

Plan Estratégico Institucional

PEI - SATP

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL
Nº 446 – 2016 – SATP

Piura, 01 de Julio del 2016

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ordenanza Municipal Nº 030-1999-C/CPP, se crea el Servicio de Administración Tributaria de Piura, como un Organismo Público Descentralizado de la Municipalidad Provincial de Piura, con personería jurídica de Derecho Público Interno, encargado de organizar y ejecutar la administración, fiscalización y recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Provincial de Piura.

Que, de acuerdo al Estatuto del Servicio de Administración Tributaria de Piura, aprobado mediante Edicto Municipal Nº 008-99-C/CPP, el Servicio de Administración Tributaria de Piura, goza de autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera; y de acuerdo a su Artículo 10º: Corresponde al Gerente General del SATP la representación legal de la institución, y ejecutar las funciones de Dirección General, Organización y Administración, con las facultades y atribuciones conferidas por el Comité Directivo del SATP.

Que, mediante Resolución de Comité Directivo Nº 001-2016-CD/SATP de fecha 01 de febrero de 2016, se resolvió designar en el cargo de confianza de Gerente General del Servicio de Administración Tributaria SATP – Piura, al Lic. Gabriel Gallo Olmos a partir del 19 de febrero de 2016.

Que, el Plan Estratégico Institucional (PEI), es un instrumento de gestión que determina la dirección que debe seguir una entidad para conseguir sus objetivos de mediano plazo, dentro de un marco de racionalidad, transparencia y eficiencia del gasto institucional; asimismo, su uso sirve para orientar el accionar de la institución hacia mejores resultados y prever las contingencias y necesidades futuras para adoptar las medidas correctivas necesarias;

Que, es prioridad institucional implementar en los planes y programas del SATP, así como desarrollar e implementar medidas anticorrupción; en ese sentido, dichos planes y programas son revisados o actualizados a fin de alcanzar sus objetivos;

Que, para la elaboración de sus Planes Operativos Institucionales y Presupuestos Institucionales, el numeral 71.1 del artículo 71º de la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, aprobada por Ley Nº 28411, establece que las entidades deben tomar en cuenta su PEI, el cual debe ser concordante con el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN) y los Planos Estratégicos Sectoriales Multianuales (PESEM); por lo que resulta necesario aprobar el PEI para el período 2016 – 2018.

Que, es importante considerar que el PEI forma parte integral de un conjunto de medidas tendientes a mejorar la presión tributaria y el grado de cumplimiento de las normas a nivel de los contribuyentes y usuarios del comercio exterior en el marco de los lineamientos dictados por el sector economía y finanzas, los cuales incluyen, entre otros aspectos, al manejo prudente de las variables macroeconómicas y la emisión oportuna de medidas normativas en el ámbito de la política tributaria;



En ejercicio de la facultad prevista en el Artículo 10º del Edicto Municipal N° 008-1999-C/CPP – Estatuto del SAT Piura;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el Plan Estratégico Institucional del SATP para el período 2016 – 2018, conforme al anexo que forma parte de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- COMUNÍQUESE la presente resolución a los funcionarios y dependencias involucradas para su conocimiento y fines correspondientes.

ARTÍCULO TERCERO.- ORDENAR que el Plan Estratégico Institucional referido en el artículo anterior, será publicado en el Portal Institucional del SATP.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.

SATP.

Lic. Gabriel Gallo Olmos
GERENTE GENERAL



SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA



PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2016-2018

SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE PIURA

INDICE DE CONTENIDOS

PRESENTACIÓN

Pág. 3

INTRODUCCION

Pág. 4



SECCION I. ANALISIS DEL ENTORNO INSTITUCIONAL

Pág. 5

1.1. Análisis Externo 5

1.2. Análisis de la Situación Interna 8



SECCION II. LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES

Pág. 9

2.1. Misión 9

2.2. Visión 10

2.3 Valores y Principios 10



SECCION III. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Pág. 11

3.1 Directrices Estratégicas 11

3.2. Objetivos Estratégicos Generales 12

3.3. Objetivos Estratégicos Específicos 12



PRESENTACIÓN

Este documento contiene el Plan Estratégico del Servicio de Administración Tributaria de Piura – SATP, presentando los lineamientos que guiarán el quehacer de la institución en los próximos tres años, impulsando a la Institución hacia una nueva visión, contemplando la ejecución y conclusión de proyectos, asegurando el cumplimiento de plazos y mantenimiento del perfil técnico y profesional del SATP.

La elaboración del Plan Estratégico Institucional, se realizó siguiendo un esquema de trabajo que contempló etapas principales como la etapa prospectiva (recopilación de información, aplicación de encuestas, realización de entrevistas con las diferentes áreas), la etapa de análisis estratégico (reuniones de trabajo gerencial para evaluación de factores internos y externos) y la etapa de decisiones estratégicas (análisis global institucional).

En la determinación de la percepción de nuestra Institución se ha verificado que todos los esfuerzos estarán alineados en torno a lograr identificarnos como una entidad pública ejemplar, capaz de ofrecer a la comunidad un servicio público de primer nivel en materia de recaudación tributaria y no tributaria.

Bajo esta perspectiva el Plan Estratégico se orienta para lograr el máximo aprovechamiento de nuestras potencialidades que contamos tanto de recursos humanos, materiales y económicos, orientando año a año la ejecución del presupuesto en miras de alcanzar los objetivos, permitiendo además un trabajo en conjunto con la Municipalidad Provincial de Piura, así como con otras instituciones involucradas en el desarrollo de la ciudad de Piura.

A través de este documento reafirmamos nuestro compromiso de seguir contribuyendo con la Municipalidad Provincial de Piura en el desarrollo de la comunidad piurana.



INTRODUCCIÓN

Hasta el año 1999 la recaudación de los ingresos tributarios de la Municipalidad Provincial de Piura (MPP) estuvo a cargo de su Oficina de Rentas que pertenecía entonces a la estructura interna de la misma municipalidad; esta oficina debía enfrentar los cambios que exigían tanto el proceso de descentralización como las modificaciones que se dieron en la legislación municipal vigente en aquel momento; sin embargo frente a este escenario, la Alta Dirección de la MPP decidió llevar a cabo una reorganización en el área de recaudación tributaria local, similar a la emprendida por el gobierno local de Trujillo y Lima al reformar estructuralmente el sistema tributario municipal. Producto de esta reorganización, en reemplazo de la Oficina de Rentas de la MPP, se creó el Servicio de Administración Tributaria de Piura (SATP), mediante la Ordenanza N° 030-99-C/CPP de fecha 27 de diciembre de 1999, como alternativa para modernizar, optimizar, organizar y ejecutar la administración, fiscalización y recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios de la MPP.

Puesto en marcha el SATP logró la modernización y adecuación de la recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios para la MPP incrementando la recaudación; sin embargo, en los últimos años se han visto mermados sus resultados por diversos factores al interior y exterior del SATP; llegando a acumular una elevada cartera pendiente de cobranza, por lo que es prioritario reformular sus acciones para elevar los resultados de recaudación; y para ello debe realizar gestión recaudadora sobre la base tributaria actualizada, con efectividad y eficiencia, replanteando su modelo organizacional y afinando su relación con la sociedad en el marco de la modernización de la gestión pública.

Teniendo el SATP la responsabilidad de la recaudación tributaria y no tributaria que soportan el presupuesto de la corporación municipal, debe direccionar sus intereses respecto a: la tecnología, el ciudadano y la recaudación, como sustento para desarrollar su estrategia en el trienio. Además, asumir variables que permitirán cumplir su propósito, a saber: la imagen institucional que conduce a la cultura tributaria en la sociedad, teniendo claro el uso de información de calidad; la definición del perfil del ciudadano; la operatividad con calidad de servicio, y el bienestar de los colaboradores.



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 mega proyecto de construcción inmobiliaria que favorecería a nuestra institución, contempla la donación de un terreno en todo el centro de Piura para la construcción de un local institucional, así como de un centro de convenciones para la ciudad de Piura, 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 Catastral. 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 marzo de 2016, la economía peruana creció 3.72%, contabilizando 80 meses de crecimiento continuo y en los tres primeros meses del año alcanzó 4.42% y durante los últimos 12 meses (abril 2015-marzo 2016) llegó a 3.86%. Este comportamiento se explica por la evolución favorable de la mayoría de los sectores, destacando Minería e Hidrocarburos, Telecomunicaciones, Comercio, Transportes y Construcción, que en conjunto explican el 79% de la evolución del mes. No obstante disminuyeron los sectores Manufactura, Pesca y Agropecuario¹. A inicios del presente año, las actividades primarias en el departamento de Piura registraron comportamientos negativos. Así, se contrajeron los sectores agropecuario (-21,2 por ciento), pesquero (-75,2 por ciento) y de hidrocarburos (-6,2 por ciento)². En cuanto a los otros indicadores de actividad económica en la región, destaca el crecimiento mensual de los despachos de cemento (13,9 por ciento), crédito (4,0 por ciento) e inversión pública (25,5 por ciento). En contraste, se contrajo la producción manufacturera (-26,4 por ciento interanual).

¹ Inei – Boletín Estadístico Edición N° 005-mayo 2016

² Banco Central de Reserva del Perú PIURA: Síntesis de Actividad Económica Febrero 2016

Representa una oportunidad al verificar la mejora económica respecto a los rubros específicos que tienen impacto en los niveles de recaudación, así como el incremento en el uso de los medios de pago magnéticos de las diversas financieras (1.98% comparando el mes de abril 2016 respecto a su similar 2015) que actualmente se encuentran en nuestra región, que conllevan a su vez a incrementar la recaudación tributaria.

- Boom inmobiliario y demografía.- En todo el Perú se vive un boom inmobiliario y Piura no es la excepción, ya están operando en nuestra región importantes desarrolladores de vivienda, se viene promoviendo mucho la edificación vertical (edificios). El sector construcción ha mostrado un mayor dinamismo en el interior del país debido a la fuerte demanda de materiales, los despachos de cemento crecieron en 13,9 por ciento con relación a febrero del año previo, constituyendo el noveno mes consecutivo de crecimiento positivo, aunque a una tasa descendente desde el pico de octubre del año pasado³. Por lo cual nuestro campo de acción respecto a la recaudación tributaria se beneficiaría al contar con un mayor número de contribuyentes.

Así mismo la legislación actual que ha promulgado a partir del 30 de junio de 2016 la liberación de los fondos privados de pensiones, específicamente la liberación del 25% para la obtención de una primera vivienda o la amortización de créditos hipotecarios, repercutirá de forma directa en este rubro.

- Parque automotor.- Ante el avance económico en la región Piura se han dado grandes inversiones en el campo y también en la ciudad. Se ha dinamizado el empleo y mejorado los ingresos de miles de familias. Lo que se evidencia en el crecimiento del parque automotor el cual bordea las 52 mil unidades y el tráfico interprovincial de pasajeros es de aproximadamente 4 millones, por lo que la recaudación tributaria y no tributaria incrementaría al contar con una mayor base tributaria respecto del impuesto vehicular así como en la mayor imposición de papeletas por infracciones de tránsito este último rubro evidenciado en con el incremento del 14% respecto al ejercicio 2015.

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.

³ Banco Central de Reserva del Perú PIURA: Síntesis de Actividad Económica Febrero 2016

- 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, pronunciamiento de diversas instituciones que buscan protagonismo, 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 tanto de ingresos como de gastos.
- 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 diagnóstico 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 cobaturado 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 entidad que presta servicios de recaudación tributaria y no tributaria a la comunidad piurana con un equipo de trabajo comprometido y responsable en fomentar conciencia tributaria, otorgando calidad, mejora continua 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 municipal en el ámbito regional para el año 2018, basados en la eficiencia de nuestros procesos y la consecución de la cultura tributaria en el objetivo de concertar el 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.

- 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.

- Ética

Con lo cual nuestros trabajadores tienen una conducta con estricto apego a los principios y valores de nuestra institución, su conducta está basada en la moralidad, confianza, integridad y transparencia.

- Honestidad

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

- 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.

- Igualdad

El personal recibe el mismo tratamiento de acuerdo a su nivel profesional, méritos, responsabilidades y desempeño. Consideración y tolerancia a las diferencias entre los actores internos y externos de la organización. Consideración por el ambiente, su cuidado y preservación.



Principios

Reglas o normas los cuales orientan nuestras acciones:

- Trabajo en equipo

El esfuerzo grupal y el caminar en la misma dirección, supera los resultados a obtener de manera individual, por lo que la mutua colaboración, así como la suma de talentos de nuestros trabajadores permite alcanzar positivamente la consecución de nuestros objetivos.

- 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.

- Transparencia

Presentando a la ciudadanía a través de los diversos medios de comunicación, la información de forma clara y precisa, otorgando la percepción de que nuestros procesos, procedimientos, tramites y actividades son legales, transparentes y de fácil acceso, no solo porque la ley lo exige, si no porque nos identificamos en todos los actos de la gestión institucional: brindando información confiable y veraz.

- Mejora continua

Es un objetivo permanente de nuestra Institución, con la que alcanzaremos la excelencia. Aplicándose en todas nuestras áreas, en las capacidades de nuestros trabajadores, en la eficiencia de los recursos, en las relaciones con nuestros contribuyentes y administrados, traducido en una mejora de la calidad del servicio que prestamos; es así que se orientan esfuerzos para el constante mejoramiento de los procesos y control de los mismos.

- Comunicación

Otorgando un servicio de calidad forjamos nuestra imagen y lo debemos mantener como un eje principal de nuestra institución, este debe ser permanente, eficiente y eficaz, está relacionado con la información que procesamos y brindamos al orientar, así mismo con la atención la cual debe ser oportuna y cordial para lograr la satisfacción de los contribuyentes y administrados

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 y al cliente interno.- Cumpliendo las expectativas de los ciudadanos por los servicios brindados.

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 Mejorar la gestión institucional y el desempeño organizacional- A lograrse a través de la gestión institucional para la adquisición de un local propio y moderno con equipamiento adecuado y software modernos, para brindar la comodidad así como con los planes de capacitación al personal institucional.

SATP

Lic. Gabriel Gallo Olmos
GERENTE GENERAL



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 Tasa de variación del número de contribuyentes	Porcentaje
		1.1.2 Tasa de variación de la base imponible	Porcentaje
		1.1.3 Tasa de variación del número de contribuyentes que conforman la Cartera Observada	Porcentaje
	1.2 Incrementar los niveles de recaudación	1.2.1 Tasa de variación de los niveles de recaudación del impuesto predial, impuesto vehicular, impuesto de alcabala, arbitrios municipales e infracciones de tránsito	Porcentaje
		1.2.2 Reducción del nivel de morosidad del impuesto predial, impuesto vehicular, impuesto de alcabala, arbitrios municipales e infracciones de tránsito	Porcentaje
	1.3 Reducción del número de reclamaciones por atender	1.3.1 Número de reclamos atendidos	Informe
		1.3.2 Número de expedientes derivados a otra área pendientes de respuesta	Informe
		1.3.3 Número de expedientes por atender	Informe
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 Encuesta de satisfacción del administrado	Número de capacitaciones
		2.1.2 Cantidad de Actualizaciones de Datos de Contribuyentes por Usuario	Número de registros actualizados
	2.2 Mejorar la gestión institucional y el desempeño organizacional	2.2.1 Avance en el proyecto de local propio y equipado	Informe de Avance
		2.2.2 Avance en el proyecto de nuevo software administrativo y operativo	Informe de Avance
		2.2.3 Capacitaciones especializadas al personal institucional	Número de trabajadores capacitados

