

## RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 01-065-000002426

Huancayo, 30 de Diciembre del 2024

### VISTO:

El Informe N° 092-2024-SATH/HUANCAYO/IGBH de fecha 27 de Diciembre del 2024 emitido por la Analista de Planeamiento, mediante el cual presenta el Plan Operativo Institucional 2025, instrumento de gestión institucional que detalla las actividades, indicadores, metas y objetivos que las unidades orgánicas deben cumplir y ejecutar para alcanzar los objetivos en el Plan Estratégico Institucional; así como el Informe Legal N° 04-010-000003519 de fecha 30 de Diciembre del 2024 de la Gerencia Legal y Planeamiento.



### CONSIDERANDO:

Que, mediante Ordenanza Municipal N° 155-MPH/CM se creó el Servicio de Administración Tributaria de Huancayo como organismo público descentralizado de la Municipalidad Provincial de Huancayo, con personería jurídica de Derecho Público Interno y con Autonomía Administrativa, Económica, Presupuestaria y Financiera;

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 297-2023-MPH/A, de fecha 16 de Agosto del 2023, se designó al Econ. JULIO CESAR DE LA ROSA LUJAN, Jefe del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo



Que, mediante Ley Orgánica del Poder Ejecutivo Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional del Presupuesto, aprobado mediante Decreto Supremo N° 304-2012-EF, establece que el Titular de la Entidad es responsable de lograr que los objetivos y metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional y el Presupuesto Institucional el cual se refleja en las funciones programadas, sub programadas, actividades y proyectos que ejecuta y asimismo es responsable de contactar el Plan Operativo Institucional y su Presupuesto Institucional con el Plan Estratégico Institucional;

Que, el Servicio de Administración Tributaria de Huancayo - SATH, desarrolla diversas actividades para el cumplimiento de sus fines y objetivos, motivo por el cual es conveniente la elaboración de un Plan Operativo en cada ejercicio, con la finalidad de planificar y organizar las actividades que ayudaran al cumplimiento de los objetivos institucionales;

Que, mediante Informe N° 092-2024-SATH/HUANCAYO/IGBH de fecha 27 de Diciembre del 2024 emitido por el Analista de Planeamiento, remite la propuesta del Plan Operativo Institucional periodo 2025 y el Informe Legal N°04-010-000003519 de fecha 30 de Diciembre del 2024 emitido por la Gerencia de Legal y Planeamiento, remite la aprobación del POI para el periodo 2025.

Que, por lo mencionado 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 Gerencia de la Institución;

Que, estando a las consideraciones expuestas en los puntos procedentes y en uso de las facultades contenidas en el Art. 8° del Estatuto del SATH, Aprobado por Decreto de Alcaldía N° 023-2003-MPH-A y sus modificatorias;

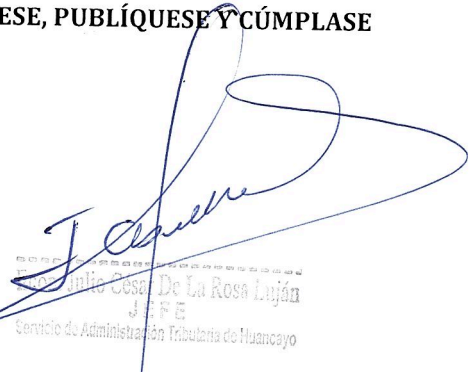
### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR** el Plan Operativo Institucional - POI, para el periodo 2025, del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo - SATH, cuyo anexo forma parte integrante de la presente resolución.

**ARTICULO SEGUNDO.- ENCARGAR** a los Gerentes, Jefes de Departamento y/o Sub Gerentes como responsables del monitoreo, difusión y cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente resolución.

**ARTÍCULO TERCERO.- COMUNICAR** la presente Resolución a los órganos competentes del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo, para su conocimiento y demás fines.

**REGÍSTRESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

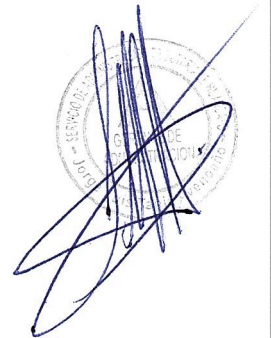
  
Julia Cesar De La Rosa Luján  
JEFE  
Servicio de Administración Tributaria de Huancayo




# SATH

Servicio de Administración  
Tributaria de Huancayo

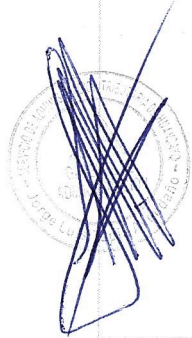
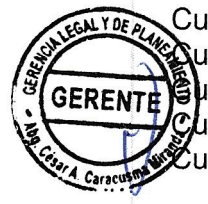


# PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025

## CONTENIDO

### INDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL .....	3
Objetivo .....	3
Finalidad.....	3
Alcance .....	3
BASE LEGAL .....	4
ESTRUCTURA ORGÁNICA	
Estructura Orgánica .....	5
Organigrama Institucional .....	6
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
Situación Futura Deseada .....	7
Misión Institucional .....	8
Cultura Tributaria.....	8
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	
Objetivos Estratégicos.....	10
PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES	
Programación de Actividades.....	11
INDICE DE CUADROS	
Cuadro N°01 Organigrama Institucional.....	06
Cuadro N°02 Objetivos Estratégicos Institucionales .....	10
Cuadro N°03 Objetivos, Acciones y Actividades Estratégicas Institucionales .....	11
Cuadro N°04 Plan Operativo Institucional del Objetivo Estratégico 01 .....	12
Cuadro N°05 Plan Operativo Institucional del Objetivo Estratégico 02 .....	13
Cuadro N°06 Plan Operativo Institucional del Objetivo Estratégico 03 .....	14





## INTRODUCCIÓN

El Servicio de Administración Tributaria de Huancayo (SATH), es un organismo público descentralizado de la Municipalidad Provincial de Huancayo (MPH), creado mediante la Ordenanza N°155-MDH/CM aprobado por el Concejo Municipal; cuenta con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera.

El SATH tiene como finalidad: recaudar los ingresos tributarios y no tributarios de la MPH, a fin de dotarlo de recursos económicos, para el cofinanciamiento de las actividades y proyectos que debe ejecutar.

Según Resolución Jefatural N°01-065-000002408 de fecha 31 de octubre de 2024, se aprobó el "Plan Estratégico Institucional 2025-2030", instrumento de gestión que es la base principal para alinear las actividades operativas con los objetivos estratégicos institucionales, y a fin de ejecutar este plan, debemos de programar el Plan Operativo Institucional (POI).

El POI es un instrumento de gestión que contiene la programación de actividades de las distintas Gerencias y Unidades Orgánicas del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo, a ser ejecutadas en el periodo anual 2025, orientadas a alcanzar los objetivos y metas institucionales, así como contribuir con el cumplimiento de los lineamientos de política y actividades estratégicas del Plan Estratégico Institucional, y permite la ejecución de los recursos presupuestarios asignados en el Presupuesto Inicial de Apertura con criterios de eficiencia, calidad de gasto y transparencia.

Finalmente, el presente instrumento de gestión deberá revisarse constantemente al ser un documento de orientación y consulta de la gestión estratégica, administrativa y operativa.

**PLAN OPERATIVO  
INSTITUCIONAL****OBJETIVO**

Determinar de manera clara y precisa las acciones a realizar durante el ejercicio fiscal 2025, los mismos que están orientados al cumplimiento de los objetivos plasmados en el PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2025 -2030 del SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE HUANCAYO.

**FINALIDAD**

El Plan Operativo Institucional del SATH, es una herramienta que tiene por finalidad la identificación de los objetivos institucionales considerados en el Plan Estratégico Institucional 2025 – 2030 y los Planes de Desarrollo Concertado de la Municipalidad Provincial de Huancayo, orientando la asignación de recursos, a la ejecución de actividades y proyectos considerados de vital importancia para el desarrollo Institucional.

**ALCANCE**

El presente Plan Operativo Institucional 2025, 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, Órganos de Línea, así como la Gerencia de Operaciones, Gerencia de Legal, Planeamiento y Presupuesto.



**BASE LEGAL**

El presente instrumento de gestión, ha sido elaborado en función a las normas legales vigentes:

- 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 N°561-MPH/CM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), vigente a partir del 26 de enero de 2017.
- Decreto de Alcaldía N°023-2003-MPH/A. y modificaciones que Aprueba el Estatuto del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo.
- Resolución Jefatural N°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 N° 01-065-000002408, Aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025 - 2030.



**ESTRUCTURA ORGÁNICA**

Para el cumplimiento de los fines y objetivos del Servicio de Administración tributaria de Huancayo, cuenta con las 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 ADMINISTRACIÓN**

- 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**

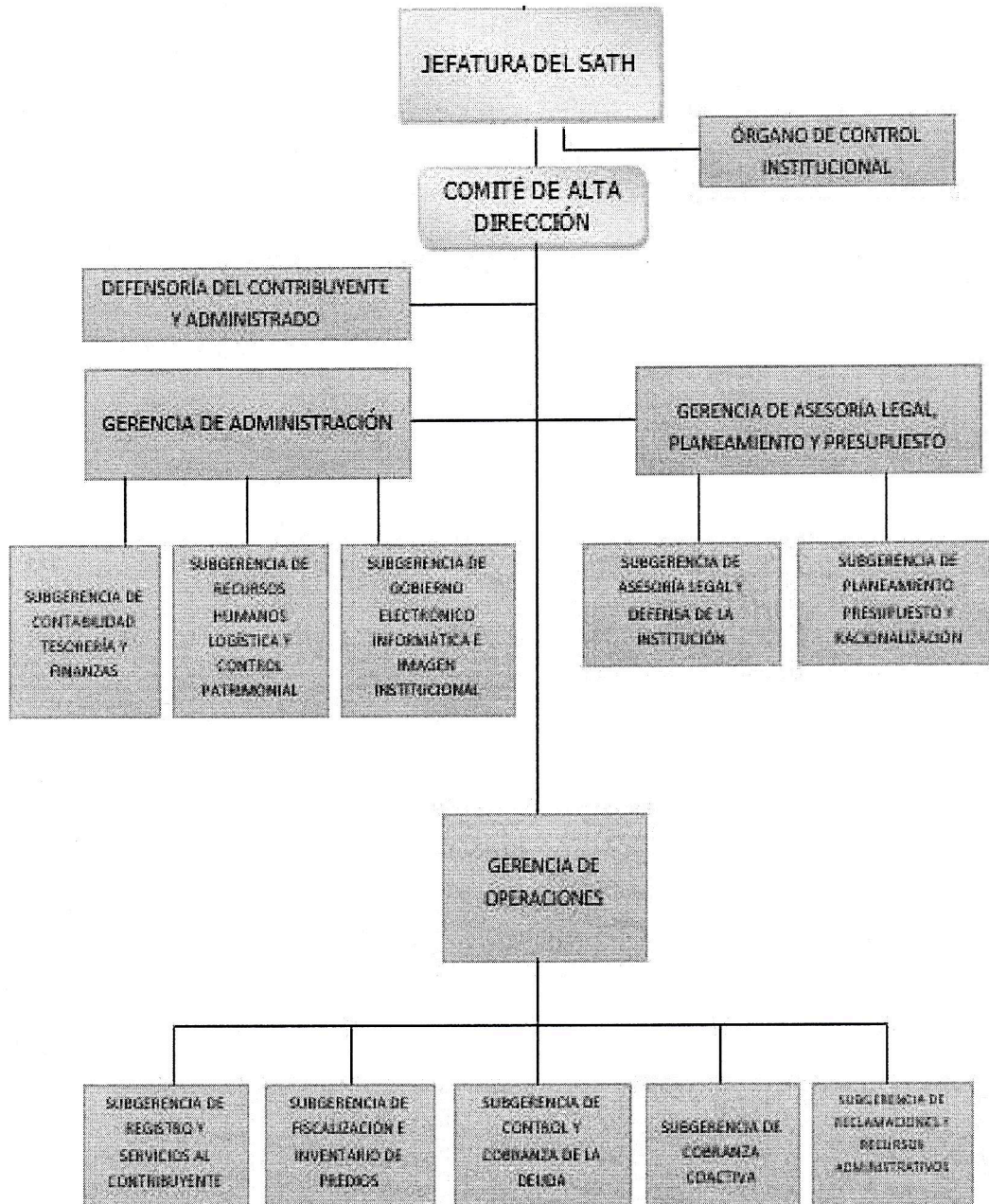
- Gerencia de Operaciones
  - Subgerencia de Registro y Servicios al Contribuyente
  - Subgerencia de Control y Cobranza de la Deuda
  - Subgerencia de Cobranza Coactiva



## ESTRUCTURA ORGÁNICA

CUADRO N°01: ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

### ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



Fuente: Reglamento de Organización y Funciones del SATH

\*Reglamento no implementado por razones de carácter Legal y Presupuestal.



**DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATÉGICO****I. SITUACIÓN FUTURA DESEADA**

En el horizonte del año 2030, el Servicio de Administración Tributaria de Huancayo (SAT Huancayo) se consolidará como un referente de eficiencia y transparencia en la gestión tributaria, plenamente alineado con las políticas vigentes que promueven la modernización y el fortalecimiento institucional. La ciudad, que en años anteriores enfrentaba desafíos significativos en la recaudación y la percepción pública, logrará transformarse gracias a un enfoque innovador y participativo.

Al ingresar al moderno edificio del SATH, los ciudadanos serán recibidos por un ambiente cálido y accesible. Las largas esperas se reemplazarán por un sistema de atención al contribuyente que prioriza la simplificación y rapidez. También se contará con un portal web intuitivo y aplicaciones móviles, los contribuyentes podrán realizar sus trámites en línea, consultar información sobre sus obligaciones tributarias y efectuar pagos con facilidad. Esta modernización permitirá que incluso aquellos sin experiencia previa en tecnología se sientan seguros al interactuar con la administración tributaria.

La educación tributaria viene tomado un papel protagónico. A través de talleres, charlas y campañas de sensibilización, el SATH viene fomentado una cultura de cumplimiento entre los ciudadanos. Las comunidades, incluidas las escuelas y los barrios, son espacios donde se promueve el valor del pago de impuestos como un acto de responsabilidad cívica. El vecino Huancaíno comprenderá que el cumplimiento de sus obligaciones es esencial para financiar servicios públicos, lo que conllevará a tener una ciudad con calles más limpias y ordenadas, áreas verdes conservadas, así como también seguridad ciudadana.

Los resultados de estos esfuerzos permitirán que la recaudación tributaria crezca de manera sostenible, permitiendo dotar de recursos económicos a la Municipalidad Provincial de Huancayo, quien destinara estos recursos a proyectos vitales para la comunidad Huancaína. La ciudadanía vera cómo sus contribuciones se traducen en mejoras tangibles en su calidad de vida, lo que generará un círculo virtuoso de participación y compromiso cívico.

En este futuro deseado, el SATH se constituye como un pilar del desarrollo local, no solo como un ente recaudador, sino como un aliado estratégico de la población Huancaína. La relación entre la administración y los ciudadanos desarrollará hacia una colaboración efectiva, donde el cumplimiento tributario se percibe como una inversión en el bienestar común.



**DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATÉGICO****II. MISIÓN INSTITUCIONAL**

Gestionar y recaudar los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Provincial de Huancayo, a través de una atención de calidad, generando conciencia tributaria.

**III. CULTURA TRIBUTARIA**

Nuestros colaboradores han desarrollado una cultura como parte de la formación profesional dentro de nuestra institución, es por ello que consideramos a estos principios como lineamientos dentro de nuestro actuar:

**a) Responsabilidad**

Todo servidor de la Entidad debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto a su función pública.

**b) Compromiso**

Ante situaciones extraordinarias, el colaborador puede realizar aquellas tareas que por su naturaleza o modalidad no sean estrictamente inherentes a su cargo, siempre que ellas resulten necesarias para mitigar, neutralizar o superar las dificultades que se enfrenten.

**c) Transparencia**

Los actos del servicio deben ejecutarse de manera transparente, ello implica que dichos actos tienen en carácter principio público y son accesibles al conocimiento de toda persona natural o jurídica. El servidor de la Entidad debe brindar y facilitar información fidedigna, completa y oportuna.

**DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATÉGICO**

## d) Discreción

Debe guardar reserva respecto de hechos o informaciones de los que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de los deberes y las responsabilidades que le correspondan en virtud de las normas que regulan el acceso y la transparencia de la información pública.

## e) Vocación de Servicio

Entrega al trabajo, más allá de la responsabilidad contractual.

## f) Identidad

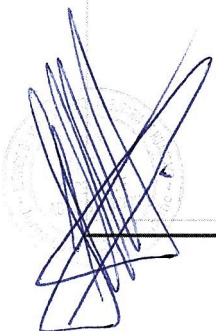
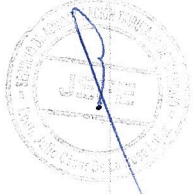
Sentido de pertenencia a la Institución.

## g) Lealtad

Actúa con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de su institución, cumpliendo las órdenes que le imparta el superior jerárquico competente, en la medida que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de actos de servicio que se vinculen con las funciones a su cargo, salvo los supuestos de arbitrariedad o ilegalidad manifiestas, las que deberá poner en conocimiento del superior jerárquico de su institución.

## h) Justicia y Equidad

Tiene permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que le es debido, actuando con equidad en sus relaciones con el Estado, con el administrado, con sus superiores, con sus subordinados y con la ciudadanía en general.





## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GENERALES

Se han formulado tres (03) Objetivos Estratégicos Institucionales y diez (10) Acciones Estratégicas Institucionales (AEI), que van a permitir reorientar y cumplir con la finalidad pública del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo.

### CUADRO N°02: OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

<b>OEI.01</b> Incrementar sostenidamente la recaudación tributaria y no tributaria.	<b>OEI.02</b> Incrementar los niveles de satisfacción de los contribuyentes y administrados.	<b>OEI.03</b> Modernizar la gestión institucional
<ul style="list-style-type: none"><li>•AEI.01.01 Ampliar la base tributaria a través de procesos de inducción, detección de omisos y subvaluadores.</li><li>•AEI.01.02 Reducir los niveles de morosidad corriente.</li><li>•AEI.01.03 Reducir los saldos por cobrar de deuda no corriente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•AEI.02.01 Incrementar la satisfacción de atención en el departamento de Servicios al Contribuyente.</li><li>•AEI.02.02 Reducir los tiempos de espera.</li><li>•AEI.02.03 Resolver los trámites de manera motivada y dentro de los plazos.</li><li>•AEI.02.04 Crear una cultura tributaria en diversos sectores de la población.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•AEI.03.01 Actualizar los documentos de planificación y gestión de la entidad.</li><li>•AEI.03.02 Implementar un programa de desarrollo de personas.</li><li>•AEI.03.03 Modernizar la infraestructura tecnológica a nivel de software y hardware</li></ul>

Fuente: Extraído del Plan Estratégico Institucional 2025 – 2030.





## PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES

El Servicio de Administración Tributaria de Huancayo, que busca reorientar su finalidad pública a través de su gestión por procesos, ha formulado las actividades del Plan Operativo Institucional en función a lo Objetivo Estratégico del PEI 2025 – 2030:

CUADRO N°03: OBJETIVOS, ACCIONES Y ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	ÍTEMS	ACTIVIDADES
OEI.01	Incrementar sostenidamente la recaudación tributaria y no tributaria.	AEI.01.01	Ampliar la base tributaria a través de procesos de inducción, detección de omisos y subvaluadores.	1	Cumplir la meta del MEF
				2	Cumplir la meta Institucional
				3	Efectuar emisiones masivas mecanizadas de tributos 2025
				4	Recepcionar y registrar declaraciones juradas
				5	Implementar el Catastro Fiscal
				6	Implementar acciones de verificación y programas de fiscalización
				7	Efectuar programas de Tasación de Predios Especiales
		AEI.01.02	Reducir los niveles de morosidad corriente.	8	Formular, proponer, ejecutar y supervisar los planes de difusión de Campañas Tributarias y no Tributarias
				9	Gestionar el cumplimiento de pago mediante diversas acciones (mensajes, llamadas y visitas domiciliarias)
		AEI.01.03	Reducir los saldos por cobrar de deuda no corriente.	10	Ejecutar acciones de cobranza coactiva (cartas inductivas, actos administrativos y resoluciones)
OEI.02	Incrementar los niveles de satisfacción de los contribuyentes y administrados.	AEI.02.01	Incrementar la satisfacción de atención en el departamento de Servicios al Contribuyente.	1	Ampliar los canales de atención en orientación, pagos y tramites
				2	Implementar, mantener y equipar de mobiliario a la institución
		AEI.02.02	Reducir los tiempos de espera.	3	Ejecutar capacitaciones al personal de Servicios con el fin de mejorar la atención a los contribuyente y administrado
				4	Atender y orientar a los contribuyentes y administrados
		AEI.02.03	Resolver los trámites de manera motivada y dentro de los plazos	5	Resolver recursos dentro de los plazos
				6	Atender quejas y denuncias (Libro de Reclamaciones)
		AEI.02.04	Crear una cultura tributaria en diversos sectores de la población.	7	Optimizar el tiempo promedio de atención de recursos tributarios y administrativos
				8	Programar y ejecutar el Plan de Generación de conciencia tributaria (charlas, sorteos, ferias)
OEI.03	Modernizar la gestión institucional	AEI.03.01	Actualizar los documentos de planificación y gestión de la entidad.	1	Direccionar actividades para planificar y brindar sustento técnico y económico en la toma de decisiones
				2	Evaluar el desempeño
		AEI.03.02	Implementar un programa de desarrollo de personas	3	Mantener los recursos humanos de la entidad a través de programas de desarrollo profesional
				4	Tramitar y verificar la transferencia oportuna de la comisión por parte de MPH
		AEI.03.03	Modernizar la infraestructura tecnológica a nivel de software y hardware	5	Garantizar la dotación oportuna de bienes y servicios a las diferentes unidades orgánicas del SATH
				6	Presentar reportes de saldos de cuentas por cobrar a la Municipalidad Provincial de Huancayo
				7	Implementar un CALL CENTER
				8	Desarrollar un sistema y aplicativos para la parte Tributaria y Administrativa Versión 1.0
				9	Notificar todos los actos emitidos por las distintas unidades orgánicas del SATH
				10	Fortalecer el control interno Institucional

Fuente: Extraído del Plan Estratégico Institucional 2025 – 2030.  
Elaborado: Gerencia Legal y Planeamiento



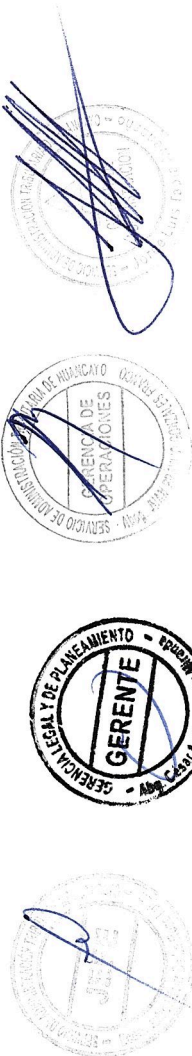
**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025**

: JEFATURA, GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN, GERENCIA DE OPERACIONES Y UNIDADES ORGÁNICAS  
: INCREMENTAR SOSTENIDAMENTE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA

**CUADRO N°04**

OBJETIVO ESPECÍFICO	N° ACTIVIDAD Y/O PROYECTO	INDICADOR	META ANUAL		PRIORIDAD	TF	FT	PROGRAMACIÓN MENSUAL												RESPONSABLE	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							
Ampliar la base tributaria a través de procesos de inducción, detección de omisos y subvaladores.	1	Cumplir la meta del MEF	Porcentaje de recaudación ip corriente	Recaudación IP corriente = Meta MEF 2025 x100	100%	A	RDR	10.0%	18.5%	27.0%	35.5%	43.6%	48.4%	53.2%	58.0%	62.8%	67.6%	72.4%	74.0%	Jefatura, Gerencias y Unidades Orgánicas.	Cumplir la Meta establecida por el MEF.					
	2	Cumplir la meta institucional	Recaudación Global (no se considera los impuestos a los juegos)	(RGA1 - RGA0) X 1.13	100%	A	RDR													100%		Cumplir la Meta establecida por alta Dirección				
	3	Efectuar emisiones masivas mecanizadas de tributos 2025	Emissiones efectuadas	Emissiones masiva	2	A	RDR	2																Ampliar la Base Tributaria.		
	4	Recepcionar y registrar declaraciones juradas	Porcentaje de registro	De Inscripciones Tramite salidas para el por Fiviera	100%	A	RDR	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%				
	5	Implementar el Catastro Fiscal	Porcentaje de ejecución del Plan de Catastro Fiscal	Plan ejecutado Plan programado	100%	A	RDR		10%	20%	20%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%	100%	100%	100%			
	6	Implementar acciones de verificación y programas de fiscalización	Acciones realizadas	Acciones Ejecutadas Acciones Programadas	10000	A	RDR		1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000		
	7	Ejecutar un programa de Tasación de Predios Especiales	Acciones realizadas	Acciones Ejecutadas x100 Acciones Programadas	100%	A	RDR			25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%		
	8	Formular, proponer, ejecutar y supervisar los planes de difusión de Campañas Tributarias y no Tributarias	No de campañas de difusión ejecutadas	Difusión de campañas	12	A	RDR	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
	9	Gestionar el cumplimiento de pago mediante diversas acciones (mensajes, llamadas y visitas domiciliarias)	Acciones programadas	Acciones ejecutadas	10200	A	RDR	850	850	850	850	850	850	850	850	850	850	850	850	850	850	850	850	850		
	10	Ejecutar acciones de cobranza (cartas inductivas, actos administrativos y resoluciones)	Recaudación	Soles	15,000,000.00	A	RDR	2,000,000	1,900,000	1,500,000	1,000,000	800,000	600,000	900,000	800,000	700,000	1,800,000	2,300,000	2,300,000	2,300,000	2,300,000	2,300,000	2,300,000	2,300,000		

PRIORIDAD :  
A Primera  
B Segunda  
C Tercera



**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025**

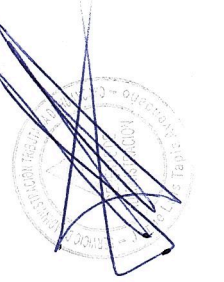
**CUADRO N°05**

: JEFATURA, GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN, GERENCIA DE OPERACIONES Y UNIDADES ORGÁNICAS  
: INCREMENTAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES Y ADMINISTRADOS

UNIDAD ORGÁNICA  
OBJETIVO ESTRATÉGICO

OBJETIVO ESPECÍFICO	Nº	ACTIVIDAD Y/O PROYECTO	INDICADOR	META ANUAL		PRIORIDAD	FTE	PROGRAMACION MENSUAL												RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO
				UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD			I TRIM.			II TRIM.			III TRIM.			IV TRIM.				
								E	F	M	A	M	A	M	J	J	A	S	O		
Incrementar la satisfacción de atención en el departamento de Servicios al Contribuyente.	1	Ampliar los canales de atención en orientación, pagos y trámites	Acciones realizadas	Acciones Ejecutadas = Acciones Programadas x100	4	A	RDR	1										Unidad de Tesorería Gerencia de Administración Gerencia de Operaciones Jefatura	25% 75%		
	2	Implementar, mantener y equipar de mobiliario a la institución	Porcentaje de adquisiciones movilizadas	Adquisiciones Programadas x100	100%	A	RDR	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Unidad de Control Patrimonial			
Reducir los tiempos de espera.	3	Ejecutar capacitaciones al personal de atención a contribuyente y administrado	Nro de Capacitaciones ejecutadas	Capacitaciones Ejecutadas = Capacitaciones Programadas x100	4	A	RDR	1				1						Gerencia de Operaciones y Departamento de Servicios al Contribuyente.			
	4	Atender y orientar a los contribuyentes y administrados	Tiempo promedio de espera 16 minutos Tiempo promedio de atención 10 minutos	Cantidad de Trámites atendidos x mes/días del mes/8 horas Tiempo promedio de atención 10 minutos	100%	A	RDR	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Operaciones y Departamento de Servicios al Contribuyente.	Incrementar el grado de satisfacción de los contribuyentes y administrados		
Resolver los trámites de manera motivada y dentro de los plazos	5	Resolver recursos dentro de los plazos	Acciones realizadas	Recurso Resuelto = Recurso Ingresado x100	100%	A	RDR	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Operaciones Departamento de Reclamos	5%			
	6	Atender quejas y denuncias (Libro de Reclamaciones)	Acción ejecutada	Quejas Denunciadas Resueltas = Quejas/Denuncias Presentadas x100	100%	A	RDR	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Departamento de Control y Cobranza de la Deuda	95%			
Crear una cultura tributaria en diversos sectores de la población	7	Optimizar el tiempo promedio de atención de recursos tributarios y administrativos	Tiempo promedio de resolución	Tiempo promedio (Fecha de notificación del recurso presentado - Fecha de Ingreso)	20 (días)	A	RDR	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Operaciones y Departamento de Reclamos	30%			
	8	Programar y ejecutar el Plan de Generación de conciencia tributaria (charlas, sorteos, ferias)	Acciones ejecutadas	Acciones ejecutadas	72	A	RDR	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Gerencia de Administración			

PRIORIDAD :  
A Primera  
B Segunda





**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025**

**CUADRO N°06**

OBJETIVO ESPECIFICO	N°	ACTIVIDAD Y/O PROYECTO	INDICADOR	META ANUAL		PRIORIDAD	PROGRAMACION MENSUAL												RESPONSABLE	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				
Actualizar los documentos de planificación y gestión de la entidad.	1	Direccionar actividades para planificar y brindar sustento técnico y económico en la toma de decisiones	Número de instrumentos de gestión actualizados	Emtir informes	100%	A	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de legal y de Planeamiento - Unidad de Planeamiento y Presupuesto	Gestión eficiente		
	2	Evaluar el desempeño	Rendimiento del Servidor Público	Evaluación 10 días antes del termino del trimestre	4	A													Gerencia de Administración, Unidad de Personal			
	3	Mantener los recursos humanos de la entidad a través de programas de desarrollo profesional	Número de colaboradores que participan en el programa de desarrollo profesional	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de servidores participantes}}{\text{N}^\circ \text{ de servidores establecidos en el plan de desarrollo profesional}} \times 100$		110	A	18%	20%										30%	32%		
	4	Tramitar y verificar la transferencia oportuna de la comisión por parte de MPH	Comisión transferida	$\frac{\text{Transferencias de comisión}}{\text{Reporte de Ingresos consumados SATH x 95}} \times 100$		100%	A	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	5	Garantizar la dotación oportuna de bienes y servicios a las diferentes unidades orgánicas del SATH	Porcentaje de adquisiciones	$\frac{\text{Bienes y servicios Programación PIA 2025}}{\text{Programación PIA 2025}} \times 100$		100%	A	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Modernizar la infraestructura tecnológica a nivel de software y hardware	6	Presentar reportes de saldos de cuentas por cobrar a la Municipalidad Provincial de Huancayo	Reporte de cuentas por cobrar	Informe	12	A																
	7	Implementar un CALL CENTER	Programa de implementación CALL CENTER	Ejecución de programa*100	80%	A																
	8	Desarrollar un sistema y aplicativos para la parte Tributaria y Administrativa Versión 1.0	Avance del desarrollo del sistema y aplicativos	Porcentaje de avance	60%	A	20%	40%														
	9	Notificar todos los actos emitidos por las distintas unidades orgánicas del SATH	Número de cargos entregados	$\frac{\text{Notificaciones Realizadas}}{\text{Notificaciones Derivadas}} \times 100$		70%	A	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	
10	Fortalecer el control interno institucional	Número de servicios de control ejecutados	Informes de servicios de Control		35	A	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		

PRIORIDAD :  
 A Primera  
 B Segunda  
 C Tercera

