerimientos	Informes sobre mantenimiento	4	A	09	I <sub>2</sub>			1		1			1							1			ANALISTA DE DESARROLLO Y PROGRAMADORES	Sistemas actualizados de acuerdo a los cambios institucionales
10	SUBGERENCIA DE GOBIERNO ELECTRONICO INFORMÁTICA E IMAGEN INSTITUCIONAL	Desarrollar el Plan de Licenciamiento de Software (1era. etapa)	Documento	3	B	09	I <sub>3</sub>			1			1			1									SUBGERENTE /ANALISTA DE SOPORTE /PRESUPUESTO Y LOGISTICA	Software legal Institucional y herramientas de mejor performance
11	SUBGERENCIA DE GOBIERNO ELECTRONICO INFORMÁTICA E IMAGEN INSTITUCIONAL	Renovación de plataforma tecnológica : Data Center y seguridad (2da etapa)	Documento	2	C	09	E <sub>2</sub>			1											1				SUBGERENTE /ANALISTA DE SOPORTE	Implementación sistema de cableado estructurado, sistema de seguridad, data center y equipos actuales debidamente licenciados
12	SUBGERENCIA DE GOBIERNO ELECTRONICO INFORMÁTICA E IMAGEN INSTITUCIONAL	Capacitar a los usuarios en el uso de los sistemas.	Informes	3	B	09	I <sub>2</sub>			1					1							1			ANALISTA DE DESARROLLO Y PROGRAMADORES /GERENCIA ADMINISTRACION	Sistemas documentados y capacitaciones comprobadas y evaluadas
13	SUBGERENCIA DE GOBIERNO ELECTRONICO INFORMÁTICA E IMAGEN INSTITUCIONAL	Realizar la etapa de implementación del Sistema Informático Integral de Gestión Empresarial de Administración Tributaria (1ra parte)	Modules	8	A	09	E <sub>2</sub>	1	1	1	1	1									1	1	1		SUBGERENTE /ANALISTA DE DESARROLLO	Proyectar la sistematización adecuada de los procesos que sean aprobados en el 2017 y 2018 en base la Normatividad vigente
14	SUBGERENCIA DE GOBIERNO ELECTRONICO INFORMÁTICA E IMAGEN INSTITUCIONAL	Ejecutar campañas de vencimiento tributario, elaboración de publicidad	Campaña Publicitaria	12	B	09	I <sub>6</sub>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		ANALISTA IMAGEN INSTITUCIONAL /SPECIALISTA WEB/GERENCIA DE ADMINISTRACION	Información oportuna para contribuyentes e incremento de recaudación a evaluarse



## PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - 2018

UNIDAD ORGÁNICA : GERENCIA DE OPERACIONES  
 OBJETIVO ESTRATÉGICO : IMPLEMENTAR Y ACTUALIZAR POLÍTICAS ADECUADAS DE GESTIÓN DE COBRANZA Y GENERACIÓN DE RIESGO

N°	GERENCIA	DEPARTAMENTO	ACTIVIDAD Y/O PROYECTO	META ANUAL		PRIORIDAD	TR. INT.	PROGRAMACIÓN MENSUAL																RESPONSABLES	RESULTADO ESPERADO
				UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD			I TRIM.			II TRIM.			III TRIM.			IV TRIM.								
								E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D						
1	GERENCIA DE OPERACIONES	GERENCIA DE OPERACIONES	ACTUALIZACIÓN DE LA BASE NORMATIVA INSTITUCIONAL	NORMA	4	A	RDR	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	G.O.	GESTION DE COBRANZA EFICAZ				
2			SUPERVISAR LAS ACCIONES DE LOS DEPARTAMENTOS A CA	INFORME	48	A	RDR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	G.O.	GESTION DE COBRANZA EFICAZ			
3			PRESIDIR EL COMITÉ DE CONTROL INTERNO, ELABORAR Y CO	ACCIÓN	4	A	RDR	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	G.O.	GESTION DE COBRANZA EFICAZ			
4			IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ÁGILES, SENCILLO	DIRECTIVAS	4	B	RDR	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	G.O.	GESTION DE COBRANZA EFICAZ			
5			COORDINAR CON GERENCIAS DE LA MPH Y LA PNP, PARA E	COORDINACIO	6	B	RDR	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	G.O.	GESTION DE COBRANZA EFICAZ			
6			RESOLVER EXPEDIENTES EN VIAS DE APELACION Y SILENCI	DOCUMENTOS	240	A	RDR	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	G.O.	GESTION DE COBRANZA EFICAZ		

PRIORIDAD :  
 A Primera  
 B Segunda  
 C Tercera



## PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018

Unidad Orgánica:

Objetivo Estratégico 1 - PE 2018

Objetivo Estratégico 2 - PE 2018

SUB GERENCIA DE COBRANZA COACTIVA

Maximizar y administrar eficiente y eficazmente la recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Provincial de Muncayo.

Implementar y actualizar políticas adecuadas de gestión de cobranza y generación de riesgo.

Nº	DIFERENCIAL	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD Y/O PROYECTO	META ANUAL		FTE-FTO		PROGRAMACION MENSUAL																RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO
					VOL. MED. MES	UNIDAD	AÑO	MES	I TRIM.			II TRIM.			III TRIM.			IV TRIM.								
									E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D						
1				IMPUESTO PREDIAL	RECUPERACION EFECTIVA	244001,42	A	09	204000,12	204000,12	204000,12	204000,12	204000,12	204000,12	204000,12	204000,12	204000,12	204000,12	204000,12	204000,12	204000,12	Ejecutor/Auxiliares	Gestión de Cobranza Eficaz			
2				ARBITRIOS	RECUPERACION EFECTIVA	267013,84	A	09	22251,15	22251,15	22251,15	22251,15	22251,15	22251,15	22251,15	22251,15	22251,15	22251,15	22251,15	22251,15	22251,15	Ejecutor/Auxiliares	Gestión de Cobranza Eficaz			
3				VEHICULAR	RECUPERACION EFECTIVA	124463,90	A	09	10371,99	10371,99	10371,99	10371,99	10371,99	10371,99	10371,99	10371,99	10371,99	10371,99	10371,99	10371,99	10371,99	Ejecutor/Auxiliares	Gestión de Cobranza Eficaz			
4				PIAS	RECUPERACION EFECTIVA	39000,00	A	09	2000,00	2000,00	4000,00	4000,00	4000,00	2000,00	4000,00	4000,00	4000,00	4000,00	4000,00	4000,00	1000,00	Ejecutor/Auxiliares	Gestión de Cobranza Eficaz			
5				ACTIVIDADES A REALIZAR POR DEUDAS TRIBUTARIAS Y NO TRIBUTARIAS	RECUPERACION EFECTIVA	90000,00	A	09	75000,00	75000,00	75000,00	75000,00	75000,00	75000,00	75000,00	75000,00	75000,00	75000,00	75000,00	75000,00	75000,00	Ejecutor/Auxiliares	Gestión de Cobranza Eficaz			
6				Emisión de Resoluciones de Ejecución Coactiva (Emisión de Rec's, Medidas Cautelares y ejecución de las mismas) de deuda tributaria y no tributaria que sustentan la recaudación.	EMISION DE RES. COACTIVAS	25150,00	A	09	650	500	10000	500	500	500	500	500	10000	500	500	500	500	Auxiliares	Gestión de Cobranza Eficaz			
7				Ejecución de embargo en forma de secuestro conservativo con extracción de bienes (Deuda tributaria y no tributaria)	OPERATIVOS	12	A	09	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Ejecutor/Auxiliares	Gestión de Cobranza Eficaz			
8				Operativos secuestro conservativo - vehículos (Deuda Tributaria y No Tributaria)	VEHICULOS CAPTURADOS	770	A	09	70	0	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	Auxiliares	Gestión de Cobranza Eficaz			
9				Rematar Bienes muebles e inmuebles (Deuda Tributaria y No Tributaria)	ACTO PUBLICO DE REMATE	2	A	09	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	Ejecutor/Auxiliares	Gestión de Cobranza Eficaz			
10				Atender escritos presentados por Deuda Tributaria y No Tributaria.	EMISION DE RESOLUCIONES	350	A	09	30	20	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	Ejecutor/Auxiliares	Gestión de Cobranza Eficaz			
11				Ejecutar Acciones de Cobranza por medio de Información a Generales de Riesgo	DEUDORES REPORTADOS	60000,00	A	09	0	0	0	20000	0	0	20000	0	0	0	20000	0	0	Ejecutor/Auxiliares/Jefe Dpto	Gestión de Cobranza Eficaz			



## PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018

Unidad Orgánica:  
Objetivo Estratégico N° 1 - PEI 2018

SUBGERENCIA DE REGISTRO Y SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE  
Mejorar la gestión de datos relacionados al contribuyente y el nivel de seguridad

Nº	EREN	CARTAMI	ACTIVIDAD Y/O PROYECTO	META ANUAL		R I D A D	PROGRAMACION MENSUAL												RESPONSABLES	RESULTADO ESPERADO
				UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD		I TRIM			II TRIM			III TRIM			IV TRIM				
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
1	G E R E N C I A  D E  O P E R A C I O N E S	S E R V I C I O  A L  C O N T R I B U Y E N T E	Atender Declaraciones Juradas del Impuesto Predial de manera eficaz	DJ registrada	1850	A	150	200	150	150	150	150	150	150	150	150	150	Terminalistas	Contribuyentes atendidos eficazmente	
2			Atender Rectificaciones o Sustitución a Declaraciones Juradas del Impuesto Predial de manera eficaz	DJ rectificada	1200	A	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	Terminalistas	Contribuyentes atendidos eficazmente
3			Atender Declaraciones juradas de Descargo de Impuesto Predial de manera eficaz	Descargo	745	A	60	85	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	Terminalistas	Contribuyentes atendidos eficazmente
4			Atender Declaraciones Juradas del Impuesto Vehicular de manera eficaz	DJ registrada	1830	A	150	180	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	Terminalistas	Contribuyentes atendidos eficazmente
5			Atender Declaraciones juradas de Descargo de Impuesto Vehicular de manera eficaz	Descargo	343	A	30	40	30	03	30	30	30	30	30	30	30	30	Terminalistas	Contribuyentes atendidos eficazmente
6			Atender Determinaciones del Impuesto de Alcabala de manera eficaz	DJ registrada	505	A	40	65	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	Terminalistas	Contribuyentes atendidos eficazmente
7			Atender Declaraciones por Otros Impuestos de manera eficaz	DJ registrada	96	A	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	Terminalistas	Contribuyentes atendidos eficazmente
8			Atender solicitudes de trámite simple (constancias, record de infractor etc) de manera eficaz	Registro	1200	A	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	Terminalistas	Contribuyentes atendidos eficazmente
9			Atender consultas telefónicas de manera eficiente y eficaz		1200	A	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	Terminalistas/Analista de mesa de partes	Contribuyente satisfecho
10			Absolver de manera adecuada las diversas consultas personalizadas.	Consulta atendidas	42000	A	3500	3500	3500	3500	3500	3500	3500	3500	3500	3500	3500	3500	Jefe/ Terminalistas	Contribuyentes satisfechos, recibiendo oportunamente la
11			Implementar acciones en campo de servicio y acercamiento al Ciudadano	Encuestas	01	A													G.O.	Ciudadano Satisfecho
12			Realizar Campañas de Orientación: " De la mano con el Contribuyente"	Actividad	04	A		01				01							Jefe/ Terminalistas	Contribuyente con mayor aceptación hacia la identidad



## PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018

Unidad Orgánica:  
 Objetivo Estratégico 2  
 Objetivo Estratégico 2.2

**SUB GERENCIA DE RECLAMACIONES**  
 Mejorar la imagen y el liderazgo de la Institución frente a la percepción de los Contribuyentes  
 Mejorar la satisfacción del contribuyente y ciudadano

Nº	GERENCIA A	DEPARTAMENTO	ACTIVIDAD Y/O PROYECTO	META ANUAL		PRECEDENCIA	FTE.			PROGRAMACION MENSUAL												RESPONSABLES	RESULTADO ESPERADO				
				UNIDAD DE MEDIDA	CANT.		AD	BDR	OS	OTR	I TRIM.			II TRIM.			III TRIM.			IV TRIM.							
											E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N			D			
1	GERENCIA DE OPERACIONES	DPTO. DE RECLAMACIONES	Resolver los Recursos Contenciosos y no Contenciosos en Materia Tributaria	Documentos	960	A	09		80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	JEFE / RESOLUTOR	Recursos atendidos en menor tiempo	
2			Resolver los Recursos Contenciosos y no Contenciosos en Materia no Tributaria	Documentos	960	A	09		80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	JEFE / RESOLUTOR	Recursos atendidos en menor tiempo
3			Atender los proveídos y las resoluciones emitidas por el Tribunal Fiscal	Documentos	48	A	09		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	JEFE / RESOLUTOR	Recursos atendidos en menor tiempo
4			Elevar los Expedientes de Apelación Tributarios al Tribunal Fiscal	Documentos	72	A	09		6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	JEFE / RESOLUTOR	Recursos atendidos en menor tiempo
5			Elevar los Expedientes de Apelación no Tributarios a la Gerencia de Operaciones	Documentos	240	A	09		20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	JEFE / RESOLUTOR



**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018**

Unidad Orgánica:  
Objetivo Estratégico N° 1 - PEI 2018  
Objetivo Estratégico N° 2 - PEI 2018

**DEPARTAMENTO DE CONTROL Y COBRANZA DE LA DEUDA**  
Maximizar y administrar eficiente y eficazmente la recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad provincial de Huancayo.  
Implementar y actualizar políticas adecuadas de gestión de cobranza y generación de riesgo.

N°	ORGANICA	DEPARTAMENTO	ACTIVIDAD Y/O PROYECTO	META ANUAL			Estrategia	FTE	FTO	PROGRAMACION MENSUAL																RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO
				OBJETIVO ESTRATEGICO	UNIDAD DE MEDIDA	CANT.				I TRIM.				II TRIM.				III TRIM.				IV TRIM.					
										E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D						
<b>IMPUESTO PREDIAL</b>																											
1	5	CCD	Gestión de Cobranza (acciones de inducción: recordatorios de pago, cartas u otros documentos, visitas domiciliarias, llamadas telefónicas, mensajes via correo electrónico, etc y emisión de Ordenes de Pago)	1.2	Recuperación efectiva	19150000	A	09	19150000	600000	630000	820000	410000	790000	410000	450000	790000	450000	640000	790000	700000	DPTO CCD	Gestión de Cobranza Eficaz				
			Valor emitido			5000	A	09	5000	1000	0	0	0	0	0	1000	3000	0	0	0	0						
<b>IMPUESTO VEHICULAR</b>																											
2	5	CCD	Gestión de Cobranza (acciones de inducción: recordatorios de pago, cartas u otros documentos, visitas domiciliarias, llamadas telefónicas, mensajes via correo electrónico, etc y emisión de Ordenes de Pago)	1.2	Recuperación efectiva	2420000	A	09	2420000	192000	700000	180000	140000	160000	140000	192000	160000	140000	140000	165000	190000	DPTO CCD	Gestión de Cobranza Eficaz				
			Valor emitido			2300	A	09	2300	400	0	0	0	0	0	400	1500	0	0	0	0						
<b>ARBITRIOS MUNICIPALES</b>																											
3	5	CCD	Gestión de Cobranza (acciones de inducción: recordatorios de pago, cartas u otros documentos inductivos, visitas domiciliarias, llamadas telefónicas, mensajes via correo electrónico, etc y emisión de Resoluciones de Determinación)	1.2	Recuperación efectiva	6410000	A	08	6410000	290000	3700000	350000	290000	230000	290000	180000	230000	180000	150000	180000	300000	DPTO CCD	Gestión de Cobranza Eficaz				
			Valor emitido			7000	A	09	7000	1500	0	0	0	0	0	1500	4000	0	0	0	0						
<b>PAPELETAS DE INFRACCION AL TRANSITO Y TRANSPORTE</b>																											
4	5	CCD	Registrar en el sistema informático las papeletas de infracción de Tránsito y Transporte	3.2	Papeleta ingresada al sistema	15600	A	09	15600	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	1300	DPTO CCD	Gestión de Cobranza Eficaz				
5			Resolver descargos a papeletas de infracción al tránsito presentados por los administrados		Escrito resuelto	360	A	09	360	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30			30			
6			Gestión de Cobranza de Papeletas de Infracción de Tránsito: recordatorios de pago, cartas u otros documentos inductivos, visitas domiciliarias, llamadas telefónicas, mensajes via correo electrónico, etc y emisión de Resoluciones de Sanción Pecuniarias		Recuperación efectiva	2100000	A	09	2100000	175000	294000	270000	270000	210000	170000	160000	180000	150000	140000	130000	160000						
7			Emitir Resoluciones de Sanción Pecuniarias por infracciones al tránsito		Valor emitido	240	A	09	240	0	0	0	80	0	0	0	80	0	0	0	80						
<b>PAPELETAS DE INFRACCION ADMINISTRATIVA</b>																											
8	5	CCD	Realizar acciones de inducción al pago [Emisión de requerimientos de pago, cartas u otros documentos, visitas domiciliarias, llamadas telefónicas, mensajes via correo electrónico, etc]	1.2	Recuperación efectiva	600000	A	09	600000	42000	60000	40000	53000	50000	48000	50000	48000	47000	51000	52000	59000	DPTO CCD	Gestión de Cobranza Eficaz				
<b>VALORES EMITIDOS POR FISCALIZACION, EFAS, OBRAS PUBLICAS Y OTRAS DEUDAS</b>																											
9	5	CCD	Realizar acciones de inducción al pago [Emisión de requerimientos de pago, cartas u otros documentos, visitas domiciliarias, llamadas telefónicas, mensajes via correo electrónico, etc]	1.2	Recuperación efectiva	190000	A	09	190000	13000	25000	13000	15000	15000	15000	15000	15000	15000	15000	15000	13000	DPTO CCD	Gestión de Cobranza Eficaz				
<b>ACTIVIDADES CONJUNTAS</b>																											
10	5	CCD	Emitir OP y RD de deuda sin valor del año prescribible > 0.5% UIT	1	Valor emitido	2200	A	09	2200	0	0	0	0	0	0	0	0	400	0	0	1800	0	DPTO CCD	Gestión de Cobranza Eficaz			
11	5	CCD	Remitir valores exigibles coactivamente al Departamento de Cobranza Coactiva		Valor remitido	8000	A	09	8000	2500	900	300	300	300	300	2500	300	300	300	300	300						



