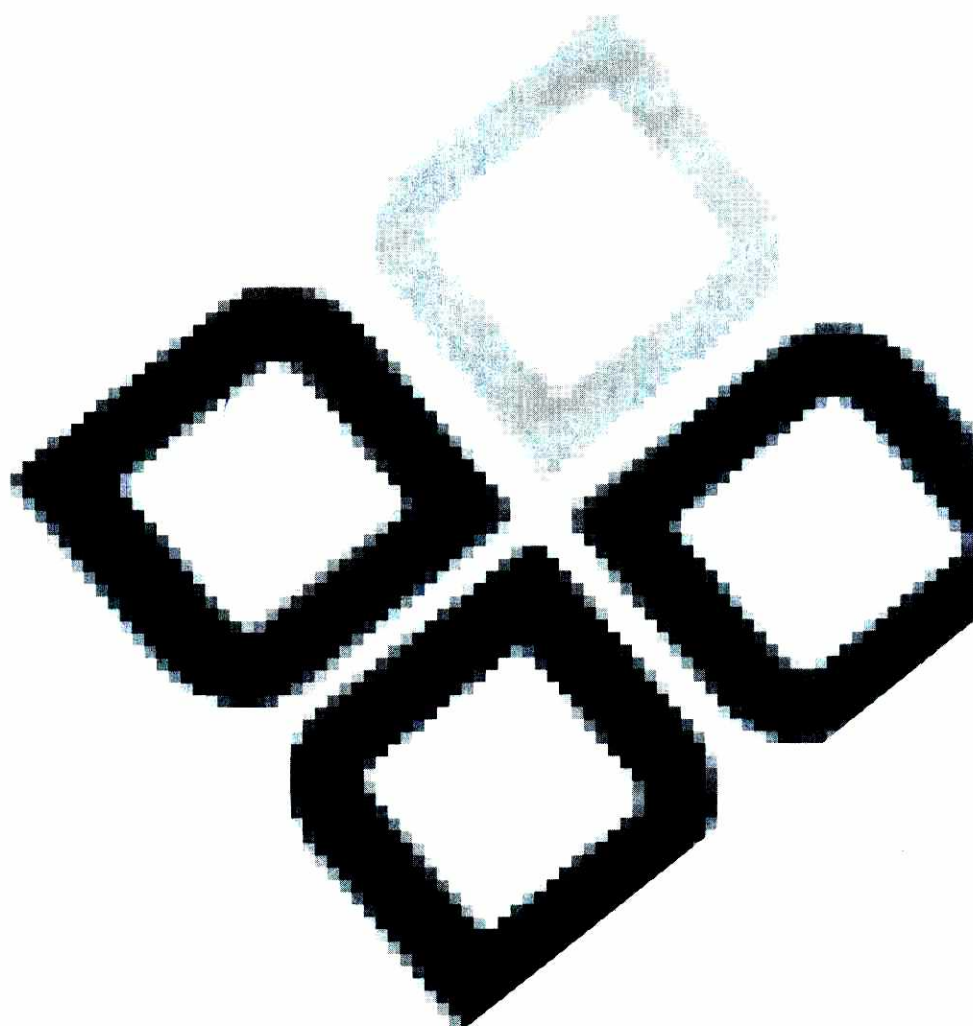


**PLAN ESTRATEGICO
INSTITUCIONAL
DEL
SERVICIO DE ADMINISTRACION
TRIBUTARIA DE PIURA - SATP
2020 – 2022**



PRESENTACIÓN

El Plan Estratégico del Servicio de Administración Tributaria de Piura, es un instrumento de gestión que orienta el desarrollo de sus actividades en los próximos 03 tres años, impulsando a la Institución hacia una nueva visión, contemplando la ejecución y conclusión de proyectos, asegurando así el cumplimiento de metas institucionales.

El PEI 2020-2022 del SATP, se enmarca en los esfuerzos establecidos en el Plan Estratégico Institucional para los años 2017-2019, derivado de los cambios del entorno económico y político, y como parte del proceso de revisión anual del PEI, como resultado de esta revisión se consideró esencial evaluar los elementos estratégicos fundamentales (misión, visión y objetivos estratégicos), lo cual consideramos importante para mejorar la alineación de las acciones del SAT-Piura y darle continuidad a la orientación estratégica, aspecto esencial para obtener resultados sostenibles, a la vez se profundiza los esfuerzos mediante iniciativas mejor direccionadas y enfocadas, pues son el fruto de la experiencia adquirida institucionalmente.

El Plan Estratégico Institucional 2020-2022 está orientado a continuar los esfuerzos de modernización institucional que permitan facilitar y motivar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y no tributarias, mejorando el servicio y atención a nuestros contribuyentes y administrados fomentando la cultura de pago.



Se presentará en el presente Plan el análisis de la situación institucional, la descripción de la Misión y Visión, que integran el compromiso institucional y definen hacia dónde vamos como institución; los fundamentos estratégicos del SAT Piura, que incluyen los principios y valores institucionales indispensables para mantener nuestra vocación de servicio hacia los contribuyentes y administrados, finalmente se presentan en forma detallada cada uno de los objetivos estratégicos.

Este Plan debe ser una herramienta dinámica que responda a las necesidades del entorno en el que se desenvuelve la gestión tributaria, situación por la cual será sujeto de seguimiento de acuerdo a la normativa institucional, y revisión y validación en forma anual.

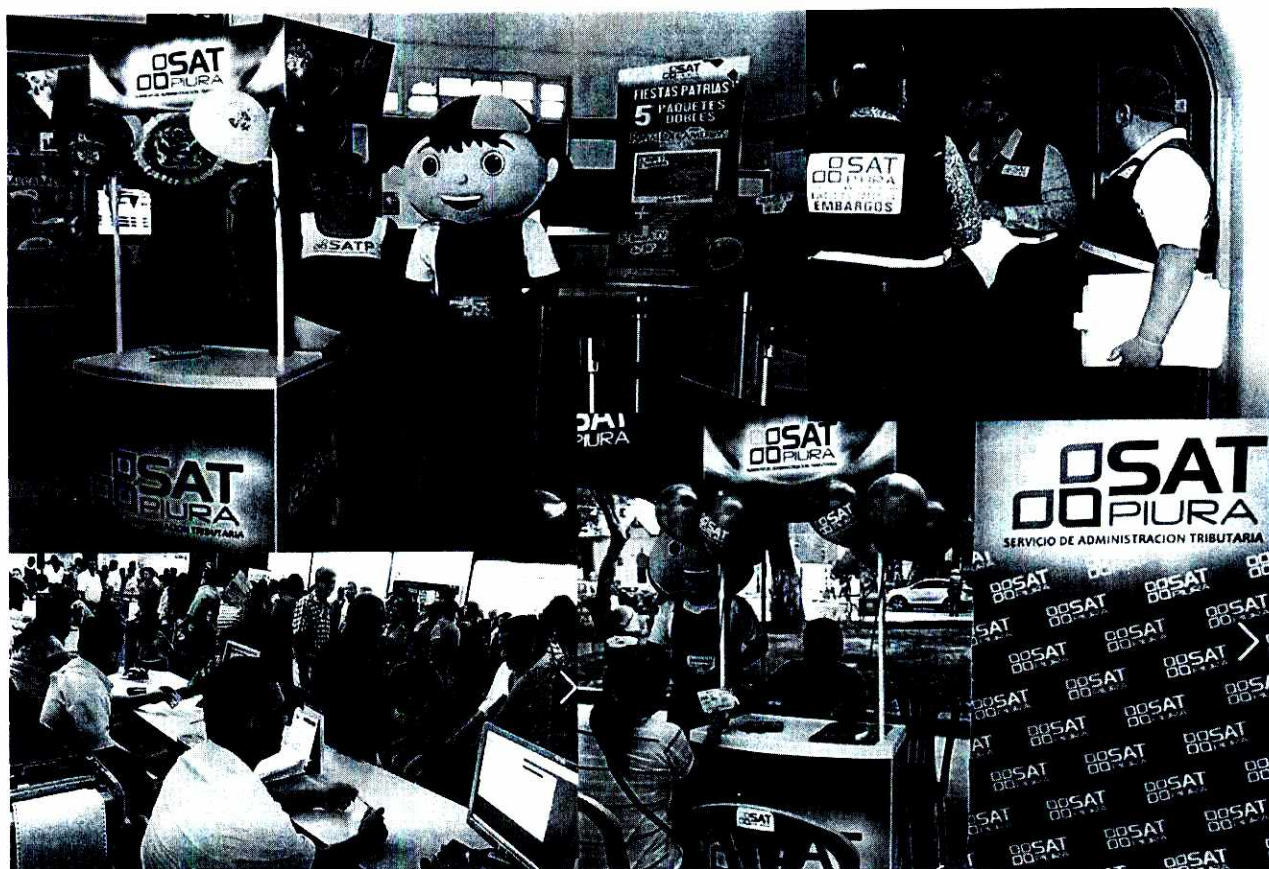
INTRODUCCION

El Servicio de Administración Tributaria de Piura fue creado en 1999 mediante Ordenanza Municipal N° 030-99-C/CPP e inició actividades en marzo de 2000 como una entidad autónoma descentralizada, para organizar y ejecutar la administración, fiscalización y recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Provincial de Piura.

Su origen está vinculado con la creación de los servicios de administración tributaria de Lima y Trujillo, organismos públicos descentralizados de idéntica naturaleza que el SAT-Piura.

El Servicio de Administración Tributaria de Piura, SAT – Piura es una institución recaudadora que con cerca de 20 años de labor, que se ha consolidado en la ciudadanía piurana adquiriendo experiencia necesaria y orientando todos sus esfuerzos y actividades a lograr mayores ingresos para la Municipalidad Provincial de Piura.

Hoy el SAT-Piura es consciente además que es responsable directo del trato ante los administrado piuranos, su atención oportuna y el respeto de sus derechos, es en este sentido que se está proponiendo un cambio en su actuación, que nos lleve a un lugar más cercano a los Contribuyentes piuranos, convirtiéndolos en aliados de la administración tributaria y por tanto del desarrollo de la ciudad.



SECCIÓN I. ANÁLISIS DEL ENTORNO INSTITUCIONAL

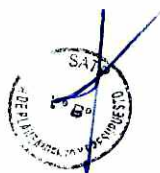
1.1. Análisis Externo:

El diagnóstico externo comprende la identificación de los factores positivos y negativos, es decir las Oportunidades y las Amenazas en el entorno del Servicio de Administración Tributaria de Piura, a partir del análisis del comportamiento de las variables económicas, demográficas, tecnológicas, ambientales, políticas, etc., así como del entorno competitivo y los componentes de nuestro sector.

1.1.1 Oportunidades:

A) Entorno Político

- Proyectos.- La actual gestión del SATP ha presentado a la plana directiva de la Municipalidad Provincial de Piura un proyecto de construcción inmobiliaria que favorecería a nuestra institución, la cual contempla la donación de un terreno en la ciudad de Piura para la construcción de un local institucional, esta propuesta de ser aprobada por actual gobierno edil permitirá al SATP contar con un local propio, moderno y cómodo para prestar un mejor servicio a la comunidad piurana, así como un aporte de nuestra institución a favor de la ciudadanía.
- Base Tributaria.- Con la actual gestión, la Municipalidad Provincial de Piura ha otorgado importancia al incremento de la base tributaria y minimizar la subvaluación con diversos proyectos de actualización predial. Es decir tenemos la oportunidad de ampliar nuestros horizontes tributarios mejorando la imagen ante la sociedad.
- Apoyo de la gestión actual en el Municipio de Piura.- La actual gestión municipal está brindando las facilidades y el apoyo necesarios para agilizar nuestros proyectos en favor de mejorar nuestra gestión tributaria y así mejorar recaudación tributaria y no tributaria, cabe mencionar que los proyectos de iniciativa municipal en mejoras de la ciudad de Piura, son un eje importante para mejorar la imagen de ambas instituciones y mostrar una mejor gestión municipal.



B) Entorno Económico

- Economía global.- En el mes de julio de 2019, la producción nacional se incrementó 3,28 % en comparación con similar mes año anterior y contabilizó 120 meses (10 años) de crecimiento ininterrumpido. En los últimos doce meses (agosto 2018 - julio 2019) la actividad productiva aumentó en 2,74 % y de enero a julio del presente año, 1,96 %.

El resultado mensual fue influenciado por la recuperación de la demanda externa, principalmente de productos no tradicionales (12,58 %), entre los que destacan productos agropecuarios, químicos, pesqueros y textiles; en el grupo de los tradicionales se registraron mayores envíos de café, hierro, plomo, estaño, así como petróleo y derivados. Igualmente, contribuyó el consumo de los hogares evidenciado en las mayores ventas al por menor (3,21 %) y el incremento de los créditos de consumo (12,20 %).¹

- **Boom inmobiliario y demografía.**- El «boom inmobiliario» que se vive desde hace un lustro en la capital parece estarse trasladando paulatinamente a las principales ciudades del interior del país, donde el crecimiento, tanto a nivel demográfico como de ingreso, han elevado la demanda de inmuebles, atrayendo así la atención de las empresas constructoras. Gisella Postigo, Directora Comercial de Adondevivir.com, comentó que la cada vez mayor escasez de terrenos en la capital y las trabas que ponen los municipios para la emisión de licencias de construcción han sido las principales razones para que los constructores volteen la mirada hacia el interior del país.

«En los últimos meses las empresas constructoras han ido dejando de a pocos su nicho habitual que era la capital para empezar a mirar con más fuerza a las provincias, especialmente a Cusco, Piura, Chiclayo, Trujillo, Ica y Arequipa, ciudades donde han encontrado un buen espacio para crecer», detalló.

La ejecutiva resaltó que el interés en estas ciudades del interior gira en torno a la compra de lotes y terrenos (19%), y no tanto de departamentos, lo que se explica por la costumbre de esta parte de la población de vivir en casas.² Por lo cual nuestro campo de acción respecto a la recaudación tributaria se beneficiaría al contar con un mayor número de contribuyentes.

- **Parque automotor.**- En julio de 2019, el comercio automotriz creció en 1,51% explicado por la mayor comercialización de vehículos livianos (station wagon, camionetas todoterreno) favorecido por la disminución del Impuesto Selectivo al Consumo (ISC). Asimismo, aumentó el servicio de mantenimiento y reparación de vehículos automotores por renovación estratégica; la venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores por el mayor volumen de venta de neumáticos, baterías y cubiertas.



¹ Inei – Boletín Estadístico Edición N° 09-septiembre 2019

² Publicado el 23 septiembre, 2019 por casasperu en Actualidad Inmobiliaria

C) Entorno Tecnológico

- El avance tecnológico de la información y las comunicaciones, así como la aplicación de nuevas herramientas que contribuyen a la mejora de nuestros procesos, representan una oportunidad que nos facilita la innovación en gestión pública y transparencia de información. Con la amplia descarga de las diferentes redes sociales, tenemos la posibilidad de difundir nuestras actividades institucionales, así mismo la suscripción de convenios, con instituciones públicas y/o privadas nos permiten adquirir nuevas experiencias positivas y tecnológicas.

D) Instituciones Externas

- La coordinación con otras instituciones que realizan labores que se asemejan y afectan nuestras funciones fuera de la provincia de Piura (SAT's. Ministerio de Transportes, Municipios, etc), permite crear sinergias al momento de desarrollar nuestras acciones.
- Actualmente se coordina con el Conectamef que es un Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), que presta servicios de capacitación, asistencia técnica, atención de consultas y mesa de partes a funcionarios de gobiernos regionales y locales, así como a Organismos Públicos y Entidades de Tratamiento Empresarial. Están conformados por equipos multidisciplinarios que nos ofrecen una atención personalizada, directa y de fácil acceso de los servicios de competencia exclusiva del MEF, a través de una comunicación efectiva y permanente.
- El Ministerio de Economía y Finanzas que a través de sus Programas de incentivos para la Modernización Municipal, pueden reactivar nuestra eficiencia operativa al otorgar fondos por el cumplimiento de metas.
- Los cambios en la Ley de Contrataciones del Estado favorece la mayor oferta mejorando la calidad los bienes y servicios que requiere la institución.
- El fortalecimiento de la Asociación de Sat's en el Perú que permite el intercambio de información, conocimientos y generación de sinergias para realizar inversiones comunes y capacidad de gestión ante los organismos gubernamentales.
- La realización de actividades conjuntas con instituciones de ámbito local como Sunarp, Eps Grau, Dirección Regional de Vivienda, Enosa; con la finalidad de intercambiar información para fortalecer el catastro y generar una base de datos más consistente.



1.1.2 Amenazas

A) Entorno Político

- El crecimiento desordenado de la zona de expansión urbana de la ciudad de Piura sin control municipal fortalece la evasión tributaria.
- Cambios en la norma tributaria vigente, interferencia política; constituyen sin duda una amenaza permanente que podría originar un impacto negativo en la recaudación de los ingresos municipales, así como en nuestro presupuesto institucional programado.
- La normativa presupuestal que no permite flexibilizar algunas medidas de austeridad, disciplina y calidad en el gasto público que obstaculizan el cumplimiento de objetivos en la operatividad institucional.

B) Entorno Económico

- Competencia con otros servicios de recaudación en el medio se encuentran otras empresas prestadoras de servicios básicos, con los cuales nuestra institución debe lidiar debido a los limitados presupuestos familiares así mismo las entidades financieras, por lo cual se deben preparar las estrategias adecuadas para poder concientizar al contribuyente del pago voluntario y otorgarle las mejores facilidades en el cumplimiento de sus obligaciones.

C) Entorno Social

- La falta de cultura tributaria en la ciudadanía que propicia la morosidad y la escasa cultura de pago voluntario.
- Los servicios que brinda la municipalidad, principalmente en temas como limpieza, seguridad y ordenamiento vehicular representan una amenaza constante para la institución, debido a la insatisfacción de los ciudadanos en estos temas y que definitivamente repercuten en la recaudación municipal a través de las quejas de los contribuyentes.

D) Judicial

- Sentencias judiciales desfavorables tanto en el ámbito administrativo como operacional, que puede afectar la economía institucional.
- Inacción administrativa y judicial por desconocimiento y/o actualización de la normatividad vigente.

E) Clima

- Los desastres naturales son una constante en nuestro país, el fenómeno del niño, es una realidad que azota el norte del país en los primeros meses del año, por lo tanto las acciones de recaudación, así como las de prevención institucional deben estar planificadas con meses de anticipación.



1.2. Análisis de la Situación Interna

El diagnostico interno comprende la identificación de las fortalezas y debilidades del Servicio de Administración Tributaria de Piura, a partir del análisis del comportamiento de los diversos recursos que interactúan en la gestión institucional.

1.2.1 Fortalezas

A) Ventanillas de atención en el MAC

- Actualmente contamos con ventanillas de atención en el MAC (Mejor Atención del Ciudadano) del moderno Centro Comercial Real Plaza de la ciudad de Piura. El MAC es el Centro de atención en el que el Estado a través de un conjunto de entidades (actualmente nuestra institución) ofrece servicios públicos en una misma plataforma integrada para brindar al ciudadano, rapidez, confianza, transparencia y comodidad en un solo lugar, es decir es un mejor servicio unificado de atención al ciudadano y un modelo reconocido de buenas prácticas en gestión pública, en horario de atención (8:00 a.m a 8:00 p.m) ampliado y mayores días de atención (sábados, domingos y feriados).

B) Recursos Humanos

- El capital humano acompañado de un liderazgo eficiente es un factor importante en el éxito de la gestión. El SATP es un despliegue de profesionales con conocimientos y experiencia en temas de tributación municipal, que interactúan con respeto y cordialidad en un buen ambiente de trabajo. Así mismo este personal se encuentra identificado con la institución, comprometido con el logro de objetivos institucionales y en su desarrollo personal y profesional, permitiéndonos contar con un equipo de trabajo competitivo a todo nivel.

C) Estrategias de Cobranzas

- El Servicio de Administración Tributaria de Piura va camino a la vanguardia en la gestión tributaria local buscando nuevas alternativas y estrategias de gestión, promoviendo el pago voluntario y formando conciencia tributaria en el ciudadano piurano, utilizando en gran medida las técnicas publicitarias existentes en el medio.

D) Atención Personalizada.

- El SATP otorga buena atención a los contribuyentes y administrados, facilitando el cumplimiento de trámites y gestiones, mejorando la calidad de información.



Nuestro compromiso es mejorar nuestros estándares de atención y servicio, ampliar los canales de pago a través de la website de bancos y de la web SAT-Piura. Así mismo nos encontramos en la implementación de la Plataforma Única de Atención, la que otorgará un mejor servicio a nuestros contribuyentes y administrados.

E) Transparencia

- Nuestros procesos son de fácil acceso y es una de nuestras fortalezas al brindar información confiable, pues nos identificamos con la transparencia de gestión en el ejercicio de nuestra función. Nuestras acciones son públicas y verificables ante la ciudadanía, por lo tanto otorgamos seguridad para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y no tributarias.

1.2.2 Debilidades

A) Infraestructura y Mobiliario

Actualmente el SAT-Piura no cuenta con una infraestructura física moderna, adecuada y equipada para la ejecución de nuestras actividades, proyectando debilidad en la imagen institucional y limitando la prestación de un servicio excelente hacia la ciudadanía piurana.

B) Software

Los constantes avances en los estándares tecnológicos, y la adecuación e innovación de nuestros procesos de gestión a la normatividad jurídica han contribuido en gran medida a la obsolescencia de nuestro sistema tributario y administrativo, limitando su mejora continua de acuerdo con los actuales avances en tecnología informática

C) Personal

Se presenta por motivos presupuestales inestabilidad en el personal de apoyo de todas las áreas, así mismo presenta una carencia de capacitación especializada y un ingreso acorde a las demandas del mercado, lo que origina fuga de talentos a otras opciones que brinden mejores condiciones de trabajo.

D) Gestión de procesos

El SATP no ha actualizado todos sus procesos y procedimientos, identificándose algunos vacíos procesales que afectan la recaudación del compromiso tributario, dilatando y/o estancando los procesos en tramitaciones de actos administrativos que retrasan la cobranza.



Por otro lado la falta de respuesta rápida y certera en defensa de los intereses institucionales, frente a los reclamos de los contribuyentes, diluyen las esperanzas de ganar litigios, en la medida que en gran medida se carecen de sustentos por omisiones y errores en los procedimientos, con lo cual se evidencia la presencia de algunas inconsistencias de información en los sistemas y procesos que impiden la productividad y facilidad en la toma de decisiones.

E) Responsabilidad social e imagen institucional

El SATP, no tiene adscrito en su agenda lo relacionado a la responsabilidad social con sus administrados. La imagen que proyecta el SATP, ante el público en general, es de ser un ente cobrador, sin rostro humano. Situación que no permite desarrollar a cabalidad el tema de la cultura tributaria.

De otro lado, se denota aislamiento del SATP ante la sociedad en general, debido a no tener coberturado los mecanismos o redes de intercomunicación necesarios con sus contribuyentes y administrados.

SECCION II. LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES

2.1. Misión

La misión es expresión de la manera como definimos nuestra institución en términos de identidad, valores, actividades y ámbitos de acción.

“Somos una institución técnica que presta servicios de recaudación tributaria y no tributaria a la comunidad piurana con un equipo de trabajo responsable y comprometido en fomentar cultura tributaria, otorgando calidad, mejora continua eficiencia y transparencia en todos nuestros procesos”.

2.2. Visión

La visión es una imagen poderosa de aquello que deseamos crear en el futuro y refleja cuales son los aspectos a los que damos mayor importancia en nuestra institución.



“Ser una organización líder en el servicio de recaudación pública en el norte del Perú para el año 2022, basados en la eficiencia de nuestros procesos con el objetivo de contribuir al desarrollo de Piura.”

2.3 Valores y Principios

En el marco de lo expuesto, el SATP ha formulado su Plan Estratégico Institucional sobre la base del siguiente conjunto de Valores y Principios:

Valores

Que guían las acciones y comportamiento de nuestros trabajadores en el cumplimiento de los propósitos de nuestra institución, indicando las formas de actuación en el trabajo para alcanzar los objetivos trazados.

- Honestidad

Nuestras acciones las realizamos con estrecha relación a los lineamientos de la verdad y justicia y la integridad moral, anteponemos la verdad en nuestros pensamientos, expresiones y acciones, con un grado de autoconciencia significativo coherente con nuestros pensamientos.

- Responsabilidad

Que demuestra nuestra mayor exigencia para cumplir adecuadamente con las funciones asignadas, en el logro de los objetivos institucionales, trabajando en conjunto y fortaleciendo nuestra imagen, con la capacidad para reconocer y aceptar las consecuencias que tendrá el desarrollo de las tareas propias, reflexionando y valorando las consecuencias de los actos, cumpliendo plazos y normas, liderando y actuando conscientemente en los lineamientos de nuestra institución.

- Respeto mutuo

Tanto interna como externamente demostramos un comportamiento adecuado en un ambiente de armonía, cordialidad, valorando las inquietudes e intereses de los demás; actuando con seriedad en nuestra actuación hacia los contribuyentes y administrados pues nos debemos a ellos. Consideramos fundamental este valor en nuestro desarrollo pues es base del entendimiento y comunicación.

- Justicia

Es el principio moral de cada individuo que decide vivir dando a cada quien lo que le corresponde o pertenece la justicia es una virtud que todos los individuos deben poner en práctica de manera coherente y en busca tanto del bien propio como de la sociedad.



- Lealtad

Siendo la lealtad el carácter por el cual expresamos sentimientos de respeto y fidelidad hacia otro ser humano, hacia un compromiso; mostrando un sentido de comunidad, que profesa principios morales

- Solidaridad

Con este valor tomamos conciencia de las necesidades de los demás y el deseo de contribuir y de colaborar para su satisfacción.

Principios

Reglas o normas los cuales orientan nuestras acciones:

- Etica

La ética relacionada con la conducta de los funcionarios que ocupan cargos públicos y siendo que nuestros colaboradores deben actuar conforme un patrón ético, mostrando valores morales como la buena fe y otros principios necesarios para una vida sana en la sociedad.

- Compromiso

Tenemos un equipo idóneo de profesionales que se han comprometido con el SATP en el logro de objetivos y metas trazadas, lo cual refleja en el compromiso institucional que se tiene con los contribuyentes y administrados, identificándonos en otorgar una buena atención y un buen servicio de recaudación, generando así su confianza en nosotros.

- Diligencia

Este principio es un palabra de responsabilidad, puesto que implica una obligación de cumplir con lo prometido. En la diligencia importa el cumplimiento del trabajo en un plazo razonable y si este está señalado en la ley, con mayor razón se debe llevar a cabo en el plazo fijado para tal efecto.

- Confidencialidad

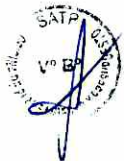
Se trata de una propiedad de la información que pretende garantizar el acceso sólo a las personas autorizadas.

- Excelencia

Siendo la suma de unas actuaciones sobresalientes en la administración de nuestra entidad para conseguir los resultados esperados.

- Igualdad

Principio que propugna la igualdad de trato en nuestros contribuyentes y administrados de manera que ante situaciones iguales se otorgue el mismo trato.



SECCION III. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

3.1 Directrices Estratégicas.- Se han identificado varias combinaciones de factores externos e internos claves que determinarán las estrategias para alcanzar los objetivos propuestos

3.1.1 Potencialidades.- A través de nuestras fortalezas internas aprovecharemos las oportunidades externas.

- Con la cooperación interinstitucional podemos crear sinergias y fortalecer nuestra transparencia de gestión.
- Con el apoyo de la actual gestión edil tanto para la aprobación de proyectos, podemos potencializar nuestro factor humano con especializaciones en todos los temas operativos que nos competen.

3.1.2 Desafíos.- Con lo cual mejoraremos nuestras debilidades a través de las diversas oportunidades.

- Representa un gran desafío el apoyo de la actual gestión con la deficiencia en infraestructura que tenemos, por lo tanto dependemos de las gestiones para lograr un proyecto que signifique un local propio moderno y equipado.
- Los convenios de cooperación interinstitucionales, así como los avances tecnológicos nos permitirán asumir el desafío de modernizar nuestro software que a la fecha adolece de problemas.

3.1.3 Riesgos.- Usaremos las fortalezas para evitar o reducir el impacto de las amenazas.

- La reciente apertura de ventanillas en el MAC del Centro comercial Real Plaza, representa una fortaleza que nos permite competir con la amenaza económica respecto a otros entes recaudadores, ya que al tener una ventanilla con un buen servicio se propicia la cultura de pago voluntario.
- El capital humano con el que contamos propicia buenos proyectos de fiscalización en zonas que aún evaden o eluden sus obligaciones tributarias.

3.1.4.- Limitaciones.- Se trata del futuro peligroso el cual tendrá un tratamiento especial por las amenazas y debilidades que se nos presentan.

- El factor infraestructura merece especial consideración por parte de la gestión actual debido a que el local con el que contamos actualmente no cuenta con las garantías de seguridad suficiente así mismo perjudica la economía de la institución al no ser local propio.
- Es necesario un especial interés en nuestra responsabilidad social e imagen institucional ya que el entorno social en el que estamos no presenta una cultura tributaria ni cultura de pago voluntario.



3.2 Objetivos Estratégicos Generales.-

Son expresiones genéricas que a mediano y largo plazo contribuirán a la realización de la visión institucional con los cambios internos y externos con los cuales actuaremos en un periodo de tiempo determinado.

Dentro de los objetivos generales, se encuentra los siguientes:

1. Mejorar la eficacia de la recaudación municipal.- Maximizando los indicadores relacionados a la recaudación tributaria y no tributaria.
2. Mejorar la calidad en el servicio al ciudadano.- Cumpliendo las expectativas de los ciudadanos por los servicios brindados.
3. Fortalecer la Gestión Institucional.- En búsqueda de la Mejora a la gestión institucional.

3.3 Objetivos Estratégicos Específicos.-

Son objetivos concretos necesarios para lograr los objetivos generales, están expresados en cantidad y tiempo, los planteados en nuestra institución son:

- 1.1 Ampliar y sanear la base tributaria.- A través del cruce de información para la detección de evasores y subvaluadores, así como mantener nuestra base de datos saneada incorporando fuentes analíticas y determinantes para el saneamiento paulatino de nuestra base de datos iniciando con los casos de las Asociaciones Pro-vivienda y las Sucesiones.
- 1.2 Incrementar los niveles de recaudación.- Se relaciona con las acciones que se realizan para obtener la mayor recaudación posible, a través de estrategias coherentes de recaudación y gestión de cobranzas, así como midiendo el grado de morosidad permanentemente para la toma de decisiones oportunas.
- 1.3 Reducción del número de reclamaciones por atender.- A través de la reorganización y redistribución del trabajo en las áreas encargadas de resolver los reclamos de los administrados.
- 2.1 Brindar un servicio satisfactorio de atención al ciudadano.-, con una adecuada gestión de datos relacionados al administrado, lográndose con un adecuado Plan de capacitaciones a todo el personal operativo, obteniendo la mayor cantidad de datos de los contribuyentes.



- 2.2 Implementar y ejecutar el Plan de Cultura Tributaria.- Generando la cultura de pago voluntario entre nuestros contribuyentes y posicionando la imagen institucional de ente recaudador de la Municipalidad Provincial de Piura.
- 3.1 Mejorar el Desempeño Organizacional.- Gestionando ante la Municipalidad Provincial de Piura un local propio y equipado así como un nuevo software operativo que nos mejore los procesos de recaudación tributaria y no tributaria.
- 3.2 Promover una gestión institucional Eficiente y Eficaz.- Mejorando la gestión institucional y el desempeño organizacional, a lograrse a través de la implementación del control interno en el SATP.



Diagrama Estratégico

OBJETIVOS ESTRATEGICOS GENERALES	OBJETIVOS ESTRATEGICOS ESPECIFICOS	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA
1. Mejorar la eficacia de la recaudación municipal.	1.1 Ampliar y sanear la base tributaria.	1.1.1 Ampliación de la base tributaria por fiscalización.	Porcentaje
		1.1.2 Actualizaciones de datos de contribuyentes	Número
	1.2 Incrementar los niveles de recaudación	1.2.1 Porcentaje de la Recaudación sobre la emisión de impuesto predial	Porcentaje
		1.2.2 Porcentaje de la recaudación sobre la emisión de arbitrios municipales	Porcentaje
		1.2.3 Porcentaje de la recaudación sobre la emisión de impuesto vehicular	Porcentaje
		1.2.4 Porcentaje de recaudación sobre las diferencias de fiscalización respecto a la emisión de impuesto predial, arbitrios municipales e impuesto vehicular.	Porcentaje
		1.2.5 Porcentaje de recaudación por papeletas de tránsito	Porcentaje
	1.3 Reducción del número de reclamaciones por atender	1.3.1 Porcentaje de expedientes calificados	Porcentaje
		1.3.2 Porcentaje de expedientes derivados por atender	Porcentaje
2. Mejorar la calidad en el servicio al ciudadano y al cliente interno	2.1 Brindar un servicio satisfactorio de atención al ciudadano	2.1.1 Porcentaje de satisfacción en atención en plataforma de servicios	Porcentaje
		2.1.2 Número de contribuyentes de utilizan la plataforma virtual del SATP	Número
	2.2 Implementar y Ejecutar el Plan de Cultura Tributaria	2.2.1 Número de actividades de difusión de cultura tributaria	Acción
3. Fortalecer la Gestión Institucional	3.1 Mejorar el desempeño organizacional	3.1.1 Avance en la gestión para obtención de local propio y equipado	Informe
		3.1.2 Herramientas informáticas desarrolladas	Proyecto
		3.1.3 Tasa de personal capacitado	Porcentaje
	3.2 Promover una gestión eficiente y eficaz	3.2.1 Porcentaje de avance en la implementación del control interno en el SATP	Porcentaje

