

Servicio de Administración
Tributaria de Chiclayo

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL POI

*¡Tú y nosotros
Trabajando juntos!*

RESOLUCIÓN JEFATURAL Nº 01-065-00000 4005

Chiclayo, 31 de octubre de 2009

VISTO: El informe Nº 03-010-000000184 de fecha 14 de julio de 2009, suscrito por el Lic. Carlos Aguilar Calderón en su calidad de Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Edicto Municipal Nº 001-A-GPCH-2003 de fecha 13 de mayo del año 2003, se aprobó la creación del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo (en adelante El SATCH), como organismo descentralizado de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, con personería jurídica de Derecho Público Interno y Privado con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y Financiera;

Mediante Resolución de Alcaldía Nº 770-2008-GPCH/A de fecha 01 de agosto de 2008, el suscrito fue designado como Jefe del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo, asumiendo funciones a partir del 02 de agosto de 2008.

Los literales "k" y "n" del artículo 6º del Estatuto de El SATCH, aprobado mediante Decreto de Alcaldía Nº 011/2004-GPCH/A de fecha tres de diciembre de 2004, señalan que corresponde al Jefe de El SATCH, planear y controlar el crecimiento racional de las actividades operativas del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo, así como aprobar de conformidad con las normas presupuestarias, emitidas por la Dirección Nacional de Presupuesto Público del Ministerio de Economía y Finanzas, el presupuesto anual de El SATCH.

Dentro de la autonomía con la que cuenta El SATCH, se encuentra la administrativa, que es aquella facultad de establecer una organización adecuada y velar por su correcto funcionamiento.

Mediante Informe Nº 03-010-0000184, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto del SATCH, remite al Despacho de Jefatura para revisión y recomienda su aprobación la propuesta del Plan Operativo Institucional - POI 2010 del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH, documento que considera las orientaciones impartidas a partir de los elementos estratégicos establecidos, en el Plan Estratégico Institucional 2009 - 2011, aprobado mediante Resolución Jefatural Nº 01-065-0000002600, los mismos que orientarán el accionar del SATCH y que han sido priorizados para dicho periodo.

El Plan Operativo ha sido formulado por cada unidad orgánica y constituye un compromiso que involucra a todo el personal del SATCH, en la identificación de acciones a realizar y fundamentalmente en el logro de los resultados programados para el ejercicio fiscal 2010, habiéndose considerado lo dispuesto en la Directiva Nº 01-006-000000032 "Disposiciones y procedimientos para la elaboración del Plan Operativo Institucional - POI y Cuadro de Necesidades correspondiente al ejercicio fiscal 2010 del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH", aprobado mediante Resolución Jefatural Nº 01-065-000002442.

En este orden de ideas, y en consideración a la recomendación hecha llegar a este despacho por el Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto del SATCH, Lic. Carlos Aguilar Calderón, es necesario contar con un instrumento que permita el desarrollo de las actividades administrativas y operativas de nuestra institución, constituido este en un Plan Operativo Institucional - POI. Para tal efecto resulta pertinente suscribir el acto resolutorio correspondiente.

Estando a lo dispuesto en el literal e) del artículo 6º del Estatuto del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH-;

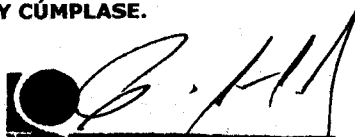
SE RESUELVE:

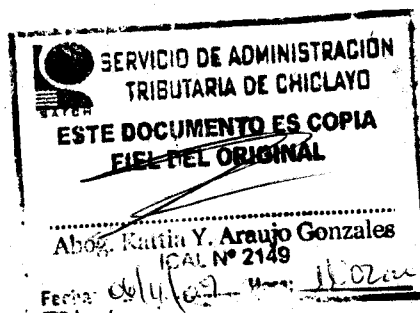
ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR El Plan Operativo Institucional - POI del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH, para el año 2010, el mismo que contiene todas las acciones programadas para dicho ejercicio fiscal, por las diferentes unidades orgánicas del SATCH y que en anexo adjunto se acompaña y en esa condición forma parte integrante de la presente Resolución.

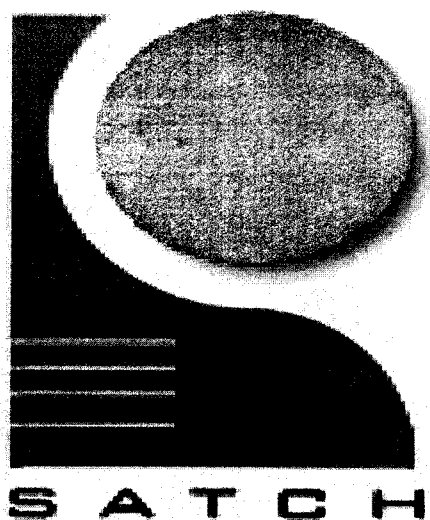
ARTÍCULO SEGUNDO.- COMUNICAR la presente Resolución, a la Gerencia de Administración, Gerencia de Operaciones, Oficinas y Jefaturas de Departamentos, para su cumplimiento y fines correspondientes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚPLASE.

C.C.
O.P.P.
G.A.
G.O.
OAL
O.C.I.
Archivo Jefatura SATCH


Dr. Percy Quispe Díaz
Jefe del SATCH





PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE CHICLAYO AÑO 2010

Versión 01





SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO

FUNCIONARIOS DE ALTA DIRECCIÓN

ABOG. PERCY QUESQUEN DÍAZ
JEFE DEL SATCH

ING. LUIS RODOLFO BALCAZAR GAMBETTA
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN

ECON. JORGE ALFREDO PRETTEL GARCÍA
GERENTE DE OPERACIONES (e)

LIC. ADM. CARLOS MANUEL AGUILAR CALDERON
JEFE DE LA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y
PRESUPUESTO.

JULIO – 2009





CONTENIDO

Presentación.....	4
I.- Nuestra Institución.....	5
II.- Diagnóstico Institucional.....	8
III.- Diagnóstico Estratégico.....	12
IV.- Desarrollo Operacional.....	22
V.- Participación de las unidades orgánicas en la gestión institucional.....	25





PRESENTACIÓN

El Plan Operativo Institucional es un Documento de Gestión Institucional, que permite articular, coordinar y evaluar las actividades de cada unidad orgánica del SATCH, a fin de asegurar la racionalidad de la gestión y la optimización en la utilización de los recursos disponibles, haciendo así factible con la mayor eficiencia posible el logro de los objetivos propuestos y las metas institucionales establecidas.

El Plan considera dentro de su estructura, la misión y visión, diagnóstico situacional, identificación de problemas, objetivos generales y específicos, la programación de actividades a nivel de Órganos y Dependencias, y el Organigrama; documento que debe ser estructural; evaluado permanentemente, con la finalidad de establecer el grado de avance, seguimiento y evaluación de la ejecución de las actividades programadas de acuerdo a la ejecución presupuestal vigente.

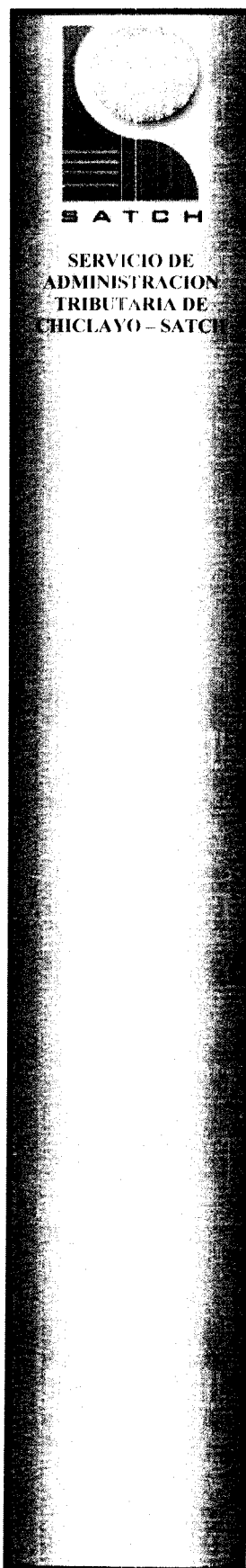
Se ha considerado para su elaboración, la premisas establecidas en el Plan Estratégico Institucional 2009-2011, aprobado mediante Resolución Jefatural N° 01-065-0000002600. Las actividades consideradas para el año 2010 orientándose al logro de nuestra Misión Institucional y se encuentran inmerso en el Proceso de Planeamiento Multianual que se viene realizando en el Sector Público y que cobra particular importancia fundamentalmente en la etapa de Programación y Formulación Presupuestal.

El Plan Operativo Institucional que se presenta, se formulo paralelamente al Presupuesto Institucional de Apertura del año 2010, el mismo que se enmarca en la Directiva N° 007-2007-EF/76.01 Directiva para la Programación y Formulación del Presupuesto de las Entidades de Tratamiento Empresarial, lo sustenta y constituye un compromiso de la Alta Dirección y la confianza en el máximo esfuerzo de todo el capital humano de la institución para el logro de los objetivos institucionales y así poder avanzar en el camino de convertirnos en ser una institución eficiente que brinda una verdadera calidad de servicio y eficiencia de nuestros procedimientos.

En este contexto organizacional, el Plan Operativo Institucional del Año 2010 del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo, constituye una herramienta de gestión que representa la programación de actividades y metas que prevé alcanzar cada una de las Unidades Orgánicas de la Institución, en el marco del Plan Estratégico Institucional (PEI) y en concordancia con el Presupuesto Institucional, tal como lo establece la Ley N° 28411 "Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto". De esta manera, el Plan Operativo al contribuir a lograr la coherencia de la gestión institucional mediante la organización y coordinación de las actividades de las diferentes unidades orgánicas, en función de las prioridades institucionales, ayuda a lograr la mejor composición entre el potencial humano de la organización y sus recursos materiales y financieros.

Es nuestro propósito que este documento sea un instrumento de orientación y consulta de la gestión administrativa y operativa para todas las unidades orgánicas de la Institución, contribuyendo a establecer compromisos y desarrollar elementos para conseguir en el mas breve plazo que el SATCH sea una institución líder en brindar servicios eficientes para el bienestar de la comunidad y modelo para otras entidades del estado.





I.-NUESTRA INSTITUCIÓN

Visite
[www. Satch.gob.pe](http://www.Satch.gob.pe)





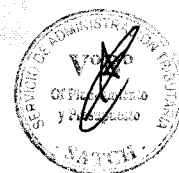
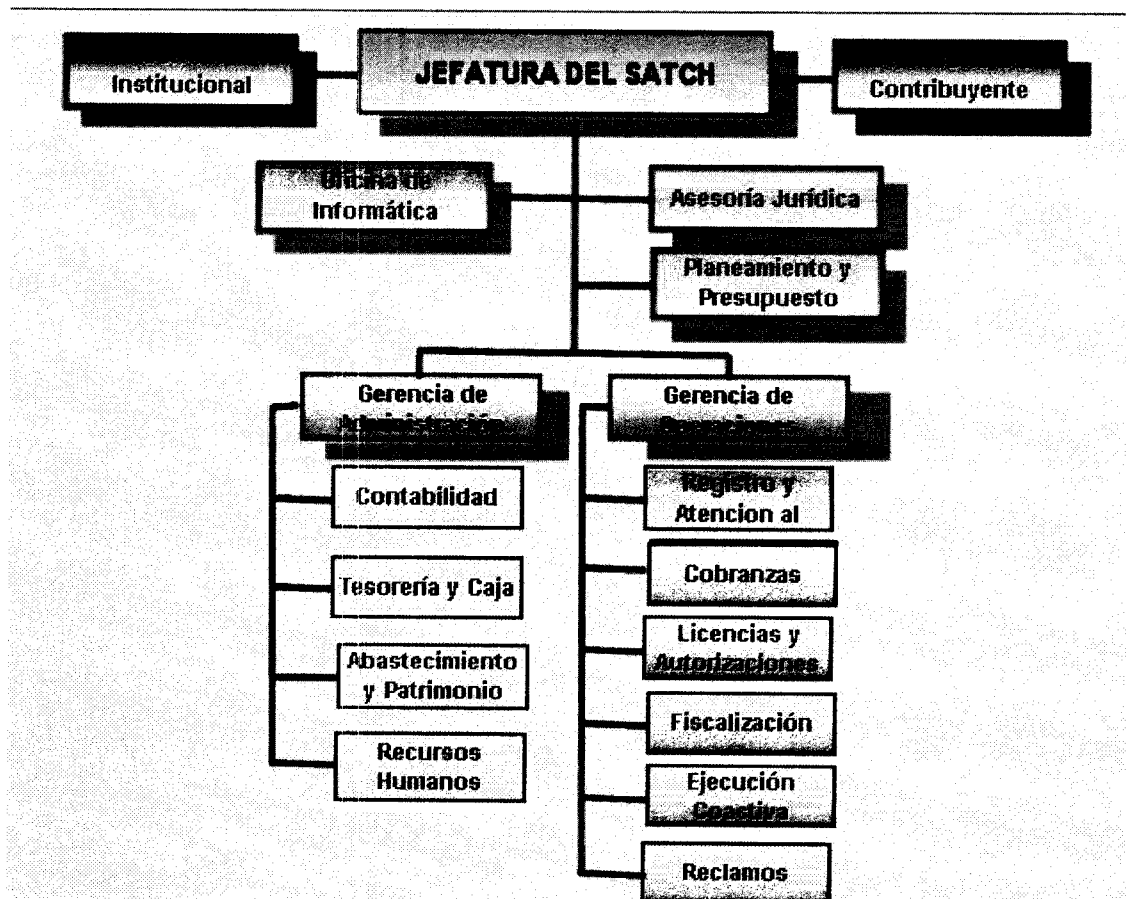
SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE CHICLAYO

1.- NATURALEZA

El Servicio de Administración Tributaria fue creado mediante Edicto N° 001-A-GPCH-2003, aprobado por sesión de Consejo de fecha 13 de mayo del 2003. Es un Organismo Publico Descentralizado de la Municipalidad Provincial de Chiclayo- MPCH, encargado de organizar y ejecutar la administración, fiscalización y recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios administrados por la MPCH, habiéndose aprobado su estatuto mediante Decreto de Alcaldía N° 011-2004-GPCH/A, de fecha 03 de diciembre del 2004. El SATCH inició sus operaciones formalmente el 22 de noviembre del 2004 y orienta sus funciones a lograr mayor eficiencia en las acciones de recaudación, ampliando los procedimientos correspondientes en el marco legal municipal vigente; representando la autoridad a una acción exclusiva, que cuenta con instrumentos humanos y tecnológicos para el desempeño de su misión.

El SATCH cuenta en la actualidad con 1 jefatura y 2 gerencias: la Gerencia de Administración y la Gerencia de Operaciones; 05 oficinas: Asuntos Legales, Planeamiento y Presupuesto, Defensoría del Contribuyente, Control Institucional e Informática; 10 Departamentos: Dpto. de Registro y Servicios al Usuario; Dpto. de Cobranzas; Dpto. de Fiscalización, Dpto. Licencias y Autorizaciones, Dpto. de Reclamos; Dpto. de Ejecutoria Coactiva; Dpto. de Tesorería y Caja; Dpto. de Contabilidad y finanzas y el Dpto. de Abastecimiento y Control Patrimonial, así como el Dpto. de Recursos Humanos.

FIGURA N° 01: ORGANIZACIÓN DEL SATCH





2.- MISIÓN

La Misión, es la expresión de la manera como definiremos a la institución en términos de identidad, valores, actividades y ámbitos de acción:

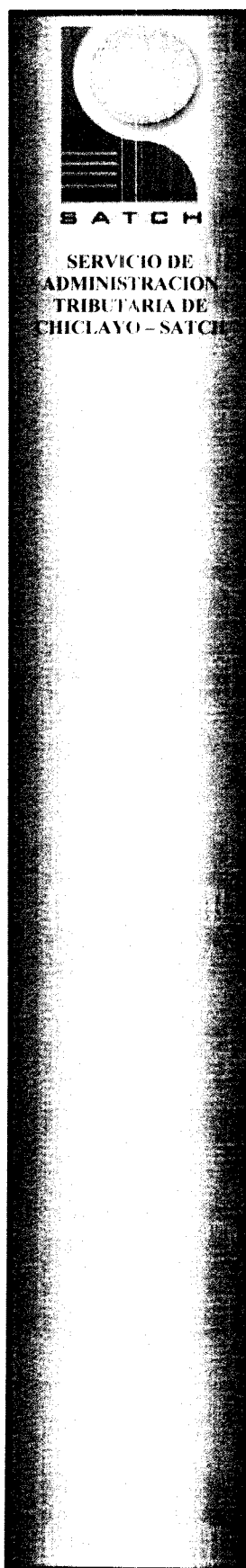
“Administrar y recaudar eficaz y eficientemente los tributos municipales. Fomentar la consciencia tributaria y mejorar la percepción del servicio que ofrecemos. Optimizar los procedimientos de cobranza, atención al contribuyente y fiscalización. Capacitar permanentemente al personal de las diversas áreas según su requerimiento, fomentar su identificación con la Institución e incentivar su desempeño”

3.- 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:

“Somos líderes a nivel nacional en Recaudación Tributaria Municipal con una tendencia de crecimiento sostenible. Los contribuyentes están mentalizados frente a su responsabilidad tributaria y somos reconocidos por ellos como una Institución técnica y confiable. Contamos con un sistema y procedimientos altamente efectivos que optimizan las operaciones de cada área funcional. Nuestro personal se encuentra calificado, identificado y motivado para realizar su labor eficazmente y el clima laboral y la comunicación organizacional son positivos.”





II.-DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Visite
[www. Satch.gob.pe](http://www.Satch.gob.pe)

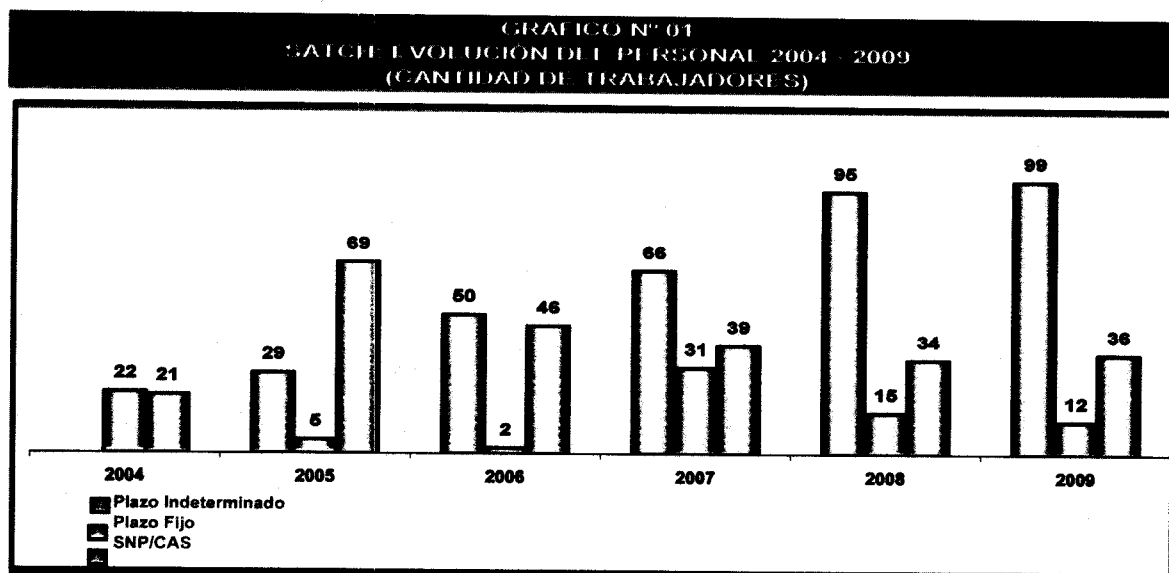




DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

1.- RECURSOS HUMANOS

El capital humano es un factor crítico del éxito de la gestión. Es un despliegue, a todo nivel, de profesionales jóvenes proactivo y comprometidos con la institución; con sólidos conocimientos y amplia experiencia en temas de tributación municipal y conocedores de nuestra realidad regional y local. La gestión de los últimos años ha logrado grandes avances respecto a la optimización y/o automatización de los procesos operativos y de la efectividad del trabajador.



Fuente: Dpto. de Recursos Humanos y Dpto. de Abastecimiento y Control Patrimonial

Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto

(*) Al mes de junio del 2009

Al mes de Diciembre del 2008 habían 21 practicantes y al mes de Junio del 2009, hay 22 practicantes.

El SATCH al mes de julio del 2009, cuenta con un total de 173 trabajadores, incluido Gerentes, Funcionarios, Profesionales, Técnicos y auxiliares, personal contratado por Servicios no Personales, Contrato Administrativo de Servicios, Asesores y Practicantes, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 01
SATCH: PERSONAL DEL SATCH A JULIO DEL 2009

PERSONAL		CONTRATO		
TOTAL	173	TOTAL	173	100.00%
Gerente General	1	Contrato a Plazo Indeterminado	99	57.23%
Gerentes ⁽¹⁾	2	Contrato a Plazo Fijo	12	6.94%
Funcionarios	15	Servicios No Personales	2	1.16%
Profesionales	39	Contrato Administrativa de Servicios	36	20.81%
Técnicos y Auxiliares	54	Asesores	2	1.16%
Personal de Apoyo y Servicios	62	Practicantes	22	12.72%

Fuente: Dpto. de Recursos Humanos

Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto

(1) Nota: A Julio del 2009 existen 02 cargos de Gerentes (Gerente de Administración y Gerente de Operaciones) pero remunerativamente son tres personas que perciben un a remuneración bruta de nivel de Gerente G3 de acuerdo a la escala Remunerativa del Satch, esto debido a que por resolución judicial N° 18 recado en el expediente N° 2008-1378-1-1701-J-CI-9 se le repone a l Sr. Jorge León V. en el cargo de Gerente de Operaciones y mediante R.J. N° 01-065-000002051 se le encarga al Sr. León el área de Emisiones, manteniendo la misma remuneración establecida en su contrato (nivel remunerativo G3)





2.- RECURSOS LOGISTICOS

El SATCH, cuenta con un sistema de comunicaciones relativamente adecuada, con una central telefónica integrada por 24 anexos, 7 líneas telefónicas fijas, 27 telefonías móvil (celulares – Sistema RPC), 06 radios troncalizados (telefonía celular – NEXTEL) y 05 localizadores satelitales (AGPS).

El Proceso de Adquisiciones, se desarrolla a través de procesos de selección previo a requerimientos de cada Unidad Orgánica; asimismo estas son informadas a través del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado – SEACE. El abastecimiento de los materiales para cada oficina se obtiene a través de los procesos de selección, los cuales son distribuidos por el Área de Almacén, tomando como base las necesidades de cada oficina.

Para el servicio de transporte, en general se cuenta con 02 unidades vehiculares (una camioneta 4 x 4 y un camión con capacidad de carga de 4 TM.) y 05 motos lineales operativas, que se utilizan para operativos de fiscalización y cobranza coactiva.

3.- INFRAESTRUCTURA

El SATCH para el cumplimiento de sus labores en atención al administrado y actividades administrativas cuenta con dos locales institucionales, tres módulos de atención y pagos; además de un deposito institucional en donde se custodian los bienes embargados y nuestro archivo institucional. Así mismo tenemos proyectado para este año la construcción de nuestro propio local institucional.

4.- EQUIPAMIENTO

Actualmente el SATCH, cuenta con equipos informáticos adecuados, comprendidos en 127 computadoras, 55 impresoras (24 a láser, 01 etiquetera, 01 a tinta, 29 matriz de punto), 04 scanner, 05 servidores; los cuales operan a través de una red local, la interconexión e integración corresponden en todos los ambientes del local de la Av. Jose Balta N° 820 y la conexión con las demás oficinas externas se realiza a través de Internet. Además de cuenta con 05 cámaras de video digital, 01 proyector de imágenes, 01 marcador digital.

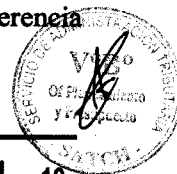
Se cuenta con los software de un servidor de colas, Sistema de tributación municipal (STM) y de Mercados, Sistema Gerencial Municipal (SIGMU), Sistema Administrativo de Expedientes (SAE), y los enlaces de aplicativos informáticos de la instituciones con la Superintendencia de Bienes Nacionales (SBN), Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) – Sistema en línea para la entidades de tratamiento empresarial (ETES) y SUNAT; así como la implementación de servicios a través de la pagina Web y de la INTRANET institucional.

En la actualidad se esta culminando el desarrollo de 02 Software a Medida, 01 Software de Tramite Documentario – Interno, 01 Software para labores administrativas , los mismos que se encuentran en proceso de conformidad por parte de los usuarios.

5.- SERVICIOS

5.1.- Atención al Administrado:

La atención a los administrados en los últimos años ha tenido notables avances principalmente en la ampliación de los canales de pagos a través de entidades bancarias ofreciendo interconexión de pagos en línea, la realización de pagos con tarjeta de VISA NET. Asimismo, a través de nuestra página Web Institucional el ciudadano puede hacer consultas (saldos, estados de cuenta, entre otros), y la creación de la Defensoria del Contribuyente y Administrado, que permite al usuario, registrar una queja o sugerencia y realizar el respectivo seguimiento de sus trámites.





Actualmente los procesos de atención al administrado se encuentran centralizados (Módulos de Atención en Centro Comercial de Real Plaza, Biblioteca Municipal, Mercado Modulo, Municipalidad Provincial de Chiclayo y la Oficina Desconcentrada de Salaverry), lo que permite mantener los mismos estándares de atención y servicio. Con el fin de conocer cuál era el nivel de satisfacción de los administrados respecto de los servicios brindados por el SATCH, en el primer semestre del 2009, se realizó una encuesta de satisfacción obteniendo que el 49% estuvieran satisfechos con el servicio recibido.

5.2.- GESTION DE COBRANZA:

El SATCH se encuentra en la vanguardia de la Gestión Tributaria Local, buscando nuevas alternativas y estrategias de gestión, dejando atrás el modelo de entidad recaudadora y pasando a ser un eficiente gestor de cobranza, promoviendo el pago voluntario y logrando la reducción de los costos en la gestión. Asimismo, la gestión de cobranza cuenta con herramientas de consulta como bases de datos alternas, de otras instituciones públicas o privadas, las que ayudan a la identificación y ubicación de los ciudadanos así como a la detección de omisos y/o subvaluadores.

6.- RECURSOS FINANCIEROS

Los ingresos que percibe el SATCH (ver cuadro N° 1) provienen de los recursos directamente recaudados, en ello se basan los gastos operativos que se generan para poder cumplir nuestras metas. En el siguiente cuadro se muestra la recaudación anual de ingresos propios.

CUADRO N° 02
SATCH: INGRESOS PROPIOS DEL SATCH 2006 - 2009
(En Nuevos Soles)

Fuente de Financiamiento	Ejercicio Fiscal				Porcentaje de Variación	
	2006	2007	2008	2009 (*)	2007/2006	2008/2007
Recursos Directamente Reca	5,851,432	6,216,425	6,140,673	3,082,341	106.24%	98.78%
Ingresos Corrientes	4,213,982	4,953,975	5,117,638	2,696,656	117.56%	103.30%
Prestaciones de Servicios	4,213,982	4,953,975	5,117,638	2,696,656	117.56%	103.30%
Rentas de la Propiedad	63,817	65,969	32,833	11,356	103.37%	49.77%
Otros Ingresos Corrientes		21,264	19,587			92.11%
Saldo de Balance	1,573,633	1,175,217	970,616	374,330	74.68%	82.59%

(*) Solo los ingresos hasta el mes de Junio del 2009

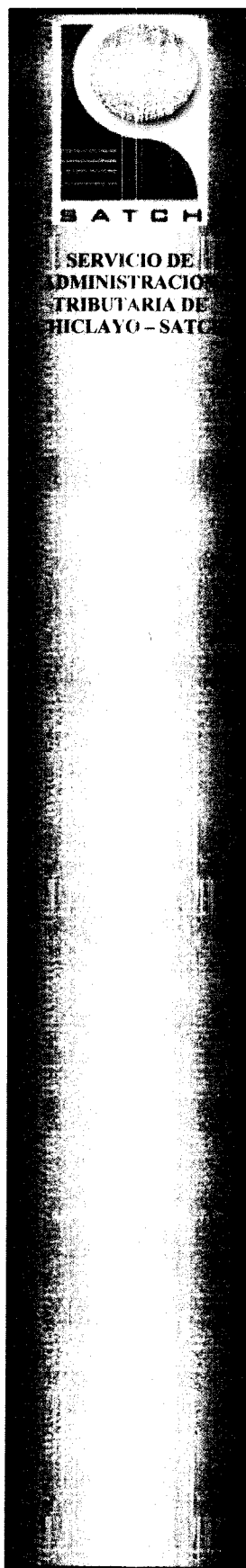
Fuente: Dpto. de Tesorería y Caja

Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto

Nota: en el rubro, de rentas de la propiedad incluyen los intereses bancarios, en el rubro de otros ingresos corrientes comprenden diferencias cambiarias, redondeo, penalidades cobradas a los proveedores, sobrantes de caja, reembolsos del personal, etc.

Cabe indicar, que los Saldos de Balance año tras año han ido disminuyendo, en parte por el crecimiento en personal, bienes servicios y activos (equipamiento) del Satch durante dichos años, así como al apoyo que el Satch, ha brindado a la Municipalidad Provincial de Chiclayo mediante transferencias dinerarias (previo acuerdo del Consejo Municipal) en abril del 2006 de S/780, 148 para el proyecto del catastro municipal, la transferencia en diciembre del 2007 de S/600,000 nuevos soles para la adquisición de compactadoras de limpieza pública, así como de los apoyos efectuados durante el 2008 a diversas áreas de la municipalidad hasta por el importe de S/ 124,548.24 nuevos soles.





III.-DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO

Visite
[www. Satch.gob.pe](http://www.Satch.gob.pe)





DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO

FODA INSTITUCIONAL

El diagnóstico de la Institución se realizó a través del Análisis Estratégico utilizando el análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, así como de los factores claves de éxito, basándose en el levantamiento de información a los miembros del SATCH a través de encuestas y los factores fueron priorizados con el fin de dar la importancia que le corresponde en la definición de iniciativas, los mismos que han sido integrados en la Formulación Estratégica con Balanced Scorecard.

1.- FORTALEZAS

■ **FO1. Conocimiento del negocio:**

El SATCH es un organismo recaudador en la administración tributaria municipal provincial de Chiclayo, incentivando al cumplimiento del pago de forma voluntaria, divulgando promociones de beneficios con el afán por mejorar e innovar, lo que ha permitido desarrollar un elevado conocimiento del rubro en los últimos años.

■ **FO2. Buen nivel profesional y académico de profesionales:**

Se considera que los profesionales que laboran en el SATCH tienen una buena preparación académica, jóvenes y son muy técnicos, correspondiendo este perfil a las exigencias del SATCH, tanto en lo referente a conocimientos, como en experiencia profesional e integridad, de modo tal que cumplan sus funciones de manera eficiente, efectiva, transparente y honesta. Esta fortaleza favorece el posicionamiento del SATCH como Ente Técnico.

■ **FO3. Plataforma Tecnológica:**

Nuestra capacidad de crecimiento en infraestructura tecnológica en los últimos años ha permitido mejorar procesos y adecuar la tecnología emergente a las necesidades del administrado, contando con adecuados equipos, materiales necesarios para el desempeño de labores, sobre todo dar las facilidades de información a los contribuyentes a través de la página Web institucional y pagos a través de las tarjetas de crédito.

■ **FO4. Organización flexible.**

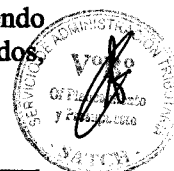
El SATCH, como organización de tamaño pequeño, tiene la fortaleza de ser flexible, lo cual le permite adaptarse y responder con eficacia a los cambios internos y externos, dentro la normativa vigente que respalda la gestión; manteniendo la cautela en el tratamiento de la información.

■ **FO5. Adecuado Trabajo en Equipo, Comunicación Interna y Externa.**

Esta fortaleza involucra adecuados canales formales e informales de comunicación interna y externa, lo cual facilita el trabajo en equipo, la participación de usuarios y la apertura con entidades prestadoras.

■ **FO6. Solvencia Económica**

El SATCH, cuenta con la solvencia económica para poder cumplir con sus expectativas, teniendo la capacidad de generar sus propios recursos que están legal y técnicamente normados, desarrollando una política de austeridad y prioridad en el gasto.





2.- DEBILIDADES

■ DE1. Escasa Comunicación Interna

Se ha identificado que existe una escasa comunicación interna y la falta de integración entre áreas es lo que origina un clima organizacional poco favorable para la institución.

■ DE2. Falta de Pro Actividad para Afrontar Restricción de Recursos en la Administración.

La restricción de recursos es una realidad que viven la mayoría de las instituciones, sin embargo la falta de creatividad pro activa en la aplicación de planes a corto plazo, para afrontar este hecho y superarlo, así como la falta de liderazgo siendo una debilidad que afecta la gestión del SATCH. Así como el manejo del gasto.

■ DE3. Deficiencia en la gestión de RRHH.

La gestión de Recursos Humanos adolece de deficiencias en los procesos de selección, inducción y capacitación de personal. No hay un sistema de reconocimientos ni incentivo en el tema de la salud del personal del Servicio de Administración Tributaria del Chiclayo- SATCH.

■ DE4. Inadecuada Infraestructura.

La falta de una infraestructura adecuada para la atención al administrado y la realización de labores propias es una debilidad para el cumplimiento de los objetivos de la institución.

■ DE5. Sistema Administrativo No Implementado.

No se cuenta con un adecuado soporte tecnológico que le permita manejar un sistema de información administrativo eficiente, que le permita a la organización manejar información integrada en tiempo real, lo cual redundaría en mayor productividad y facilidad en la toma de decisiones.

■ DE6. No tener una mayor Asignación Presupuestal.

El presupuesto asignado es insuficiente para poder enfrentar las actividades correspondientes a cada unidad orgánica de la institución. Las áreas requieren de mayor presupuesto para solventar sus actividades en un determinado período.

■ DE7. Deficiente Gestión de la Información (Base de Datos)

A pesar de los esfuerzos por manejar una información integrada y de calidad, se ha identificado la presencia de rezagos de inconsistencia de información en los sistemas que ocasiona distorsiones e impide la productividad y facilidad en la toma de decisiones en la gestión.

■ DE8. Dependencia de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

EL SATCH depende en gran medida de la comisión por recaudación de los tributos administrados por la MPCH (8%), por ello es necesario que se promueva la Municipalidad genere políticas con el objetivo de incrementar la recaudación y la eficiencia en sus actividades, permitiendo así el desarrollo económico de la institución.

■ DE9. Automatización Limitada de Procesos

Se ha identificado procesos que deberán ser optimizados y redefinidos, su falta de normalización y automatización viene dificultando la gestión de la institución, así como la falta de indicadores de desempeño que permitan tener un mejor control en la eficiencia del trabajo a realizar.



CUADRO N° 03
MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL AMBIENTE INTERNO

ORDEN	EVALUACIÓN DEL AMBIENTE INTERNO	PESO	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZAS	1 Conocimiento del negocio	0.1320	4	0.5280
	2 Buen nivel profesional y académico de profesionales	0.1216	4	0.4864
	3 Plataforma Tecnológica	0.1200	4	0.4800
	4 Organización flexible	0.1000	3	0.3000
	5 Adecuado trabajo en equipo, comunicación interna y externa	0.0700	3	0.2100
	6 Solvencia Económica	0.0800	3	0.2400
DEBILIDADES	1 Escasa Comunicación Interna	0.0690	2	0.1380
	2 Falta de Pro Actividad para Afrontar Restricción de Recursos en la Administración.	0.0632	2	0.1264
	3 Deficiencia en la gestión de RRHH	0.0510	2	0.1020
	4 Inadecuada Infraestructura	0.0495	2	0.0990
	5 Sistema Administrativo No Implementado	0.0420	2	0.0840
	6 Inadecuada Asignación Presupuestal	0.0390	2	0.0780
	7 Deficiente Gestión de la Información (Base de Datos)	0.0350	2	0.0700
	8 Dependencia de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	0.0295	1	0.0295
	9 Automatización Limitada de Procesos	0.0180	1	0.0180
PESO PONDERADO TOTAL		1.0000		2.9272

Nota: La calificación esta referida a la intensidad de las fortalezas y debilidades en la institución y tendrá una escala de: 1=debilidad mayor, 2=debilidad menor, 3=fuerza menor, 4=fuerza mayor.

Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto.

3.- OPORTUNIDADES

■ OP1. Crecimiento Económico de la Provincia

Producto de la estabilidad económica del país en estos últimos años, el crecimiento poblacional y la ubicación estratégica de la ciudad, se ha obtenido como resultado el incremento comercial de forma creciente, así como el crecimiento del mercado inmobiliario, construcción y de las importaciones de vehículos, que a su vez incrementa la recaudación en beneficio de los administrados.

■ OP2. La Aplicación de Nuevas Tecnologías de la Información

Para poder cumplir con las metas institucionales trazadas, en un panorama del control y ahorro en costo, es necesaria la aplicación de nuevas tecnología de la información tanto como administrativas, financieras e informáticas (como la aplicación del Software libre), con el objetivo de ser competitivas al brindar un mejor servicio al administrado (técnicas de atención al administrado).

■ OP3. Incremento de Oferta Financiera para Créditos

El crecimiento económico del país trajo como consecuencia la oferta financiera de créditos para que el administrado pueda cubrir sus haberes y deje de tener problemas de liquidez.

■ OP4. Capacitación del Personal

Toda institución debe contar con personal idóneo, altamente preparado y pro activo para la realización del cumplimiento de metas; por esta razón existen empresas y entidades educativas especializadas en el tratamiento y capacitación de personal, en todos los niveles.



4.- AMENAZAS

■ **AM1. Intromisión de la Política en la Institución**

De concretarse esta amenaza pondría en riesgo la credibilidad en la gestión del SATCH, pues la presión política por intervenir en la labor de la gestión y objetivos institucionales, podría generar una percepción de que estarían prevaleciendo los intereses políticos en lugar de los técnicos.

■ **AM2. Incipiente cultura tributaria**

La poca información, formación y concientización de las obligaciones tributarias, dificulta la labor del SATCH. En la medida en que se conozca los principios, valores y actitudes del deber ciudadano, como es el de contribuir con el desarrollo y mejora de la ciudad a través de sus tributos, se obtendrá el pago voluntario, trayendo como consecuencia la prioridad del administrado el pago a otras entidades.

■ **AM3. Imagen Deteriorada de la Gestión de la MPCH**

Según los últimos reportes de gestión de la MPCH, y a una desorganización administrativa sus servicios son insuficiente y deficientes, debido a la burocracia existente, la falta de una evaluación técnica en la aprobación de las ordenanzas, un sistema de información deficiente en sus bases de datos, personal no idóneo, falta de coordinación con otras municipalidades al revisar sus límites meritorias y sobre todo la imagen deteriorada de algunos de sus funcionarios, infieren en la recaudación de los impuestos.

■ **AM4. Vulnerabilidad de los Sistemas Informáticos**

Esta amenaza, es una de las importantes en todas las instituciones en general, y en cual se tiene en énfasis en cuidado y control de la información en general, trayendo como consecuencia en la adquisición de Licencias de Soporte, incrementando el gasto en la institución.

■ **AM5. Factores Externos**

Como los impactos de la crisis financieras a nivel mundial, conflictos sociales, entre otros.

CUADRO N° 04
MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL AMBIENTE EXTERNO

ORDEN	EVALUACIÓN DEL AMBIENTE EXTERNO	PESO	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
OPORTUNIDADES	1 Crecimiento Económico de la Provincia	0.2750	4	0.7000
	2 La Aplicación de Nuevas Tecnologías de la Información	0.1042	4	0.0538
	3 Incremento de Oferta Financiera para Créditos	0.1530	4	0.6120
	4 Capacitación del Personal	0.1400	3	0.4200
AMENAZAS	1 Intromisión de la Política en la Institución	0.0950	3	0.1700
	2 Imagen Deteriorada de la Gestión de la MPCH	0.0750	2	0.1500
	3 Incipiente cultura tributaria	0.0250	2	0.1000
	4 Vulnerabilidad de los Sistemas Informáticos	0.0650	1	0.0650
	5 Factores Externos	0.0500	1	0.0500
PESO PONDERADO TOTAL		0.9000		3.0000

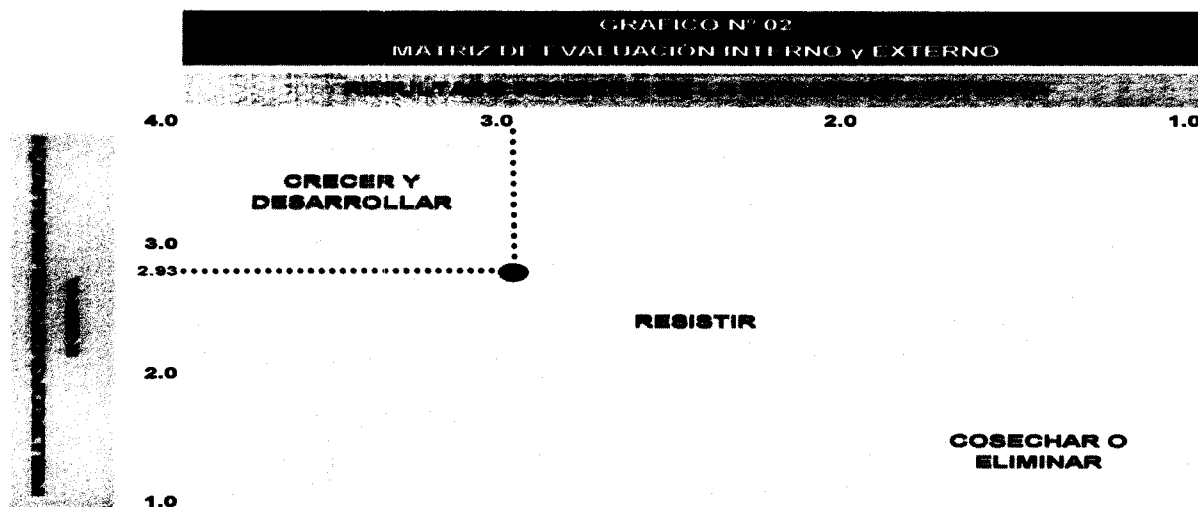
Nota: La calificación esta referida a la intensidad de las fortalezas y debilidades en la institución y tendrá una escala de: 1=debilidad mayor, 2=debilidad menor, 3=fuerza menor, 4=fuerza mayor.

Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto.



MATRIZ INTERNA Y EXTERNA

De acuerdo a los promedios obtenidos en el análisis interno y externo, la institución debe orientar sus acciones en crecer y desarrollar.



ANÁLISIS FODA

En este análisis se desarrolla un cuadro de doble entrada donde se cruza información respecto de las variables internas y externas de la organización con el fin de generar estrategias que coadyuven a lograr la Visión de la Organización para los próximos tres años.

Es aquí donde se desagregan las estrategias FO con las que se pretende aprovechar las variables internas y externas positivas que se presentan. Asimismo las estrategias DO con las que se pretende aprovechar las oportunidades del entorno a partir de la superación de sus debilidades. Las estrategias FA buscan enfrentar las variables externas contrarias a la Visión de la entidad a partir de las fortalezas con las que cuenta la Organización y en el caso de las estrategias DA se busca desarrollar algunas acciones que permitan minimizar el impacto de las amenazas del entorno a partir de la superación de ciertos aspectos internos, establecidos como debilidades.

1.- ESTRATEGIAS FO (Estrategias de Desarrollo - Ofensivas)

1. Descentralizar la recaudación del satch en puntos estratégicos de la ciudad.

El objetivo es incrementar la recaudación del SATCH incentivando las diversas alternativas de pago y puntos estratégicos descentralizados en Chiclayo que generen mayores montos de recaudados, aplicando la metodología del costo - beneficio.

2. Orientar la recaudación a sectores económicos de mayor crecimiento.

El objetivo es detectar aquellos sectores de la economía, como el inmobiliario y transportes, con mayor auge de tal forma que contribuya a lograr indicadores más elevados respecto a la recaudación.

3. Desarrollar campañas promocionales permanentes y objetivas.

El objetivo es reforzar e incentivar la consciencia tributaria en forma masiva en coordinación con los medios de comunicación, la Municipalidad de Chiclayo y diversos socios estratégicos.





4. **Proponer diversas alternativas financieras para la cancelación de tributos.**
Facilitar todo tipo de alternativas para la cancelación de tributos y deudas pendientes, bajo el amparo normativo del SATCH y la experiencia de sus funcionarios, en la tributación municipal.
5. **Generar promociones periódicas que incentiven el pago de los tributos municipales.**
El objetivo es incrementar el número de contribuyentes al día en sus pagos. Este tipo de promociones deben ser lo suficientemente atractivas como para no ser desaprovechadas por los contribuyentes.

2.- ESTRATEGIAS DO (Estrategias de Crecimiento - Competitivas)

1. **Diseño de programas de capacitación para diferentes áreas según su requerimiento.**
El objetivo es capacitar y motivar al personal del SATCH provocando capacitaciones internas, incrementando su calificación y haciendo participar a todas las áreas según sus necesidades puntuales.
2. **Establecer alianzas estratégicas con universidades y centros especializados para capacitaciones al personal del satch.**
El objetivo es especializar en diversos temas que maximicen la competencia de los profesionales del SATCH y que contribuyan a optimizar la operatividad de sus funciones.
3. **Implementar un sistema informático que contenga una base de datos actualizada.**
El objetivo es dinamizar el proceso de toma de decisiones en el servicio al cliente disminuyendo consigo el tiempo en la atención y la eficacia en la información administrada.
4. **Desarrollar un plan estratégico de largo plazo que asegure la sostenibilidad de sus lineamientos y objetivos.**
El objetivo es ejecutar y monitorear las funciones clave para alcanzar la Visión del SATCH verificando periódicamente el logro de las actividades propuestas con los indicadores correspondientes.
5. **Racionalizar los procedimientos operativos y administrativos de las diversas áreas del satch.**
El objetivo es incrementar la productividad de todas las funciones claves del SATCH ejecutando las actividades programadas eficaz y eficientemente en todas las áreas.

3.- ESTRATEGIAS FA (Estrategias de Mantenimiento - Conservadoras)

1. **Brindar facilidades de pago en sectores económicos de bajos de recursos.**
El objetivo es incrementar la recaudación respecto a períodos anteriores propiciando alternativas de solución a los diversos casos presentados por los contribuyentes de escasos recursos económicos.
2. **Fomentar una cultura de tributación municipal.**
El objetivo consiste en propiciar una consciencia tributaria municipal mediante la realización de charlas informativas sobre tributación, servicios y alcance del SATCH durante diversos períodos del año.
3. **Unificar el esfuerzo de todos los miembros de la organización para mejorar el servicio al contribuyente.**
El objetivo consiste en provocar la identificación y conocimiento de los actores intervinientes en el SATCH para proyectar una imagen mejorada de la institución frente a sus usuarios.





4.- ESTRATEGIAS DA (Estrategias de Supervivencia - Defensivas)

1. **Fomentar un clima organizacional positivo en el Satch.**
El objetivo es mejorar la comunicación interna y el trabajo en equipo de todos los participantes del SATCH y contribuir al mejor desempeño de todas las funciones propias de la institución.
2. **Agilizar los procedimientos operativos y administrativos.**
El objetivo es mejorar la percepción que tienen los contribuyentes del servicio recibido en todas las áreas del SATCH frente a la atención y la rapidez en los trámites que realizan.
3. **Establecer coordinaciones con la municipalidad de Chiclayo para optimizar la recaudación.**
El objetivo es establecer acciones conjuntas con la Municipalidad para mejorar el funcionamiento del SATCH respecto a la recaudación propiciando la consciencia tributaria en forma masiva.
4. **Desarrollar un plan de reclutamiento y selección de personal basándose en las capacidades requeridas para el puesto.**
El objetivo es contratar personal idóneo, para las funciones propias del SATCH evitando condicionamientos en beneficio de los contribuyentes y la buena imagen de la institución.

CUADRO N° 05
MATRIZ DE ESTRATEGIAS - FODA

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Fortalezas - Constitución del equipo - Buen nivel profesional y académico de los integrantes - Plataforma Tecnológica - Organización flexible - Alcance trabajo en equipo, comunicación, etc. - Servicio Especializado	Oportunidades - Descentralizar la recaudación del SATCH en puntos estratégicos de la ciudad - Orientar la recaudación a sectores económicos de mayor crecimiento - Desarrollar campañas promocionales permanentes y objetivas - Generar promociones periódicas que incentiven el pago de los tributos municipales - Proponer diversas alternativas financieras para la cancelación de tributos.	Debilidades - Sistema de Recaudación interna - Falta de Pro-Arbitraje para Atención al Contribuyente - Deficiencia en la gestión de personal - Infraestructura - Sistema Administrativo no optimizado - Insuficiente Asignación Presupuestal - Deficiente Gestión de la Información (Base de Datos) - Dependencia de la Municipalidad Provincial de Chiclayo - Intermediación Limitada de Procesos	Amenazas - Disminución de los recursos - Incremento de la competencia - Incremento de la demanda - Incremento de la complejidad - Incremento de la incertidumbre - Incremento de la volatilidad - Incremento de la incertidumbre - Incremento de la volatilidad - Incremento de la incertidumbre - Incremento de la volatilidad



**MATRIZ DE POSICIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN (PEYEA)**

Para evaluar el crecimiento de la institución durante el 2010 es necesario utilizar una medida cuyo control pueda determinar un análisis cuantitativo de corto, mediano y largo plazo. Para ello utilizaremos la Matriz de Posición Estratégica y Evaluación de la Acción (PEYEA).

Dado que el plan estratégico de la institución considera una vigencia de tres años, es necesario proyectar los posibles resultados a obtener y cuales serían las estrategias que se deberían aplicar. Para la formulación del Plan Operativo Institucional - POI 2010, se solicitó a los jefes de cada unidad orgánica evaluar, sus actividades de gestión sobre una base cualitativa; de dicha información salieron las dimensiones internas (fuerza financiera y ventaja competitiva) y las dimensiones externas (estabilidad del ambiente y fuerza del sector público), para determinar la posición estratégica actual del SATCH.

CUADRO N° 06**MATRIZ DE POSICION ESTRATEGICA Y EVALUACION DE LA ACCION (PEYEA)**

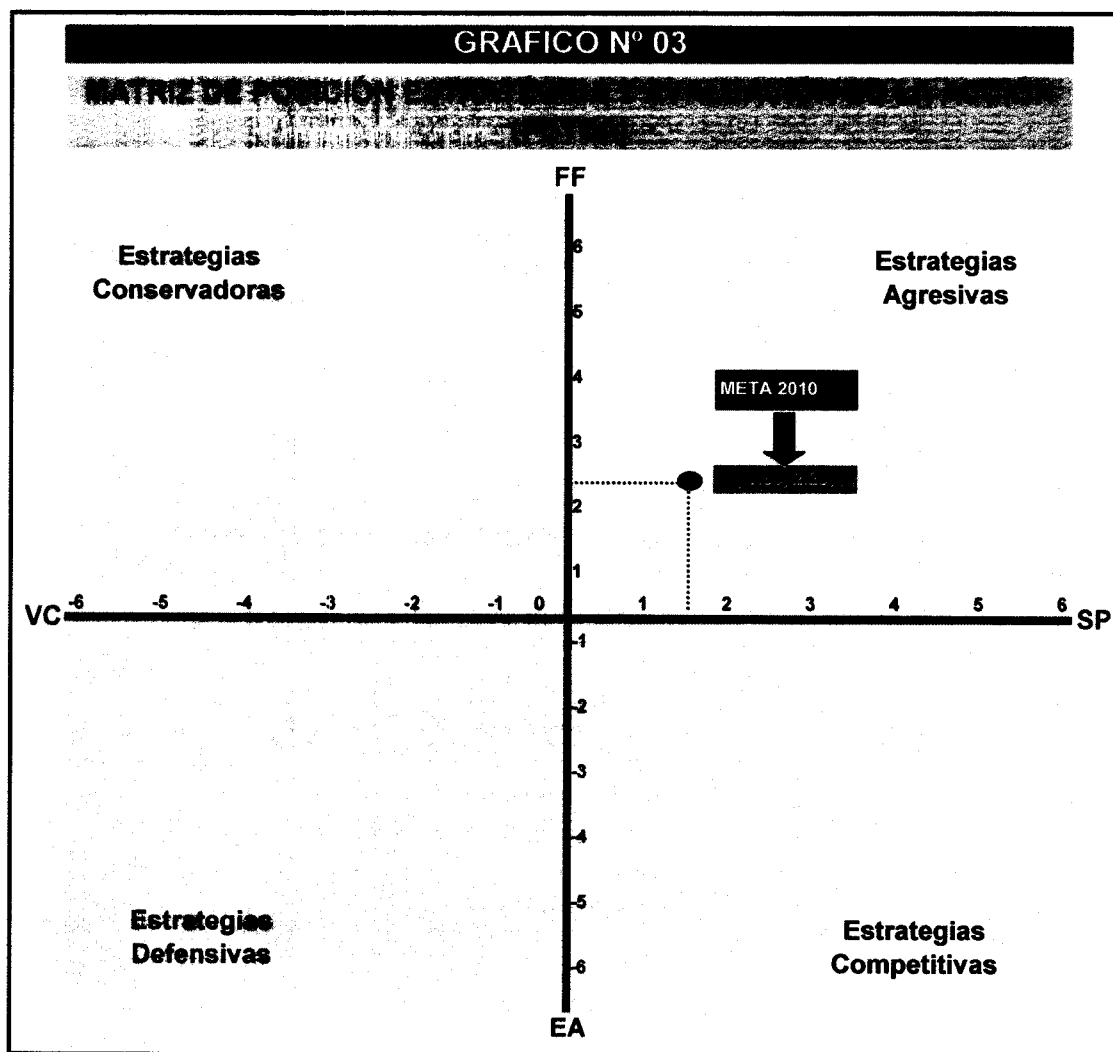
DIMENSION	CALIFICACION
Fuerza Financiera	
1. Incremento en la recaudación	6
2. Ingresos generados superiores a lo presupuestado	5
3. Financiamiento para la construcción del local	4
4. Cumpliendo de medidas de austeridad internas	5
5. Recursos disponibles para hacer frente a imprevistos y otros	6
	26
Fuerzas del Sector	
1. Proceso de Autonomía Administrativa, Financiera y Presupuestal	6
2. Proceso de integración a nivel ASAT	5
3. Prestigio nacional de las instituciones publica	4
4. Trabas burocráticas generadas por la administración publica	3
5. Aprobación de la gestión del Poder Legislativo	4
	22
Estabilidad del Ambiente	
1. Estabilidad macroeconómica y del riesgo país	-3
2. Tolerancia social a la corrupción	-3
3. Crecimiento de la informalidad	-4
4. Crecimiento económico de la provincia	-2
5. Creciente desarrollo de las tecnologías de información	-3
	-15
Ventajas Competitiva	
1. Presencia institucional a nivel provincial	-4
2. Nivel de satisfacción de los administrados	-3
3. Posición institucional respecto a los procesos de tributación municipal	-1
4. Adecuada satisfacción laboral	-3
5. Predictibilidad respecto de las decisiones del Poder Judicial	-3
	-14
CONCLUSION	
El promedio para EA es : $-15 / 5 = -3.00$	El promedio para FS es : $22 / 5 = 4.40$
El promedio para VC es : $-14 / 5 = -2.80$	El promedio para FF es : $26 / 5 = 5.20$
El valor direccional coordina:	
	Eje X : $-2.80 + 4.40 = 1.60$
	Eje Y : $-3.00 + 5.20 = 2.20$

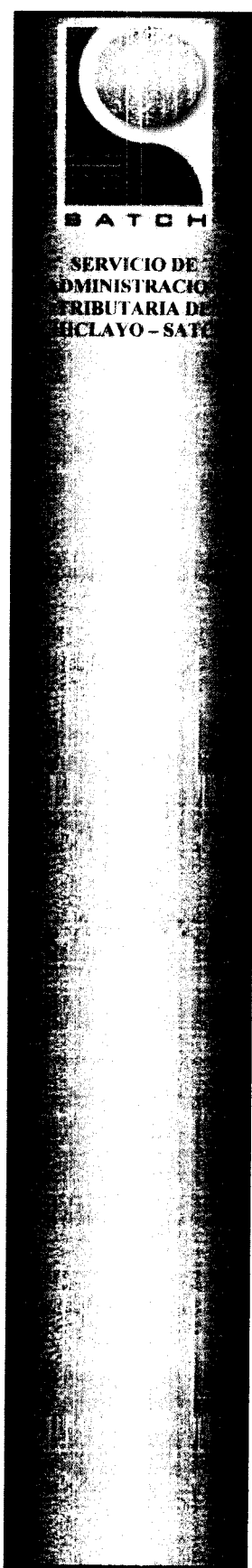
Se adjudicar un valor numérico de +1 (peor) a +6 (mejor) a cada una de las variables que constituyen las dimensiones FF y FS. Asignar un valor numérico de -1 (mejor) -6 (peor) a cada una de las variables que constituyen las dimensiones VC, EA.





Esta evaluación nos permite ubicar al SATCH en una posición de Estrategias Agresivas, aunque muy cercano al punto de intersección de las cuatro dimensiones. Es decir, la institución esta en una posición donde debe optimizar sus fuerzas internas a efectos de aprovechar las oportunidades externas, superar las debilidades internas y evitar las amenazas externas.





IV.- DESARROLLO OPERACIONAL

Visite
[www. Satch.gob.pe](http://www.Satch.gob.pe)



DESARROLLO OPERACIONAL

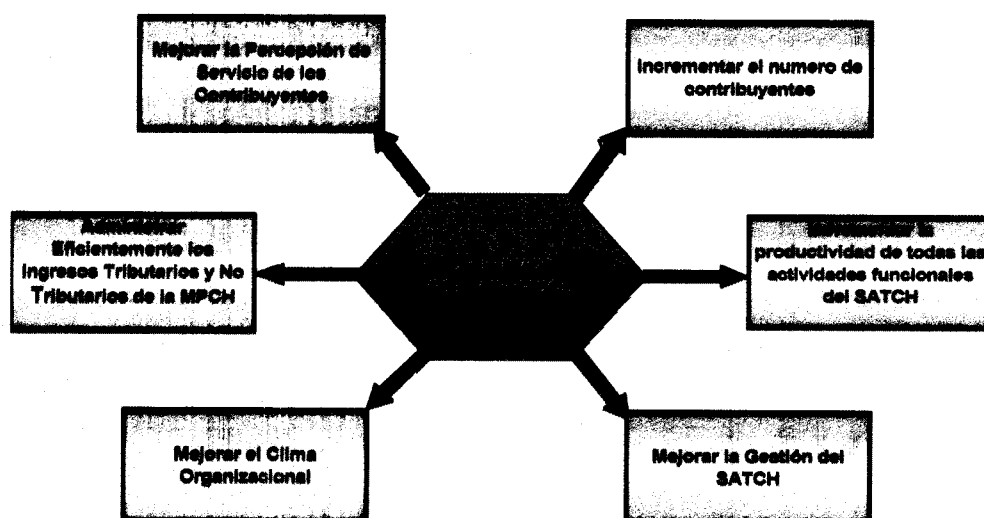
Convertir las decisiones estratégicas en un comportamiento efectivo, implica desarrollar programas y proyectos en todas las áreas de la institución: Unidades de Control, Defensoría, de Apoyo, de línea, de Dirección y Planeación, de Gestión Estratégica y Asesoramiento. La Planeación Táctica se desarrolla mediante la formulación y ejecución del “Plan de Acción”, Plan Operativo y el “Presupuesto”

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

Los objetivos estratégicos del SATCH están fundamentados en sus fortalezas que deberán corregir sus debilidades, y así, tomar ventaja de las oportunidades y contrarrestar las amenazas, de esta manera dichos objetivos permitirá cumplir con la misión y visión de la institución.

Luego del desagregado y explicación general de las estrategias formuladas se deben proponer las mismas en “Objetivos Estratégicos” que faciliten la configuración de los indicadores correspondientes a fin de darles el seguimiento en el plazo de tres años establecidos para la visión del SATCH.

Figura N° 01: Objetivos Estratégicos 2009 – 2011



PLAN DE ACCION Y PLAN OPERATIVO

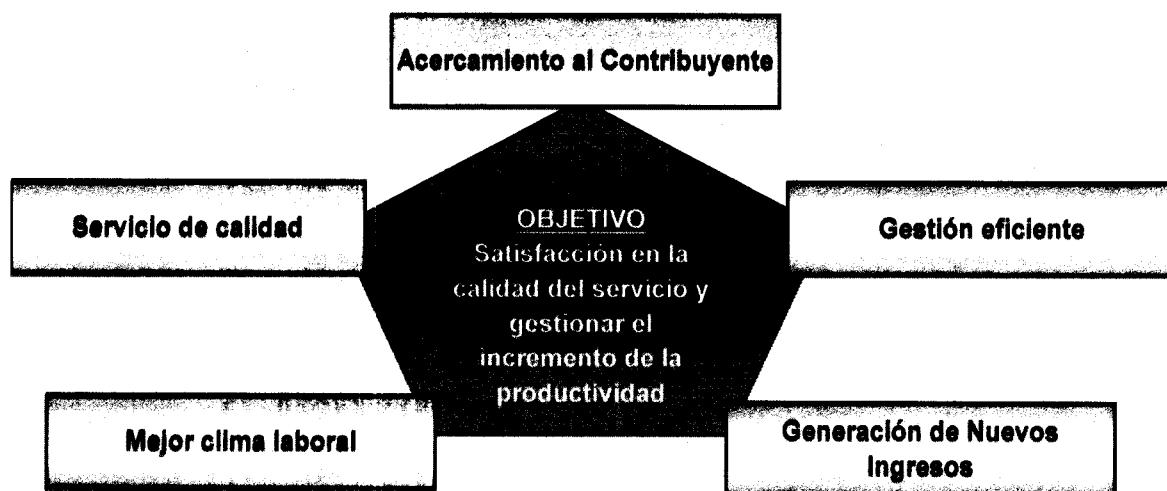
El Plan de Acción es una herramienta gerencial, uniforme a nivel corporativo y sencillo de evaluar para la Dirección, que sirve de guía para la gestión institucional y permite tener una visión general de las tareas que se desarrollan para el logro de los objetivos de la entidad.

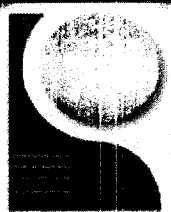
El Plan de Acción del SATCH recopila las tareas que se desarrollarán durante una anualidad considerando de manera determinante la pertinencia de las mismas frente al enfoque estratégico establecido. De esta forma, todas las tareas relacionadas en los planes de acción y operativos están orientadas a contribuir con el logro de uno o más objetivos institucionales del periodo 2009-2011 y consecuentemente constituyen un ingrediente importante para alcanzar los retos planteados en el ejercicio prospectivo. La forma en la que se plantean las tareas en el Plan de Acción busca incentivar el trabajo en equipo. Ningún plan, por más estructurado que esté, tendrá efecto sino se lleva a la acción, por lo tanto, el resultado de las tareas establecidas en los planes implica un esfuerzo corporativo multidisciplinario y disciplina en la acción.



La alta dirección juega un papel muy importante en la efectividad de este proceso, debido a que una de sus principales funciones es evaluar y hacerle seguimiento a los informes trimestrales o semestrales que reportan las novedades de cada tarea y tomar las acciones correctivas en el tiempo oportuno. Cada unidad orgánica de la institución será responsable de diseñar cada año su plan de acción interno, para la vigencia siguiente, con base en la Directrices emanadas de Plan Estratégico 2009-2011. Será entonces responsabilidad de la alta dirección, a través de la Jefatura del Satch, de la Gerencia de Administración, la Gerencia de Operaciones, el seguimiento y control de la ejecución de estos planes, y de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la consolidación de dicha información.

Figura N° 02: Líneas de Acción 2009 - 2011





SATCH

SERVICIO DE
ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE
CHICLAYO - SATCH

V.-PARTICIPACIÓN DE LAS UNIDADES ORGANICAS EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

Visite
[www. Satch.gob.pe](http://www.Satch.gob.pe)





JEFATURA SATCH:

Misión:

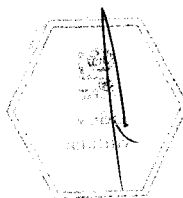
“La Jefatura del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo, perteneciente al Órgano de Dirección, es el órgano de mayor jerarquía en la estructura organizacional del SATCH y le corresponde la representación legal, la dirección general, la organización y la administración de la institución con las facultades y atribuciones que señala el Estatuto del SATCH.”

Entre las funciones que se encuentran enmarcadas en el ROF, las que conciernen al cumplimiento de los planes operativos del SATCH, se encuentran:

- Aprobar los reglamentos y los manuales internos que rijan las actividades de la institución en general, así como las directivas y las circulares destinadas a poner en conocimiento de los contribuyentes o responsables el adecuado cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- Planear y controlar el crecimiento racional de las actividades operativas del SATCH, vigilando constantemente que tanto el personal, métodos, procedimientos, sistemas e infraestructura sean adecuados a dicho incremento de modo que el SATCH mantenga una posición permanentemente sólida.
- Controlar y supervisar las operaciones y las actividades de los órganos que conforman el SATCH y velar por el cumplimiento del Estatuto.

Principales funciones:

- Dirección del Comité de Gerencia
- Evaluación de gestión ante el MPCH
- Supervisión de acciones de las áreas
- Sesiones ante Comisión de Economía del Concejo Municipal
- Formalización de actos de naturaleza institucional (firma de resoluciones)
- Convocar ruedas de prensa para difundir, logros, aclarar temas o presentar propuestas





Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010

ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH

FORMATO Nº 01

UNIDAD ORGÁNICA: JEFATURA SATCH

N.º DEPENDENCIA	UNIDAD ORGÁNICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATÉGICA	CRONOGRAMA DE ACCIONES												RESPONSABLE	INDICADOR Y FUENTE DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN	COORDINACIÓN
						1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre							
						ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE					
1	JEFATURA	Autorización, supervisión y control de las actividades a ejecutar por las unidades orgánicas del SATCH	365	Evaluación	4	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	Jefe del SATCH	Nº de Evaluaciones	-	Memorandos, informes, resoluciones, entre otras fuentes de verificación	Gerencia de Operaciones y Gerencia de Administración
2	JEFATURA	Participación en las sesiones de consejo municipal de la MPCH	12	Acción	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Jefe del SATCH	Nº de Sesiones participadas	-	Actas de sesión	MPCH
3	JEFATURA	Efectuar reuniones de coordinación para mejorar la gestión del SATCH	24	Acción	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Jefe del SATCH	Nº de reuniones	-	Actas de sesión	Gerencia de Operaciones y Gerencia de Administración
4	JEFATURA	Fomentar la presencia del SATCH en actos públicos relacionados a sus funciones	24	Supervisión	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Jefe del SATCH	Nº de actos públicos	-	Conferencias	Imagen Institucional

1/ Se asocia al logro de los objetivos trazado al inicio de las acciones. Evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, independientemente de los recursos asignados para tal fin.



Dr. Percy Quesquén Díaz
Jefe del SATCH

Jefatura SATCH



IMAGEN INSTITUCIONAL

Principales funciones:

- Estar al tanto de todos los acontecimientos a nivel institucional, sea por radio, televisión, medio escrito.
- Vocero Oficial: hablar y comunicarse por Radio, Televisión y Medio Escrito. Explicar las bondades y servicios que ofrece la institución.
- Acompañar a los operativos de la institución.
- Preparar alusivos tales como Trípticos, Notas de Prensa,
- Responsable de la confección de volantes que demuestren el quehacer institucional.
- Coordinar con las Gerencias actividades relacionadas con las relaciones públicas.
- Apoyar al desarrollo de las actividades orientadas a mantener la buena imagen del SATCH.
- Atender las visitas al SATCH, tanto las programadas como las que eventualmente puedan presentarse.
- Efectuar sondeos y muestreos de opinión acerca de los servicios que ofrece el SATCH en sus diferentes áreas.
- Colaborar en la realización de campañas de información al público en general.
- Orientar a las personas naturales y/o jurídicas que visiten el SATCH, sobre los beneficios, ventajas y alternativas que ofrece la institución.
- Emitir boletines y folletos informativos, manteniendo informado de las actividades y funciones del SATCH a los Administrados.
- Realizar el seguimiento diario de noticias.
- Elaborar Notas de Prensa y coordinar con medios para entrevistas o informes.
- Llevar a cabo la convocatoria y coordinación de conferencias de prensa.
- Coordinar publicidad para campañas con agencia y con medios.
- Elaborar y coordinar las publicaciones efectuadas en el Diario Oficial que le remita la Oficina de Asuntos Legales y Reclamaciones.
- Elaborar y mantener actualizado el Periódico Mural.
- Programar y desarrollar actividades orientadas a mantener la buena imagen del SATCH, así como sugerir medidas para el mejoramiento de la misma, utilizando los medios de comunicación locales.
- Planear, programar, coordinar y ejecutar las acciones de relaciones públicas en función de los objetivos y políticas del SATCH.
- Proporcionar información al público en general acerca de los beneficios del SATCH así como orientarlos cuando quieran hacer uso de los mismos.
- Analizar desde el punto de vista de las relaciones públicas. Coordinar el funcionamiento de las unidades que tengan contacto con el público, en lo relacionado a la atención y servicio que se está prestando.
- Establecer y mantener contactos con entidades públicas y privadas y con autoridades, Administrados y personas vinculadas al SATCH.
- Coordinar la elaboración y publicación de la revista del SATCH.
- Emitir notas de prensa Llevar a cabo la convocatoria y coordinación de conferencias de prensa.
- Elaboración del Plan Anual de Medios y el Plan Anual de Marketing de la institución.





Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH



ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH

UNIDAD ORGANICA: IMAGEN INSTITUCIONAL

PROGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010

N°	UNIDAD ORGANICA	DESCRIPCION DE LA ACCION	META ANUAL	INDICADOR DE MEDIDA	CUANTITVO ESTADISTICAL	CRONOGRAMA DE ACCIONES												RESPONSABLE	INDICADOR U	OBSERVACION	FUENTE DE VERIFICACION	COORDINACION
						1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre							
						ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE					
1	IMAGEN INSTITUCIONAL	Campaña publicitaria en medios de comunicacion, prensa, radio, tv	12	Informe	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Jefe del Area de Imagen Institucional	Nº de Campañas	-	Recortes de avisos, archivo de spots	Jefatura
2	IMAGEN INSTITUCIONAL	Elaboración de volantes, boletines y agenda cultural	12	Informe	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Jefe del Area de Imagen Institucional	Nº de Acciones	-	Archivo de formatos	Jefatura
3	IMAGEN INSTITUCIONAL	Elaboración de gigantografías, banderinas, pascachos, banderines	12	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Jefe del Area de Imagen Institucional	Nº de Acciones	-	Verificación visual	Jefatura
4	IMAGEN INSTITUCIONAL	Programación de conferencias de prensa	4	Informe	5				1						1			Jefe del Area de Imagen Institucional	Nº de Programaciones	-	Lista de periodistas asistentes	Jefatura
5	IMAGEN INSTITUCIONAL	Elaboración de notas de prensa	50	Redacción	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Jefe del Area de Imagen Institucional	Nº de Notas de Prensa	-	Archivo de notas de prensa del año	Jefatura
6	IMAGEN INSTITUCIONAL	Seguimiento de la publicidad en los medios de comunicación	12	Informe	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Jefe del Area de Imagen Institucional	Nº de Acciones	-	Recortes, revisión visual y grabaciones	Jefatura
7	IMAGEN INSTITUCIONAL	Seguimiento de notas publicadas	12	Recortes periodísticos	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Jefe del Area de Imagen Institucional	Nº de Acciones	-	Revisión y recortes diarios	Jefatura
8	IMAGEN INSTITUCIONAL	Realización de EXPO SATCH	2	Informe	5		1									1		Jefe del Area de Imagen Institucional	Nº de Acciones	-	Verificación visual	Todas las áreas

JEFFATURA SATCH

FORMATO Nº 01

JEFATURA SATCH





FINALIDAD

Contar con un documento de gestión que permita establecer las actividades de acuerdo al Presupuesto Institucional aprobado para Año 2010, y que mediante la medición por Indicadores muestre un panorama total que responda a las expectativas de logro de los Objetivos y Metas programadas para el presente año. Este documento constituye una herramienta de trabajo que permitirá lograr la participación en forma integral y coordinada en todos los niveles de la institución.

ANTECEDENTES

- Mediante Resolución Jefatural N° 01-065-000002442 de fecha 26 de junio del 2009, se aprobó la Directiva Interna N° 01-006-000000032 "Disposiciones y Procedimientos para la Elaboración del Plan Operativo Institucional POI y El Cuadro de Necesidades correspondiente al Ejercicio Fiscal 2010 del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo".

METODOLOGIA

La Directiva Interna N° 01-006-000000032 "Disposiciones y Procedimientos para la Elaboración del Plan OPERATIVO institucional POI y El Cuadro de Necesidades correspondiente al Ejercicio Fiscal 2010 del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo", establece los lineamientos y criterios metodológicos, para una adecuada elaboración del plan operativo, asegurando la asignación de recursos humanos, financieros y físicos guardando relación con actividades y metas programadas en el Plan Operativo de cada unidad orgánica.

En la misma Directiva se incluye los siguientes Anexos y Formatos:

- El Anexo N° 01, que es el Diagnostico Institucional
- El Formato N° 01, que es el formato de Programas de Acciones del Plan Operativo Institucional (anexo 02)
- La Tabla N° 01, se expone la tabla de unidades de medidas de metas para el año fiscal 2010 (anexo 03)
- El Formato N° 02, el resumen de cuadro de necesidades del 2010. (anexo 04)

Además de:

- La misión y su alineación con las metas presupuestales para cada unidad ejecutora.
- Los objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional 2009-2011, identificando para cada una de las áreas la correspondencia con los objetivos específicos en el Anexo N° 05.
- Las actividades y su programación de ejecución durante el año 2010, teniendo en consideración las funciones asignadas según el Reglamento de Organización y Funciones vigente.
- El indicador y sus características con el cual se efectuará la medición de las actividades.

RESULTADOS OBTENIDOS

Las áreas han definido sus actividades orientadas a la consecución de lo objetivos específicos y objetivos estratégicos de la siguiente manera:





11/ Se asocia al logro de los objetivos trazado al inicio de las acciones. Evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, independientemente de los recursos asignados para tal fin.

Responsible de l'essai: Institutionnel



OFICINA DE CONTROL INTERNO

Misión:

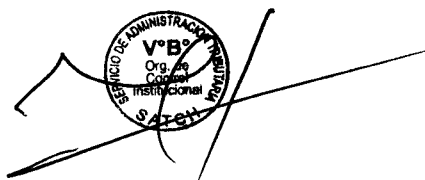
“La Oficina de Control Interno es el órgano de auditoría interna, encargado de ejecutar el control gubernamental interno posterior sobre la correcta y transparente gestión de los recursos y bienes de la entidad.”

Entre las funciones que se encuentran enmarcadas en el ROF, las que conciernen al cumplimiento de los planes operativos del SATCH, se encuentran:

- a) Realizar las acciones de control operativo y financiero que sean necesarias para garantizar el adecuado funcionamiento de la institución, enmarcado y establecido en la Ley del Sistema Nacional de Control.
- b) Ejercer el control Interno posterior a los actos y operaciones del SATCH, sobre la base de lineamientos y cumplimiento del plan anual de control respecto a promover la correcta y transparente gestión de los recursos y bienes de la entidad, cautelando la legalidad y la eficiencia de sus actos y operaciones.
- c) Ejecutar las acciones y actividades de control a los actos y operaciones del SATCH, que disponga la Contraloría General, así como, las que sean requeridas por el Jefe del SATCH. En caso que estas últimas tengan carácter de no programadas, su realización será comunicada a la Contraloría General por el responsable de la Oficina Control Interno.

Principales funciones:

- Actividad de Control Interno - Actividades Operativas
- Participación en el Plan Operativo Institucional





Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010

ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH

UNIDAD ORGÁNICA: ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL



FORMATO N° 01

N°	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGÁNICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	CRONOGRAMA DE ACCIONES												RESPONSABLE	INDICADOR 1/	OBSERVACIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN	COORDINACIÓN
							1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre							
							ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
1	JEFATURA SATCH	OCI	Acción de Control - 001	001	001	5		X	X	X								JEFE OCI	Nº de Acción		INFORMES	CGR/JEFATURA	
2		OCI	Acción de Control - 002	001	001	5							X	X	X			JEFE OCI	Nº de Acción		INFORMES	CGR/JEFATURA	
3		OCI	Actividad de Control - 001	024	024	5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	JEFE OCI	Nº de Acción		INFORMES	CGR/JEFATURA	
4		OCI	Actividad de Control - 002	001	001	5										X		JEFE OCI	Nº de Acción		INFORMES	CGR/JEFATURA	
5		OCI	Actividad de Control - 003	007	007	5	X	X	X	X	X	X						JEFE OCI	Nº de Acción		INFORMES	CGR/JEFATURA	
6		OCI	Actividad de Control - 004	010	010	5	X	X	X	X	X	X	X	X	X			JEFE OCI	Nº de Acción		INFORMES	CGR/JEFATURA	
7		OCI	Actividad de Control - 005	002	002	5				X	X							JEFE OCI	Nº de Acción		INFORMES	CGR/JEFATURA	
8		OCI	Actividad de Control - 006	002	002	5											X	X	JEFE OCI	Nº de Acción		INFORMES	CGR/JEFATURA
9		OCI	Actividad de Control - 007	008	008	5			X	X	X	X	X	X	X				JEFE OCI	Nº de Acción		INFORMES	CGR/JEFATURA
10		OCI	Actividad de Control-008	012	12	5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	JEFE OCI	Nº de Acción		INFORMES	CGR/JEFATURA
11		OCI	Actividad de Control-009	012	12	5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	JEFE OCI	Nº de Acción		INFORMES	CGR/JEFATURA

1/ Se asocia al logro de los objetivos trazado al inicio de las acciones. Evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, independientemente de los recursos asignados para tal fin.


SATCH CPC César Meléndez Rivas
Jefe del Órgano de Control Institucional
JEFE DE LA OCI



OFICINA DE ASUNTOS LEGALES

Misión:

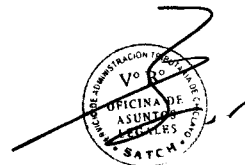
“La Oficina de Asuntos Legales es el órgano encargado de prestar apoyo y asesoramiento jurídico y legal en los asuntos vinculados a la institución y sus fines.

Entre las funciones que se encuentran enmarcadas en el ROF, las que conciernen al cumplimiento de los planes operativos del SATCH, se encuentran:

a) Coordinar con la Gerencias de Operaciones y la Oficina de Planeamiento y Presupuesto la elaboración de normas requeridas para el adecuado funcionamiento de las áreas operativas.

Principales Funciones:

- Absolución de consultas internas en temas tributarios y no tributarios
- Negociación, elaboración y celebración de convenios interinstitucionales
- Ratificación de Ordenanzas Distritales
- Clasificación de Expedientes por materia
- Clasificación de Expedientes por petitorio según la materia
- Clasificación de Expedientes por antigüedad.





Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH



ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH
UNIDAD ORGANICA: OFICINA DE ASUNTOS LEGALES

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010

FORMATO N° 01

N°	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGANICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATEG.	CRONOGRAMA DE ACCIONES												RESPONSABLE	INDICADOR Y	OBSERVACION	FUENTE DE VERIFICACION	COORDINACION
							1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre							
							enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre					
1		Oficina de Asuntos Jurídicos	Elaboración de informes para asuntos de interés institucional	200	Informes	5	20	15	15	15	15	20	15	15	20	15	15	Jefe de la Oficina de Asuntos Jurídicos	N° de Informes	-	Ordenamiento Jurídico	Jefatura SATCH	
2		Oficina de Asuntos Jurídicos	Elaboración de informes para asuntos de interés interinstitucional	40	Informes	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	Jefe de la Oficina de Asuntos Jurídicos	N° de Informes	-	Ordenamiento Jurídico	Jefatura SATCH	
3		Oficina de Asuntos Jurídicos	Elaboración de proyectos de normas municipales en Asuntos vinculados al SATCH	20	Documento	5	3	1	1	2	1	3	1	1	1	2	3	1	Jefe de la Oficina de Asuntos Jurídicos	N° de Informes	-	Ordenamiento Jurídico	Jefatura SATCH
4		Oficina de Asuntos Jurídicos	Elaboración de proyectos de resoluciones Jefaturales, cartas y memorandos.	520	Documento	5	40	40	40	50	40	50	50	40	40	40	50	Jefe de la Oficina de Asuntos Jurídicos	N° de Informes	-	Ordenamiento Jurídico	Jefatura SATCH	
5		Oficina de Asuntos Jurídicos	Elaboración de proyectos de directivas y reglamentos internos.	20	Documento	5	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	Jefe de la Oficina de Asuntos Jurídicos	N° de Informes	-	Ordenamiento Jurídico	Jefatura SATCH	
6		Oficina de Asuntos Jurídicos	Patrocinio y defensa judicial y administrativa.	40	Atención	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	Jefe de la Oficina de Asuntos Jurídicos	N° de Informes	-	Ordenamiento Jurídico	Jefatura SATCH
7		Oficina de Asuntos Jurídicos	Apoyo legal en asuntos operativos.	50	Apoyo	5	6	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	Jefe de la Oficina de Asuntos Jurídicos	N° de Informes	-	Ordenamiento Jurídico	Jefatura SATCH	
8		Oficina de Asuntos Jurídicos	Absolución de consultas internas en temas tributarios y no tributarios.	60	Consultas	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Jefe de la Oficina de Asuntos Jurídicos	N° de Informes	-	Ordenamiento Jurídico	Jefatura SATCH	
9		Oficina de Asuntos Jurídicos	Negociación, elaboración y celebración de convenios interinstitucionales	20	N° de Convenios	5	3	1	1	2	1	3	1	1	1	2	3	1	Jefe de la Oficina de Asuntos Jurídicos	N° de Informes	-	Ordenamiento Jurídico	Jefatura SATCH
10		Oficina de Asuntos Jurídicos	Visación de resoluciones Jefaturales y gerenciales.	6000	Documento	5	600	500	500	500	500	500	500	500	500	500	400	Jefe de la Oficina de Asuntos Jurídicos	N° de Informes	-	Ordenamiento Jurídico	Jefatura SATCH	

1/ Se asocia al logro de los objetivos trazado al inicio de las acciones. Evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, independientemente de los recursos asignados para tal fin.

JEFE DE LA OFICINA DE ASUNTOS LEGALES
Abog. José Felipe Bocanegra Pineda
SATCH
Jefe de Asuntos Legales
REG. ICAL 2159



OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

Misión:

“La Oficina de Planeamiento y Presupuesto es el órgano encargado de diseñar, elaborar y evaluar los planes, programas y proyectos de desarrollo del SATCH; así como también del diseño, elaboración y evaluación del Presupuesto de la institución.”

Entre las funciones que se encuentran enmarcadas en el ROF, las que conciernen al cumplimiento de los planes operativos del SATCH, se encuentran:

- a) Desarrollar los procesos operativos del SATCH.
- b) Planear, organizar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades del área a su cargo.

Principales actividades:

- Programación y Formulación del PIA
- Consolidación del Plan Operativo Institucional
- Revisión del Plan Estratégico
- Ejecución de ingresos de acuerdo a Directiva presupuestaria
- Ejecución de gastos de acuerdo a Directiva presupuestaria
- Elaboración de la información estadística de ingresos y gastos del SATCH
- Coordinación Permanente con G. de Administración y Dpto. Contabilidad
- Evaluación del Plan Operativo
- Evaluación del Presupuesto Institucional.
- Elaboración del Directivas Administrativas Internas
- Actualización del de la Estructura Orgánica del SATCH
- Actualización del CAP y PAP
- Actualización del ROF
- Otros que le asigne la Jefatura SATCH





Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010



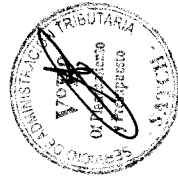
ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH

UNIDAD ORGÁNICA: OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

FORMATO Nº 01

N°	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGANICA	DESCRIPCION DE LA ACCION	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATEGICO	CRONOGRAMA DE ACCIONES												RESPONSABLE	INDICADOR	OBSERVACION	FUENTE DE VERIFICACION	COORDINACION	
							1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre								
							ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE						
1	JEFATURA SATCH	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Elaboración y Remisión del PIA 2010 a instancias Superiores	3	Documento	5	3												Jefe OPP	Nº de Acción		PIA 2010	Dirección Nacional de Presupuesto Público del MEF, Comisión de Presupuesto y Cuenta	
2		Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Programación y Formulación del PIA 2011	1	Documento	5						1							Jefe OPP	Nº de Acción		Informe Sustentatorio del PIA 2011	Jefatura	
3		Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Coordinación con las Gerencias involucradas para el PIA 2011	4	Coordinación	5				1	1	1							Jefe OPP	Nº de Acción		Actas de Sesión	Coordinación con Gerencias del SATCH	
4		Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Consolidación del Plan Operativo Institucional 2011	1	Documento	4						1							Jefe OPP	Nº de Acción		Plan Operativo Institucional 2011	Jefatura	
5		Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Evaluación del Plan Estratégico 2009-2011	4	Documento	5						1						1	Jefe OPP	Nº de Acción		Plan Estratégico	Jefatura, y Gerencias involucradas	
6		Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Informe Final PIA 2011 para su aprobación	1	Informes	5													1	Jefe OPP	Nº de Acción		PIA 2011	Jefatura
7		Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Ejecución de ingresos de acuerdo a Directiva presupuestaria	12	Documento	4		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Jefe OPP	Nº de Acción		Informe de Ejecuciones Presupuestarias	Jefatura	
8		Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Ejecución de gastos de acuerdo a Directiva presupuestaria	12	Documento	5		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Jefe OPP	Nº de Acción		Informe de Ejecuciones Presupuestarias	Jefatura	
9		Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Elaboración de la información estadística de ingresos y gastos del SATCH	12	Informes	5		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Jefe OPP	Nº de Acción		Informes de Evaluación	Jefatura	

JEFATURA SATCH





1/ Se asocia al logro de los objetivos trazado al inicio de las acciones. Evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, independientemente de los recursos asignados para tal fin.

Jefe de la Oficina de OPP



INFORMÁTICA

Misión:

“La Oficina de Informática es el órgano encargada de diseñar, sistematizar, dirigir, integrar y coordinar el sistema informático del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo”.

Entre las funciones que se encuentran enmarcadas en el ROF, las que conciernen al cumplimiento de los planes operativos del SATCH, se encuentran:

- a) Dirigir el desarrollo informático de todas las áreas de la institución.
- b) Coordinar con las Gerencias de Operaciones y la Oficina de Planeamiento y Presupuesto la realización de los procesos de las áreas operativas.
- c) Desarrollar las aplicaciones que las áreas de la institución requieran
- d) Participar en el Comité de Gerencia.
- e) Garantizar la integridad y disponibilidad de la información contenida en la Base de Datos utilizada por los sistemas implantados en concordancia con las normas de seguridad informática establecidas.
- f) Evaluar, incorporar, normar y supervisar el uso de políticas y tecnologías de información a ser utilizadas en la institución, siendo su responsable directo.
- g) Planificar y administrar los proyectos, que se generan como consecuencia de la necesidad del desarrollo e implementación de los sistemas informáticos.
- h) Administrar los recursos humanos y equipos asignados a esta oficina.
- i) Elaborar informes sobre licenciamiento de software.
- j) Elaborar y ejecutar el Plan Estratégico de Sistemas Informáticos.
- k) Elaborar el Plan Operativo Informático de la institución.
- l) Elaborar el plan de Contingencia informático de la Institución.
- m) Las demás que le sean encomendadas por el Jefe del SATCH.

Principales Funciones:

- Proyectos Implementación Web
- Proyectos Implementación Intranet
- Proyectos Implementación Extranet
- Atención de Requerimientos
- Administración de Servidores (archivos, correos, Web, bases de datos, seguridad, backup, antivirus)
- Seguimiento y monitoreo de las actividades de los equipos de cómputo (servidores, computadoras, impresoras, estabilizador, dispositivos de conexión)
- Seguimiento y acciones de supervisión del uso e inversión racional en recursos informáticos (equipos, programas, información, y personal).
- Otros que le asigne la Gerencia de Operaciones.



Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010

ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH

UNIDAD ORGÁNICA: OFICINA DE INFORMATICA

FORMATO Nº 01

N.º	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGÁNICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	CRONOGRAMA DE ACCIONES												RESPONSABLE	INDICADOR	OBSERVACION	FUENTE DE VERIFICACIÓN	COORDINACIÓN
							1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre							
							ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE					
1	JEFATURA SATCH	OFICINA INFORMATICA	Elaboración de Directivas y Documentación de Gestión para la Oficina	20	DOCUMENTO	4			2	2	2	2	2	2	2	2	2	Jefe de Oficina/Jefe Und. Soporte/Jefe Und. Metodología	Nº de Informes	-			
2		OFICINA INFORMATICA	Culminación del proceso de Migración de servidores a plataforma de software libre	6	PROGRAMA	4	1	1	1	1	1							Jefe de Oficina/Jefe Und. Soporte	Nº de Informes	-			
3		OFICINA INFORMATICA	Culminación de la migración del sistema administrativo bajo plataforma software libre	1	PROGRAMA	4	X	X										Jefe de Oficina	Nº de Informes	-		GA	
4		OFICINA INFORMATICA	Estandarización y optimización de procedimientos y requerimientos de las distintas oficinas del SATCH	30	DOCUMENTO	4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe de Oficina/Jefe Und. Soporte/Jefe Und. Metodología	Nº de Informes	-		GA / GO	
5		OFICINA INFORMATICA	Segunda fase del Proyecto de Depuración de datos inconsistentes de las BD.	1	PROGRAMA	4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe de Oficina/Jefe Und. Metodología	Nº de Informes	-		GA / GO	
6		OFICINA INFORMATICA	Segunda y Tercera Fase del Proyecto de digitalización de documentos	1	PROGRAMA	4			X	X	X	X	X					Jefe de Oficina/Jefe Und. Metodología	Nº de Informes	-		GA / GO	
7		OFICINA INFORMATICA	Nuevas opciones y mantenimiento a los aplicativos existentes en la institución	12	PROGRAMA	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Jefe Und. Metodología	Nº de Informes	-		GA / GO	
8		OFICINA INFORMATICA	Integración de la red de datos con las Gerencias de MFCCH.	1	PROGRAMA	4	X	X	X									Jefe de Oficina/Jefe Und. Soporte	Nº de Informes	-		GO	
9		OFICINA INFORMATICA	Segunda Fase de la Implementación del Sistema Integral del SATCH en arquitectura multipaíses.	1	PROGRAMA	4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe de Oficina/Jefe Und. Metodología	Nº de Informes	-		GA / GO	
10		OFICINA INFORMATICA	Elaboración de Copias de Seguridad de los Sistemas y Bases de Datos	368	COPIA	1	30	28	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	Jefe de Oficina/Jefe Und. Metodología	Nº de Informes	-		
11		OFICINA INFORMATICA	Mantenimiento Preventivo de Equipos de Computo, Redes e Impresoras	128	EQUIPO	4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe Und. Soporte	Nº de Informes	-		
12		OFICINA INFORMATICA	Mantenimiento Correctivo de Equipos de Computo, Redes e Impresoras	48	EQUIPO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jefe Und. Soporte	Nº de Informes	-		
13		OFICINA INFORMATICA	Primera fase de implementación de la NTP 12207 Proceso del Ciclo de Vida del Software	12	PROCEDIMIENTOS	4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe de Oficina/Jefe Und. Metodología	Nº de Informes	-		
14		OFICINA INFORMATICA	Primera fase de implementación de la UTP 17799 Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información.	12	PROCEDIMIENTOS	4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Jefe de Oficina/Jefe Und. Soporte	Nº de Informes	-		

U Se asocia al logro de los objetivos trazados al inicio de las acciones. Evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, independientemente de los recursos asignados para tal fin.

Ing. Marco Cobenas Vega
Jefe de la Oficina de Informática



DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO

Misión:

“La Oficina de Defensoria del Contribuyente y del Administrado es el órgano encargado de revisar, evaluar y canalizar las quejas y sugerencias de los administrados a la Jefatura del SATCH, a efectos de prevenir la recurrencia de quejas”

Entre las funciones que se encuentran enmarcadas en el MOF, las que conciernen al cumplimiento de los planes operativos del SATCH, se encuentran:

- Recepcionar las quejas y sugerencias de los administrados en relación a las acciones del SATCH.
- Generar un registro de contribuyentes asesorados, discriminados por tipo de solución brindada.
- Informar al contribuyente sobre los trámites para presentar reclamos.
- Orientar al contribuyente en los procedimientos sobre recursos de apelación al SATCH.
- Asesorar a los contribuyentes que manifiesten inconformidad sobre información brindada por el personal del SATCH o cuando consideren que se vulneran sus derechos.
- Desarrollar relaciones de confianza con los contribuyentes y administrados. De ser necesario, acudir a la comunicación telefónica para fortalecer esa relación, completando información o asesoría.
- Coordinar y asesorar a las demás áreas del SATCH en lo que se refiere a atención pertinente y de calidad al contribuyente y administrado.
- Emitir informes diarios y semanales dando cuenta resumidamente de los casos que se atendieron.
- Elaborar propuestas de modificaciones normativas de acuerdo a la casuística presentada.
- Mantener información actualizada relacionada a la Ley de Tributación Municipal y al Código Tributario.

Principales Funciones:

- Procurar una mejor orientación al contribuyente y administrado, tanto en forma personalizada y mediante trípticos informativos
- Procurar la disminución de quejas escritas y verbales por parte del contribuyente y administrado
- Difusión a los contribuyentes y administrados de sus derechos y deberes mediante trípticos informativos
- Remisión de información a OPP para elaboración de estadísticas



Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010

ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH

UNIDAD ORGANICA: OFICINA DE DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO

FORMATO Nº 01

N.º	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGANICA	DESCRIPCION DE LA ACCION	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATEGICO	GRUPO DE ACCIONES												RESPONSABLE	INDICADOR 1/	OBSERVACION	FUENTE DE VERIFICACION	COORDINACION
							1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre							
							ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE					
1	JEFATURA DEL SATCH	Oficina de Defensa del Contribuyente y del Administrado	Mejorar la atención del contribuyente y del administrado	60	Informes	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	JEFE DE LA OFICINA	Nº de Acción	-	Observación del comportamiento del personal de las diferentes áreas del SATCH.	Jefatura y Gerencia de Operaciones	
2		Oficina de Defensa del Contribuyente y del Administrado	Procurar la distribución de quejas escritas y verbales por parte del contribuyente y del administrado	60	Informes	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	JEFE DE LA OFICINA	Nº de Acción	-	Cuadro estadístico de quejas verbales y quejas escritas planteadas en la Oficina de Defensa.	Gerencia de Operaciones	
3		Oficina de Defensa del Contribuyente y del Administrado	Mejorar la orientación al contribuyente y del administrado, tanto en forma personalizada y mediante medios informativos	48	Informes	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	JEFE DE LA OFICINA	Nº de Acción	-	Mediante llenado de encuestas y formulario de sugerencias	Gerencia de Operaciones	
4		Oficina de Defensa del Contribuyente y del Administrado	Difundir a los contribuyentes y administrados de sus derechos y deberes mediante medios informativos	84	Informes	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	JEFE DE LA OFICINA	Nº de Acción	-	Mediante llenado de formatos de opiniones.	Jefatura, Gerencia de Operaciones y Gerencia de Administración.	
5		Oficina de Defensa del Contribuyente y del Administrado	Elaboración de Memorandos a las diferentes áreas y subsecciones con la finalidad que actualicen las quejas presentadas contra ellos.	60	Memorandos	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	JEFE DE LA OFICINA	Nº de Acción	-	Por memorandos emitidos por oficina de defensa	Diferentes áreas del SATCH	
6		Oficina de Defensa del Contribuyente y del Administrado	Elaboración de Informes Muebles y/o legales sobre asuntos de algunas quejas.	12	Informes	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DE LA OFICINA	Nº de Acción	-	Por informes emitidos por la oficina de defensa	Jefatura y Gerencia de Operaciones	
7		Oficina de Defensa del Contribuyente y del Administrado	Remisión de información a OPP para elaboración de estadísticas	12	Informes	4 Y 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DE LA OFICINA	Nº de Acción	-	Cuadro estadístico de quejas verbales y quejas escritas.	Jefatura y Oficina de Planeamiento y Presupuesto	
8		Oficina de Defensa del Contribuyente y del Administrado	Organizar eventos de capacitación para los indicadores, con la finalidad que se capaciten a los contribuyentes y administrados.	5	Informes	2, 4, Y 5				1		1		1		1		JEFE DE LA OFICINA	Nº de Acción	-	Mediante la emisión de informes al respecto.	Jefatura del SATCH	
9		Oficina de Defensa del Contribuyente y del Administrado	Organizar eventos para capacitación externos, con la finalidad que los contribuyentes y administrados posean el conocimiento básico de los tributos que cancelan.	6	Informes	2, 4, Y 5				1		1		1		1		JEFE DE LA OFICINA	Nº de Acción	-	Mediante la emisión de informes al respecto.	Jefatura del SATCH	

1/ Se asocia al logro de los objetivos trazado al inicio de las acciones. Evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, independientemente de los recursos asignados para tal fin.


Manuel Benítez Terán
Abogado en el SATCH
Jefe de la Oficina de Defensa del Contribuyente y del Administrado



GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

Misión:

“La Gerencia de Administración es el órgano responsable del manejo presupuestal del pliego constituido por la institución.

Tiene por finalidad efectuar una adecuada gestión y aplicación de los procesos administrativos en aspectos de ejecución presupuestal, financieros, contables, patrimoniales y de fondos; así como la provisión de recursos materiales y de potencial humano de acuerdo a las necesidades y normas vigentes.”

Entre las funciones que se encuentran enmarcadas en el ROF, las que conciernen al cumplimiento de los planes operativos del SATCH, se encuentran:

- a) Coordinar con la Gerencia de Operaciones, la Oficina de Asuntos Legales y Reclamaciones y la Oficina de Planeamiento y Presupuesto para la elaboración de normas requeridas para el adecuado funcionamiento de las áreas operativas.
- b) Planear, organizar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades de las oficinas periódicamente o cuando la solicite.

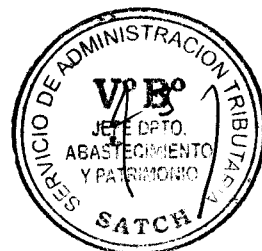
Principales Actividades

Con el Departamento de Abastecimiento y Control Patrimonial.

- Elaboración del Cuadro de Necesidades de Bienes y Servicios del SATCH
- Elaboración de Requisiciones, Solicitudes de Cotización, Ordenes de Compra, Ordenes de Servicio y su correspondiente seguimiento
- Elaboración y/o revisión de las Bases para los Procesos de Selección que convoque el SATCH
- Informe al Organismo Superior de las Contrataciones del Estado – OSCE, sobre los Procesos de Selección que se convoquen y que se encuentren aprobados en el Plan Anual de Adquisiciones de cada ejercicio fiscal.
- Informe sobre adquisiciones de bienes y servicios para la contraloría general de la república
- Información de Cierre de Almacén
- Remisión resultados de inventario físico de los Bienes Patrimoniales del SATCH a la Superintendencia de Bienes Nacionales
- Procesar información de contrataciones y adquisiciones de la entidad en el SEACE – OSCE.
- Informe sobre adquisiciones de bienes y servicios para la Contraloría General de la República
- Otras que le asigne la Gerencia de Administración

Con el Departamento de Recursos Humanos

- Elaboración de la Planilla de Haberes
- Elaboración del Reporte de Asistencia del Personal
- Programa de Capacitación del Personal de manera anual.
- Otras que le asigne la Gerencia de Administración



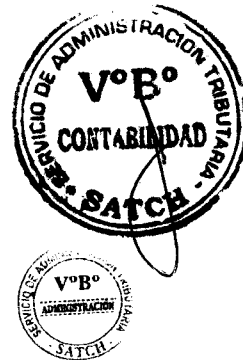
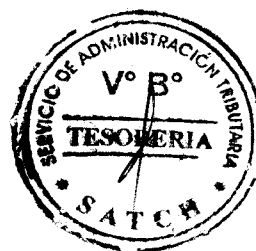


Con el Departamento de Tesorería y Caja

- Elaborar Reportes de Recaudación
- Recepción de cuadros
- Recepción de los Informes
- Control en la entrega de recibos
- Controlar la Entrega Libro Actas
- Recepción de Dinero Todos Puntos de Recaudación (liquidadores GPCH)
- Administrar los Fondos de Caja Chica SATCH
- Arqueo Diario de Caja Chica
- Comprobantes de Pagos debidamente sustentados
- Otras que le asigne la Gerencia de Administración

Con el Departamento de Contabilidad y Finanzas

- Elaboración de Estados Financieros mensuales
- Balance de Ejecución Presupuestal
- Efectuar Arqueos de Fondos y Valores Mensuales
- Conciliación de Inventarios Físicos de los Bienes Patrimoniales con las cuentas reflejadas en los Estados Financieros
- Efectuar la Depreciación y amortización de activos del SATCH
- Informes de Estado de Situación
- Informes de Cuentas por Pagar
- Avance del Informe de Cierre Contable
- Elaboración de Estados mensuales de ingresos propios
- Otras que le asigne la Gerencia de Administración





Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010

ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH

UNIDAD ORGÁNICA: GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

FORMATO Nº 01

N°	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGÁNICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	CRONOGRAMA DE ACCIONES												RESPONSABLE	INDICADOR	OBSERVACION	FUENTE DE VERIFICACION	COORDINACION
							1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre							
							enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre					
1	JEFATURA SATCH	Gerencia de Administración	Aprobación del cuadro de Necesidades de Bienes y Servicios del SATCH para el 2010	1	8	4	1												Gerente de Administración	Nº de Acción	-	Resolución Jefatura	Jefatura
2		Gerencia de Administración	Autorización, supervisión y control del Plan de Capacitación y Evaluación del Personal 2010 elaborado por el Dpto. de RRHH	12	109	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Gerente de Administración	Nº de Acción	-	Informe	RRHH
3		Gerencia de Administración	Autorización y aprobación conjuntamente con la Jefatura del SATCH, el ingreso de nuevo personal a la entidad	2	1	5	1				1								Gerente de Administración	Nº de Acción	-	Informe	RRHH
4		Gerencia de Administración	Coordinación y autorización para la implementación del Plan de Bienestar del personal del SATCH	3	8	6					1	1							Gerente de Administración	Nº de Acción	-	Informe	RRHH
5		Gerencia de Administración	Autorización y coordinación con RRHH para la presentación de DDJJ de bienes y rentas a todo el personal obligado de la entidad	2	1	5	1					1							Gerente de Administración	Nº de Acción	-	Oficio a CGR	RRHH
6		Gerencia de Administración	Autorización de todos los gastos y pagos a efectuarse en el personal, bienes, servicios e inversiones de la entidad	35	1	5	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	Gerente de Administración	Nº de Acción	-	Informe	RRHH, Abastecimiento
7		Gerencia de Administración	Formulación y proposición de propuestas a la Jefatura del SATCH de políticas, normas o planes necesarios para mejorar procedimientos en materia administrativa.	4	1	5			1				1		1			1	Gerente de Administración	Nº de Acción	-	Informe	Jefatura
8		Gerencia de Administración	Informar a Jefatura del SATCH sobre el desarrollo de las actividades del área, periódicamente.	4	1	5			1				1		1				Gerente de Administración	Nº de Acción	-	Informe	Jefatura
9		Gerencia de Administración	Ejecutar las acciones dispuestas por Jefatura dentro del marco administrativo, previa coordinación con las áreas correspondientes.	12	60	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Gerente de Administración	Nº de Acción	-	Memorando	Jefatura
10		Gerencia de Administración	Supervisar el cumplimiento íntegro de las normas y leyes dentro de los procedimientos administrativos y operacionales, en coordinación con la Jefatura del SATCH	12	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Gerente de Administración	Nº de Acción	-	Informe	Jefatura
11		Gerencia de Administración	Seguimiento de los reportes de ingresos por recaudación	12	109	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Gerente de Administración	Nº de Acción	-	Informe	Tesorería
12		Gerencia de Administración	Supervisión y control sobre el manejo y rendiciones del Fondo Fijo de Caja Chica	12	109	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Gerente de Administración	Nº de Acción	-	Solicitud Reposición de Fondo	Tesorería
13		Gerencia de Administración	Supervisar seguros de fondos en Caja Central	12	109	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Gerente de Administración	Nº de Acción	-	Informe	Tesorería
14		Gerencia de Administración	Informar a Jefatura del SATCH la situación financiera y administrativa de manera mensual	12	60	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Gerente de Administración	Nº de Acción	-	Informe	Contabilidad

JEFATURA SATCH



Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH



ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH
UNIDAD ORGANICA: DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTO Y PATRIMONIO

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010

FORMATO N° 01

N.º	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGANICA	DESCRIPCION DE LA ACCION	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATEG.	CRONOGRAMA DE ACCIONES												RESPONSABLE	INDICADOR #	OBSERVACION	FUENTE DE VERIFICACION	COORDINACION
							1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre							
							enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre					
1	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	DPTO. ABASTECIMIENTO Y CONTROL PATRIMONIAL	Elaboración del Cuadro de Necesidades de Bienes y Servicios del SATCH	1	Documento	04	1.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Jefe del Dpto.	Nº de Informes	-	Cuadro de Necesidades	Gerencia de Administración y Ope
2		DPTO. ABASTECIMIENTO Y CONTROL PATRIMONIAL	Elaboración de Requerimientos, Solicitudes de Gastos, Cheques de Compra, Cheques de Gastos y su correspondiente seguimiento	3,250	Documento	04	250.00	300.00	250.00	250.00	300.00	250.00	250.00	300.00	250.00	250.00	300.00	300.00	Jefe del Dpto.	Nº de Informes	-	Documento	Áreas subdirectiva
3		DPTO. ABASTECIMIENTO Y CONTROL PATRIMONIAL	Elaboración y/o revisión de las Bases para los Procesos de Selección que conforman el SATCH	42	Documento	04	6.00	6.00	6.00	2.00	1.00	3.00	2.00	1.00	1.00	3.00	3.00	6.00	Jefe del Dpto.	Nº de Informes	-	Documento	Comité Especial Permanente y Encargado de Abastecimientos
4		DPTO. ABASTECIMIENTO Y CONTROL PATRIMONIAL	Informe a CONSUJEC sobre los Procesos de Selección que se concurren y que se encuentran aprobados en el Plan Anual de Adquisiciones 2007	42	Documento	05	6.00	6.00	6.00	2.00	1.00	3.00	2.00	1.00	1.00	3.00	3.00	6.00	Jefe del Dpto.	Nº de Informes	-	Informe	Comité Especial Permanente
5		DPTO. ABASTECIMIENTO Y CONTROL PATRIMONIAL	Informe sobre adquisiciones de bienes y servicios para la contratación general de la república	4	Documento	05	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-	Jefe del Dpto.	Nº de Informes	-	Informe	Gerencia de Administración y Jefatura
6		DPTO. ABASTECIMIENTO Y CONTROL PATRIMONIAL	Recepción de los Bienes adquiridos	420	Documento	04	100.00	10.00	20.00	10.00	20.00	30.00	60.00	30.00	30.00	40.00	30.00	20.00	Jefe del Dpto.	Nº de Informes	-	Guía de Remisión	Almacenero
7		DPTO. ABASTECIMIENTO Y CONTROL PATRIMONIAL	Atención de RECORROS	1,886	Documento	04	100.00	100.00	200.00	144.00	148.00	142.00	160.00	174.00	210.00	113.00	133.00	148.00	Jefe del Dpto.	Nº de Informes	-	Solicitud de pedido	Área subdirectiva
8		DPTO. ABASTECIMIENTO Y CONTROL PATRIMONIAL	Información de Cierre de Atención - Inventario	12	Documento	04	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Jefe del Dpto.	Nº de Informes	-	Kardex	Almacenero
9		DPTO. ABASTECIMIENTO Y CONTROL PATRIMONIAL	Reporte de Gestión de los Vehículos del SATCH	12	Documento	04	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Jefe del Dpto.	Nº de Informes	-	Archivo	Gerencia de Administración
10		DPTO. ABASTECIMIENTO Y CONTROL PATRIMONIAL	Programación de los Servicios de Mantenimiento Anual de los Bienes del SATCH	4	Documento	04	-	1.00	-	-	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	Jefe del Dpto.	Nº de Informes	-	Observación	Personal de mantenimiento
11		DPTO. ABASTECIMIENTO Y CONTROL PATRIMONIAL	Servicios de Mantenimiento	12	Documento	04	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Jesús Torres y Miguel Saldívar	Nº de Informes	-	Observación	Personal de mantenimiento
12		DPTO. ABASTECIMIENTO Y CONTROL PATRIMONIAL	Inventario físico de activos fijos, Bienes no depreciados y Suministros	1	Documento	04	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.00	Jefe del Dpto.	Nº de Informes	-	Actas de entrega/Retiro de documentos	Comité de Inventario
13		DPTO. ABASTECIMIENTO Y CONTROL PATRIMONIAL	Presentación del Inventario de Bienes	1	Documento	04	-	-	1.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Jefe del Dpto.	Nº de Informes	-	Informe	Gerencia de Administración
14		DPTO. ABASTECIMIENTO Y CONTROL PATRIMONIAL	Supervisión y Ejecución de Inventario	1	Documento	05	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.00	Jefe del Dpto.	Nº de Informes	-	Observación	Gerencia de Administración
15		DPTO. ABASTECIMIENTO Y CONTROL PATRIMONIAL	Remisión resultados de Inventario físico de los Bienes Patrimoniales del SATCH a la Superintendencia de Bienes Nacionales	1	Documento	04	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.00	Jefe del Dpto.	Nº de Informes	-	Informe	SEN
16		DPTO. ABASTECIMIENTO Y CONTROL PATRIMONIAL	Elaboración mensual del control del Kardex	12	Documento	04	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Jefe del Dpto.	Nº de Informes	-	Reporte del Sistema	Almacenero
17		DPTO. ABASTECIMIENTO Y CONTROL PATRIMONIAL	Elaborar Directiva de Procedimientos Archivados	1	Documento	04	1.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Jefe del Dpto.	Nº de Informes	-	Norma Legal	Personal de Archivo

1/ Se socia al logro de los objetivos trazado al inicio de las acciones. Evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, independientemente de los recursos asignados para tal fin.

437
Instituto Boliviano de Contabilidad
S.A.T.C. INSTITUTO BOLIVIANO DE CONTABILIDAD



Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010



ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH

UNIDAD ORGÁNICA: DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

FORMATO Nº 01

N°	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGÁNICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATEG.	CRONOGRAMA DE ACCIONES												RESPONSABLE	INDICADOR 1/	OBSERVACIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN	COORDINACIÓN
							1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre							
							ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE					
1		Departamento de Recursos Humanos	Evaluación del Clima Laboral del SATCH	3	Encuesta	6	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	Jefe del Departamento	N° de Informe		Personal Empleados	Jefatura
2		Departamento de Recursos Humanos	Implementación del Plan de Bienestar	1	Acciones	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Jefe del Departamento	N° de Informe		Personal Empleados	Jefatura
3		Departamento de Recursos Humanos	Elaboración de la Planilla de Haberes	15	Documento	5	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	Asistente	N° de Informe		Libro de Planillas	Administración
4		Departamento de Recursos Humanos	Elaboración del Cronograma de vacaciones del personal	2	Documento	5	1											1	Jefe del Departamento	N° de Informe		Rol de Vacaciones	Administración
5		Departamento de Recursos Humanos	Elaboración del PDT de la Planilla Electrónica de Remuneraciones	12	Documento	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Asistente	N° de Informe		Formato de PDT 610	Contabilidad
6		Departamento de Recursos Humanos	Elaboración de la Planilla Provisionales para Pago de AFP	12	Documento	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Asistente	N° de Informe		Formato AFP	Tesorería
7		Departamento de Recursos Humanos	Elaboración del Reporte de Asistencia del Personal	12	Documento	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Asistente	N° de Informe		Cuadro mensual de Asistencia	Administración
8		Departamento de Recursos Humanos	Elaboración de cálculo de Provisión de CTS	12	Documento	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Jefe del Departamento	N° de Informe		Cuadro mensual de CTS	Contabilidad
9		Departamento de Recursos Humanos	Elaboración de plan de implementación de Biblioteca del Satch	2	Documento	5	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Jefe del Departamento	N° de Informe		Biblioteca en Funcionamiento	Administración
10		Departamento de Recursos Humanos	Actualización de Legajos Personales	150	N° de Legajos	5	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	18	Asistente	N° de Informe		Legajos actualizados	Administración
11		Departamento de Recursos Humanos	Programar Capacitación del Personal	12	N° de Capacitaciones	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Jefe del Departamento	N° de Informe		Capacitaciones efectuadas	Administración
12		Departamento de Recursos Humanos	Programa de Desplazaje Médico anual del Personal. Ejercicio económico 2010	1	Acciones	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	Jefe del Departamento	N° de Informe		Relación de Personal	Administración
13		Departamento de Recursos Humanos	Reunión de los Comités de Bienestar Laboral para definir el Programa Anual.	3	Acciones	6	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Jefe del Departamento	N° de Informe		Relación de Personal	Administración
14		Departamento de Recursos Humanos	Preparación de Pape SATCH.	1	Acciones	6													Jefe del Departamento	N° de Informe		Desarrollo de Actividad	Administración
15		Departamento de Recursos Humanos	Concurso literario "Te invito SATCH.	1	Acciones	6											1		Jefe del Departamento	N° de Informe		Desarrollo de Actividad	Administración





Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN															Nº	Departamento de Recursos Humanos	Actividad	Nº de Acciones	Acciones	Nº de Acciones	Nº de Acciones	Nº de Acciones	Nº de Acciones	Nº de Acciones	Nº de Acciones	Nº de Acciones	Nº de Acciones	Nº de Acciones	Nº de Acciones	16	Departamento de Recursos Humanos	Semana Cultural.	1	Acciones	6										17	Departamento de Recursos Humanos	Taller Habilidades Sociales.	6	Acciones	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	Departamento de Recursos Humanos	Taller de Liderazgo Institucional.	5	Acciones	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	Departamento de Recursos Humanos	Taller de Trabajo en Equipo.	6	Acciones	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Departamento de Recursos Humanos	Taller de Comunicación Asertiva.	5	Acciones	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	Departamento de Recursos Humanos	Taller de Inteligencia Emocional.	6	Acciones	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Departamento de Recursos Humanos	Taller de Toma de Decisiones.	5	Acciones	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	Departamento de Recursos Humanos	Preparación de equipos deportivos por cada área y Unidad de Apoyo General.	1	Acciones	6	1									24	Departamento de Recursos Humanos	Equipo de Fútbol.	1	Acciones	6	1									25	Departamento de Recursos Humanos	Equipo de Voley.	1	Acciones	6	1									26	Departamento de Recursos Humanos	Paseo de Integración.	2	Acciones	6	1									27	Departamento de Recursos Humanos	Campeonato Deportivo de Voley y Fútbol con otras instituciones.	0	Acciones	6										28	Departamento de Recursos Humanos	Auspiciar evento deportivo de Voley y Fútbol.	2	Acciones	6	1	1								29	Departamento de Recursos Humanos	Olimpiadas SATCH.	4	Acciones	6										30	Departamento de Recursos Humanos	Paseo por Avismiento.	1	Acciones	6										31	Departamento de Recursos Humanos	Conferencia Mujer Integral. Persona, esposa, madre.	1	Acciones	6										32	Departamento de Recursos Humanos	Conferencia Hombre Integral. Persona, esposo, padre.	1	Acciones	6										33	Departamento de Recursos Humanos	Taller Formación de hijos responsables.	1	Acciones	6									
Nº	Departamento de Recursos Humanos	Actividad	Nº de Acciones	Acciones	Nº de Acciones	Nº de Acciones	Nº de Acciones	Nº de Acciones	Nº de Acciones	Nº de Acciones	Nº de Acciones	Nº de Acciones	Nº de Acciones	Nº de Acciones																																																																																																																																																																																																																																																																																													
16	Departamento de Recursos Humanos	Semana Cultural.	1	Acciones	6																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
17	Departamento de Recursos Humanos	Taller Habilidades Sociales.	6	Acciones	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1																																																																																																																																																																																																																																																																																													
18	Departamento de Recursos Humanos	Taller de Liderazgo Institucional.	5	Acciones	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1																																																																																																																																																																																																																																																																																													
19	Departamento de Recursos Humanos	Taller de Trabajo en Equipo.	6	Acciones	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1																																																																																																																																																																																																																																																																																													
20	Departamento de Recursos Humanos	Taller de Comunicación Asertiva.	5	Acciones	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1																																																																																																																																																																																																																																																																																													
21	Departamento de Recursos Humanos	Taller de Inteligencia Emocional.	6	Acciones	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1																																																																																																																																																																																																																																																																																													
22	Departamento de Recursos Humanos	Taller de Toma de Decisiones.	5	Acciones	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1																																																																																																																																																																																																																																																																																													
23	Departamento de Recursos Humanos	Preparación de equipos deportivos por cada área y Unidad de Apoyo General.	1	Acciones	6	1																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
24	Departamento de Recursos Humanos	Equipo de Fútbol.	1	Acciones	6	1																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
25	Departamento de Recursos Humanos	Equipo de Voley.	1	Acciones	6	1																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
26	Departamento de Recursos Humanos	Paseo de Integración.	2	Acciones	6	1																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
27	Departamento de Recursos Humanos	Campeonato Deportivo de Voley y Fútbol con otras instituciones.	0	Acciones	6																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
28	Departamento de Recursos Humanos	Auspiciar evento deportivo de Voley y Fútbol.	2	Acciones	6	1	1																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
29	Departamento de Recursos Humanos	Olimpiadas SATCH.	4	Acciones	6																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
30	Departamento de Recursos Humanos	Paseo por Avismiento.	1	Acciones	6																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
31	Departamento de Recursos Humanos	Conferencia Mujer Integral. Persona, esposa, madre.	1	Acciones	6																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
32	Departamento de Recursos Humanos	Conferencia Hombre Integral. Persona, esposo, padre.	1	Acciones	6																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
33	Departamento de Recursos Humanos	Taller Formación de hijos responsables.	1	Acciones	6																																																																																																																																																																																																																																																																																																						





Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN																	
34	Departamento de Recursos Humanos	Conferencia como hablante a su hijo de sexo.	0	Acciones	6									Jefe del Departamento	Nº de Informe	Desarrollo de Actividad	Administración
35	Departamento de Recursos Humanos	Vacaciones (1 día).	0	Acciones	6									Jefe del Departamento	Nº de Informe	Desarrollo de Actividad	Administración
36	Departamento de Recursos Humanos	Día de la Secretaría (28 Abril)	1	Acciones	6	1								Jefe del Departamento	Nº de Informe	Desarrollo de Actividad	Administración
37	Departamento de Recursos Humanos	Día del Contador (11 Sept.)	1	Acciones	6						1			Jefe del Departamento	Nº de Informe	Desarrollo de Actividad	Administración
38	Departamento de Recursos Humanos	Día del Ingeniero (8 Junio)	1	Acciones	6							1		Jefe del Departamento	Nº de Informe	Desarrollo de Actividad	Administración
39	Departamento de Recursos Humanos	Día del Abogado (2 Abril)	1	Acciones	6							1		Jefe del Departamento	Nº de Informe	Desarrollo de Actividad	Administración
40	Departamento de Recursos Humanos	Día del Ingeniero (8 Jun.)	1	Acciones	6							1		Jefe del Departamento	Nº de Informe	Desarrollo de Actividad	Administración
41	Departamento de Recursos Humanos	Día del Administrador (8 Nov)	1	Acciones	6								1	Jefe del Departamento	Nº de Informe	Desarrollo de Actividad	Administración
42	Departamento de Recursos Humanos	Día del Economista (3 Abril)	1	Acciones	6									Jefe del Departamento	Nº de Informe	Desarrollo de Actividad	Administración
43	Departamento de Recursos Humanos	Día del Trabajador (1 Mayo)	1	Acciones	6							1		Jefe del Departamento	Nº de Informe	Desarrollo de Actividad	Administración
44	Departamento de Recursos Humanos	Día del Anulado (6 Sept.)	1	Acciones	6								1	Jefe del Departamento	Nº de Informe	Desarrollo de Actividad	Administración
45	Departamento de Recursos Humanos	Día de la Familia (15 Mayo)	1	Acciones	6									Jefe del Departamento	Nº de Informe	Desarrollo de Actividad	Administración
46	Departamento de Recursos Humanos	Aniversario Panto (28 Julio)	1	Acciones	6								1	Jefe del Departamento	Nº de Informe	Desarrollo de Actividad	Administración
47	Departamento de Recursos Humanos	Aniversario del SATCH (22 Noviem.)	1	Acciones	5									Jefe del Departamento	Nº de Informe	Desarrollo de Actividad	Administración
48	Departamento de Recursos Humanos	Celebración de la Navidad (25 dic.)	1	Acciones	6								1	Jefe del Departamento	Nº de Informe	Desarrollo de Actividad	Administración
49	Departamento de Recursos Humanos	Celebración del Año Nuevo (31 Dic)	1	Acciones	6									Jefe del Departamento	Nº de Informe	Desarrollo de Actividad	Administración
50	Departamento de Recursos Humanos	Programa de Pre - Inducción	1	Acciones	6								1	Jefe del Departamento	Nº de Informe	Desarrollo de Actividad	Administración
51	Departamento de Recursos Humanos	Programa de Inducción	1	Acciones	6									Jefe del Departamento	Nº de Informe	Desarrollo de Actividad	Administración
52	Departamento de Recursos Humanos	Programa de Incentivos	1	Acciones	6									Jefe del Departamento	Nº de Informe	Desarrollo de Actividad	Administración
53	Departamento de Recursos Humanos	Programa de Retiro Laboral	1	Acciones	6									Jefe del Departamento	Nº de Informe	Desarrollo de Actividad	Administración
54	Departamento de Recursos Humanos	Evaluación de desempeño	2	Acciones	6								1	Jefe del Departamento	Nº de Informe	Desarrollo de Actividad	Administración

1/ Se asocia al logro de los objetivos trazado al inicio de las acciones. Evalúe el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, independientemente de los recursos asignados para tal fin.

Jefe del Departamento de Recursos Humanos
SATCH - FICHA DE SEGUIMIENTO



Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010

ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH
UNIDAD ORGÁNICA: DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y CAJA



FORMATO Nº 01

N.º	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGÁNICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	CRONOGRAMA DE ACCIONES												RESPONSABLE	INDICADOR 1/	OBSERVACIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN	COORDINACIÓN
							1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre							
							ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE					
1	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y CAJA	Elaboración de reportes Diarios de Cierre por cajón	5475	Nº de Reportes	2.1.3	485	420	485	450	465	450	485	465	450	485	450	465	Jefe del Departamento y Asistente	Nº de Informes	-	Archivo	
2		DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y CAJA	Elaboración de Reportes de Recaudación General	2912	Nº de Reportes	2.1.3	248	224	248	240	248	240	248	240	248	240	248	240	Jefe del Departamento y Asistente	Nº de Informes	-	Archivo	
3		DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y CAJA	Remisión de Informes de Recaudación y otros	394	Nº de Informes	2.1.3	130	40	20	15	20	30	21	41	21	15	12	29	Jefe del Departamento y Asistente	Nº de Informes	-	Archivo	
4		DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y CAJA	Recaudación de los Ingresos de SATCH y MICH INDECI Y DRT	364	Nº de Recaudaciones	2.1.3	30	26	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	Jefe del Departamento y Asistente	Nº de Informes	-	Archivo	
5		DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y CAJA	Recepción de Dinero del área de Otros Ingresos (recaudadores)	2620	Nº de Recaudaciones	2.1.3	240	208	176	208	216	208	215	211	208	210	209	211	Jefe del Departamento y Asistente	Nº de Informes	-	Archivo	
6		DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y CAJA	Elaboración de Comprobantes de pago debidamente sustentados	3516	Nº de Comprobantes	2.1.2	270	252	310	360	310	256	312	325	292	255	262	312	Jefe del Departamento y Asistente	Nº de Informes	-	Archivo	
7		DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y CAJA	custodia, emisión reportes de recibos emitidos	328	Nº Informes	2.1.2	30	26	29	26	29	28	29	26	25	26	24	26	Jefe del Departamento y Asistente	Nº de Informes	-	Archivo	
8		DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y CAJA	Remisión de los Dineros al Banco, Bco Nación y Prosegur	897	Nº de Remisiones	2.1.3	78	84	75	72	75	72	75	72	75	72	75	72	Jefe del Departamento y Asistente	Nº de Informes	-	Archivo	
9		DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y CAJA	Entrega y Control de Espécies Valuadas	1770	Nº de entregas	2.1.3	120	150	180	120	150	150	150	150	150	150	150	150	Jefe del Departamento y Asistente	Nº de Informes	-	Archivo	
10		DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y CAJA	Elaboración de Ingresos y Egresos Diarios	364	Nº de Informes	2.1.3	30	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	Jefe del Departamento y Asistente	Nº de Informes	-	Archivo	
11		DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y CAJA	Pago a Personal SNP, Policías y Proveedores	3462	Nº de Pagos	2.1.3	252	270	360	310	256	256	312	325	292	255	262	312	Jefe del Departamento y Asistente	Nº de Informes	-	Archivo	
12		DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y CAJA	capacitaciones de personal	3	seminarios	4.1.1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	Jefe del Departamento y Asistente	Nº de Informes	-	Archivo	
13		DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y CAJA	Evaluar el Comportamiento y desempeño de sus funciones de todos los trabajadores	3	memos	4.1.2	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	Jefe del Departamento y Asistente	Nº de Informes	-	Archivo	
14		DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y CAJA	Velar por agilizar la atención al público		informe	2.1.2	30	24	25	24	25	24	24	23	22	20	22	25	Jefe del Departamento y Asistente	Nº de Informes	-	Archivo	

1/ Se anota al logro de los objetivos trazados al inicio de las acciones. Evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, independientemente de los recursos asignados para tal fin.



JEFE DE TESORERÍA Y CAJA

Jefe del Departamento de Tesorería y Caja



Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010

ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH
UNIDAD ORGÁNICA: DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

FORMATO Nº 01

N.º	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGÁNICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATÉG.	CRONOGRAMA DE ACCIONES												RESPONSABLE	INDICADOR I/	OBSERVACIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN	COORDINACIÓN
							1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre							
							ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE					
1		DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS TRIMESTRALES	3	INFORME	5	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	JEFE DEL DEPARTAMENTO	Nº DE INFORMES		ARCHIVADORES		
2		DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS ANUALES (a)	4	INFORME	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	JEFE DEL DEPARTAMENTO	Nº DE INFORMES		ARCHIVADORES		
3		DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS MENSUALES	12	Nº DE EEFF	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DEL DEPARTAMENTO	Nº DE INFORMES		ARCHIVADORES		
4		DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	EFFECTUAR ARCHIVOS DE FONDOS Y VALORES MENSUALES	60	Nº DE ARCHIVOS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	JEFE DEL DEPARTAMENTO	Nº DE INFORMES		ARCHIVADORES	DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y CAJA	
5		DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	CONCILIACIÓN DE INVENTARIO FÍSICO DE BIENES PATRIMONIALES CON LA CUANTÍA DE LOS EE. FF.	1	DOCUMENTO	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	JEFE DEL DEPARTAMENTO	Nº DE INFORMES		ARCHIVADORES	DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTO Y PATRIMONIO	
6		DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	EFFECTUAR LA DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN DE ACTIVOS	12	DOCUMENTO	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DEL DEPARTAMENTO	Nº DE INFORMES		ARCHIVADORES		
7		DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	ELABORACIÓN DE ESTADOS DE SITUACIÓN	12	DOCUMENTO	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DEL DEPARTAMENTO	Nº DE INFORMES		ARCHIVADORES		
8		DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	CONCILIACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR	12	DOCUMENTO	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DEL DEPARTAMENTO	Nº DE INFORMES		ARCHIVADORES		
9		DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	BALANCES DE COMPROBACIÓN MENSUALES	12	DOCUMENTO	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DEL DEPARTAMENTO	Nº DE INFORMES		ARCHIVADORES		
10		DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	ELABORACIÓN DE ESTADOS MENSUALES DE INGRESOS	12	DOCUMENTO	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DEL DEPARTAMENTO	Nº DE INFORMES		ARCHIVADORES		
11		DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	CONCILIACIONES BANCARIAS (b)	132	DOCUMENTO	5	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	JEFE DEL DEPARTAMENTO	Nº DE INFORMES		ARCHIVADORES	DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y CAJA	
12		DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	DETALLE TRIMESTRAL DE LAS DEUDAS DE LA ENTIDAD	4	INFORME	5	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	JEFE DEL DEPARTAMENTO	Nº DE INFORMES		ARCHIVADORES	OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	

I/ Se anexa al libro de los objetivos trazado al inicio de las acciones. Evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, independientemente de los recursos asignados para tal fin.
(a) Los Estados Financieros que se preparan anualmente son: Balance General, Estado de Ganancias y Pérdidas, Estado de Cambios en el Patrimonio Neto y Estado de Flujo de Efectivo.
(b) Para el año 2010 el SATCH tendrá 11 cuentas corrientes en bancos : Banco Scotiabank (05), Banco de Crédito (05) y Banco Interbank (01) por lo que las conciliaciones se hacen por cuenta corriente.


C.P.C. J. P. H. Malatana Peralta
M.A.T. 1348
Jefe Departamento de Contabilidad
Jefe del Departamento de Contabilidad y Finanzas



GERENCIA DE OPERACIONES

Misión

“La Gerencia de Operaciones es el órgano encargado de dirigir, supervisar y coordinar el desarrollo de unidades operativas de la entidad.

Tiene por finalidad coordinar y supervisar el cumplimiento de las metas establecidas para los órganos operativos de la institución, en concordancia con las políticas y estrategias aprobadas en Comité de Gerencia”.

Entre las funciones que se encuentran enmarcadas en el ROF, las que conciernen al cumplimiento de los planes operativos del SATCH, se encuentran:

- a) Dirigir los procesos operativos del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo, orientados a optimizar la recaudación, administración y fiscalización de los ingresos tributarios y no tributarios.
- b) Evaluar la gestión de las áreas operativas para obtener el mejoramiento continuo de las mismas.
- c) Coordinar con la Oficina de Planeamiento y Presupuesto la realización de los procesos operativos.

Principales actividades

Departamento de Registro y Servicios al Usuario.

- Orientación del Cumplimiento de Obligaciones Tributarias y No Tributarias
- Atención al Administrado de las Declaraciones y Solicitudes Formuladas
- Revisión y Saneamiento de Deudas Tributarias registradas por emisiones en el sistema.
- Atención de Consultas Telefónicas
- Atención de Correos Electrónicos formulados por el Ciudadano
- Inventario de Acervo Documentario
- Departamento de Servicios al Usuario

Departamento de Cobranzas.

- Emisión de documentos informativos de los contribuyentes en etapa pre-coactiva (cartas, requerimientos de pago, avisos de cobranza, emisión de valores tributarios y no tributarios conteniendo la resolución del Inicio de Cobranza Coactiva).
- Atención personalizada a los contribuyentes por citas voluntarias o bajo apercibimientos.
- Control y cobranza de los Tributos Municipales
- Supervisión de la Gestión de los Principales y Medianos contribuyentes en el cumplimiento de las metas
- Atención de Solicitudes y Expedientes presentados por los contribuyentes.
- Suscripciones de Convenio para la cancelación de las deudas tributarias y no tributarias de los contribuyentes
- Cumplimiento de Meta de Recaudación a nivel de Convenios de Fraccionamiento Tributario y No Tributario.
- Búsqueda de Números y Domicilios alternativos a los Contribuyentes habidos y no habidos.
- Visitas a los contribuyentes en sus domicilios por los Gestores.





- Notificación de Contribuyentes No Habidos

Departamento de Ejecutoria Coactiva

- Emisiones Masivas de Esquelas de Coactiva y Resoluciones de Embargo
- Ejecución de Procedimientos de Clausura, Cierres de Locales, Demoliciones, Paralizaciones de Obra
- Remates
- Exhortos
- Emisiones de Resoluciones de Ejecución Coactiva de Suspensiones de Embargo.

Departamento de Reclamos

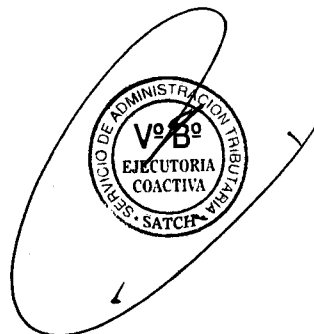
- Resolución de Expedientes
- Atención de Reclamos Ingresados mediante trámites simples
- Identificación de expedientes para notificar, solicitar informes, etc.

Departamento de Fiscalización

- Desarrollo del Proyecto Catastro
- Campañas por Rubros Comerciales, Servicios y Personas Naturales en calidad de PRICOS Y Medianos Contribuyentes.
- Determinación de Impuesto Vehicular a los Omisos de la Provincia.
- Cruces de Información con los Notarios y Empresas Comerciales a fin de realizar determinaciones de Impuesto de Alcabala, Impuesto Predial y Impuesto Vehicular
- Atención a los Contribuyentes Inspeccionados de Oficio y por Solicitud de parte

Departamento de Licencias

- Ejecución de Procedimientos de Clausura, Cierres de Locales, Demoliciones, Paralizaciones de Obra
- Atención a los Contribuyentes Inspeccionados de Oficio y por Solicitud de parte





Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010

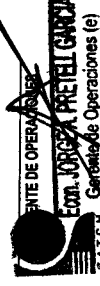
ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH

UNIDAD ORGÁNICA: GERENCIA DE OPERACIONES

FORMATO Nº 01

N°	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGANICA	DESCRIPCION DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATEG.	CRONOGRAMA DE ACCIONES												RESPONSABLE	INDICADOR	OBSERVACIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN	COORDINACIÓN
							1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre							
							ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE					
1		Gerencia de Operaciones	Evaluar y controlar el cumplimiento de los planes de trabajo propuestos por los departamentos a cargo de la Gerencia de Operaciones.	365	Supervisión	1	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	Gerente de Operaciones	N° de Informes	-	-	Jefatura
2		Gerencia de Operaciones	Supervisar el cumplimiento de las metas de productividad	365	Supervisión	1	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	Gerente de Operaciones	N° de Informes	-	-	Jefatura
3		Gerencia de Operaciones	Organizar reuniones con los jefes de departamento a cargo de la G.O. para verificar las estrategias y planes de acción a ejecutar para incrementar los ingresos tributarios y no tributarios	24	Acción	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Gerente de Operaciones	N° de Informes	-	-	Jefatura
4		Gerencia de Operaciones	Evaluación al personal en aspectos técnicos, legales y calidad de servicio, con la finalidad de mejorar la calidad de servicio al administrado	6	Acción	2	1	1						1				1	Gerente de Operaciones	N° de Informes	-	-	Jefatura
5		Gerencia de Operaciones	Coordinar con la Gerencia de Administración la capacitación permanente al personal a cargo de la G.O.) fines inductivos	5	Acción	2	1	1					1				1		Gerente de Operaciones	N° de Informes	-	-	Gerencia de Administración
6		Gerencia de Operaciones	Coordinar y supervisar la mejor estrategia que permita a disminuir la evasión tributaria y aumentar los ingresos tributarios	12	Acción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Gerente de Operaciones	N° de Informes	-	-	Jefatura de Dptos. Asesores
7		Gerencia de Operaciones	Coordinar con las Gerencias y Sub Gerencias del Gobierno Provincial de Chiclayo los planes de implementación y transferir a fin de agilizar la Gestión del Cobranza	12	Reunión	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Gerente de Operaciones	N° de Informes	-	-	Jefatura y Oficina de Asesoría Legal
8		Gerencia de Operaciones	Evaluar los procesos y procedimientos realizados por los departamentos a cargo de la G.O con la finalidad de mejorar la simplificación administrativa y hacer más transparentes y accesibles los servicios	12	Acción	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Gerente de Operaciones	N° de Informes	-	-	Jefatura y Gerencia de Administración

1) Se anota al logo de los objetivos trazados al inicio de las acciones. Evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, independientemente de los recursos asignados para tal fin.





Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010

ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO

UNIDAD ORGANICA: DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y SERVICIOS AL USUARIO

FORMATO Nº 01

N.º	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGÁNICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	CRONOGRAMA DE ACCIONES												RESPONSABLE	INDICADOR 1/	OBSERVACION	FUENTE DE VERIFICACIÓN	COORDINACIÓN
							1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre							
							ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SET.	OCT.	NOV.	DIC.					
1	GERENCIA DE OPERACIONES	DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL USUARIO	Atención de Expedientes Ingresados	12000	Informe	2	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	Jefatura de Departamento	Nº de Informes	-	STM	Gerencia de Operaciones	
2		DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL USUARIO	Control de Calidad de Expedientes Ingresados	7200	Informe	2	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	Terminalista de Plataforma	Nº de Informes	-	STM	Gerencia de Operaciones
3		DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL USUARIO	Evaluación de Personal	4	Informe	8		2			2					2		Jefatura de Departamento	Nº de Informes	-	Informe	Gerencia de Operaciones	
4		DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL USUARIO	Capacitación de Personal	20	Cursos y/o Seminarios	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Terminalista de Plataforma	Nº de Informes	-	Certificaciones	Gerencia de Operaciones
5		DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL USUARIO	Gestión de Cobranza – Zona Oeste	42000	Carteras	1	3500	3500	3500	3500	3500	3500	3500	3500	3500	3500	3500	3500	Terminalista de Plataforma	Nº de Informes	-	Base de Datos	Gerencia de Operaciones
6		DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL USUARIO	Depuración de Domicilios Fiscales Inconcluyentes	9800	Requerimientos	3	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	Jefatura de Departamento	Nº de Informes	-	Base de Datos	Gerencia de Operaciones
7		DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL USUARIO	Obtención de lista de ENSA	8	Oficio	5	1	1	1	1	1	1						Terminalista de Plataforma	Nº de Convenio	-	Base de Datos	Gerencia de Operaciones	
8		DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL USUARIO	Mejorar servicios Oficina Desconcentrada Av. Salaverry	6	Acción	2	1	1	1	1	1	1						Jefatura de Departamento	Nº de Informes	-	Informe	Gerencia de Operaciones	
9		DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL USUARIO	Propuestas de perfeccionamiento del STM	13	Informe Individual	5	4	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Terminalista de Plataforma	Nº de Informes	-	STM	Gerencia de Operaciones	
10		DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL USUARIO	Identificación de Predios Inscritos que necesitan fiscalización de la D.J.	1200	Contribuyentes	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	Terminalista de Plataforma	Nº de Informes	-	STM Y VSIGMA	Gerencia de Operaciones
11		DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL USUARIO	Elaborar propuestas de mejora de procedimientos administrativos	8	Acción	5	2	2	2	2								Terminalista de Plataforma	Nº de Informes	-	Informe	Gerencia de Operaciones	
12		DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL USUARIO	Implementación de Observaciones en el SAE	4	Acción	5	4	4										Mesa de Partes	Nº de Informes	-	SAE	Gerencia de Operaciones	
13		DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL USUARIO	Cumplir Obligaciones Tributarias para emisión masiva – D.J. 2009	60000	Contribuyentes	1	60000											Jefatura de Departamento	Nº de Informes	-	STM	Gerencia de Operaciones	

1/ Se asocia al logro de los objetivos trazado al inicio de las acciones. Evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, independientemente de los recursos asignados para tal fin.

SATCH
Abog. Andy Zoraida Liza Cáceres
 Jefe (a) Dpto. de Registros y
 Servicios al Usuario
JEFE DE DEPARTAMENTO





Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH

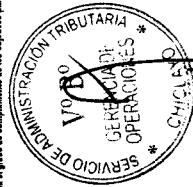
PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010

ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO
UNIDAD ORGANICA: DEPARTAMENTO DE COBRANZAS

FORMATO N° 01

UNIDAD ORGANICA: DEPARTAMENTO DE COBRANZAS																						
N°	UNIDAD ORGANICA	DESCRIPCION DE LA ACCION	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATEGICO	ORDENAMIENTO DE ACCIONES												RESPONSABLE	INDICADOR /	OBSERVACION	PUNTO DE VERIFICACION	COORDINACION
						Meses																
						ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE					
1	Dpto. de Cobranzas	Propone el calendar con entidades externas: CNP, COLEGIO DE ABOGADOS, RENIEC, INSTITUCIONES FINANCIERAS, Municipalidades Distritales, etc.	8	Unidad	5	2	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	Jefe del Dpto.	Numero de Convenios Firmados	Negativa	STM	GERENCIA DE OPERACIONES Y JEFEATURA
2	Dpto. de Cobranzas	Clasificar y poner en operacion sistema para el control de cuentas mediante telefonos (ALO SATCH), como electronico u otros medios perifericos.	1000	Llamadas telefonicas y correos atendidos	2	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	Jefe del Dpto. y Jefe de Procesos y Control de Deuda	Numero de llamadas y correos atendidos	Negativa	STM Y PAGINA WEB	INFORMATICA
3	Dpto. de Cobranzas	Poner en el sistema de envio y recepcion de informacion proveniente del Banco y Finanzas de la Municipalidad de Chiclayo, el ASESORADO al com. provincial a amplificacion de otras lineas de credito (SACA, RIPLEY, etc) y pago en otras instituciones (EPSEL, ENISA, etc)	3	Asignacion de lineas para pago de tributos municipales	2	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	Jefe del Dpto. y Jefe de Procesos	Numero de pagos con tarjetas afiliadas para el pago de tributos municipales	Negativa	Reporte de pagos con tarjetas afiliadas en el STM	INFORMATICA Y TESORERIA
4	Dpto. de Cobranzas	Calificar procedimientos que permitan poder pagar a los contribuyentes que surgen de el pago de tributos en las tribunas municipales.	2	Servicios	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	Jefe del Dpto. y Jefe de Procesos y Control de Deuda	Numero de participantes en los servicios	Negativa	STM	INFORMATICA, AREA DE PROCOS Y CONTROL DE DEUDA
5	Dpto. de Cobranzas	Revisar las acciones que nos permitan poder tener un control de los contribuyentes puntuales.	1	Implementacion de acciones	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Jefe del Dpto. y Jefe de Procesos	Numero de contribuyentes puntuales	Negativa	STM	INFORMATICA, AREA DE PROCOS Y CONTROL DE DEUDA
6	Dpto. de Cobranzas	Evaluar al personal a identificar movimientos de capacitacion que permitan mejorar la calidad del servicio.	12	Evaluaciones	5 y 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Jefe del Dpto.	Numero de evaluaciones	Negativa	Informe	AREAS DEL DPTO. DE COBRANZAS
7	Dpto. de Cobranzas	Desarrollar programa de capacitacion del personal en temas de tributacion municipal y otros temas afines.	12	Capacitaciones	5 y 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Jefe del Dpto.	Numero de capacitaciones	Negativa	Informe	AREAS DEL DPTO. DE COBRANZAS
8	Dpto. de Cobranzas	Desarrollar y publicar la informacion de los registros informaticos.	1	Implementacion de acciones	1 y 4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Jefe del Dpto. y Jefe de Procesos y Control de Deuda	Numero de registros que se han atendido en unidad movil	Negativa	Informe	GERENCIA DE OPERACIONES, OFICINA DE ASUNTOS LEGALES Y JEFEATURA
9	Dpto. de Cobranzas	Programar la compra de una unidad de servicio movil y de esta manera llegar a los contribuyentes de la ciudad.	1	Compra de unidad movil	2 y 5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Jefe del Dpto.	Numero de contribuyentes que se han atendido en unidad movil	Negativa	Informe	JEFEATURA, GERENCIA DE OPERACIONES, ADMINISTRACION Y ABASTECIMIENTO

1) Se anexa el logo de los objetivos trazados al inicio de las acciones. Evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, independientemente de los recursos asignados para tal fin.



[Firma]
Abg. Angel Llanos López Cae. 70
SECRETARIO DE GOBIERNO
S.A. DE GOBIERNO DEPARTAMENTO



Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010

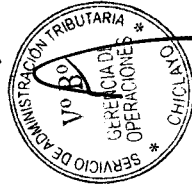
ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH

UNIDAD ORGANICA: OTROS INGRESOS

FORMATO N° 01

N°	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGANICA	DESCRIPCION DE LA ACCION/ META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATEGICO	CICLOGRAMA DE ACCIONES												INDICADOR 1°	RESPONSABLE	OBSERVACION N°	FUENTE DE VERIFICACION N°	COORDINACION		
						1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre											4to. Trimestre	
						ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE							
1		OTROS INGRESOS	Control de Cobranza personalizada de medidas conducentes a la recaudación de los tributos y el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes del RNV	Visitas	3	5500	5500	5500	5500	5500	5500	5500	5500	5500	5500	5500	5500	EMITIDOR PROGRAMADO	PERSONAL RECAUDADOR	STN DE MERCADOS	NINGUNA			
2		OTROS INGRESOS	Implementación de acciones para la recaudación de los tributos y el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes del RNV	Documento	3	6000	6000	6000	6000	6000	6000	6000	6000	6000	6000	6000	6000	6000	EMITIDOR PROGRAMADO	JEFE DEL AREA	STN DE MERCADOS	COBRANZAS/ INFORMATICA		
3		OTROS INGRESOS	Calificación de conductores para emisión de Resoluciones de Cobranza de Resacuadores de Ciudad Conductores los puntos de los Mercados del MPCH	Resoluciones	3	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	JEFE DEL AREA SUPERVISOR DE INGRESOS	JEFE DEL AREA	STN DE MERCADOS	COBRANZAS		
4		OTROS INGRESOS	Revisión de la contabilidad de los contribuyentes y el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes del RNV	Informes	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DEL AREA	JEFE DEL AREA	STN DE MERCADOS	COBRANZAS		
5		OTROS INGRESOS	Operativos en los mercados de la zona de comercio exterior y el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes del RNV	Operativos	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	SUPERVISOR DE AREA Y PERSONAL RECAUDADOR	SUPERVISOR DE AREA Y PERSONAL RECAUDADOR	SUPERVISION	GERENCIA DE SANIDAD DE MPCH		
6		OTROS INGRESOS	Actualización de información de los contribuyentes y el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes del RNV	vehículos	2	500	200												JEFE DEL AREA	JEFE DEL AREA				
7		OTROS INGRESOS	Control y evaluación de la productividad del personal recaudador	Cuadros	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DEL AREA	JEFE DEL AREA	SUPERVISION	COBRANZAS		
8		OTROS INGRESOS	Informe Mensual de Formatos	Documento	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DEL AREA Y SUPERVISOR	JEFE DEL AREA Y SUPERVISOR	SUPERVISION	COBRANZAS		
9		OTROS INGRESOS	Diligencia de los RNV de Mercaderías y Tránsito	Tránsito RNV	3	435	435	435	435	435	435	435	435	435	435	435	435	435	PERSONAL RECAUDADOR	PERSONAL RECAUDADOR	SUPERVISION	COBRANZAS		
10		OTROS INGRESOS	Supervisión, Asesoría y Capacitación de los contribuyentes y el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes del RNV	Personas	3	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	JEFE DEL AREA	JEFE DEL AREA	SUPERVISION	COBRANZAS		

1. Se asocia al logro de los objetivos trazados al inicio de las acciones. Evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, independientemente de los recursos asignados para tal fin.



J. J. M. M.
JEFE DE AREA



Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010

ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH

UNIDAD ORGANICA: AREA DE EMISIONES



FORMATO Nº 01

Nº	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGANICA	DESCRIPCION DE LA ACCION	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATEGICO	CRONOGRAMA DE ACCIONES												RESPONSABLE	INDICADOR Y FUENTE DE VERIFICACION	OBSERVACION	FUENTE DE VERIFICACION	COORDINACION		
							1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre									
							ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC							
1		EMISIONES	Emisión de recibos de cobranza (recibo general, Pisos y Mercados)	441,000	RECIBOS	3	37000	37000	37000	37000	37000	37000	37000	37000	37000	37000	37000	37000	37000	37000	JEFE DE AREA Y TECNICO DE EMISIONES	NÚMERO DE CONTRIBUYENTES EN STM	DISTINTO CODIGO 2 - DEMORA EN EL PROCESO DE EMISION	STM	DPTO DE INFORMATICA
2		EMISIONES	Atención de solicitudes de búsqueda de valores de diversas áreas internas	72	INFORMES	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	JEFE DE AREA Y TECNICO DE RECLAMOS	NÚMERO DE RECLAMOS	NINGUNA	STM	ÁREAS SOLICITANTES
3		EMISIONES	Verificación de carga de notificación	240	VERIFICACIONES	3	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	JEFE DE AREA Y TECNICO DE EMISIONES	NÚMERO DE DOCUMENTOS NOTIFICADOS	NINGUNA	FISCO DE DOCUMENTOS	NINGUNA
4		EMISIONES	Notificación de licencias de funcionamiento emitidos por el departamento de Licencias	2,400	LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO	3	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	JEFE DE AREA Y TECNICO DE EMISIONES	NÚMERO DE LICENCIAS QUE SE EMITAN	NO ESTA SISTEMATIZADO	BASE DE DATOS	DEPARTAMENTO DE LICENCIAS
5		EMISIONES	Notificación de resoluciones judiciales emitidas por el departamento de Reclamos	2,400	RESOLUCIONES JUDICIALES	3	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	JEFE DE AREA Y TECNICO DE EMISIONES	RESOLUCIONES JUDICIALES QUE SE EMITAN	NO ESTA SISTEMATIZADO	BASE DE DATOS	DEPARTAMENTO DE RECLAMOS
6		EMISIONES	Duplicado de formularios (valores, requerimientos, carga de notificación)	210,000	FORMATOS	3	10000	10000	10000	10000	10000	10000	10000	10000	10000	10000	10000	10000	10000	30000	TECNICO DE EMISIONES	REQUERIMIENTO DE LAS AREAS	NINGUNA	MODELO DE FORMATOS	ÁREAS SOLICITANTES
7		EMISIONES	Notificación de resoluciones de depuración coactiva	24,000	RECS	3	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	JEFE DE AREA Y TECNICO DE EMISIONES	REC EMITIDAS	NO ESTA SISTEMATIZADO	BASE DE DATOS	DEPARTAMENTO DE COACTIVA
8		EMISIONES	Notificación de resoluciones de imputación de responsabilidad y resoluciones de sanción	20,000	VALORES	3	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	JEFE DE AREA Y TECNICO DE EMISIONES	RR EMITIDAS	NO ESTA SISTEMATIZADO	STM	AREA DE MULTAS
9		EMISIONES	Notificación de orden de pago preal, orden de pago vehicular, resolución de determinación de arbitros y resolución de determinación de alcaabá	361,000	VALORES	3	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	SERVICE	VALORES EMITIDOS	NO ESTA SISTEMATIZADO	STM	ÁREAS SOLICITANTES
10		EMISIONES	Notificación y diligencia de las declaraciones juradas de autovalor.	80,000	DECLARACIONES JURADAS	3	6000													JEFE DE AREA Y TECNICO DE EMISIONES	DECLARACIONES JURADAS EMITIDAS	DOMICILIO FISCAL INCONSISTENTE	STM	DEPARTAMENTO DE INFORMATICA Y REGISTRO	
11		EMISIONES	Notificación de cartas, requerimientos de pago en forma masiva	12,500	CARTAS REQUERIMIENTOS	3	6000	6000	6000	6000	6000	6000	6000	6000	6000	6000	6000	6000	6000	6000	SERVICE	REQUERIMIENTOS EMITIDOS	NO ESTA SISTEMATIZADO	BASE DE DATOS	ÁREAS SOLICITANTES

1. Se anota el logro de los objetivos trazados al inicio de las acciones. Evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, independientemente de los recursos asignados para tal fin.



Jefe de Área
C.P.C. Jorge León Vera
Jefe del Área de Emisiones



Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010

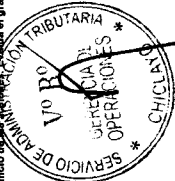
ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH

UNIDAD ORGANICA: AREA DE MULTAS ADMINISTRATIVAS Y TRANSITO

FORMATO N° 01

N°	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGANICA	DESCRIPCION DE LA ACCION	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATEGICO	CRONOGRAMA DE ACCIONES												RESPONSABLE	INDICADOR	OBSERVACION	FUENTE DE VERIFICACION	COORDINACION
							1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre							
							ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE					
1		Area Multas	Remision de Block de 50 Formatos de Papeleras de Tránsito - Conductor	1200	Unidad	5	200	0	200	0	200	0	200	0	200	0	200	0	Jefe del Area	Numero de Formatos remitidos a la PNP	-	Archivo de Oficio de Multas	Area de Asesoramiento
2		Area Multas	Remision de Block de 50 Formatos de Papeleras de Tránsito - Peaton	24	Unidad	5	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	Jefe del Area	Numero de Formatos remitidos por la PNP	-	Archivo de Oficio de Multas	Area de Asesoramiento
3		Area Multas	Remision de Block de 50 Formatos de Papeleras de Tránsito - Peaton	18000	Unidad	5	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	Jefe del Area	Numero de Formatos remitidos por la Municipalidad	-	Archivo de Oficio de Multas	Area de Asesoramiento
4		Area Multas	Remision de Block de 50 Formatos de Papeleras de Tránsito - Peaton	15000	Unidad	5	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	Jefe del Area	Numero de Formatos remitidos al SATCH	-	Archivo de Oficio de Multas	Area de Asesoramiento
5		Area Multas	Remision de Block de 50 Formatos de Papeleras de Tránsito - Peaton	12000	Unidad	5	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	Jefe del Area	Numero de Formatos remitidos al SATCH	-	Archivo de Oficio de Multas	Area de Asesoramiento
6		Area Multas	Digitacion de Papeleras de Tránsito y Administrativas	69000	Unidad	01 y 04	5500	5500	5500	5500	5500	5500	5500	5500	5500	5500	5500	5500	Asistente del Area - Auxiliar	Numero de Papeleras de transito y administrativas remitidas por la PNP y la Municipalidad	-	STM	Oficina Informatica
7		Area Multas	Emision de Requerimientos de Pago	18000	Documento emitido	01 y 05	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	Asistente del Area	Numero de cartas emitidas conforme a la aplicacion de papeleras	-	STM	Oficina de Informatica
8		Area Multas	Emision de Resoluciones de Imputacion de Responsabilidad	18000	Documento emitido	01 y 05	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	Jefe del Area	Numero de Resoluciones emitidas conforme al total de papeleras reportado	-	STM	Oficina de Informatica
9		Area Multas	Emision de Cartas Pre-Cobranza	18000	Documento emitido	01 y 05	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	1500	Asistente del Area	Numero de Cartas emitidas en funcion a la deuda vendida	-	STM	Oficina de Informatica
10		Area Multas	Asignacion de valores no tributarios a Cobranza Coactiva	7700	Documento emitido	01 y 05	500	700	800	600	900	500	600	700	500	400	600	900	Jefe del Area	Numero de Valores asignados a cobranza coactiva	-	STM	Oficina de Informatica
11		Area Multas	Gestion de Cobranza Telefonica	4500	Unidad	01 y 05	375	375	375	375	375	375	375	375	375	375	375	375	Asistente del Area - Auxiliar	Numero de llamadas realizadas en el mes	-	STM	Oficina de Informatica
12		Area Multas	Gestion de Cobranza Domiciliar	9000	Unidad	01 y 05	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	Asistente del Area - Auxiliar	Numero de Visitas realizadas en el mes	-	STM	Oficina de Informatica
13		Area Multas	Publicacion de multas no tributarias en el diario La Republica y en otro de mayor circulacion	2	Unidad	01 y 05	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	Jefe del Area	Numero de publicaciones Realizadas al año	-	STM	Jefatura de Cobranza Area de Asesoramientos
14		Area Multas	Capacitacion al personal del Area	12	Unidad	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Jefe del Area	Numero de Capacitaciones Realizadas al mes	-	STM	Jefatura de Cobranza y Sub Gerencia de la Municipalidad

1/ Se escala al logro de los objetivos trazados al inicio de la gestión, según el grado de cumplimiento de los objetivos trazados, independientemente de los recursos asignados para tal fin.





Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010

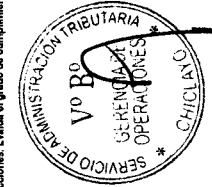
ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH

UNIDAD ORGANICA: CONTROL DE DEUDA

FORMATO Nº 01

N°	DEPENDENCIA A	UNIDAD ORGANICA	DESCRIPCION DE LA ACCION	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATEG.	PROGRAMA DE ACCIONES												RESPONSABLE	INDICADOR Y	OBSERVACION	FUENTE DE VERIFICACION	COORDINACION		
							1er. Trimestre				2do. Trimestre				3er. Trimestre									4to. Trimestre	
							ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE							
1		Area Control de Deuda	Cartas de Cobranza	72000	Documento emitido	1	6000	6000	6000	6000	6000	6000	6000	6000	6000	6000	6000	Jefe del Area	Numero de cartas	Ninguna	STM	Oficina Informatica Area de Emisiones			
2		Area Control de Deuda	Visita domiciliar	14220	Unidad	1	1150	1080	1270	1220	1170	1150	1170	1170	1220	1150	1170	1270	Jefe del Area	Numero de visitas	Ninguna	STM	Oficina Informatica		
3		Area Control de Deuda	Emision de Constancia de Finca	72000	Documento emitido	1	6000	6000	6000	6000	6000	6000	6000	6000	6000	6000	6000	6000	Jefe del Area	Nº de Constancias recibidas	Ninguna	STM	Area de Multas Departamento de Cobranza		
4		Area Control de Deuda	Derivacion a Central de Riesgo	7200	Unidad	1	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	Jefe del Area	Nº de contribuyentes derivados	Ninguna	STM	Oficina Informatica Central de Operaciones Oficina de Asesoramiento		
5		Area Control de Deuda	Derivacion a Contribuyente Alta Morosidad	7200	Unidad	1	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	Jefe del Area	Nº de contribuyentes derivados	Ninguna	STM	Oficina de Informatica		
6		Area Control de Deuda	Gestion de Cobranza Telefonica	7200	Unidad	1	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	Jefe del Area	Nº de llamadas telefonicas	Ninguna	STM	Jefatura de Cobranza		
7		Area Control de Deuda	Emision de Orden de Pago Predial	26000	Documento emitido	1	19000	2000	2000	2000	0	5000	0	0	0	0	0	0	Jefe del Area	Nº de OP emitidos	Ninguna	STM	Oficina de Informatica Area de Emisiones		
8		Area Control de Deuda	Emision de RD Alcobres Municipales	32000	Documento emitido	1	16000	2000	2000	2000	0	0	8000	0	0	0	0	0	Jefe del Area	Nº de RD emitidos	Ninguna	STM	Oficina de Informatica Area de Emisiones		
9		Area Control de Deuda	Emision de CP Vehicular y RD Alcobres	2080	Documento emitido	1	10	10	500	10	10	500	10	10	500	10	10	500	Jefe del Area	Nº de CP Vehicular y RD Alcobres	Ninguna	STM	Oficina de Informatica Area de Emisiones		
10		Area Control de Deuda	Solista Contribuyente Puntual	1	Unidad	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Jefe del Area	Nº de Solistas	Ninguna	STM	Jefatura de Cobranza		
11		Area Control de Deuda	Elaboracion de Convenios Tributarios	600	Unidad	1	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	Jefe del Area	Nº de Convenios	Ninguna	STM	Departamento de Registro Departamento de Cobranza		
12		Area Control de Deuda	Proyecto Oficina Desconcentrada	1	Unidad	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Jefe del Area	Nº de Oficinas	Ninguna	STM	Jefatura de Cobranza		
13		Area Control de Deuda	Proyecto de OM PERTA	1	Documento emitido	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	Jefe del Area	Nº de OM	Ninguna	Interact	Jefatura de Cobranza		
14		Area Control de Deuda	Proyecto de OM Puerto Pago	1	Documento emitido	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	Jefe del Area	Nº de OM	Ninguna	Interact	Jefatura de Cobranza		
15		Area Control de Deuda	Capacitación Directivos	3	Charlas	6	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	Jefe del Area	Nº de Charlas	Ninguna	Informe	Jefatura de Cobranza		
16		Area Control de Deuda	Capacitación Tributaria Municipal	8	Charlas	8	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	Jefe del Area	Nº de Charlas	Centros Educativos	Informe	Jefatura de Cobranza		

Se asocia al logro de los objetivos trazados al inicio de las acciones. Evalua el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, independientemente de los recursos asignados para tal fin.





Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010

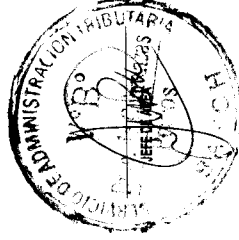
ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH

UNIDAD ORGANICA: AREA DE PRINCIPALES CONTRIBUYENTES

FORMATO Nº 01

DEPARTAMENTO DE COBRANZAS																							
N°	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGANICA	DESCRIPCION DE LA ACCION	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATEGICO	CRONOGRAMA DE ACCIONES												RESPONSABLE	INDICADOR	OBSERVACION	FUENTE DE VERIFICACION	COORDINACION
							1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre							
							enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre					
1		Area Principales Contribuyentes	Gestion de Cobranza Domiciliar	86,000	Visitas Domiciliares	1	7166	7166	7166	7166	7166	7166	7166	7166	7166	7166	7174	Numero de Visitas	-	Fichas de Gestion Sistema STM	Jefe del Departamento de Cobranzas		
2		Area Principales Contribuyentes	Gestion de Cobranza Telefonica	47,040	Llamadas Telefonicas	1	3920	3920	3920	3920	3920	3920	3920	3920	3920	3920	3920	Numero de llamadas	-	Sistema STM	Jefe del Departamento de Cobranzas		
3		Area Principales Contribuyentes	Supervision de Campo - Gestores de Cobranza	180	Supervisiones	1	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	Numero de Supervisiones	-	Fichas de Supervision - Compromisos de Cobranzas pago	Jefe del Departamento de Cobranzas		
4		Area Principales Contribuyentes	Operativos de Cobranza - Efectivo POLICIAL	60	Operativos	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Numero de Operativos	-	Asistencia Efectivo Polical	Jefe del Departamento de Cobranzas		
5		Area Principales Contribuyentes	Operativos de Cobranza - Camion de Embargo	72	Operativos	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Numero de Operativos	-	Control de Operativos	Jefe del Departamento de Cobranzas		
6		Area Principales Contribuyentes	Emision de OP - PREDIAL	41,500	Valores	1	4000	3500	3000	3000	3000	4000	3000	3000	3500	3000	5000	Numero de valores	-	Pases a coactiva Cobranzas	Jefe del Departamento de Cobranzas		
7		Area Principales Contribuyentes	Emision de RD - Arbitrios	70,000	Valores	1	9000	5000	5000	5000	7000	5000	4000	5000	5000	5000	10000	Numero de valores	-	Pases a coactiva Cobranzas	Jefe del Departamento de Cobranzas		
8		Area Principales Contribuyentes	Derivacion de Valores a Cobranza Coactiva	48,000	Valores	1	4500	4500	4500	4500	4500	4500	4500	4500	4500	4500	4500	Numero de valores	-	Control de Valores enviados	Jefe del Departamento de Cobranzas		
9		Area Principales Contribuyentes	Emision de Cartas Inductivas - Gestion de Cobranza	1	Cartas	1	3500	3500	3500	3500	3500	3500	3500	3500	3500	3500	3500	Numero de cartas	-	Control de Valores enviados	Jefe del Departamento de Cobranzas		

1. Se asocia al lugar de los objetivos trazado al inicio de las acciones. Evalua el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, independientemente de los recursos asignados para el fin.





Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010

ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO
UNIDAD ORGÁNICA: DEPARTAMENTO DE EJECUCIÓN COACTIVA

FORMATO Nº 01

Nº	DEPENDENCIA A.	UNIDAD ORGÁNICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	CRONOGRAMA DE ACCIONES												RESPONSABLE	INDICADOR 1º	OBSERVACIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN	COORDINACIÓN
							1er Trimestre			2do Trimestre			3er Trimestre			4to Trimestre							
							ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC					
1		DEPARTAMENTO DE COBRANZA COACTIVA	EMISIÓN DE RES. DE 7 DÍAS PARA CANCELACIÓN DE DEUDA	37	RESOLUCIONES	3	2800	2800	2800	2800	2800	2800	2800	2800	2800	2800	2800	EJECUTOR COACTIVO, AUXILIARES COACTIVOS Y ASISTENTES	Nº de Emisiones		Informes mensuales de gestiones realizadas	DPTO. DE COBRANZAS Y DPTO. DE EMISIONES Y NOTIFICACIONES	
2		DEPARTAMENTO DE COBRANZA COACTIVA	VISTAS A CONTRIBUYENTES EN SUS DOMICILIOS	2400	VISTAS	3	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	AUXILIARES COACTIVOS	Nº de vistas		Informes mensuales de gestiones realizadas		
3		DEPARTAMENTO DE COBRANZA COACTIVA	BUQUEDA DE PROPIEDADES EN REGISTROS PÚBLICOS (VEHICULOS O INMUEBLES)	1080	BUSQUEDAS	3	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	AUXILIARES COACTIVOS	Nº de Acciones		Informes mensuales de gestiones realizadas		
4		DEPARTAMENTO DE COBRANZA COACTIVA	REQUISITOS CAUTELARES: DEPOSITO EN SEQUESTRO, RETENCIÓN, E INSCRIPCIÓN	3840	MEDIDAS CAUTELARES	3	320	320	320	320	320	320	320	320	320	320	320	EJECUTOR COACTIVO Y AUXILIARES COACTIVOS	Nº de Informes		Informes mensuales de gestiones realizadas	DPTO. DE RECLAMOS, REGISTRO Y FISCALIZACIÓN (Para depósitos y sequestro de expedientes)	
5		DEPARTAMENTO DE COBRANZA COACTIVA	EXHORTOS	60	EXHORTOS	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	EJECUTOR COACTIVO Y AUXILIARES COACTIVOS	Nº de Informes		Informes mensuales de gestiones realizadas		
6		DEPARTAMENTO DE COBRANZA COACTIVA	SUSPENSIÓN DE PROCEDIMIENTOS COACTIVOS	1800	RESOLUCIONES	3	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	EJECUTOR COACTIVO Y AUXILIARES COACTIVOS	Nº de Informes		Informes mensuales de gestiones realizadas		
7		DEPARTAMENTO DE COBRANZA COACTIVA	EMISIÓN DE REQUERIMIENTOS DE PAGO	5500	REQUERIMIENTOS	3	0	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	EJECUTOR COACTIVO Y AUXILIARES COACTIVOS	Nº de Requerimientos		Informes mensuales de gestiones realizadas	DPTO. DE EMISIONES Y NOTIFICACIONES	
8		DEPARTAMENTO DE COBRANZA COACTIVA	EJECUCIONES FORZADAS DE RESOLUCIONES DE CIERRE DE LOCALES, CLAUSURA, DEMOLICIONES, ETC.	60	EJECUCIONES FORZADAS	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	EJECUTOR COACTIVO Y AUXILIARES COACTIVOS	Nº de Acciones		Informes mensuales de gestiones realizadas	DPTO. DE LICENCIAS Y AUTORIZACIONES	
9		DEPARTAMENTO DE COBRANZA COACTIVA	FRACCIONAMIENTOS EN PROCEDIMIENTOS COACTIVOS	4800	MONTO EN S/.	1	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	EJECUTOR COACTIVO Y AUXILIARES COACTIVOS	Nº de Fraccionamiento		Informes mensuales de gestiones realizadas	DPTO. DE COBRANZAS	
10		DEPARTAMENTO DE COBRANZA COACTIVA	ATENCIÓN PERSONALIZADA AL CONTRIBUYENTE POR REQUERIMIENTO COACTIVO	3600	NUMERO DE ATENCIONES	3	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	EJECUTOR COACTIVO, AUXILIARES COACTIVOS Y ASISTENTES	Nº de Atenciones		Informes mensuales de gestiones realizadas		
11		DEPARTAMENTO DE COBRANZA COACTIVA	CAPTURA DE VEHICULOS POR INFRACCIONES DE TRANSITO	6000	EMBARGOS	3	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	EJECUTOR COACTIVO, AUXILIARES COACTIVOS Y ASISTENTES	Nº de Capturas		Informes mensuales de gestiones realizadas	DPTO. DE COBRANZAS	
12		DEPARTAMENTO DE COBRANZA COACTIVA	CAPTURA DE VEHICULOS POR IMPUESTO VEHICULAR	1200	EMBARGOS	3	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	EJECUTOR COACTIVO, AUXILIARES COACTIVOS Y ASISTENTES	Nº de Capturas		Informes mensuales de gestiones realizadas	DPTO. DE COBRANZAS	
13		DEPARTAMENTO DE COBRANZA COACTIVA	REMITES	24	REMITES	3	0	6	0	0	6	0	0	6	0	0	6	0	EJECUTOR COACTIVO Y AUXILIARES COACTIVOS	Nº de remates		Informes mensuales de gestiones realizadas	

1/ Se asocia al logro de los objetivos trazado al inicio de las acciones. Envía al grupo de cumplimiento de los objetivos planificados, independientemente de los recursos asignados para tal fin.



Jefe de Asesoramiento de Ejecución Coactiva
Abg. Segundo Huamanchumo Uccaray
SATCh



Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010

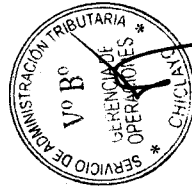
ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH

UNIDAD ORGANICA: DEPARTAMENTO DE RECLAMOS

FORMATO N° 01

N°	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGANICA	DESCRIPCION DE LA ACCION	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATEG.	CRONOGRAMA DE ACCIONES												RESPONSABLE	INDICADOR (1)	OBSERVACION	FUENTE DE VERIFICACION	COORDINACION
							1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre							
							ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE					
1		DEPARTAMENTO DE RECLAMOS	Realizar capacitación permanente al personal del Departamento y a las áreas involucradas.	6	Acción	1 y 4	1		2			1				2			Jefe del Departamento	N° de Acciones	-	Informe	Gerencia de Operaciones
2		DEPARTAMENTO DE RECLAMOS	Emisión de Resoluciones Jefaturales	1,680	Resoluciones	2 y 4	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	Resoluciones	N° de Acciones	-	Informe	
3		DEPARTAMENTO DE RECLAMOS	Emisión de Resoluciones Gerenciales	800	Resoluciones	2 y 4	65	65	70	65	65	70	65	70	65	70	65	65	Resoluciones	N° de Acciones	-	Informe	
4		DEPARTAMENTO DE RECLAMOS	Analizar los procesos y procedimientos realizados y utilizados por el personal del Departamento para su formalización a través de las correspondientes Direcciones	2	Acción	1 y 2	1						1						Jefe del Departamento	N° de Acciones	-	Informe	Oficina de Asuntos Legales
5	GERENCIA DE OPERACIONES	DEPARTAMENTO DE RECLAMOS	Propuesta para la implementación de Módulo de Registro - Mesa de Partes	1	Acción	2													Jefe del Departamento	N° de Acciones	-	Informe	Departamento de Informática
6		DEPARTAMENTO DE RECLAMOS	Emisión de Notificaciones requerimiento de documentos	500	Notificaciones	4	40	40	50	40	40	40	50	40	40	40	40	40	Resoluciones	N° de Acciones	-	Informe	Área de Emisiones y Notificaciones
7		DEPARTAMENTO DE RECLAMOS	Remisión de expedientes a Archivo.	2,010	Expedientes	4	130	130	200	130	130	250	130	130	200	250	130	200	Jefe del Departamento	N° de Acciones	-	Informe	Área de Registros y Servicios al Usuario
8		DEPARTAMENTO DE RECLAMOS	Evaluación al Personal de Reclamos.	4	Acción	2 y 4	1		1				1				1		Jefe del Departamento	N° de Acciones	-	Informe	Gerencia de Operaciones
9		DEPARTAMENTO DE RECLAMOS	Depuración del SAE, a fin de sincronizar realmente la carga del Departamento en el sistema.	1,200	Expedientes	2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	Jefe del Departamento	N° de Acciones	-	Informe	Departamento de Informática

^{1/} Se asocia al logro de los objetivos trazado al inicio de las acciones. Evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, independientemente de los recursos asignados para tal fin.



Abog. Yuri G. Díaz Cajo
JEFE DEL DPTO. DE RECLAMOS



Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010

ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO
UNIDAD ORGÁNICA: DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN

FORMATO Nº 01

Nº DE FISCALIZACIÓN		UNIDAD ORGÁNICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	CRONOGRAMA DE ACCIONES												RESPONSABLE	INDICADOR	OBSERVACIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN	COORDINACIÓN
							1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre							
							ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC					
1		DPTO. DE FISCALIZACIÓN	Evaluar sistemáticamente el trabajo y registro de los diferentes momentos que se realice en el informe por los fiscalizadores	2.4	Expedientes	1	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	Jefatura del Departamento	Nº de Informes	Informe	-	-
2		DPTO. DE FISCALIZACIÓN	Ejecutar la fiscalización de contribuyentes de principal, y mediante el uso de la tecnología informática y la declaración jurada de administrado	3.96	Pedidos	1	300	300	300	340	340	340	340	340	340	340	340	340	Inspector de Fiscalización	Nº de Informes	Informe	Oficina de Informática	Son necesarios 03 (TRES) Inspectores
3		DPTO. DE FISCALIZACIÓN	Elaboración de Cuentas de Notificación de Ingresos a Regimen de Contribuyentes por Licitación de Obras de Construcción dentro del proceso de fiscalización	1.5	Requerimientos	1	500	500	500									Jefatura del Departamento	Nº de Informes	Informe	Gerencia de Operaciones	-	
4		DPTO. DE FISCALIZACIÓN	Elaboración de Resoluciones de Determinación y de Multas por el incumplimiento y cobro del proceso de fiscalización	960	Resoluciones	1	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	Inspector de Fiscalización	Nº de Informes	Informe	-	Son necesarios 03 (TRES) Inspectores
5		DPTO. DE FISCALIZACIÓN	Propuesta para el mejoramiento continuo en función al desarrollo del Módulo Informático de Fiscalización	1	Informes	1					1							Jefatura del Departamento	Nº de Informes	Informe	Dpto. de Informática	-	
6		DPTO. DE FISCALIZACIÓN	Ejecución y atención de expedientes pendientes de resolver a cargo del Dpto. de Fiscalización	4	Expedientes	1	500	500	400	400	400	400	400	400	400	400	400	Inspector de Fiscalización	Nº de Informes	Informe	-	Son necesarios 03 (TRES) Inspectores	
7		DPTO. DE FISCALIZACIÓN	Análisis de los recursos administrativos recibidos y formulados por el personal del Departamento para su formulación a través de los correspondientes expedientes	1	Acción	1		1										Jefatura del Departamento	Nº de Informes	Informe	-	-	
8		DPTO. DE FISCALIZACIÓN	Fiscalización de los contribuyentes que tienen obligaciones de declarar y pagar impuestos o de declarar, para verificar su correcto pago y el cumplimiento de la obligación de declarar	1	Requerimientos	1		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	Inspector de Fiscalización	Nº de Informes	Informe	-	Son necesarios 03 (TRES) Inspectores	
9		DPTO. DE FISCALIZACIÓN	Elaboración de volantes y cartillas informativas para la orientación a los administrados de la obligación de declarar y pagar impuestos	10	Documentos	1	10000											Asistente de Fiscalización	Nº de Informes	Informe	Gerencia de Operaciones	-	
10		DPTO. DE FISCALIZACIÓN	Realizar capacitación permanente al personal del Departamento y a las áreas involucradas	6	Acción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Jefatura del Departamento	Nº de Informes	Informe	-	-	
11		DPTO. DE FISCALIZACIÓN	Coordinación con la Gerencia de Operaciones para la obtención de información relevante para identificar a empresas de los rubros municipales que no han cumplido con la obligación de declarar y pagar impuestos	240	Documentos	1	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	Asistente de Fiscalización	Nº de Informes	Informe	Gerencia de Operaciones	-	
12		DPTO. DE FISCALIZACIÓN	Coordinación con las Administraciones Tributarias para el cuido de información de bases de datos que permita identificar a posibles evasores	2	Acción	1	1							1				Jefatura del Departamento	Nº de Informes	Informe	-	-	
13		DPTO. DE FISCALIZACIÓN	Implementar programas de fiscalización masiva con la aplicación de bases de datos (SISINFORM) e identificar a evasores de los rubros municipales que no han cumplido con la obligación de declarar y pagar impuestos	8	Acción	1					1	1	1	1	1	1	1	Jefatura del Departamento	Nº de Informes	Informe	Gerencia de Operaciones	-	
14		DPTO. DE FISCALIZACIÓN	Actualización de Declaraciones Juradas de Contribuyentes de los rubros municipales que no han cumplido con la obligación de declarar y pagar impuestos	2	Acción	1	1		1									Jefatura del Departamento	Nº de Informes	Informe	Gerencia de Operaciones	-	
15		DPTO. DE FISCALIZACIÓN	Implementar un Equipo de Trabajo de Seguimiento al Cumplimiento de la obligación de declarar y pagar impuestos que asista y oriente a los contribuyentes que no han cumplido con la obligación de declarar y pagar impuestos	1	Acción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Inspector de Fiscalización	Nº de Informes	Informe	Gerencia de Operaciones	Es necesario 01 (UNO) fiscalizador	

17. Se anexa al logro de los objetivos trazados al inicio de las acciones. Evalúa el cumplimiento de los objetivos planteados, independientemente de los recursos asignados para tal fin.



JEFE DE DEPARTAMENTO
Econ. Ricardo L. Sosa Calderón
JEFE DE FISCALIZACIÓN (e)



Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH



ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH
UNIDAD ORGÁNICA: DEPARTAMENTO DE LICENCIAS Y AUTORIZACIONES

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2009

FORMATO Nº 01

N°	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGANICA	DESCRIPCION DE LA ACCION	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATEGICO	CRONOGRAMA DE ACCIONES												RESPONSABLE	INDICADOR	OBSERVACION	FUENTE DE VERIFICACION	COORDINACION
							1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre							
							ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE					
1	GERENCIA DE OPERACIONES	DEPARTAMENTO DE LICENCIAS Y AUTORIZACIONES	Procesamiento, calificación, emisión y entrega de las resoluciones y certificados que contienen la autorización de licencia de funcionamiento, anuncios y propagandas, EPND y uso de la vía pública.	4,500	Expedientes Atendidos	4	375	375	375	375	375	375	375	375	375	375	375	Especialista de Licencias, y Especialista de Anuncios	Numero de Resoluciones	-	Sistema Tributario Municipal STM	G. Legal G. Operaciones Jefatura Satch Sub Gerencia de Obras Privadas y Catastro	
2		DEPARTAMENTO DE LICENCIAS Y AUTORIZACIONES	Regular y ordenar los archiveros del departamento, por materia y número del expediente.	96	Archiveros	4	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	Especialista de Licencias	Implementación de Archivo de Dpto.	-	Expedientes	Archivo SATCH	
3		DEPARTAMENTO DE LICENCIAS Y AUTORIZACIONES	Orientación al administrado, verificación y recepción de expedientes solicitando autorización de anuncios publicitarios externos así como publicidad y propaganda.	2,400	Nº Atendidos	2	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	Todo el departamento	Numero de Consultas Atendidas	-	STM Y SAE	Dpto. de Registro y Orientación al Administrado	
4		DEPARTAMENTO DE LICENCIAS Y AUTORIZACIONES	Realizar operativos inoplatados por denuncias y quejas de vecinos.	240	Operativos	4	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	Todo el departamento	Informes de Operativos	-	Expedientes	Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana, PNP, INCEI, Sub Gerencia de Sanidad, Sub Gerencia de Urbanismo
5		DEPARTAMENTO DE LICENCIAS Y AUTORIZACIONES	Requerimientos por tasas de anuncios y propagandas y licencias de funcionamiento.	3,600	Requerimientos	4	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	Jefatura del Dpto de Licencias, Especialista de Licencias y Especialista de Anuncios	Numero de Pagos Efectuados	-	Otros Requerimientos	Unidad de Emisiones y Notificaciones
6		DEPARTAMENTO DE LICENCIAS Y AUTORIZACIONES	Requerimientos por no contar con licencia de funcionamiento y licencias provisionales.	600	Requerimientos	4	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	Jefatura del Dpto de Licencias, Especialista de Licencias y Especialista de Anuncios	Expedientes Presentados	-	Otros Requerimientos	Unidad de Emisiones y Notificaciones
7		DEPARTAMENTO DE LICENCIAS Y AUTORIZACIONES	Requerimientos de información por denuncias y quejas a otras dependencias interinstitucionales.	360	Oficios	4	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	Especialista de Licencias y Jefatura del Dpto de Licencias	Numero de Informes Recibidos	-	Otros Ofcios	Unidad de Emisiones y Notificaciones
8		DEPARTAMENTO DE LICENCIAS Y AUTORIZACIONES	Revisión permanente del módulo de licencias, anuncio y espediculer publicos no depositos detallando las modificaciones e implementaciones respectivas.	6	Informe	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Jefatura del Dpto. de Licencias	Implementación efectuada	-	Sistema	Dpto. de Informática	
9		DEPARTAMENTO DE LICENCIAS Y AUTORIZACIONES	Presentación de Proyecto de Ordenanza Municipal por Anuncios y Propagandas.	1	Proyecto de Ordenanza	5													Jefatura del Dpto. de Licencias	Publicación de Ordenanza Municipal	-	Otros	Asesoría Legal
10		DEPARTAMENTO DE LICENCIAS Y AUTORIZACIONES	Inicio de Procedimiento Sancionador de Clausura de establecimientos de manera temporal o definitiva.	60	Resolución Jefatura	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Contrato Administrativo de Servicios	Resolución Jefatura	-	Expedientes y Otros	Asesoría Legal





1/ Se asocia al logro de los objetivos trazado al inicio de las acciones. Evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, independientemente de los recursos asignados para tal fin.

