



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE CHICLAYO AÑO 2011

Versión 01



RESOLUCIÓN JEFATURAL Nº 01-065-000002256

Chiclayo, 05 de julio de 2010

VISTO: El informe Nº 03-010-000000188 de fecha 02 de julio de 2010, suscrito por el 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 435-2010-MPCH/A de fecha 31 de mayo de 2010, el suscrito asume por encargatura la Jefatura del SATCh, a partir del 01 de junio de 2010.

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 del visto, 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 2011 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 2011, habiéndose considerado lo dispuesto en la Directiva Nº 01-006-000000034 "Normas para la Formulación, Aprobación, Ejecución, Modificación y Evaluación del Plan Operativo Institucional – POI y el Cuadro de Necesidades del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo – SATCh", aprobado mediante Resolución Jefatural Nº 01-065-000004630 de fecha 21 de diciembre de 2009.

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, 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 resolutivo correspondiente.

Standando 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 2011, 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 CÚMPLASE.

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


Econ. Juan Miguel Valdivia Goycochea
JEFE DEL SATCh



SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO

FUNCIONARIOS DE ALTA DIRECCIÓN

ECON. JUAN MIGUEL VALDIVIA GOICOCHEA
JEFE DEL SATCH

C.P.C. JORGE HUGO MATALLANA PERALTA
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN (e)

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

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

JULIO – 2010





CONTENIDO

Presentación.....	4
I.- Nuestra Institución.....	5
II.- Diagnóstico Institucional.....	8
III.- Diagnóstico Estratégico.....	13
IV.- Desarrollo Operacional.....	23
V.- Participación de las unidades orgánicas en la gestión institucional.....	28



PRESENTACIÓN

El Plan Operativo Institucional 2011, es un Documento de Gestión Institucional de corto plazo, que permite articular, coordinar y evaluar las actividades de las unidades Administrativas y Operativas del SATCH, a través de un conjunto de objetivos y productos al cual se le asignan los recursos presupuestarios necesarios para su ejecución, por lo tanto se encuentra debidamente articulado con el PIA-2011; 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.

Para alcanzar los objetivos previstos, se ha programado un conjunto de proyectos, actividades y acciones bajo los criterios de racionalidad, objetividad y flexibilidad en sus propósitos, concordantes con la asignación de los recursos financieros, recursos humanos y de equipamiento; de modo tal que asegure el cumplimiento de los objetivos, metas trazadas y de inversión, considerado para su elaboración, la premisas establecidas en el Plan Estratégico Institucional 2009-2011, aprobado mediante Resolución Jefatural N° 01-065-0000002600 de fecha 08/07/2009.

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.

Las actividades consideradas para el año 2011 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.

En este contexto organizacional, el Plan Operativo Institucional del Año 2011 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)



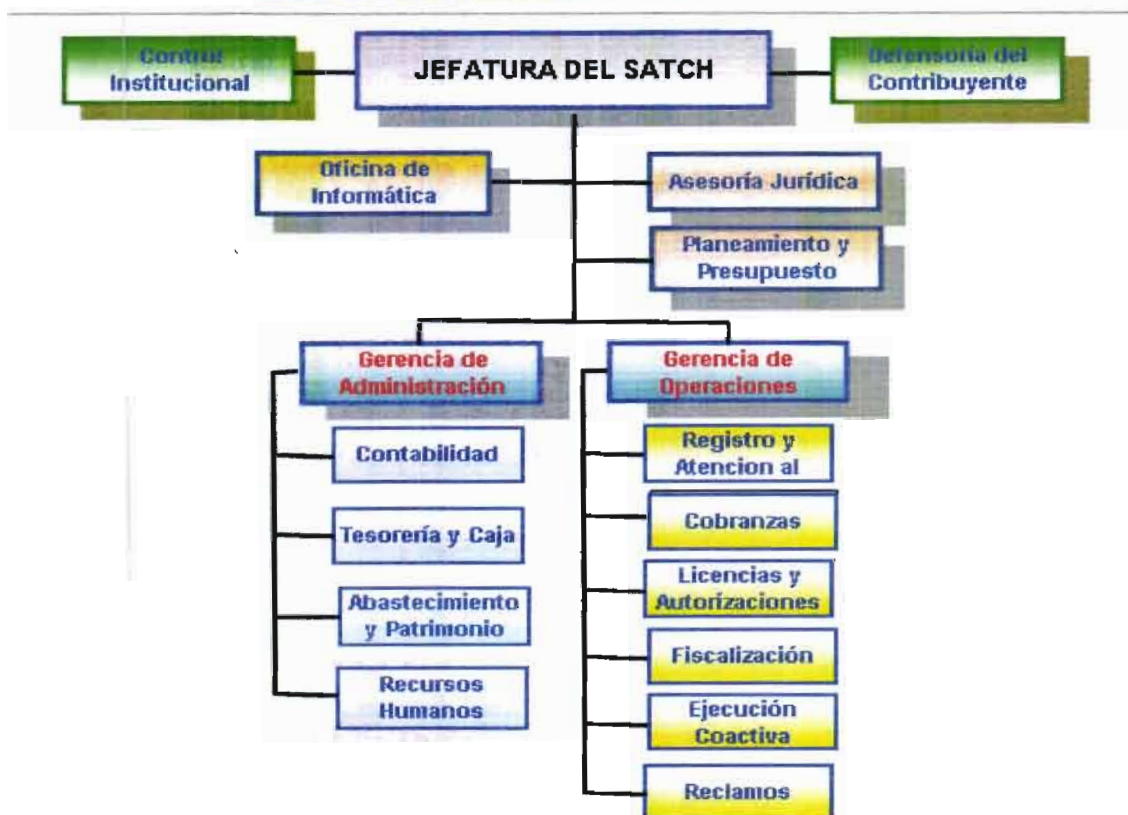


SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE CHICLAYO

1.1.- 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.

FIGURA N° 01: ORGANIZACIÓN DEL SATCH



1.2.- ASPECTOS PRESUPUESTALES

El SATCH para cumplir con sus metas trazadas y aquellos descritos en las funciones del ROF - Reglamento de Organización y Funciones, desarrolló un conjunto de actividades, a través de sus unidades orgánicas; la ejecución de las metas de dichas actividades se sujeta a la disponibilidad financiera del presupuesto anual.

Para ello se ha formulado cinco objetivos institucionales, distribuidos en tres metas presupuestales: Gestión Administrativa, Administración de Recursos Municipales descritas en Tabla N° 01



TABLA N° 01
SATCH: OBJETIVOS ESTRATEGICOS Y METAS PRESUPUESTALES 2009 - 2011

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2009 - 2011	METAS PRESUPUESTALES
Recaudación e Ingresos: Administrar Eficientemente los Ingresos Tributarios y No Tributarios de la MPCH	Administración Recursos Municipales
Mejores Servicios: Mejorar la Percepción de Servicio de los Contribuyentes	Gestión Administrativa
Contribuyentes: Incrementar el numero de contribuyentes	Administración Recursos Municipales
Producción: Incrementar la productividad de todas las actividades funcionales del SATCH	Supervisión y Control
Gestión: Mejorar la Gestión del SATCH	Supervisión y Control
Buen Clima Laboral: Mejorar el Clima Organizacional	Gestión Administrativa

1.3.- UNIDADES ORGANICAS

Mediante Informe N° 03-010-0000000162-OPP, de fecha 03/06/2011, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto – OPP, solicito a Jefatura del SATCH disponer a las Gerencia de Administración y Operaciones y Oficinas, la remisión de la información de sus respectivas unidades orgánicas y unidades adjuntas (Departamentos y Unidades) de la Formulación del POI 2011, para su procesamiento, de conformidad a lo establecido en la Directiva “Normas para la Formulación, Aprobación, Ejecución, Modificación y Evaluación del Plan Operativo y el Cuadro de Necesidades del SATCH.

CUADRO N° 01
SATCH: INVENTARIO DE UNIDADES ORGANICAS

N°	ABREVIATURAS	UNIDAD ORGÁNICA
1	Jefatura SATCH	Jefatura SATCH
2	Imagen	Imagen Institucional
3	UEP	Estudios y Proyectos
4	OCI	Órgano de Control Interno
5	OAL	Oficina de Asuntos Legales
6	OPP	Oficina de Planeamiento y Presupuesto
7	Oi	Oficina de Informática
8	ODCA	Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado
9	GA	Gerencia de Administración
10	DAP	Departamento de Abastecimiento y Control Patrimonial
11	DRRHH	Departamento de Recursos Humanos
12	DTC	Departamento de Tesorería y Caja
13	DCF	Departamento de Contabilidad y Finanzas
14	GO	Gerencia de Operaciones
15	DRAU	Departamento de Registros y Atención al Usuario
16	UOI	Unidad de Otros Ingresos
17	UE	Unidad de Emisiones
18	UMAT	Unidad de Multas Administrativas y Transito
19	UCD	Unidad de Control de Deuda
20	PRICOS	Unidad de Principales Contribuyentes
21	DEC	Departamento de Ejecución Coactiva
22	DR	Departamento de Reclamos
23	DF	Departamento de Fiscalización
24	DLA	Departamento de Licencias y Autorizaciones



SATCH

SERVICIO DE
ADMINISTRACION
TRIBUTARIA DE
CHICLAYO - SATCH

II.-DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

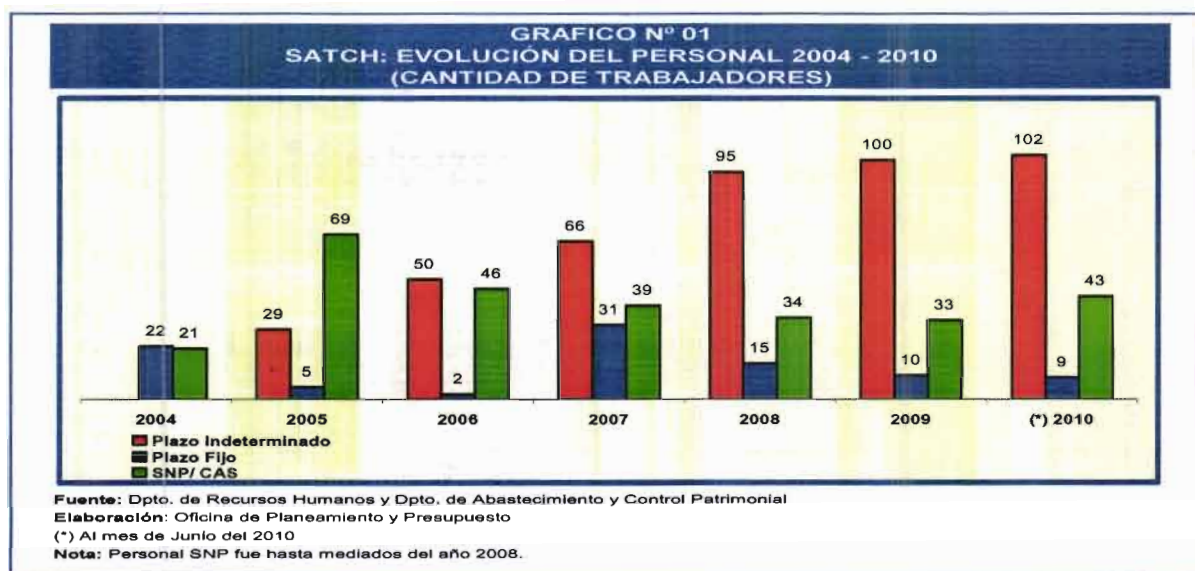
Visite
[www. Satch.gob.pe](http://www.Satch.gob.pe)



DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

2.1.- 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.



El SATCH al mes de junio del 2010, cuenta con un total de 174 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° 02
SATCH: PERSONAL DEL SATCH A JUNIO DEL 2010

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PERSONAL POR CONTRATO	CANTIDAD	DISTRIBUC.
TOTAL	174	TOTAL	174	100.00%
Gerente General	1	Contrato a Plazo Indeterminado	102	58.62%
Gerentes ⁽¹⁾	2	Contrato a Plazo Fijo	9	5.17%
Funcionarios	15	Servicios No Personales	2	1.15%
Profesionales	39	Contrato Administrativa de Servicios	39	22.41%
Técnicos y Auxiliares	54	Asesores	2	1.15%
Personal de Apoyo y Servicios	63	Practicantes	20	11.49%

Fuente: Dpto. de Recursos Humanos
Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto

(1) Nota: A Junio del 2010 existen 02 cargos de Gerentes (Gerente de Administración y Gerente de Operaciones) pero remunerativamente son cuatro 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 recaído 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° 01-065-000001141 se le encarga al Sr. León el Dpto. de Tesorería y Caja; Así como el Sr. Luis Balcázar Gambetta se encarga el Dpto. de Recursos Humanos mediante R.J. N° 01-065-000001151 manteniendo la misma remuneración establecida en su contrato (nivel remunerativo G3)



2.2.- RECURSOS LOGISTICOS

El SATCH, cuenta con un sistema de comunicaciones relativamente adecuada, con una central telefónica integrada por 24 anexos, 8 líneas telefónicas fijas, 27 telefonías móvil (celulares – Sistema RPC) 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.

2.3.- INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

El SATCH para el cumplimiento de sus objetivos en la atención al administrado y actividades administrativas cuenta con un (01) local principal, dos (02) oficinas desconcentradas (Salaverry y Santa Victoria), tres módulos de atención y pagos (Real Plaza, Mercado Modelo y Biblioteca Municipal); 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.

2.4.- EQUIPAMIENTO

Actualmente el SATCH, cuenta con equipos informáticos adecuados, 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. Teniendo en cuenta los siguientes bienes:

CUADRO N° 03 SATCH: RELACIÓN DE BIENES Y SU CONDICIÓN ACTUAL				
BIENES	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
N° de computadoras	64	67		131
N° de impresoras láser	20	12		32
N° de impresoras a tinta		1		1
N° de impresoras matriz a punto	3	23	1	27
N° de Scanner	1	4		5
N° de Servidores	3	2		5
N° de cámaras de vigilancia	4			4
N° de Proyector de Imagen	1			1
N° de Marcador Digital	1			1
Cantidad de Mobiliario en General:				
Escritorios	36	13	1	50
Armarios	21	26		47
Sillas	53	17		70
Sillones	8			8
Credenzas	8	6		14
Estantes	3	4		7
Mesas	10	11		21
Módulos	12	5		17
Televisores	6			6
Fotocopiadoras	1	1		2
Camión	1			1
Camionetas	1			1
Motos	6			6

Fuente: Dpto. de Abastecimiento y Control Patrimonial





Se cuenta con los software de un servidor de colas, Software 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.

2.5.- SERVICIOS

2.5.1.- 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, también se pueden realizar pagos en las Entidades Financieras del Banco de Crédito, Banco de la Nación y Banco Interbank. 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 y de Santa Victoria), 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 trimestre del 2011, se realizó una encuesta de satisfacción obteniendo que el 47% estuvieran satisfechos con el servicio recibido.

2.5.2.- 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.

2.6.- RECURSOS FINANCIEROS

Los ingresos que percibe el SATCH (ver cuadro N° 03) 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.

2.7.- ENTORNO SOCIAL.

El cambio en la política de cobranza, de una actitud agresiva a una de acercamiento e inclusión social dieron como resultado un incremento en el cumplimiento voluntario del pago de las obligaciones tributarias y no tributarias de parte de los ciudadanos. Este hecho contribuyó notablemente en la mejora de la imagen institucional ante la sociedad y la región de Lambayeque. Los servicios que brinda la municipalidad resulta un aspecto importante, por ello, es necesario seguir mejorando la calidad de éstos, principalmente en temas críticos de seguridad, limpieza y ordenamiento vehicular. La insatisfacción de los ciudadanos respecto a éstos representa una amenaza constante contra la imagen de la institución debido a la opinión parcializada de algunos medios de comunicación.



CUADRO N° 04
SATCH: INGRESOS PROPIOS DEL SATCH 2006 - 2010
(En Nuevos Soles)

Fuente de Financiamiento	Ejercicio Fiscal					Porcentaje de Variación	
	2006	2007	2008	2009	2010 ⁽¹⁾	2008/2007	2009/2008
Recursos Directamente Reca	5,851,432	6,216,425	6,140,674	5,983,203	1,524,866	98.78%	97.44%
Ingresos Corrientes	4,277,799	5,041,208	5,170,058	5,608,873	1,524,866	102.56%	108.49%
Prestaciones de Servicios	4,213,982	4,953,975	5,117,638	5,580,154	1,524,866	103.30%	109.04%
Rentas de la Propiedad	63,817	65,969	32,833	18,829		49.77%	57.35%
Otros Ingresos Corrientes		21,264	19,587	9,891		92.11%	50.50%
Financiamiento	1,573,633	1,175,217	970,616	374,330	0	82.59%	38.57%
Saldo de Balance	1,573,633	1,175,217	970,616	374,330		82.59%	38.57%

(1) Solo los ingresos hasta el I Trimestre 2010

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.-DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

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



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

La Gestión Administrativa tradicional ha sido vinculada a la administración de recursos, procesos y acciones medidas por un conjunto desordenado y contradictorio de normativas y trámites que sostenían un aparato público engorroso, burocrático e inoperativo. Redundaba en procesos poco claros, cuestionables y que permitían el mal aprovechamiento de los recursos del Estado. Se trataba de una gestión que enfatizaba la medición de logros a través de la cantidad de actividades y de productos elaborados, expresando así su productividad en función de metas físicas en lugar de evaluar resultados e impactos generados. En la actualidad una política de gestión para resultados que viene impulsando, en el cual se exige establecer parámetros de medición y evaluación del desempeño a través de indicadores de efecto e impacto que permiten dejar de lado una visión burocrática del quehacer público, y reforzar un marco de evaluación integral. Sin embargo, este modo de organización solo puede ser viable bajo los supuestos de cambios en los enfoques y en la institucionalización de la planificación estratégica y las herramientas y procedimientos eficientes de información; que faciliten la toma de decisiones.

3.1.- MARCO CONCEPTUAL DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La planificación cristaliza la concertación de esfuerzos, facilita la programación para el uso de recursos y permite la toma de decisiones en la búsqueda de eficacia, eficiencia y efectividad.

El Planificar, es anticipar el curso de acción que ha de adoptarse con la finalidad de alcanzar una situación deseada. Tanto la definición de la situación deseada como la selección y el curso de acción forman parte de una secuencia de decisiones y actos que realizados de manera sistemática y ordenada constituyen lo que se denomina el proceso de planificación. La Planificación ayuda a enfrentar el futuro, exige anticipación en las acciones y el análisis de los problemas de una determinada realidad; establece prioridades, determina las causas que los producen y plantea las posibles soluciones en función de los recursos disponibles. El desafío mayor será mantener en la ejecución y evaluación de los planes, la articulación entre los diferentes niveles del planeamiento:

FIGURA Nº 02: MARCO CONCEPTUAL DE LA PLANIFICACION ESTRATEGICA



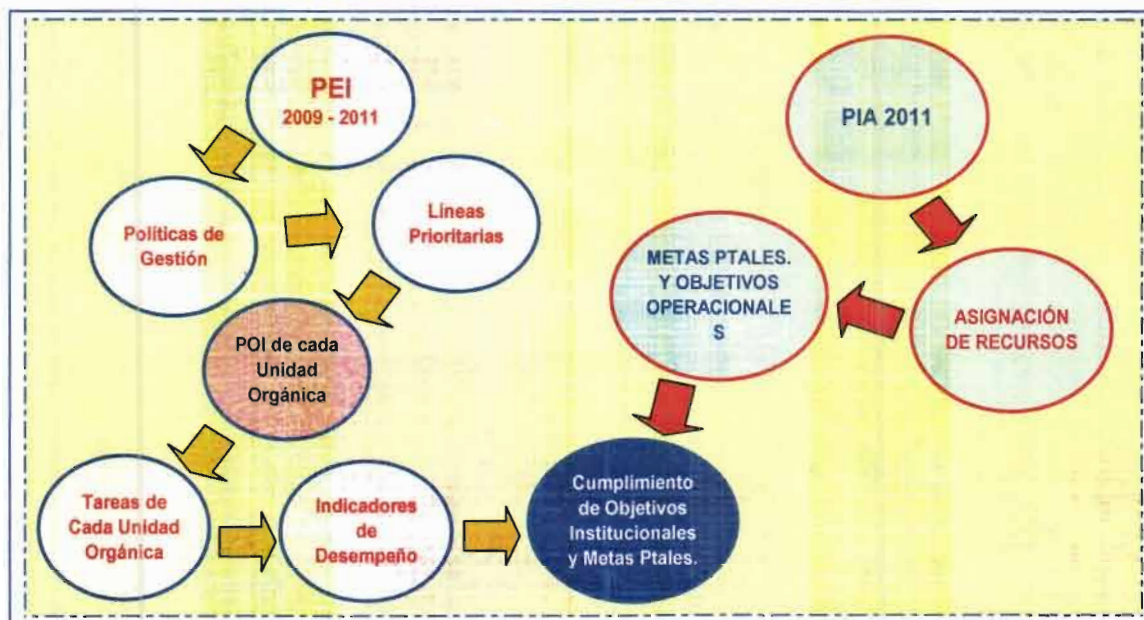
Todo sistema de planificación institucional se establece en tres niveles:

Planificación Estratégica, ha permitido al SATCH redefinir la Visión y Misión Institucional y los objetivos organizacionales, el "Ser y Hacer" en el largo plazo.

Planificación Programática; facilitó el establecimiento de las estrategias y tácticas requeridas para alcanzar los cambios que se esperan producir en el Satch en el mediano plazo.

Planificación Operativa, ha facilitado la identificación de las actividades y tareas necesarias que se deberán llevar a cabo para el logro de los resultados en un periodo anual.

FIGURA N° 03: VINCULACION DE LAS POLITICAS DE GESTION CON LAS LINEAS PRIORITARIAS, LAS TAREAS DE CADA UNIDAD ORGANICA Y EL PRESUPUESTO



Así, el SATCH ha definido a la Planificación como un conjunto de esfuerzos a través del cual es posible encaminar acciones y tomar decisiones con la finalidad de alcanzar metas y resultados en un período determinado. Se han asumido los siguientes principios básicos que todo Sistema de Planificación debe considerar:

Articulación.- Todos los componentes que forman parte de la planificación deben estar integrados como un todo articulado y en interconexión con sus partes; de esa forma, el Sistema de Planificación configura una estructura y no una sumatoria de componentes con dirección y “vida propia”.

Participación.- Busca una mirada integral enfocada en el desarrollo organizacional, implica contar con la participación del conjunto del personal con la finalidad de analizar sistémica e integralmente a la organización, tratando de identificar las potencialidades y deficiencias que pueden ser invisibilizadas si se analiza por un grupo reducido.

Jerarquización.- El conjunto de objetivos, lineamientos estratégicos, acciones e indicadores deben estar interrelacionados en sus diferentes niveles respetando las jerarquías entre las mismas, de tal forma que la consecución y el nivel de logro de los componentes del nivel inferior (tareas y acciones) produzcan un efecto en los de nivel superior (objetivos específicos y generales).

Finalidad compartida.- El conjunto de componentes que conforman el proceso de planificación estratégica debe apuntar a conseguir un fin (visión) al cual se quiere llegar, se articulan, se concretan y se desagregan en la organización de manera consensuada. Esto implica una economía de esfuerzos en la medida que todos los esfuerzos convergen y se orienten al mismo fin, reduciendo al mínimo la posibilidad de realizar acciones y/o tareas que no guarden relación con los objetivos institucionales.

FIGURA N° 04: SISTEMA INTEGRAL DE PLANEAMIENTO

3.2.- ARTICULACIÓN ENTRE EL POI Y PEI

La priorización de una política de Gestión por Resultados y el término de la planificación programada para el periodo 2009-2011, propiciaron la revisión y la reforma del marco estratégico de las herramientas de gestión: el Plan Estratégico Institucional (PEI).

Dicha revisión estructural y metodológica, se orientó a plantear un Sistema de Planificación integrado, que articule políticas, objetivos y metas en un horizonte de mediano y largo plazo, con una clara definición de competencias y responsabilidades en el logro de los resultados e impactos propuestos.

Para ello se ha asumido las siguientes consideraciones:

- **Marco de políticas y objetivos:** Los lineamientos de política y objetivos estratégicos institucional
- **Marco estratégico:** La construcción de la **Misión, la Visión, Retos o Desafíos**, como principal insumo para la elaboración de los **Objetivos Estratégicos** que esperan lograr en el mediano y largo plazo, los que serán medidos a través de **Indicadores de Impacto**, los cuales deben ser elaborados usando criterios de cantidad, calidad y tiempo.

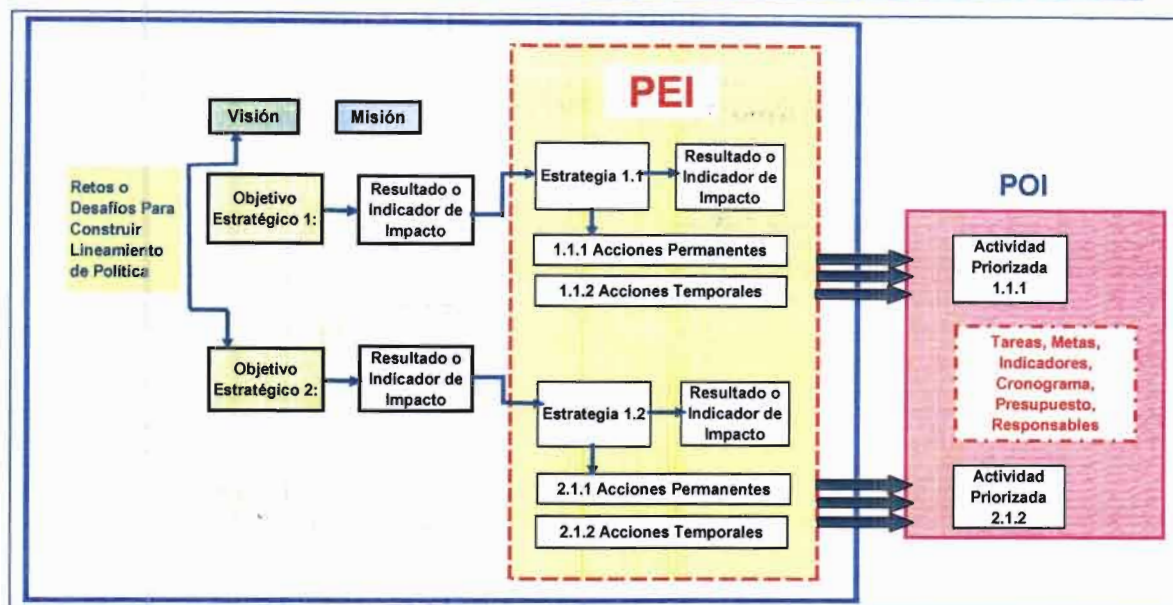
El Sistema de Planificación busca ser la articulación coherente y jerárquica entre estos elementos, que apuntan a la consecución de una visión compartida de la institución y de los objetivos y metas trazadas.

3.3.- 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 conciencia 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”

FIGURA N° 05: ESQUEMA GENERAL DE LA ARTICULACIÓN ENTRE PEI - POI



3.4.- 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.”

3.5.- PRINCIPIOS ETICOS

PRINCIPIOS ÉTICOS SATCH 2009 - 2011	
RESPECTO	El SATCH, es respetuoso de la normatividad que condicionan nuestro trabajo.
TRANSPARENCIA	El SATCH, facilita la información que permita a los administrados conocer los beneficios y avances de nuestros servicios
CONFIANZA	El SATCH, transmite a los administrados la tranquilidad de un trato justo a sus derechos y deberes como contribuyentes.
TRABAJO EN EQUIPO	El SATCH, fomenta una cultura de trabajo en equipo maximizando e integrando las habilidades de cada uno de sus colaboradores.
IDONEIDAD	El SATCH, tiene como el ejercicio de la gestión publica como aptitud técnica, legal y moral.
VERACIDAD	El trabajador del SATCH, es autentico en las relaciones funcionales con todos los miembros de la institución.



3.6.- VALORES INSTITUCIONALES

VALORES INSTITUCIONALES SATCH 2009 - 2011	
HONESTIDAD	Asumimos los trabajos o encargos que realmente podemos afrontar.
RESPONSABILIDAD	Somos fieles en cumplir nuestras obligaciones frente a nuestros superiores y usuarios.
PUNTUALIDAD	Valoramos el tiempo de nuestros colaboradores y usuarios respecto a su necesidad de ser atendidos con prontitud.

3.7.- 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.

CUADRO N° 05 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	0.1210	4	0.4840
	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	0.0600	3	0.1800
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	0.0188	1	0.0188
PESO PONDERADO TOTAL		1.0000		2.9277

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.



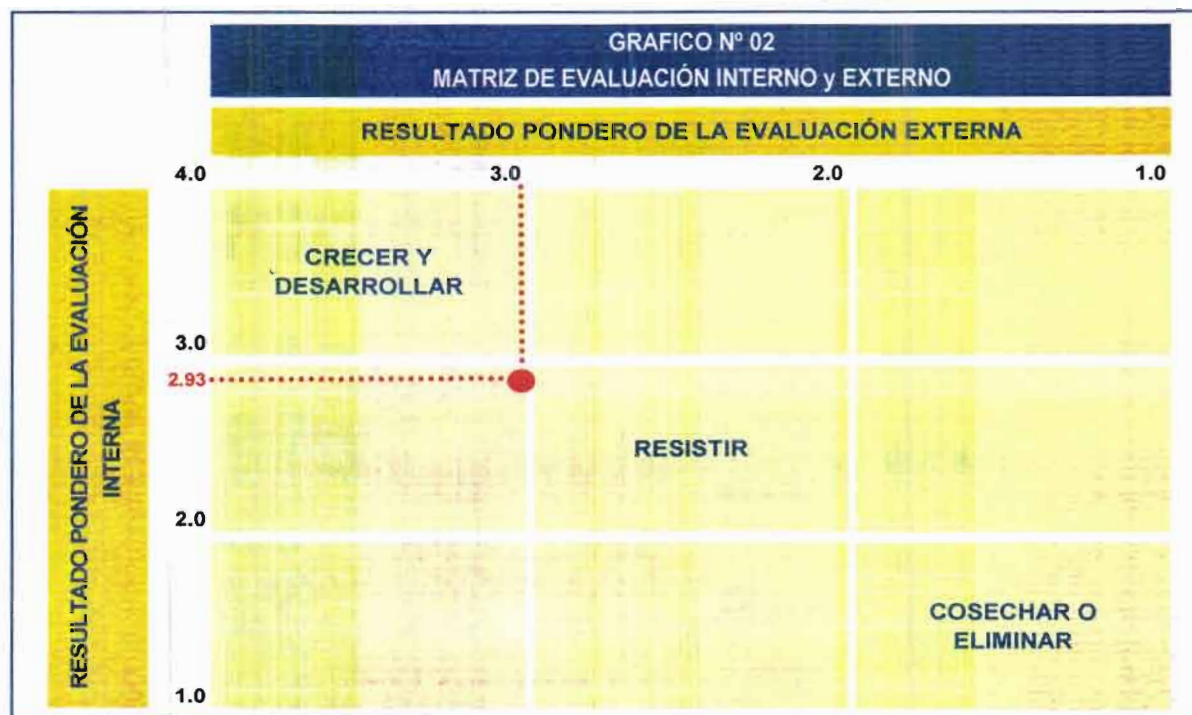
CUADRO N° 06 MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL AMBIENTE EXTERNO				
ORDEN	EVALUACIÓN DEL AMBIENTE EXTERNO	PESO	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
OPORTUNIDADES	1 Crecimiento Económico de la Provincia	0.1770	4	0.7080
	2 La Aplicación de Nuevas Tecnologías de la Información	0.1642	4	0.6568
	3 Incremento de Oferta 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	0.0850	2	0.1700
	2 Imagen Deteriorada de la Gestión de la MPCH	0.0780	2	0.1560
	3 Incipiente cultura tributaria	0.0753	2	0.1506
	4 Vulnerabilidad de los Sistemas Informáticos	0.0685	1	0.0685
	5 Factores Externos	0.0590	1	0.0590
PESO PONDERADO TOTAL		1.0000		3.0009

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.

3.6 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.



3.7 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.

CUADRO N° 07 MATRIZ DE ESTRATEGIAS - FODA			
AMBIENTE INTERNO	AMBIENTE EXTERNO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
		Crecimiento Económico de la Provincia La Aplicación de Nuevas Tecnologías de la Inform. Incremento de Oferta Financiera para Créditos. Capacitación del Personal	Intromisión de la Política en la Institución. Imagen Deteriorada de la Gestión de la MPCH Incipiente cultura tributaria Vulnerabilidad de los Sistemas Informáticos. Factores Externos
FORTALEZAS Conocimiento del negocio Buen nivel profesional y académico de profesionales Plataforma Tecnológica Organización flexible Adecuado trabajo en equipo, comunicación int. y ext. Solvencia Económica		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.	Diseño de Programas de Capacitación para diferentes áreas según su requerimiento. Establecer alianzas estratégicas con Universidades y Centros Especializados para capacitaciones al personal del SATCH Implementar un sistema informático que contenga una base de datos actualizada. Desarrollar un Plan Estratégico de Largo Plazo que asegure la sostenibilidad de sus lineamientos y objetivos Racionalizar los procedimientos operativos y administrativos de las diversas áreas del SATCH. Adecuar las instalaciones del SATCH para una efectiva atención al contribuyente. Diseño de Programas de Capacitación para diferentes áreas según su requerimiento. Diseño de Programas de Capacitación para diferentes áreas según su requerimiento
		Brindar facilidades de pago en sectores económicos de bajos de recursos. Unificar el esfuerzo de todos los miembros de la organización para mejorar el servicio al contribuyente.	Fomentar un Clima Organizacional positivo en el SATCH. Agilizar los procedimientos operativos y administrativos. Desarrollar un Plan de Reclutamiento y selección de personal basándose en las capacidades requeridas para el puesto.
DEBILIDADES Escasa Comunicación Interna. Falta de Pro Actividad para Afrontar Restricción de Recursos en la Administración. Deficiencia en la gestión de RRHH Inadecuada Infraestructura Sistema Administrativo No Implementado Inadecuada Asignación Presupuestal Deficiente Gestión de la Información (Base de Datos) Dependencia de la Municipalidad Provincial de Chiclayo Automatización Limitada de Procesos			

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

Para evaluar el crecimiento de la institución durante el 2011 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).

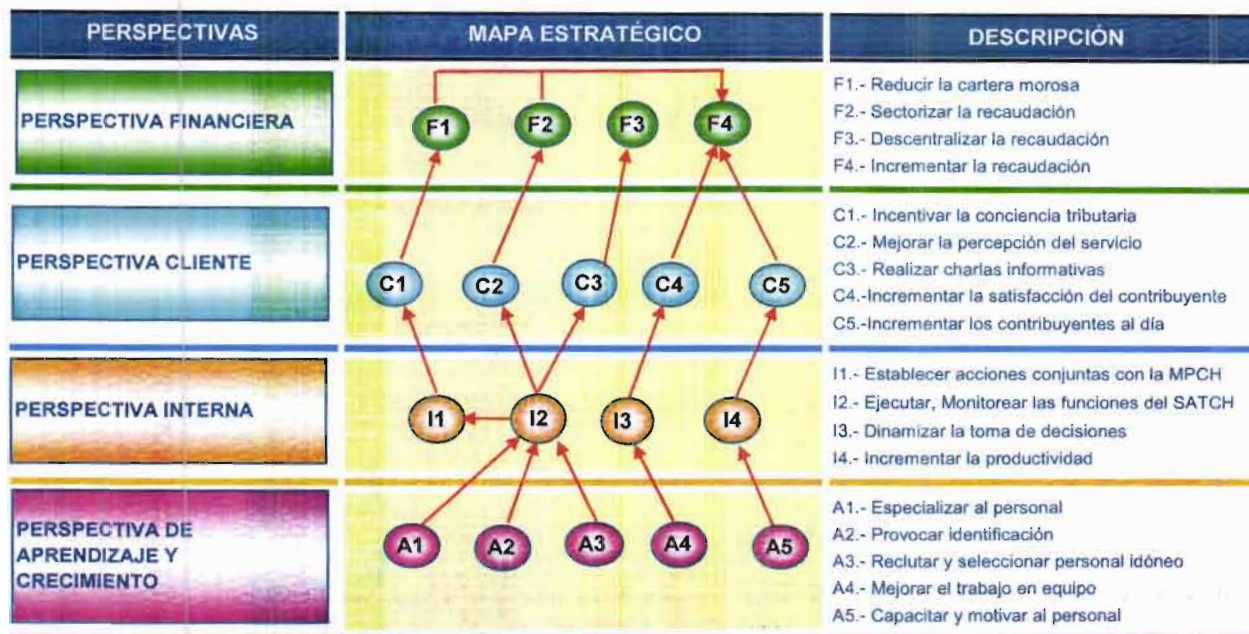
Dado que el plan estratégico de la institución considera una vigencia de tres años, es necesario proyectar los posibles resultados a obtener y cuales serían las estrategias que se deberían aplicar. Para la formulación del Plan Operativo Institucional - POI 2011, se solicitó a los jefes de cada unidad 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° 07	
MATRIZ DE POSICIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN (PEYEA)	
DIMENSIÓN	CALIFICACIÓN
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
CONCLUSIÓN	
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 : $-3.00 + 5.20 = 2.20$

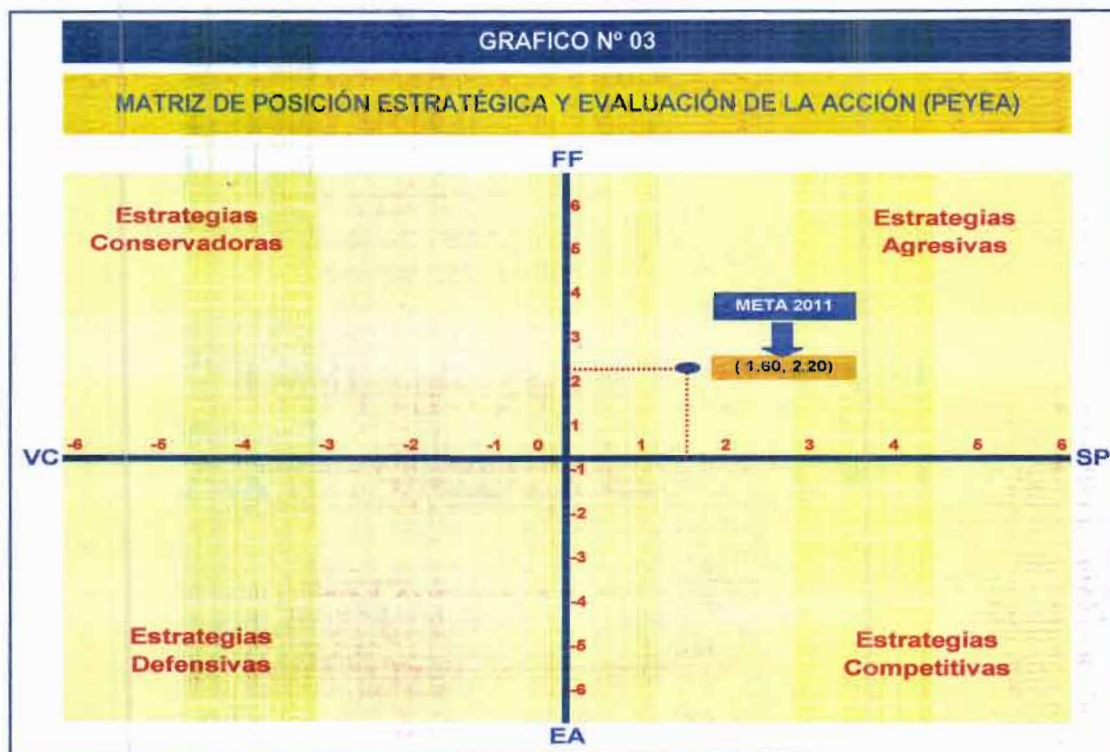
Se adjudicar un valor numérico de +1 (peor) a +6 (mejor) a cada una de las variables que constituyen las dimensiones FF y FS. Asignar un valor numérico de -1 (mejor) -6 (peor) a cada una de las variables que constituyen las dimensiones VC, EA.



FIGURA N° 06: MAPA ESTRATEGICO DEL 2009- 2011



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)

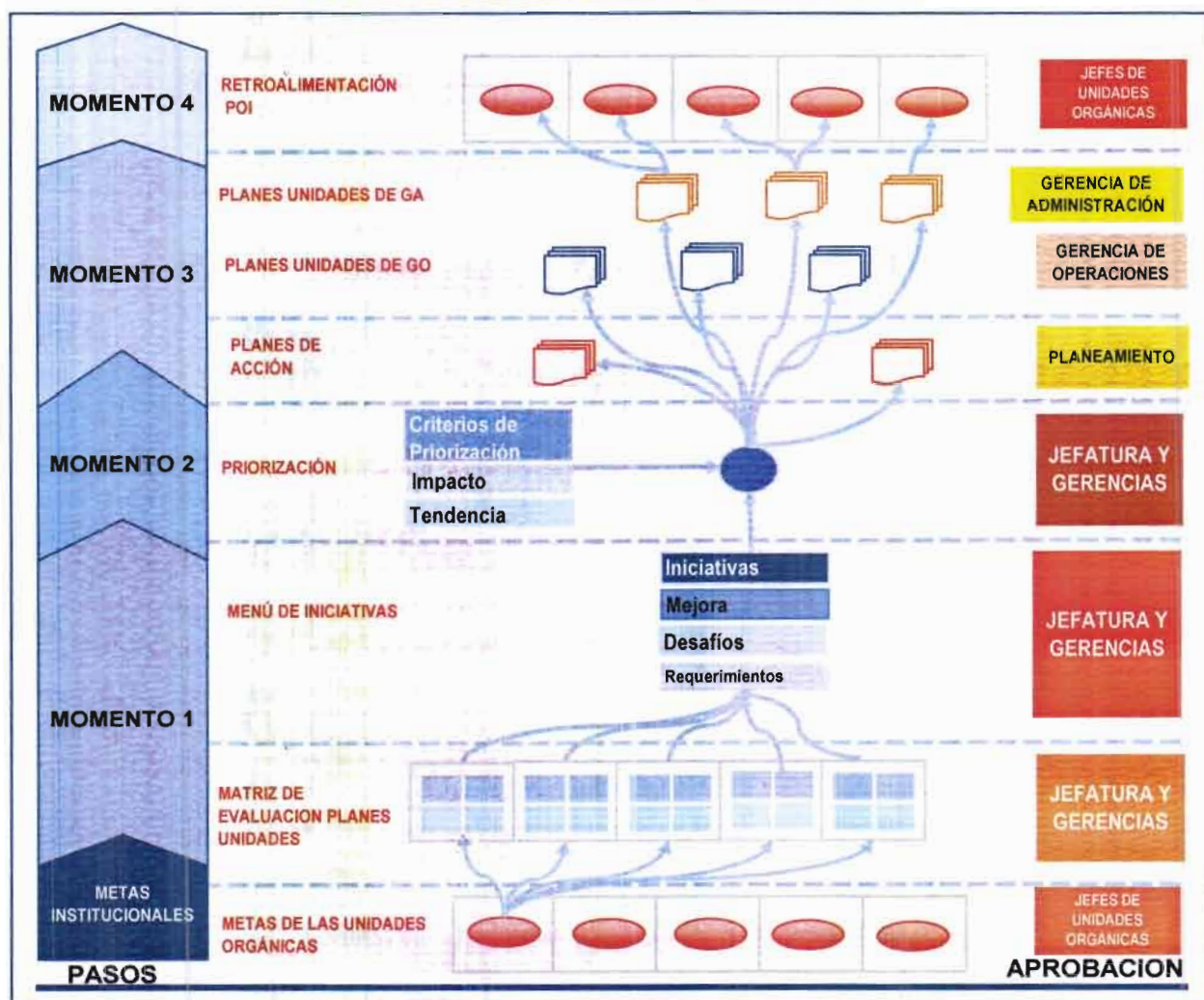


DESARROLLO OPERACIONAL

En esta sección se expone los lineamientos generales sobre los que el POI de cada Unidad Orgánica del SATCH, ha esbozado sus acciones, por lo que en buenos términos las líneas rectoras del proceso de planeamiento del POI propuesto para el ejercicio fiscal 2011

Debemos considerar al presente documento, como un instrumento técnico de guía flexible y adaptable a las circunstancias y contingencias, por lo que debe ser considerado y adaptado continuamente, sin que ello implique cambios continuos y sustanciales, en las programaciones hechas inicialmente. Asimismo, como valor agregado al presente documento de gestión, se ha buscado vincular al PIA 2011, a nivel de Estructura Funcional, y Asignación Presupuestal de Gastos, sin dejar de lado los grados de vinculación al PEI

FIGURA N° 07: FORMULACION DEL POI - 2011



En relación a las tareas y actividades propuestas por cada unidad orgánica y de acuerdo al marco presupuestal o techos vinculados al Cuadro de Necesidades se instruyó a los titulares orgánicos y/o especialistas responsables en la formulación y seguimiento que costeasen sus actividades por grados de importancia, a fin de vincular el presupuesto con las actividades, metas operativas y objetivos, ello con el fin de obtener un POI y PIA vinculados, de conformidad a las disposiciones legales vigentes y de acuerdo al marco de referencia del Plan Estratégico Institucional - PEI 2009 - 2011.

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”

FIGURA N° 08: OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL



4.1 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.

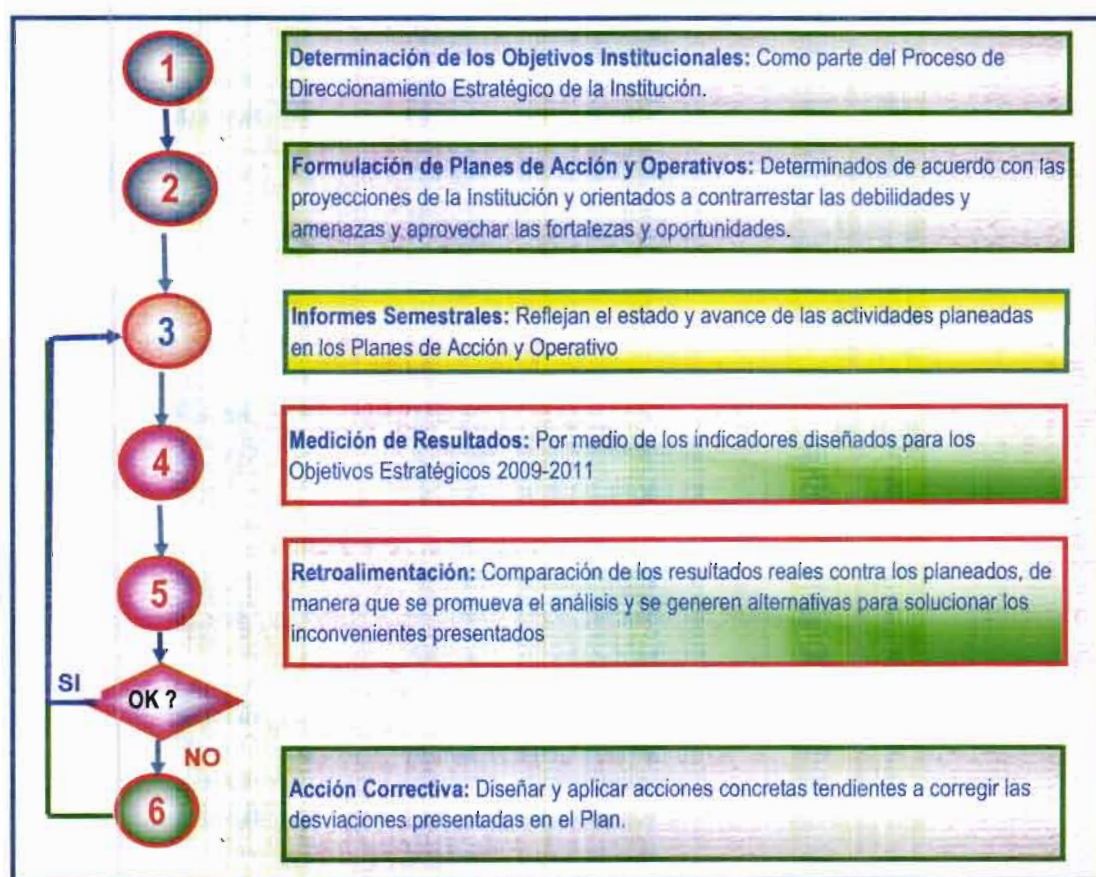
FIGURA N° 09: OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2009 – 2011



4.2 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.

FIGURA N° 10: FORMULACION DE PLANES DE ACCION Y OPERACIONAL



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 y de la Gerencia de Operaciones, el seguimiento, supervisión y control de la ejecución de estos planes, y de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la consolidación de dicha información.

FIGURA N° 11: LÍNEAS DE ACCIÓN 2009 - 2011



4.3.- TIPO DE METAS DEL POI 2011

El tipo de actividad de cada una de las unidades orgánicas, se relaciona con la estructura administrativa institucional como: Gestión, Clima Laboral, Servicio y Calidad, Producción y Productividad, siendo:

A.- Gestión.- Es la función de organizar y administrar recursos de manera tal que se pueda culminar todo el trabajo requerido en la actividad dentro del alcance, el tiempo, y coste definidos. Un proyecto es un esfuerzo temporal, único y progresivo, emprendido para crear un producto o un servicio también único.

B.- Clima Laboral.- El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la entidad, con los equipos que se utilizan y con la propia actividad de cada unidad orgánica. Mientras que un "buen clima" se orienta hacia los objetivos generales, un "mal clima" destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento. Para medir el "clima laboral" lo normal es utilizar "escalas de evaluación".

C.- Servicio Y Calidad.- El servicio y la calidad es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre la administración y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de alcanzar las metas trazadas de la unidad orgánica.

D.- Producción Y Productividad.- La producción es un conjunto de operaciones que sirven para mejorar e incrementar la utilidad o el valor del servicio y la productividad son los resultados logrados, de una medida que combina y utiliza de manera correcta los recursos para cumplir, los resultados específicos lográndose algo mas, que producción.

FIGURA N° 12: LINEAMIENTOS DEL POI-2009





SATCH

SERVICIO DE
ADMINISTRACION
TRIBUTARIA DE
CHICLAYO - SATCH

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

Visite
www.Satch.gob.pe





FINALIDAD

Contar con un documento de gestión que permita establecer las actividades de acuerdo al Presupuesto Institucional aprobado para Año 2011, 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 2011 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 2011 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 2011 (anexo 03)
- El Formato N° 02, el resumen de cuadro de necesidades del 2011. (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 2011, 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:





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

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2011

ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH

UNIDAD ORGÁNICA: JEFATURA SATCH

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		JEFATURA SATCH	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	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 SATCH	JEFATURA SATCH	Participación en las sesiones de concejo municipal de la MPCH	12	Acción	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Jefe del SATCH	Nº de Sesiones participadas	-	Actas de sesión	MPCH	
3		JEFATURA SATCH	Efectuar reuniones de coordinación para mejorar la gestión del SATCH	24	Acción	4	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 SATCH	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	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.


 JEFATURA SATCH
 SATCH con Juan Miguel Valdivia Goycochea
 JEFE DEL 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.



ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH
UNIDAD ORGÁNICA: IMAGEN INSTITUCIONAL

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2011

FORMATO N° 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		Área de Imagen Institucional	Campaña publicitaria en medios de comunicación, prensa, radio, tv	12	Informe	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DE ÁREA	Nº de Campañas	-	Reportes de avisos, archivo de spots	Jefatura
2		Área de 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 DE ÁREA	Nº de Acciones	-	Archivo de formatos	Jefatura
3		Área de Imagen Institucional	Elaboración de gigantografías, banderolas, pascualines, banderines	12	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DE ÁREA	Nº de Acciones	-	Verificación visual	Jefatura
4		Área de Imagen Institucional	Programación de conferencias de prensa	4	Informe	5		1			1				1			1	JEFE DE ÁREA	Nº de Programaciones	-	Lista de periodistas asistentes	Jefatura
5		Área de Imagen Institucional	Elaboración de notas de prensa	50	Redacción	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	JEFE DE ÁREA	Nº de Notas de Prensa	-	Archivo de notas de prensa del año	Jefatura
6		Área de 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 DE ÁREA	Nº de Acciones	-	Reportes, revisión visual y grabaciones	Jefatura
7	JEFATURA SATCH	Área de Imagen Institucional	Seguimiento de notas publicadas	12	Reportes periodísticos	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DE ÁREA	Nº de Acciones	-	Revisión y reportes diarios	Jefatura
8		Área de Imagen Institucional	Realización de EXPO SATCH	2	Informe	5		1									1		JEFE DE ÁREA	Nº de Acciones	-	Verificación visual	Todas las áreas
9		Área de Imagen Institucional	Elaboración de Revista Institucional	1	Redacción	5											1		JEFE DE ÁREA	Nº de Acciones	-	Nº de revistas distribuidas	Todas las áreas
10		Área de Imagen Institucional	Charlas en colegios	10	Informe	5					1	1	1	1	2	2	1	1	JEFE DE ÁREA	Nº de Acciones	-	Verificación de cronograma	Todas las áreas
11		Área de Imagen Institucional	Coordinación de entrega de volantes	12	Informe de cronograma	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DE ÁREA	Nº de Acciones	-	Verificación de cronograma	Jefatura
12		Área de Imagen Institucional	Coordinación de campañas generales de volanteo	7	Informe de cronograma	5		1			1				1		1	1	JEFE DE ÁREA	Nº de Acciones	-	Verificación de cronograma	Todas las áreas
13		Área de Imagen Institucional	Campañas generales de gestión de cobranza	6	Informe de cronograma	5		1									1	1	JEFE DE ÁREA	Nº de Acciones	-	Verificación de cronograma	Todas las áreas
14		Área de Imagen Institucional	Campaña de entrega de premios a puntuales	3	Informe	5									1		1		JEFE DE ÁREA	Nº de Acciones	-	Entrega de premios	Todas las áreas



ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH
UNIDAD ORGÁNICA: IMAGEN INSTITUCIONAL

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2011

FORMATO N° 01

N°	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGÁNICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATEGIA.	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					
15	JEFATURA SATCH	Área de Imagen Institucional	Coordinación Sorteo Contribuyente Puntual	3	Informe	5					1		1				1		JEFE DE ÁREA	Nº de Acciones	-	Entrega de premios	Ger. Administración y Abastecimiento
16		Área de Imagen Institucional	Coordinación sorteo en mercados	2	Informe	5						1		1			1		JEFE DE ÁREA	Nº de Acciones	-	Entrega de premios	Ger. Administración, Abastecimiento, Otros ingresos
17		Área de Imagen Institucional	Reuniones de trabajo	4	Informe rendición	5			1			1	1					1		JEFE DE ÁREA	Nº de Acciones	-	Lista de asistentes

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.


RATON José del Hincapié Acosta



ESTUDIOS Y PROYECTOS

Principales funciones:

- Estudiar y analizar de manera permanente la estructura y el funcionamiento de la organización administrativa. Esta función implica que efectúen varias actividades como la realización de un diagnóstico general de la estructura y procedimientos de la organización, la proposición de modificaciones para la adaptación de sistemas administrativos y procedimientos, informatizados o no informatizados.
- Elaborar la información necesaria para la evaluación económica y el estudio de impacto de los proyectos, acciones y medidas que tengan incidencia en los ingresos del Satch y en la recaudación de los tributos administrados por el Satch a la Municipalidad Provincial de Chiclayo – en adelante MPCH -, realizando observaciones puntuales a nivel de proyección en cuanto el tema del ingreso.
- Participar en la implementación de proyectos o actividades que generen nuevos ingresos para el Satch y para la MPCH, que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Presentar las proyecciones para la determinación de las metas periódicas de recaudación, producto de la evaluación de los indicadores de resultados, las variables macroeconómicas y otras variables pertinentes.
- Asesorar a las unidades o departamentos, gerencias, oficinas y Jefatura SATCH, que lo soliciten, en la interpretación y aplicación de técnicas administrativas; coordinándose con cada una de ellas e implantando nuevos y mejores sistemas de trabajo y capacitación del personal.
- Elaboración de informes, formulación de proyectos y estudios así como diagnósticos permanentes de los principales procedimientos críticos a nivel operativo y administrativo.
- Realizar coordinaciones con la Gerencia de Operaciones para apoyar estudios de evaluación del sistema tributario municipal, apoyando en la generación de proyectos de ordenanzas municipales.
- Conocimiento de técnicas concernientes al mejoramiento de métodos, así como su evaluación para propuesta de sistematización informática y evaluación permanente de los procesos, desarrollo y mantenimiento de resultados a nivel administrativo y operativo.
- Estudiar, proponer e implementar sistemas y procedimientos que permitan desarrollar con mayor eficiencia y productividad las actividades de los funcionarios y empleados, documentándolos debidamente; así como desarrollando políticas de retroalimentación en el manejo de la data y evaluación de experiencias.
- Verificar los datos estadísticos y económicos de la región que tengan impacto en la gestión, para reorientar en forma oportuna la gestión operativa, minimizando de esta forma las consecuencias de la recaudación.
- Participar en la elaboración de los informes económicos, presentaciones y reuniones sobre economía a nivel del SATCH y de la MPCH.
- Participar en la elaboración de informes técnicos sobre temas económicos asociados a la administración tributaria y no tributaria, proyectos de determinación de tasas y otras normas para mejorar la competitividad institucional, así como emitir opinión técnica.
- Planificar y dirigir la evaluación permanente de la estructura y los procesos de la entidad a fin de elaborar el diagnóstico organizacional base para determinar los estudios técnicos a realizar.
- Coordinar y proponer el desarrollo y actualización de los documentos de gestión y directivas institucionales con la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
- Elaboración del TUPA de la Entidad, en lo que corresponde a la parte técnica
- Elaboración de Estructuras de Costos así como en la preparación de Anexos técnicos donde se desarrolle la metodología de la determinación y distribución de todo tipo de tasas y otros precios públicos, desarrollando la metodología conveniente de acuerdo a ley, así como sincerar la evaluación de acciones que eleven la generación de ingresos propios del SATCH.

N°	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGÁNICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	CRONOGRAMA DE ACCIONES												RESPONSABLE	INDICADOR I/	OBSERVACIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN	COORDINACIÓN
							1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre							
							ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE					
1	JEFATURA SATCH	Unidad de Estudios y Proyectos	Estudiar y Analizar la estructura y el funcionamiento de la organización administrativa	3	Análisis	4	1							1					JEFE DE ÁREA	N° de Acciones e Informe Final	-	Informe	Jefatura y G. de Operaciones
2		Unidad de Estudios y Proyectos	Realizar diagnóstico general de la estructura y procedimientos de la organización	3	Diagnóstico	5	1							1					JEFE DE ÁREA	N° de Acciones e Informe Final	-	Informe Técnico	Jefatura y G. de Operaciones
3		Unidad de Estudios y Proyectos	Proponer modificaciones para la adaptación de sistemas administrativos y procedimientos, y no informatizados	3	Propuesta	5	1				1								JEFE DE ÁREA	N° de Acciones e Informe Final	-	Informe	Jefatura y G. de Operaciones
4		Unidad de Estudios y Proyectos	Elaborar la información para la evaluación económica y el estudio de impacto de los proyectos acciones y medidas que incidan en los ingresos del SATCH	2	Investigación	1		1											JEFE DE ÁREA	N° de Acciones e Informe Final	-	Informe Técnico	Jefatura y G. de Operaciones
5		Unidad de Estudios y Proyectos	Participar en la implementación de proyectos o actividades que generen nuevos ingresos para el SATCH y para la MPCH	12	Participación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DE ÁREA	N° de Acciones e Informe Final	-	Informe	Jefatura y G. de Operaciones
6		Unidad de Estudios y Proyectos	Presentar las proyecciones para la determinación de la meta mensual de la recaudación, producto de la evaluación de los indicadores de resultados	4	Evolución	1	1		1			1				1			JEFE DE ÁREA	N° de Acciones e Informe Final	-	Informe Técnico	Jefatura y G. de Operaciones
7		Unidad de Estudios y Proyectos	Asesorar a las unidades o departamentos, gerencias, oficinas y Jefatura SATCH, que lo soliciten, en la interpretación y aplicación de técnicas administrativas	24	Atención	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	JEFE DE ÁREA	N° de Acciones e Informe Final	-	Informe	Jefatura y G. de Operaciones
8		Unidad de Estudios y Proyectos	Elaborar informes, formulación de proyectos y estudios así como diagnósticos permanentes de los principales procedimientos críticos a nivel operativo y administrativo	12	Informe Técnico	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DE ÁREA	N° de Acciones e Informe Final	-	Informe Técnico	Jefatura y G. de Operaciones
9		Unidad de Estudios y Proyectos	Realizar coordinaciones con la G. de Operaciones para apoyar estudios de evaluación del STM	6	Organización	4		1		1		1				1		1	JEFE DE ÁREA	N° de Acciones e Informe Final	-	Informe	Jefatura y G. de Operaciones
10		Unidad de Estudios y Proyectos	Analizar técnicas concernientes al mejoramiento de métodos, evaluación para propuesta y mantenimiento de resultados a nivel administrativo y operativo	6	004 Análisis	5		1		1		1				1		1	JEFE DE ÁREA	N° de Acciones e Informe Final	-	Informe	Jefatura y G. de Operaciones

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									
11		Unidad de Estudios y Proyectos	Estudiar, proponer e implementar sistemas y procedimientos que permitan desarrollar con mayor eficiencia y productividad las actividades de los funcionarios y empleados	4	Propuesta	4	1		1			1						1				JEFE DE ÁREA	Nº de Acciones e Informe Final	-	Informe Técnico	Jefatura y G. de Operaciones	
12		Unidad de Estudios y Proyectos	Desarrollar políticas de retroalimentación en el manejo de la data y evaluación de experiencias	6	Estudio	4	1	1		1								1				1			Informe	Jefatura y G. de Operaciones	
13		Unidad de Estudios y Proyectos	Verificar datos estadísticos y económicos de la región que tengan impacto en la gestión, para monitorear en forma oportuna la gestión operativa	3	Estudio	5		1								1						1			Informe Técnico	Jefatura y G. de Operaciones	
14		Unidad de Estudios y Proyectos	Participar en la elaboración de los informes económicos, presentaciones y reuniones sobre economía a nivel del SATCH y de la MIPCH	4	Participación	5	1							1								1			Informe Técnico	Jefatura y G. de Operaciones	
15	JEFATURA SATCH	Unidad de Estudios y Proyectos	Participar en la elaboración de informes técnicos sobre temas económicos asociados a la administración tributaria y no tributaria, proyectos de determinación de tasas y otras normas para mejorar la competitividad institucional, así como emitir opinión técnica	4	Participación	5	1															1			Informe Técnico	Jefatura y G. de Operaciones	
16		Unidad de Estudios y Proyectos	Conducir la implementación de la propuesta de mejoras en productos y servicios de los estudios técnicos	4	Organización	4	1				1					1									Informe	Jefatura y G. de Operaciones	
17		Unidad de Estudios y Proyectos	Planificar y dirigir la evaluación de la estructura y los procesos de la entidad a fin de elaborar el diagnóstico organizacional base para determinar los estudios técnicos a realizar	3	Evolución	4	1																	1		Informe	Jefatura y G. de Operaciones
18		Unidad de Estudios y Proyectos	Coordinar y proponer el desarrollo y actualización de los documentos de gestión y directivas Institucionales con la Of de Planeamiento y Presupuesto	3	Organización	4	1																		1	Informe	Jefatura, G. de Operaciones, G. de Administración y Of. de Planeamiento y Presupuesto

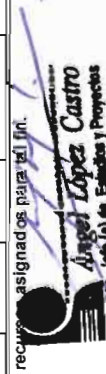


ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH
UNIDAD ORGÁNICA: ÁREA DE ESTUDIOS Y PROYECTOS

FORMATO Nº 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										
							ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE								
19	JEFATURA SATCH	Unidad de Estudios y Proyectos	Elaborar Estructura de costos así como en la preparación de anejos técnicos donde se desarrolle la metodología de la determinación y distribución de todo tipo de tasas y otros precios públicos	1	Analisis	4						1								Nº de Acciones e Informe Final	-	Informe Técnico	Jefatura, G. de Operaciones, G. de Administración			
20		Unidad de Estudios y Proyectos	Estandarizar criterios, herramientas y metodologías que soportan el desarrollo de las labores de la entidad	3	Analisis	4					1						1				Nº de Acciones e Informe Final	-	Informe Técnico	Jefatura, G. de Operaciones, G. de Administración		
21		Unidad de Estudios y Proyectos	Desarrollar estudios de factibilidad de nuevos diseños organizacionales	3	Estudio	4					1								1				Nº de Acciones e Informe Final	-	Informe Técnico	Jefatura y G. de Operaciones
22		Unidad de Estudios y Proyectos	Supervisar la elaboración de la documentación que soporta los procesos de SATCH, de acuerdo con su competencia	12	Supervisión	5										1	1	1	1	1	1			Nº de Acciones e Informe Final	-	Informe

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 el fin.


Angel Lopez Castro
Jefe (a) de Estudios y Proyectos
SATCH

Jefe de Área



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:

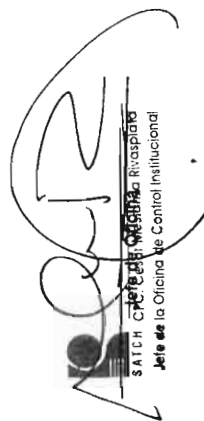
- a) Realizar las acciones de control operativo y financiero que sean necesarias para garantizar el adecuado funcionamiento de la institución, enmarcado y establecido en la Ley del Sistema Nacional de Control.
- b) Ejercer el control Interno posterior a los actos y operaciones del SATCH, sobre la base 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:

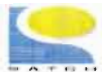
- Actividad de Control Interno - Actividades Operativas
- Participación en el Plan Operativo Institucional

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	CORRUEFATURA SATCH	Órgano de Control Institucional	Acción de Control 001	001	Informe	05		X	X										JEFE DE OCI	Nº de Informes		Informes	CGR/Jefatura
2		Órgano de Control Institucional	Acción de Control 002	001	Informe	05							X	X					JEFE DE OCI	Nº de Informes		Informes	CGR/Jefatura
3		Órgano de Control Institucional	Actividad de Control 001	24	Informe	05		X	X	X	X	X	X	X	X				JEFE DE OCI	Nº de Informes		Informes	CGR/Jefatura
4		Órgano de Control Institucional	Actividad de Control 002	001	Informe	05										X	X		JEFE DE OCI	Nº de Informes		Informes	CGR/Jefatura
5		Órgano de Control Institucional	Actividad de Control 003	002	Informe	05		X				X							JEFE DE OCI	Nº de Informes		Informes	CGR/Jefatura
6		Órgano de Control Institucional	Actividad de Control 004	001	Informe	05			X										JEFE DE OCI	Nº de Informes		Informes	CGR/Jefatura
7		Órgano de Control Institucional	Actividad de Control 005	001	Informe	05										X	X		JEFE DE OCI	Nº de Informes		Informes	CGR/Jefatura
8		Órgano de Control Institucional	Actividad de Control 006	008	Informe	05			X	X	X	X	X						JEFE DE OCI	Nº de Informes		Informes	CGR/Jefatura
9		Órgano de Control Institucional	Actividad de Control 007	001	Informe	05		X	X	X	X	X	X	X	X				JEFE DE OCI	Nº de Informes		Informes	CGR/Jefatura
10		Órgano de Control Institucional	Actividad de Control 008	008	Informe	05		X	X	X	X	X	X						JEFE DE OCI	Nº de Informes		Informes	CGR/Jefatura
11		Órgano de Control Institucional	Actividad de Control 009	004	Informe	05		X		X			X			X			JEFE DE OCI	Nº de Informes		Informes	CGR/Jefatura
12		Órgano de Control Institucional	Actividad de Control 010	001	Informe	05		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		JEFE DE OCI	Nº de Informes		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 - CORRJEJEFATURA SATCH
Jefe de la Oficina de Control Institucional



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.

N.º	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGÁNICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	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	JEFATURA SATCH	Oficina de Asuntos Jurídicos	Elaboración de informes para asuntos de interés institucional	200	Informes	5	20	15	15	20	15	15	20	15	15	20	15	15	JEFE DE OFICINA	Nº 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	3	4	3	4	JEFE DE OFICINA	Nº 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 OFICINA	Nº de Informes	-	Ordenamiento Jurídico	Jefatura SATCH	
4		Oficina de Asuntos Jurídicos	Elaboración de proyectos resoluciones (jefaturales, cartas y memorandos.	520	Documento	5	40	40	40	50	40	50	50	40	40	40	40	50	JEFE DE OFICINA	Nº 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	2	JEFE DE OFICINA	Nº de Informes	-	Ordenamiento Jurídico	Jefatura SATCH	
6		Oficina de Asuntos Jurídicos	Paseo y defensa judicial y administrativa.	40	Atención	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	JEFE DE OFICINA	Nº 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	4	JEFE DE OFICINA	Nº de Informes	-	Ordenamiento Jurídico	Jefatura SATCH	
8		Oficina de Asuntos Jurídicos	Atención de consultas internas en temas tributarios y no tributarios.	60	Consultas	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	JEFE DE OFICINA	Nº de Informes	-	Ordenamiento Jurídico	Jefatura SATCH
9		Oficina de Asuntos Jurídicos	Negociación, elaboración y elaboración de convenios interinstitucionales	20	Nº de Convenios	5	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	3	1	JEFE DE OFICINA	Nº de Informes	-	Ordenamiento Jurídico	Jefatura SATCH
10		Oficina de Asuntos Jurídicos	Visación de resoluciones jefaturales y generales.	6000	Documento	5	600	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	400	JEFE DE OFICINA	Nº de Informes	-	Ordenamiento Jurídico	Jefatura SATCH

/ 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 Oficina Asuntos Legales
 REG. ICAL 2154



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



ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH
UNIDAD ORGÁNICA: OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

FORMATO Nº 01

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2011

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		Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Remisión del PIA 2011 a Instancias Superiores	3	Documento	5	3												JEFE DE OFICINA	Nº de Acción	-	PIA 2010	Dirección Nacional de Presupuesto Público del MEF, Comisión de Presupuesto y Cuenta General de la República y la Contraloría General de la República
2		Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Programación y Formulación del PIA 2012	1	Documento	5					1								JEFE DE OFICINA	Nº de Acción	-	Informe Sustentador del PIA 2012	Jefatura
3		Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Coordinación con las Gerencias involucradas para el PIA 2012	3	Coordinación	5	-				1	1	1						JEFE DE OFICINA	Nº de Acción	-	Documentos internos (actas, informes)	Coordinación con Gerencias del SATCH
4		Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Consolidación del Plan Operativo Institucional 2012	1	Documento	4					1								JEFE DE OFICINA	Nº de Acción	-	Plan Operativo Institucional 2012 aprobado	Jefatura
5		Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Evaluación del Plan Estratégico 2009-2011	2	Documento	5					1							1	JEFE DE OFICINA	Nº de Acción	-	Plan Estratégico	Jefatura, y Gerencias involucradas
6		Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Informe Final PIA 2012 para su aprobación	1	Informes	5												1	JEFE DE OFICINA	Nº de Acción	-	PIA 2012	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	1	JEFE DE OFICINA	Nº de Acción	-	Informe de Gestión de Ejecuciones Presupuestarias	Jefatura
8	JEFATURA SATCH	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	1	JEFE DE OFICINA	Nº de Acción	-	Informe de Gestión 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	1	JEFE DE OFICINA	Nº de Acción	-	Informes	Jefatura
10		Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Coordinación de la información financiera con el Dpto. de Contabilidad y Tesorería	12	Coordinación	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DE OFICINA	Nº de Acción	-	Reportes Financieros Mensuales	Contabilidad y Tesorería
11		Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Elaboración de información a ser remitida a DNPP, CGR, CPCR, CPN y al MPCH	3	Documentos	5			1			1				1			JEFE DE OFICINA	Nº de Acción	-	Informe de Evaluaciones	Contabilidad, Tesorería
12		Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Evaluación del Plan Operativo 2011	1	Documentos	5						1							JEFE DE OFICINA	Nº de Acción	-	Evaluación del Plan Operativo 2011	Jefatura
13		Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Evaluación Anual del Presupuesto Institucional 2010 y I Semestre 2011.	2	Documentos	5					1		1						JEFE DE OFICINA	Nº de Acción	-	Informes	Jefatura
14		Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Actualización y diseño de Directivas Institucionales	6	Directiva	5		1						1				1	JEFE DE OFICINA	Nº de Acción	-	Directiva	Jefatura



N.º	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGÁNICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	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								
15		Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Consolidación de los Procedimientos Administrativos	1	Documento	2							1						JEFE DE OFICINA	Nº de Acción	-	Informes	Jefatura, G. de Administración, G.de Operaciones,Asesoría Legal			
16		Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Elaboración del Informe y Difusión de los Ingresos por tributo	12	Informes	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DE OFICINA	Nº de Acción	-	Informe	Jefatura			
17	JEFATURA SATCH	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Elaboración del Informe y Difusión de los Indicadores de gestión	12	Informes	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DE OFICINA	Nº de Acción	-	Informe	Jefatura, G. de Administración, G.de Operaciones			
18		Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Difusión de Indicadores de gestión a través de la Red Social y Sondeo	12	Informes	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DE OFICINA	Nº de Acción	-	Reportes de Unidades Orgánicas	Jefatura, G. de Administración, G.de Operaciones			
19		Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Actualización y diseños de los Procedimientos Administrativos en general del SATCH	1	Informe	5							1						JEFE DE OFICINA	Nº de Acción	-	Informe	Jefatura, G. de Administración, G.de Operaciones			
20		Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Elaboración de Informe por control de costos por cada unidad orgánica del Satch.	3	Documento	5								1				1	1	JEFE DE OFICINA	Nº de Acción	-	Informes	Jefatura, G. de Administración, G.de Operaciones, Contabilidad		

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.


Gustavo Calderón
Jefe de Oficina



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) 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.
- e) Evaluar, incorporar, normar y supervisar el uso de políticas y tecnologías de información a ser utilizadas en la institución, siendo su responsable directo.
- f) Planificar y administrar los proyectos, que se generan como consecuencia de la necesidad del desarrollo e implementación de los sistemas informáticos.
- g) Administrar los recursos humanos y equipos asignados a esta oficina.
- h) Elaborar informes sobre licenciamiento de software.
- i) Elaborar y ejecutar el Plan Estratégico de Sistemas Informáticos.
- j) Elaborar el Plan Operativo Informático de la institución.
- k) Elaborar el plan de Contingencia informático de la Institución.
- l) 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 Jefatura del SATCH.



ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH
UNIDAD ORGÁNICA: OFICINA DE INFORMÁTICA

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2011

FORMATO N° 01

N°	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGANICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATEGIA	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	JEFATURA SATCH	Oficina de Informática	Estandarización y optimización de procedimientos y requerimientos de las distintas oficinas del SATCH	10	Documento	4		1	1	1	1	1			1	1	1	1	JEFE OFICINA UNIDAD DE SOPORTE TECNICO/ UNID. METODOLOGIA Y DOC. / ABD	N° INFORMES			
2		Oficina de Informática	Diseño, Desarrollo, migración, pruebas y puesta en producción del Nuevo Sistema Administrativo	8	Programa	4	1	1	1	1	1	1	1						UNIDAD DE DESARROLLO				GA
3		Oficina de Informática	Inscripción del Sistema Administrativo como Herramienta de Gestión del SATCH ante Indecopi	2	Documento	4						1	1						UNIDAD DE DESARROLLO				GA
4		Oficina de Informática	Nuevas opciones, mejoras y mantenimiento a los aplicativos existentes en la Institución	12	Programa	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	UNIDAD DE DESARROLLO				GO / GA
5		Oficina de Informática	Correcciones y/o modificaciones en las BD generadas por errores del personal	240	Programa	5	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	ADMINISTRADOR BASE DE DATOS				GO / GA
6		Oficina de Informática	Migración de versiones de archivos y/o a software libre	2	Programa	4		1		1									UNIDAD DE SOPORTE TECNICO				
7		Oficina de Informática	Optimización y mejoras de procedimientos en las Bases de datos	12	Programa	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	ADMINISTRADOR BASE DE DATOS				
8		Oficina de Informática	Depuración de datos inconsistentes de las BD.	1	Programa	5						1							ADMINISTRADOR BASE DE DATOS				GO
9		Oficina de Informática	Implementación de Ordenanzas Municipales relacionadas al SATCH aprobadas por el Consejo Municipal	4	Programa	5			1			1							UNIDAD DE DESARROLLO / ADMINISTRADOR BASE DE DATOS				GO
10		Oficina de Informática	Continuación de la Implementación de la NTP 17799 Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información.	12	Procedimientos	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE OFICINA UNIDAD DE SOPORTE TECNICO/ UNID. METODOLOGIA Y DOC. / ABD	N° INFORMES			
11		Oficina de Informática	Continuación de implementación de la NTP 12207 Procesos del Ciclo de Vida del Software	12	Procedimientos	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	OFICINA UNIDAD DE DESARROLLO / UNID. METODOLOGIA Y DOC. / ABD	N° INFORMES			
12		Oficina de Informática	Elaboración de copias de seguridad de los sistemas y Base de datos	365	Copia	1	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	UNIDAD DE SOPORTE TECNICO / ADM. BASE DE DATOS				
13		Oficina de Informática	Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo, redes e impresoras	125	Equipo	4	10	15	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	UNIDAD DE SOPORTE TECNICO				GA / GO / OFICINAS
14		Oficina de Informática	Mantenimiento correctivo de equipos de cómputo, redes e impresoras	48	Equipo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	UNIDAD DE SOPORTE TECNICO				GA / GO / OFICINAS

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 el fin.

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SATCH
JEFE OFICINA DE INFORMÁTICA
Vº Bº
[Firma]
Oficina



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



ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH

UNIDAD ORGÁNICA: OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2011

FORMATO Nº 01

N°	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGANICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATEGIA	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	JEFATURA SATCH	Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado	Mejorar la atención del contribuyente y administrado	60	Cuadros Estadísticos	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	JEFE DE OFICINA	Nº de Acción		Observación del comportamiento del personal de las diferentes áreas del SATCH.	Jefatura y Gerencia de Operaciones	
2		Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado	Procurar la disminución de quejas escritas y verbales por parte del contribuyente y administrado	60	Informes	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	JEFE DE OFICINA	Nº de Acción	En algunos meses se hizo estadística semanal y en otros mensual.	Cuadro estadístico de quejas verbales y quejas escritas planteadas en la Oficina de Defensoría.	Jefatura y Gerencia de Operaciones	
3		Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado	Procurar una mejor orientación al contribuyente y administrado, tanto en forma personalizada y mediante trópicos informativos	48	Cuadros Estadísticos	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	JEFE DE OFICINA	Nº de Acción		Mediante trabajo de encuestas y formularios de asignación.	Jefatura y Gerencia de Operaciones	
4		Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado	Difundir a los contribuyentes y administrados los derechos y deberes mediante trópicos informativos	84	Cuadros Estadísticos	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	JEFE DE OFICINA	Nº de Acción		Mediante trabajo de formularios de asignación.	Jefatura y Gerencia de Operaciones
5		Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado	Elaboración de Memorandos a las diferentes áreas y traslados con la finalidad de asegurar las quejas planteadas contra ellos.	60	Documento	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	JEFE DE OFICINA	Nº de Acción		Por memorandos emitidos por oficina de Defensoría.	Jefatura y Gerencia de Operaciones
6		Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado	Elaboración de Informes técnicos y/o legales sobre asuntos de algunas quejas.	12	Informes	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DE OFICINA	Nº de Acción		Por informes emitidos por la oficina de defensoría.	Jefatura y Gerencia de Operaciones
7		Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado	Remisión de información a OIPP para elaboración de estadísticas	12	Informes	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DE OFICINA	Nº de Acción	Los cuadros se remiten a Jefatura	Cuadro estadístico de quejas verbales y quejas escritas.	Jefatura y 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.



Abog. César Augusto Cárdenas

JEFE DE LA OFICINA DEL CONTRIBUYENTE Y 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

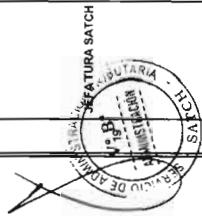
Con el Departamento de Contabilidad y Finanzas

- 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

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							
							ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE					
1		Gerencia de Administración	Aprobación del cuadro de Necesidades de Bienes y Servicios del SATCH para el 2011	1	Autorización	4	1												GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	100%		Resolución Jefatura	Jefatura
2		Gerencia de Administración	Autorización, supervisión y control del Plan de Capacitación y Evaluación del Personal 2011 elaborado por el Dpto. de RRHH	12	Supervisión	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	100%		Informe	RRHH
3		Gerencia de Administración	Autorización y aprobación conjuntamente con la Jefatura del SATCH, el ingreso de nuevo personal a la entidad	2	Acción	5	1				1								GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	100%		Informe	RRHH
4		Gerencia de Administración	Coordinación y autorización para la implementación del Plan de Bienestar del personal del SATCH	3	Autorización	6					1	1						1	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	100%		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	Acción	5	1					1							GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	100%		Oficio a CGR	RRHH
		Gerencia de Administración	Autorización de todos los gastos y pagos a efectuarse en el personal, bienes, servicios e inversiones de la entidad	35	Acción	5	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	100%		Informe	RRHH, Abastecimiento
		Gerencia de Administración	Formulación y proyección de propuestas a la Jefatura del SATCH de políticas, normas o planes necesarios para mejorar problemáticas en materia administrativas.	4	Acción	5			1					1				1	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	100%		Informe	Jefatura
8		Gerencia de Administración	Informar a Jefatura del SATCH sobre el desarrollo de las actividades del área, periódicamente.	4	Acción	5			1					1				1	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	100%		Informe	Jefatura
9		Gerencia de Administración	Ejecutar las acciones dispuestas por Jefatura dentro del marco administrativo, previa coordinación con las áreas competentes.	12	Informe	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	100%		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	Acción	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	100%		Informe	Jefatura
11		Gerencia de Administración	Seguimiento de los reportes de ingresos por recaudación	12	Supervisión	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	100%		Informe	Tesorería
12		Gerencia de Administración	Supervisión y control sobre el manejo y rendiciones del Fondo Fijo de Caja Chica	12	Supervisión	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	100%		Solicitud Reposición de Fondo	Tesorería
13		Gerencia de Administración	Supervisar archivos de fondos en Caja Central.	12	Supervisión	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	100%		Informe	Tesorería



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					
14		Gerencia de Administración	Informar a la Jefatura del SATCH la situación financiera y administrativa de manera mensual	12	Informe	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	100%		Informe	Contabilidad
15		Gerencia de Administración	Aprobación de Estados Financieros y Presupuestales, mensual, trimestral, semestral y anual, elaborado por el Dpto. de Contabilidad y OPP	12	Autorización	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	100%		Resolución Jefatura	Contabilidad
16		Gerencia de Administración	Revisión de los comprobantes de pago, los cuales deberán estar debidamente sustentados y con los requisitos según normatividad vigente	365	Control Realizado	5	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	100%		Comprobantes de Pago	Contabilidad
17		Gerencia de Administración	Supervisión y control de los ingresos y gastos de la institución en comparación a lo presupuestado, determinando las acciones administrativas convenientes para el desarrollo de actividades.	365	Supervisión	4	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	100%		Informe	OPP
18		Gerencia de Administración	Evaluación de costos institucionales por áreas, en coordinación con OPP	12	Control Realizado	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	100%		Memorando	OPP
19		Gerencia de Administración	Seguimiento, control y aprobación de la información remitida a CONSUCODE, Dirección Nacional de Presupuesto Público, Dirección Nacional de Contabilidad Pública, MEF y la Contraloría General de la República, relacionados a las adquisiciones de bienes y servicios, así como la información financiera, presupuestal y contable de la entidad.	12	Control Realizado	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	100%		Informe	Contabilidad y OPP
20		Gerencia de Administración	Revisión y Aprobación de requerimientos, ordenes de compra y servicios de acuerdo al POI 2011 y cuadro de necesidades	365	Acción	5	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	100%		Comprobantes de Pago	Abastecimiento y Control Patrimonial
21		Gerencia de Administración	Supervisión y control de los procesos de adquisición de bienes y servicios, según leyes vigentes	365	Acción	5	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	100%		Comprobantes de Pago	Abastecimiento y Control Patrimonial
22		Gerencia de Administración	Evaluación y determinación de la implementación de equipos necesarios para la institución	24	Evaluación	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	100%		Comprobantes de Pago	Abastecimiento y Control Patrimonial
23		Gerencia de Administración	Coordinación y control en la elaboración del Plan Anual de Contrataciones y Adquisiciones 2011 del SATCH	3	Acción	5	1	1	1										GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	100%		Resolución Jefatura	Abastecimiento y Asesoría Legal
24		Gerencia de Administración	Coordinar y efectuar las acciones pertinentes para la Construcción del nuevo local Institucional	8	Supervisión	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	100%		Informe	Abastecimiento y Control Patrimonial





ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH
UNIDAD ORGÁNICA: GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

FORMATO Nº 01

N.º	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGÁNICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATEGIA	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						
25	JEFATURA SATCH	Gerencia de Administración	Supervisión en la recepción de los bienes adquiridos	12	Control Realizado	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	100%		Guía de entrada	Abastecimiento y Control Patrimonial	
26		Gerencia de Administración	Autorización, supervisión y control del inventario Anual efectuado por Abastecimiento	2	Acción	5										1	1	1	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	100%		Informe	Abastecimiento y Control Patrimonial	
27		Gerencia de Administración	Supervisión y Control de los sistemas de seguridad en instalaciones del SATCH	12	Control Realizado	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	100%		Memorando	Abastecimiento y Control Patrimonial	
28		Gerencia de Administración	Solicitar información mensual sobre las acciones ejecutadas por el Dpto. de Abastecimiento, Contabilidad y Tesorería, en cumplimiento de sus funciones establecidas en el MOF Y ROF	36	Supervisión	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	100%		Informe	Abastecimiento, Contabilidad, y Tesorería
29		Gerencia de Administración	Supervisar y controlar la mejor utilización de los bienes y recursos económicos de la institución	365	Supervisión	5	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	31	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	100%		Informe	Abastecimiento, Contabilidad, y Tesorería

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.

Gerente de Administración
SATCH C.P.C. Jorge Hugo Madalena Perilla
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN

ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH
UNIDAD ORGÁNICA: DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTO Y CONTROL PATRIMONIAL

FORMATO N° 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		Departamento de Abastecimiento y Control Patrimonial	Elaboración del Cuadro de Necesidades de Bienes y Servicios del SATCH	24	Documento	04	24.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	JEFE DEL DPTO.	Nº de Informes	-	Cuadro de Necesidades	Gerencia de Administración y OPP
2		Departamento de Abastecimiento y Control Patrimonial	Elaboración de Requerimientos, Solicitudes de Cotización, Ordenes de Compra, Ordenes de Servicio 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	300.00	300.00	300.00	JEFE DEL DPTO.	Nº de Informes	-	Documento	Áreas solicitantes
3		Departamento de Abastecimiento y Control Patrimonial	Elaboración y/o revisión de las Bases para los Procesos de Selección que convoque el SATCH	12	Documento	04	4.00	2.00	3.00	-	1.00	2.00	-	-	-	-	-	-	JEFE DEL DPTO.	Nº de Informes	-	Documento	Comité Especial Permanente y Encargado de Abastecimientos
		Departamento de Abastecimiento y Control Patrimonial	Informe a OSCE sobre los Procesos de Selección que se convoquen y que se encuentren aprobados en el Plan Anual de Adquisiciones 2011	12	Documento	4	4.00	2.00	3.00	-	1.00	2.00	-	-	-	-	-	-	JEFE DEL DPTO.	Nº de Informes	-	Informe	Comité Especial Permanente
		Departamento de Abastecimiento y Control Patrimonial	Informe sobre adquisiciones de bienes y servicios para la Contraloría General de la República	0	Documento	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	JEFE DEL DPTO.	Nº de Informes	-	Informe	Gerencia de Administración y Jefatura
		Departamento de Abastecimiento y Control Patrimonial	Recepción de los Bienes adquiridos	420	Documento	04	100.00	10.00	20.00	10.00	20.00	30.00	80.00	30.00	30.00	40.00	30.00	20.00	JEFE DEL DPTO.	Nº de Informes	-	Guía de Remisión	Almacenero
		Departamento de Abastecimiento y Control Patrimonial	Atención de PECOSAS	1.620	Documento	04	100.00	180.00	100.00	160.00	120.00	100.00	160.00	120.00	120.00	120.00	120.00	240.00	JEFE DEL DPTO.	Nº de Informes	-	Solicitud de pedido	Área solicitante
8		Departamento de Abastecimiento y Control Patrimonial	Información de Cierre de Almacén - 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		Departamento de Abastecimiento y Control Patrimonial	Reporte de Gasolina 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		Departamento de 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	JEFE DEL DPTO.	Nº de Informes	-	Observación	Personal de mantenimiento
11		Departamento de 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	JEFE DEL DPTO.	Nº de Informes	-	Observación	Personal de mantenimiento
12		Departamento de Abastecimiento y Control Patrimonial	Inventario Físico de activos fijos, Bienes no Depreciables y Suministros	1	Documento	04	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.00	JEFE DEL DPTO.	Nº de Informes	-	Actas de entrega/Guías de desplazamientos	Comité de Inventarios
13		Departamento de 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		Departamento de Abastecimiento y Control Patrimonial	Supervisión y Ejecución de Inventarios	1	Documento	05	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.00	JEFE DEL DPTO.	Nº de Informes	-	Observación	Gerencia de Administración

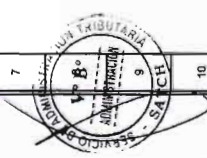


N°	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGÁNICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	CRONOGRAMA DE ACCIONES												RESPONSABLE	INDICADOR 1/	OBSERVACIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN	COORDINACIÓN
							1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre							
							ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE					
15	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	Departamento de 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	Nº de Informes	-	Informe	SBN	
16		Departamento de 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	Nº de Informes	-	Reporte del Sistema	Almacenero	
17		Departamento de Abastecimiento y Control Patrimonial	Elaborar Directiva de Abastecimiento y Procedimientos Archivísticos	1	Documento	04	1.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Nº de Informes	-	Norma Legal	Personal de Archivo	

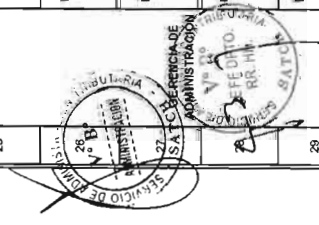
1/ Se asocia al logro de los objetivos trazado al inicio de las acciones. Evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, independientemente de los recursos asignados para tal fin.

Jefe del Departamento

N°	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGÁNICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATÉGICA	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	1	0	0	0	1	0	0	1	JEFE DEL DPTO.			Personal Empleados	JEFATURA SATCH	
2		Departamento de Recursos Humanos	Implementación del Plan de Bienestar	1	Acciones	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	JEFE DEL DPTO.			Personal Empleados	JEFATURA SATCH
3		Departamento de Recursos Humanos	Elaboración de la Planilla de Haberes	14	Documento	5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	ASISTENTE			Libro de Planillas	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	
4		Departamento de Recursos Humanos	Elaboración del Cronograma de vacaciones del personal	2	Documento	5	1											1	JEFE DEL DPTO.			Rot de Vacaciones	GERENCIA DE 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			Formato de PDT 610	DPTO. DE CONTABILIDAD Y FINANZAS	
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			Formato AFP	DPTO. DE TESORERÍA Y CAJA	
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			Cuadro mensual de Asistencia	GERENCIA DE 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	ASISTENTE			Cuadro mensual de Cálculo de CTS	DPTO. DE CONTABILIDAD Y FINANZAS	
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 DPTO.			Biblioteca en Funcionamiento	GERENCIA DE 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			Legajos actualizados	GERENCIA DE 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 DPTO.			Capacitaciones efectuadas	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	
12		Departamento de Recursos Humanos	Programa de Desistaje Médico anual del Personal, Ejercicio económico 2011	1	Acciones	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	JEFE DEL DPTO.			Relación de Personal	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	
13		Departamento de Recursos Humanos	Reunión de los Comités de Bienestar Laboral para definir el Programa Anual	3	Acciones	8	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	JEFE DEL DPTO.			Relación de Personal	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	
14		Departamento de Recursos Humanos	Preparación de Peña SATCH	1	Acciones	6				1									JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	
15		Departamento de Recursos Humanos	Concurso literario "Te felicito" SATCH	1	Acciones	6											1		JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	
16		Departamento de Recursos Humanos	Semana Cultural	1	Acciones	6						1							JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	
17		Departamento de Recursos Humanos	Taller Habilidades Sociales	4	Acciones	6		1				1					1		JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	
18		Departamento de Recursos Humanos	Taller de Liderazgo Institucional	4	Acciones	6			1						1				JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	
19		Departamento de Recursos Humanos	Taller de Trabajo en Equipo	5	Acciones	6										1	1		JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	



N.º	DEPENDENCIA	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							
							ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE					
20		Departamento de Recursos Humanos	Taller de Comunicación Afectiva.	5	Acciones	6		1		1		1			1				JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
21		Departamento de Recursos Humanos	Taller de Inteligencia Emocional.	6	Acciones	6		1		1					1		1		JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
22		Departamento de Recursos Humanos	Taller de Toma de Decisiones.	4	Acciones	5			1						1				JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
23		Departamento de Recursos Humanos	Preparación de equipos deportivos por cada área y Unidad de Apoyo Gerencial.	1	Acciones	6	1												JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
24		Departamento de Recursos Humanos	Equipo de Fútbol.	1	Acciones	6	1												JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
25		Departamento de Recursos Humanos	Equipo de Voley.	1	Acciones	6	1												ASISTENTE			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
26		Departamento de Recursos Humanos	Paseos de Integración.	2	Acciones	6					1						1		JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
27		Departamento de Recursos Humanos	Campeonato Deportivo de Voley y Fútbol con otras Instituciones.	1	Acciones	6												1	JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
28		Departamento de Recursos Humanos	Olimpiadas SATCH.	3	Acciones	6										1	1		JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
29		Departamento de Recursos Humanos	Paseo por Aniversario.	1	Acciones	6												1	JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
30		Departamento de Recursos Humanos	Conferencia Mujer Integral: Persona, esposa, madre.	1	Acciones	6					1								JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
31		Departamento de Recursos Humanos	Conferencia Hombre Integral: Persona, esposo, padre.	1	Acciones	6						1							JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
32		Departamento de Recursos Humanos	Taller Formación de hijos responsables.	1	Acciones	6											1		JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
33		Departamento de Recursos Humanos	Día de la Secretaría (26 Abril)	1	Acciones	6	1												JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
34		Departamento de Recursos Humanos	Día del Contador (11 Sept.)	1	Acciones	6												1	JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
35		Departamento de Recursos Humanos	Día del Ingeniero (8 Junio)	1	Acciones	6											1		JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN



ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH

UNIDAD ORGÁNICA: DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

N.º	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGÁNICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATÉGICA	CRONOGRAMA DE ACCIONES												RESPONSABLE	INDICADOR Y/	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						
36	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	Departamento de Recursos Humanos	Día del Abogado (2 Abril)	1	Acciones	6													JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	
37		Departamento de Recursos Humanos	Día del Administrador (8 Nov)	1	Acciones	6												1	JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	
38		Departamento de Recursos Humanos	Día del Economista (3 Abril)	1	Acciones	6													JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	
39		Departamento de Recursos Humanos	Día del Trabajador (1 Mayo)	1	Acciones	6													JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	
40		Departamento de Recursos Humanos	Día del Arquitecto (6 Sept.)	1	Acciones	6												1	JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	
41		Departamento de Recursos Humanos	Día de la Familia (15 Mayo)	1	Acciones	6												1	JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	
42		Departamento de Recursos Humanos	Aniversario Patrio (28 Julio)	1	Acciones	6												1	JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	
43		Departamento de Recursos Humanos	Aniversario del SATCH (22 Noviem.)	1	Acciones	5													1	JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
44		Departamento de Recursos Humanos	Celebración de la Navidad (25 dic.)	1	Acciones	6														JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
45		Departamento de Recursos Humanos	Celebración del Año Nuevo (31 Dic)	1	Acciones	6														JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
46	Departamento de Recursos Humanos	Programa de Pre – Inducción	1	Acciones	6														JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	
47	Departamento de Recursos Humanos	Programa de Inducción	1	Acciones	6														JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	
48	Departamento de Recursos Humanos	Programa de Incentivos	1	Acciones	6														JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	
49	Departamento de Recursos Humanos	Programa de Retiro Laboral	1	Acciones	6														JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	
50	Departamento de Recursos Humanos	Evaluación de desempleo	2	Acciones	6														JEFE DEL DPTO.			Desarrollo de Actividad	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	

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.

JEFE DE RR.HH. (a)

ING. LUIS BALCAZAR GAMBETTA

JEFE DE RR.HH. (a)

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		Departamento de Tesorería y Caja	Elaboración de reportes Diarios de Cierre por caja	5475	Nº de Reportes	2.1.3	465	420	465	450	465	450	465	450	465	450	465	JEFE DEL DEPARTAMENTO Y ASISTENTE	Nº de Informes	-	Archivo		
2		Departamento de Tesorería y Caja	Elaborar Reportes de Recaudación General	2912	Nº de Reportes	2.1.3	248	224	248	240	248	240	248	240	248	240	248	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 MPCH INDECI Y DRT	364	Nº de Recepciones	2.1.3	30	28	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 (recaudaciones)	2520	Nº de Recepciones	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 de tributos y 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 anulados	328	Nº Informes	2.1.2	30	28	29	28	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, Bono Nación y Proseguir	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 Especies Valoradas	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	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 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.


C.F. C. Jorgelina Vera
JEFE DE TESORERÍA Y CAJA





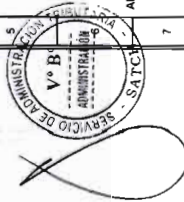
ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH
UNIDAD ORGÁNICA: DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2011

FORMATO Nº 01

N.º	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGÁNICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	CRONOGRAMA DE ACCIONES												RESPONSABLE	INDICADOR Y/O 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 y Finanzas	Elaboración De Estados Financieros Trimestrales	3	Informe	5	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	JEFE DEL DEPARTAMENTO	Nº DE INFORMES	-	ARCHIVADORES
2		Departamento de Contabilidad y Finanzas	Elaboración De Estados Financieros Anuales (A)	4	Informe	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	JEFE DEL DEPARTAMENTO	Nº DE INFORMES	-	ARCHIVADORES
3		Departamento de Contabilidad y Finanzas	Elaboración De Estados Financieros Mensuales	12	Nº de EE.FF	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DEL DEPARTAMENTO	Nº DE INFORMES	-	ARCHIVADORES
4		Departamento de Contabilidad y Finanzas	Efectuar arrendos de fondos y valores mensuales	50	Nº de Arrendos	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	JEFE DEL DEPARTAMENTO	Nº DE INFORMES	-	ARCHIVADORES
5		Departamento de Contabilidad y Finanzas	Condición De Inventario Físico De Bienes Patrimoniales Con La Cuentas De Los Eo. F.	1	Documento	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	JEFE DEL DEPARTAMENTO	Nº DE INFORMES	-	ARCHIVADORES
6		Departamento de Contabilidad y Finanzas	Efectuar La Depreciación Y Amortización De Activos	12	Documento	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DEL DEPARTAMENTO	Nº DE INFORMES	-	ARCHIVADORES
7		Departamento de Contabilidad y Finanzas	Elaboración De Estados De Situación	12	Documento	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DEL DEPARTAMENTO	Nº DE INFORMES	-	ARCHIVADORES
8		Departamento de Contabilidad y Finanzas	Condición De Cuentas Por Pagar	12	Documento	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DEL DEPARTAMENTO	Nº DE INFORMES	-	ARCHIVADORES
9		Departamento de Contabilidad y Finanzas	Balanceo De Comprobación Mensuales	12	Documento	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DEL DEPARTAMENTO	Nº DE INFORMES	-	ARCHIVADORES
10		Departamento de Contabilidad y Finanzas	Elaboración De Estados Mensuales De Ingresos	12	Documento	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DEL DEPARTAMENTO	Nº DE INFORMES	-	ARCHIVADORES
11		Departamento de Contabilidad y Finanzas	Condiciones Bancarias (B)	108	Documento	5	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	JEFE DEL DEPARTAMENTO	Nº DE INFORMES	-	ARCHIVADORES
12		Departamento de Contabilidad y Finanzas	Detalle Trimestral De Las Deudas De La Entidad	4	Informe	5	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	JEFE DEL DEPARTAMENTO	Nº DE INFORMES	-	ARCHIVADORES

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.



C.P.C. Mary Carmen Olave Montijo
A.T. No. 1666
M.T. No. 1966



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 y Autorizaciones

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



ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH
UNIDAD ORGÁNICA: GERENCIA DE OPERACIONES

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2011

FORMATO N° 01

N°	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGANICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATEGICO	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 Operaciones	Supervisar y verificar el cumplimiento de las metas de recaudación según el PIA, MPCH y metas institucionales Satch.	365	Supervisión	1	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	Gerente de Operaciones	N° de informes	-	Recaudación	Jefatura
2		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
3		Gerencia de Operaciones	Solicitar y coordinar con la Gerencia de Administración y Jefatura la capacitación permanente al personal a cargo de la G.O y áreas involucradas	5	Acción	6	1	1						1				1	Gerente de Operaciones	N° de Informes	-	Capacitaciones entre las programadas	Gerencia de Administración
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	4	Acción	2		1							1				Gerente de Operaciones	N° de Informes	-	Test de evaluación	Jefatura
5	JEFATURA SATCH	Gerencia de Operaciones	Evaluar los procesos y procedimientos realizados por los departamentos a cargo de la G.O con la finalidad de lograr la simplificación administrativa y de acuerdo a la normatividad legal, procurando una gestión de calidad del servicio.	8	Acción	4	1		1	1	1		1	1	1	1		1	Gerente de Operaciones	N° de Informes	-	Informe	Jefatura y Gerencia de Administración
6		Gerencia de Operaciones	Coordinar y supervisar la mejor estrategia que conlleve a disminuir la evasión tributaria o elusión tributaria.	12	Acción	3	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	Gerente de Operaciones	N° de Informes	-	Variación en la base tributaria y medidas ejecutadas	Jefatura de Dptos.
7		Gerencia de Operaciones	Organizar reuniones con los jefes de departamento a cargo de la G.O. para unificar las estrategias y planes de acción a ejecutar para incrementar los ingresos tributarios y no tributarios	24	Acción	11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Gerente de Operaciones	N° de Informes	-	Reuniones realizadas entre las programadas	Jefatura
8		Gerencia de Operaciones	Coordinar con las Gerencias y Sub Gerencias del Gobierno Provincial de Chiclayo los distintos procedimientos y trámites a fin de agilizar la Gestión de Cobranza	12	Reunión	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	Gerente de Operaciones	N° de Informes	-	Reuniones realizadas entre las programadas	Jefatura y Oficina de Asuntos Legales

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.


Gerente de Operaciones (e)



ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH
UNIDAD ORGÁNICA: DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL USUARIO

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2011

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							
							ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE					
1	GERENCIA DE OPERACIONES	Departamento de Registro y Atención al Usuario	Atención de expedientes Ingresados	10,800	Informe	2	900	800	900	900	900	900	900	900	900	900	1000	JEFE DE DEPARTAMENTO	Informe		SAE	Gerencia de Operaciones	
2		Departamento de Registro y Atención al Usuario	Control de calidad de exp. Ingresados	8,400	Informe	2	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700	JEFE DE DEPARTAMENTO	Informe		STM	Gerencia de Operaciones	
3		Departamento de Registro y Atención al Usuario	Evaluación de personal	6	Informe	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DE DEPARTAMENTO	Informe		Informe	Gerencia de Operaciones	
4		Departamento de Registro y Atención al Usuario	Capacitación de personal	12	cursos y/o seminarios	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DE DEPARTAMENTO	Informe		Informe	Gerencia de Operaciones	
5		Departamento de Registro y Atención al Usuario	Depuración de domicilios fiscales inconsistentes	9,000	Requerimientos	5	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	PROFESIONAL DE PLATAFORMA	Informe		Base de datos	Gerencia de Operaciones	
6		Departamento de Registro y Atención al Usuario	Obtención de data de Colopri	2	Oficios	3				1						1		JEFE DE DEPARTAMENTO	Convenio		Base de datos	Gerencia de Operaciones	
7		Departamento de Registro y Atención al Usuario	Obtención de data SUNARP	3	Oficios	3				1			1	1				JEFE DE DEPARTAMENTO	Convenio		Base de datos	Gerencia de Operaciones	
8		Departamento de Registro y Atención al Usuario	Mejorar servicios oficina desconcentrada	6	Acción	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DE DEPARTAMENTO	Informe		Informe	Gerencia de Operaciones	
9		Departamento de Registro y Atención al Usuario	Mejorar servicios oficina principal	6	Acción	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DE DEPARTAMENTO	Informe		Informe	Gerencia de Operaciones	
10		Departamento de Registro y Atención al Usuario	Propuestas de perfeccionamiento STM	4	Informe Individual	4	1			1						1		JEFE DE DEPARTAMENTO	Informe		Informe	Gerencia de Operaciones	
11		Departamento de Registro y Atención al Usuario	Propuesta mejora de procedimientos administrativos.	4	Informes	4	1	1		1						1		Profesional de Registros	Informe		Informe	Gerencia de Operaciones	
12		Departamento de Registro y Atención al Usuario	Implementación de Observaciones en el SAE	2	Acción	4						1					1	JEFE DE DEPARTAMENTO	Informe		SAE	Gerencia de Operaciones	
13		Departamento de Registro y Atención al Usuario	Depuración de códigos duplicados	1	Acción	1						1						PROFESIONAL DE PLATAFORMA	Informe		STM	Gerencia de Operaciones	
14		Departamento de Registro y Atención al Usuario	Determinación de obligaciones tributarias para emisión masiva	60,000 contribuyentes	60,000 contribuyentes	5	60000											JEFE DE DEPARTAMENTO	Informe		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.

Jefe de Departamento



ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH
UNIDAD ORGÁNICA: DEPARTAMENTO DE COBRANZA

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2011

FORMATO N° 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		Comandancia en Jefe de Cobranza	Proponer al celebrar convenios con mas de una Institución Financiera, para el cobro de tributos municipales etc.	6	Unidad	5	2	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	JEFE DE DPTO.	Número de Convenios Firmados	Ninguna	STM	GERENCIA DE OPERACIONES Y JEFATURA
2		Departamento de Cobranza	Reorientar las acciones de gestión telefónica mediante la implementación o incorporación de mas operaciones telefónicas (ALO SATCH), correo electrónico u otros medios perfecticos.	24.000	Llamadas telefónicas y correos atendidos	2	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	JEFE DE DPTO., JEFE DE PRECIOS Y JEFE DE CONTROL DE DEUDA	Número de llamadas y correos atendidos	Ninguna	STM Y PAGINA WEB	INFORMATICA
3		Departamento de Cobranza	Promover la ampliación del pago de tributos mediante el uso de otras tarjetas de credito (SAGA, RIPLEY, etc).	2	Afiliación de tarjetas para pagos de tributos municipales	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	JEFE DE DPTO., JEFE DE PRECIOS Y JEFE DE CONTROL DE DEUDA	Número de pagos con tarjetas afiliadas para el pago de tributos municipales	Ninguna	Reporte de pagos con tarjetas de afiliadas en el STM	INFORMATICA Y TESORERIA
4		Departamento de Cobranza	Promover programas de incentivos que permitan poder premiar a los contribuyentes que cumplan con el pago oportuno de sus tributos municipales.	4	Sorteos y valores de descuento	2	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	JEFE DE DPTO., JEFE DE PRECIOS Y JEFE DE CONTROL DE DEUDA	Número de participantes en los sorteos	Ninguna	STM	INFORMATICA, AREA DE PRECIOS Y CONTROL DE DEUDA
5	GERENCIA DE OPERACIONES	Departamento de Cobranza	Evaluar al personal e identificar requerimientos de capacitación 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 DE DPTO.	Número de evaluaciones	Ninguna	Informe	ÁREAS DEL DPTO. DE COBRANZAS
6		Departamento de Cobranza	Desarrollar programas de capacitación del personal en temas de tributación municipal y/o temas afines.	12	Capacitaciones	5 y 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DE DPTO.	Número de capacitaciones	Ninguna	Informe	ÁREAS DEL DPTO. DE COBRANZAS
7		Departamento de Cobranza	Determinar políticas de Cobranza para cada uno de los segmentos determinados.	1	Implementación de directiva	1 y 4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	JEFE DE DPTO., JEFE DE PRECIOS Y JEFE DE CONTROL DE DEUDA	Número de contribuyentes que se han atendido en su unidad móvil	Ninguna	Informe	GERENCIA DE OPERACIONES, OFICINA DE ASUNTOS LEGALES Y JEFATURA
8		Departamento de Cobranza	Proponer la compra de nuevas unidades motorizadas para la gestión de cobranza domiciliar de esta manera llegar a un mayor número de contribuyentes	1	Compra de unidades motorizadas	2 y 5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	JEFE DE DPTO.	Número de contribuyentes que se han atendido en su unidad móvil	Ninguna	Informe	JEFATURA, GERENCIA DE OPERACIONES, ADMINISTRACIÓN Y ABASTECIMIENTO
9		Departamento de Cobranza	Proponer la suscripción de convenios con mas de una central de Riesgo para disminuir el nivel de morosidad.	2	Convenios	5	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	JEFE DE DPTO.	Número de convenios con Centrales de Riesgo	Ninguna	Página Web de cada central de riesgo	GERENCIA DE OPERACIONES Y JEFATURA

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 Departamento
Lic. Alm. Franklin Muñoz Chavira
Jefe (a) Depto. de Cobranza

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2011

ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH
UNIDAD ORGÁNICA: ÁREA DE MULTAS ADMINISTRATIVAS Y DE TRÁNSITO

FORMATO N° 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						
4	 DIRECCIÓN DE OPERACIONES TRIBUTARIAS	Unidad de Multas Administrativas y de Tránsito	Revisión de expedientes de papelería de tránsito a la PNP de tránsito	1.200	Talonarios	1 y 5	200		200		200		200		200		200		JEFE DE ÁREA	talonarios entregados/emitidos	Ninguna	Informes	JEFATURA DE COBRANZAS	
		Unidad de Multas Administrativas y de Tránsito	Diligencia de multas de tránsito	42.000	registro	5	3500	3500	3500	3500	3500	3500	3500	3500	3500	3500	3500	3500	JEFE DE ÁREA	multas diligenciadas	Ninguna	STM	JEFATURA DE COBRANZAS	
		Unidad de Multas Administrativas y de Tránsito	Diligencia de multas administrativas	1.800	registro	5	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	JEFE DE ÁREA	multas diligenciadas	Ninguna	STM	JEFATURA DE COBRANZAS	
		Unidad de Multas Administrativas y de Tránsito	Control de Oficios de remisión de papelería de tránsito y administrativas y verificación de diligencia	720	documentos	5	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	JEFE DE ÁREA	multas emitidas por la Municipalidad	Ninguna	Base de Datos Excel	JEFATURA DE COBRANZAS
		Unidad de Multas Administrativas y de Tránsito	Determinación de cartera morosa para la emisión de RIR	12.000	documento emitido	4	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	JEFE DE ÁREA	RIR emitidas entre multas diligenciadas	Ninguna	STM	JEFATURA DE COBRANZAS
		Unidad de Multas Administrativas y de Tránsito	Determinación de cartera morosa para la emisión de cartas ordinarias de cobranza	2.400	documento emitido	4	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	JEFE DE ÁREA	Cartas emitidas entre multas diligenciadas	Ninguna	Informes	JEFATURA DE COBRANZAS
7		DEPARTAMENTO DE COBRANZAS	Unidad de Multas Administrativas y de Tránsito	Asignación de valores no tributarios a Cobranza Coactiva	5.500	documento emitido	4	100	1800	200	200	200	200	200	200	1800	200	200	200	JEFE DE ÁREA	Nº de valores cobranza coactiva entre los emitidos	Ninguna	STM	JEFATURA DE COBRANZAS
8			Unidad de Multas Administrativas y de Tránsito	Atención personalizada a los contribuyentes por citas voluntarias o bajo apremios	13.200	atenciones	2	1.100	1.100	1.100	1.100	1.100	1.100	1.100	1.100	1.100	1.100	1.100	1.100	JEFE DE ÁREA	Nº de atenciones realizadas entre número de requerimientos	Ninguna	STM Informe	JEFATURA DE COBRANZAS
9			Unidad de Multas Administrativas y de Tránsito	Llamadas efectuadas para Gestión de Cobranzas	600	acción	2	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	JEFE DE ÁREA	Llamadas efectuadas programadas	Ninguna	Correo Institucional	JEFATURA DE COBRANZAS
10			Unidad de Multas Administrativas y de Tránsito	Gestión de cobranza domiciliar	4.800	documento gestionado	5	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	JEFE DE ÁREA	gestión realizada entre programada	Ninguna	Informe	JEFATURA DE COBRANZAS
11			Unidad de Multas Administrativas y de Tránsito	Reporte de cuadros estadísticos sobre el ingreso de recaudación a la unidad de multas	12	acción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DE ÁREA	Reportes emitidos entre programados	Ninguna	STM	JEFATURA DE COBRANZAS
12			Unidad de Multas Administrativas y de Tránsito	Publicación de multas no tributarias en el diario La República y en otro de mayor circulación	2	acción	5		1							1				JEFE DE ÁREA	publicaciones programadas entre efectuadas	Ninguna	STM	JEFATURA DE COBRANZAS
13			Unidad de Multas Administrativas y de Tránsito	Capacitación al personal conforme a la UNAT	12	acción	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DE ÁREA	Capacitaciones realizadas entre programadas	Ninguna	Informe	JEFATURA DE COBRANZAS

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 el fin.

[Firma]
 Jefe de Área de Multas
 Administración y de Tránsito



ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH
UNIDAD ORGÁNICA: ÁREA DE CONTROL DE DEUDA

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2011

FORMATO Nº 01

UNIDAD ORGANICA. AREA DE CONTROL DE DEUDA																							
N.º	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGANICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATEGIA.	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		Unidad de Control de Deuda	Emisión de Ordenes de pago por concepto de Impuesto Predial	7.500	Valores	1	1.500	0	1.500	0	1.500	0	0	1.500	0	0	1.500	Ninguna	STM	Oficina Informatica Area de Emisiones			
2		Unidad de Control de Deuda	Emisión de Resoluciones de Determinación por concepto de Arriendos Municipales	30.000	Valores	1	10.000	0	0	0	10.000	0	0	0	0	0	10.000	Ninguna	STM	Oficina Informatica Area de Emisiones			
3		Unidad de Control de Deuda	Emisión de Ordenes de pago por concepto de Impuesto Vehicular	6.250	Valores	1	1.250	0	1.250	0	0	1.250	0	0	0	0	1.250	Ninguna	STM	Oficina Informatica Area de Emisiones			
4		Unidad de Control de Deuda	Emisión de Resoluciones de Determinación por concepto de Impuesto de Alcabala	240	Valores	1	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	Ninguna	STM	Oficina Informatica Area de Emisiones			
		Unidad de Control de Deuda	Derivación de Valores a Cobranza Coactiva	12.500	Valores	1	2.500	0	2.500	0	0	2.500	0	0	0	0	2.500	Ninguna	STM	Oficina Informatica Area de Emisiones			
		Unidad de Control de Deuda	Emisión de Constancias de Firmeza	12.500	Valores	5	2.500	0	2.500	0	2.500	0	0	2.500	0	0	2.500	Ninguna	STM	Oficina Informatica Dpto. de Reclamos			
7		Unidad de Control de Deuda	Visitas Domiciliarias (Gestión de Cobranza)	36.000	Gestión	5	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	Ninguna	Fichas de Gestion	Jefe del Dpto. de Cobranzas			
8		Unidad de Control de Deuda	Atención de Expedientes por Reimpugnación de pagos, Constancias de no Adeudo y Descarga de Deuda	1.080	Acción	1	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	Ninguna	SAE	Jefe de área			
9		Unidad de Control de Deuda	Elaboración de Convenios Tributarios	800	Unidad	5	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	Ninguna	STM	Oficina de Informatica Jefe del Dpto. de Cobranzas			
10		Unidad de Control de Deuda	Elaborar y analizar las estadísticas de gestión del Departamento de Cobranza así como las conexiones relacionadas	12	Acción	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Ninguna	STM	Oficina de Informatica Jefe del Dpto. de Cobranzas			
11		Unidad de Control de Deuda	Realizar el seguimiento, control y monitoreo del cumplimiento de las metas de recaudación.	12	Acción	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Ninguna	STM	Oficina de Informatica Jefe del Dpto. de Cobranza				
12		Unidad de Control de Deuda	Consolidar información referente al analisis estadístico de la recaudación tanto de ingresos tributarios	12	Acción	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Ninguna	STM	Oficina de Informatica Jefe del Dpto. de Cobranzas				

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.



N.º	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGÁNICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATÉGICA	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		Unidad de Emisiones	Emisión De Recibos De Compras General Proce Y Muecos	450,000	Recibos	3		37,500	37,500	37,500	37,500	37,500	37,500	37,500	37,500	37,500	JEFE DE ÁREA		1.- LUGARES SIMILARES CON DISTINTO CODIGO PARA EL PROCESO DE GENERACION	STM	DPTO. DE INFORMATICA		
2		Unidad de Emisiones	Atención De Solicitudes De Búsqueda De Valores De Diversas Áreas Internas	96	Informes	3		8	8	8	8	8	8	8	8	8	JEFE DE ÁREA		NINGUNA	STM	ÁREAS SOLICITANTES		
3		Unidad de Emisiones	Verificación De Cargos De Notificación	360	Verificaciones	3		30	30	30	30	30	30	30	30	30	JEFE DE ÁREA		NINGUNA	RISCO DE DOCUMENTOS	NINGUNA		
4		Unidad de Emisiones	Inventario De Valores Tributarios	12	Inventarios	3		1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DE ÁREA		NINGUNA	STM	NINGUNA		
5		Unidad de Emisiones	Notificación De Licencias De Funcionamiento Elevadas Por El Departamento De Licencias	3,000	Licencias De Funcionamiento	3		250	250	250	250	250	250	250	250	250	JEFE DE ÁREA		NO ESTA SISTEMATIZADO	BASE DE DATOS	DEPARTAMENTO DE LICENCIAS		
6		Unidad de Emisiones	Notificación De Resoluciones Judiciales Emitidas Por El Dpto. De Reclamos	3,000	Resoluciones Judiciales	3		250	250	250	250	250	250	250	250	250	JEFE DE ÁREA		NO ESTA SISTEMATIZADO	BASE DE DATOS	DEPARTAMENTO DE RECLAMOS		
7	DEPARTAMENTO DE COBRANZAS	Unidad de Emisiones	Duplicado De Formularios (Valores, Requerimientos, Cargos De Notificación)	300,000	Formatos	3		25,000	25,000	25,000	25,000	25,000	25,000	25,000	25,000	25,000	JEFE DE ÁREA		NINGUNA	MODELO DE FORMATOS	ÁREAS SOLICITANTES		
8		Unidad de Emisiones	Notificación De Resoluciones De Ejecución Coactiva	24,000	Rece	3		2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	JEFE DE ÁREA		NO ESTA SISTEMATIZADO	BASE DE DATOS	DEPARTAMENTO DE COACTIVA		
9		Unidad de Emisiones	Notificación De Resoluciones De Imputación De Responsabilidad	20,000	Valores	3		2,000	1,500	1,500	1,500	2,000	2,000	2,000	1,500	1,500	JEFE DE ÁREA		NO ESTA SISTEMATIZADO	STM	AREA DE MULTAS		
10		Unidad de Emisiones	Notificación De Op-Preclal, Op-Vencidas, RG-Preclal, RG-Aboncos Y RG-Accabala	3,650,966	Valores	3		300,083	300,083	300,083	300,083	300,083	300,083	300,083	300,083	300,083	JEFE DE ÁREA		NO ESTA SISTEMATIZADO	STM	ÁREAS SOLICITANTES		
11		Unidad de Emisiones	Notificación Y Digitalización De Las Declaraciones Juradas De Autorizado	80,000	Declaraciones Juradas	3		80,000									JEFE DE ÁREA		DOMICILIO FISCAL INCONSISTENTE	STM	DEPARTAMENTO DE INFORMATICA Y REGISTRO		
12		Unidad de Emisiones	Notificación De Cartas, Requerimientos De Pago En Forma Masiva	65,119,360	Cartas	3		5,426,613	5,426,613	5,426,613	5,426,613	5,426,613	5,426,613	5,426,613	5,426,613	5,426,613	JEFE DE ÁREA		NO ESTA SISTEMATIZADO	BASE DE DATOS	ÁREAS SOLICITANTES		

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 su fin.

Life de Area



ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH
UNIDAD ORGÁNICA: ÁREA DE PRINCIPALES Y MEDIANOS CONTRIBUYENTES

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2011

FORMATO Nº 01

N°	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGANICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATEGICA	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		Unidad de Precios	Gestión de Cobranza Domiciliar	88.982	Visitas Domiciliarias	1	7.416	7.416	7.416	7.416	7.416	7.416	7.416	7.416	7.416	7.416	7.416	7.416	Numero de Visitas	-	-	Fichas de Gestión - Sistema STM	Jefe del Departamento de Cobranza	
2		Unidad de Precios	Gestión de Cobranza Telefónica	48.996	Llamadas Telefónicas	1	4.083	4.083	4.083	4.083	4.083	4.083	4.083	4.083	4.083	4.083	4.083	4.083	4.083	Numero de Llamadas	-	-	Sistema STM	Jefe del Departamento de Cobranza
3		Unidad de Precios	Supervisión de Campo - Gestiones de Cobranza	180	Supervisiones	1	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	Numero de Supervisiones	-	-	Fichas de Supervisión - Compromisos de pago	Jefe del Departamento de Cobranza
4		Unidad de Precios	Operativos de Cobranza - Efectivo POLICIAL	60	Operativos	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Numero de Operativos	-	-	Asistencia Efectivo Policial	Jefe del Departamento de Cobranza
5		Unidad de Precios	Operativos de Cobranza - Camión de Embargo	72	Operativos	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Numero de Operativos	-	-	Control de Operativos	Jefe del Departamento de Cobranza
6	DEPARTAMENTO DE COBRANZAS	Unidad de Precios	Emisión de OP - PREDIAL	45.500	Valores	1	4.000	4.000	4.500	3.000	3.000	4.000	4.000	3.500	3.500	3.500	3.500	3.500	5.000	Numero de valores	-	-	Pases a coactiva	Jefe del Departamento de Cobranza
7		Unidad de Precios	Emisión de RD - Arrendos	70.000	Valores	1	9.000	5.000	5.000	5.000	7.000	5.000	5.000	4.000	5.000	5.000	5.000	10.000	Numero de valores	-	-	Pases a coactiva	Jefe del Departamento de Cobranza	
8		Unidad de Precios	Derivación de Valores a Cobranza Coactiva	54.000	Valores	1	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500	Numero de valores	-	-	Control de Valores enviados	Jefe del Departamento de Cobranza	
9		Unidad de Precios	Emisión de Cartas liquidativas - Gestión de Cobranza	42.000	Cartas	1	3.500	3.500	3.500	3.500	3.500	3.500	3.500	3.500	3.500	3.500	3.500	3.500	3.500	Numero de cartas	-	-	Control de Cartas enviadas	Jefe del Departamento de Cobranza
10		Unidad de Precios	INCORPORACIÓN DE CONTRIBUYENTES A LA CENTRAL DE REGISTRO - INFOCORP	18.000	Contribuyentes	1	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	Numero de contribuyentes	-	-	Control en sistema web de Central de Cobranza	Jefe del Departamento de Cobranza
11		Unidad de Precios	Notificación de Cartas a Contribuyentes Morosos por medio de Intercor	7.200	cartas	1	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	Numero de cartas	-	-	Control de Cartas enviadas	Jefe del Departamento de Cobranza

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 Área
Antonio Paraiso Lopez





ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH
UNIDAD ORGÁNICA: ÁREA DE OTROS INGRESOS

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2011

FORMATO N° 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								
							FEBRERO		MARZO	ABRIL		MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE						DICIEMBRE
							ENERO																	
		Unidad de Otros Ingresos	Creación de Cobranza personalizada de mercado conductiva, derecho de conducción y fraccionamiento a conductores de puestos de mercados del GPCH	66,000	Visitas	1		5,500	5,500	5,500	5,500	5,500	5,500	5,500	5,500	5,500		JEFE DE ÁREA	EMITIDO/PROG RAMADO	NINGUNA	STM DE MERCADOS	NINGUNA		
		Unidad de Otros Ingresos	Determinación de cartera para emisión de cartas de cobranza de deuda a conductores de puestos de mercados del GPCH	72,000	Documento	1		6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000		JEFE DE ÁREA	EMITIDO/PROG RAMADO	NINGUNA	STM DE MERCADOS	COBRANZA/ INFORMATICA		
3		Unidad de Otros Ingresos	Operativos de Cobranza por mercado conductiva, convenio y derecho de conducción	144	Visitas	1		12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	JEFE DE ÁREA	EMITIDO/PROG RAMADO	NINGUNA	STM DE MERCADOS	COBRANZA	
		Unidad de Otros Ingresos	Elaboración de Estadísticas Mensuales	12	Documento	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DE ÁREA	EMITIDO/PROG RAMADO	NINGUNA	STM DE MERCADOS	COBRANZA	
		Unidad de Otros Ingresos	Reuniones de Coordinación con áreas involucradas (Administraciones de Mercados, Sub-Gerencia de Comercialización, Gerencia de Servicios a la Ciudad, etc)	24	Documento	5		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	JEFE DE ÁREA	EMITIDO/PROG RAMADO	NINGUNA	Informe	COBRANZA	
		Unidad de Otros Ingresos	Ejecución de Resoluciones y Documentos emitidos por las diferentes áreas de la Municipalidad	120	Documento	2		10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	JEFE DE ÁREA	EMITIDO/PROG RAMADO	NINGUNA	STM DE MERCADOS	COBRANZA	
7		Unidad de Otros Ingresos	Entrega de Padrónes de deuda a cada uno de los administradores de mercado	120	Padrón	4		10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	JEFE DE ÁREA	EMITIDO/PROG RAMADO	NINGUNA	Informe	COBRANZA	
8		Unidad de Otros Ingresos	Entrega de informes Mensuales sobre situación del mercado	12	Documento	5		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DE ÁREA	EMITIDO/PROG RAMADO	NINGUNA	Informe	COBRANZA	
9		Unidad de Otros Ingresos	Reuniones de Coordinación con el Personal Recaudador y Capacitación	12	Documento	6		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DE ÁREA	EMITIDO/PROG RAMADO	NINGUNA	Informe	COBRANZA	
10		Unidad de Otros Ingresos	Elaboración de Documentos Informativos	12	Archivos / Volantes	2		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	JEFE DE ÁREA	EMITIDO/PROG RAMADO	NINGUNA	Informe	COBRANZA	

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 Área
R. Sosa

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 OPERACIONES	Departamento de Ejecución Coactiva	Emisión De Res. De 7 Días Para Cancelación De Deuda	45,300	Resoluciones	3	3,775	3,775	3,775	3,775	3,775	3,775	3,775	3,775	3,775	3,775	3,775	EJECUTOR COACTIVO, AUXILIARES COACTIVOS Y ASISTENTES	Nº de Resoluciones	-	Informes mensuales de gestiones realizadas	DPTO. DE COBRANZAS Y DPTO. DE EMISIONES Y NOTIFICACIONES	
2		Departamento de Ejecución Coactiva	Visitas A Contribuyentes En Sus Domicilios	4,200	Visitas	3	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	AUXILIARES COACTIVOS	Nº de Visitas	-	Informes mensuales de gestiones realizadas		
3		Departamento de Ejecución Coactiva	Búsqueda De Propiedades En Registros Públicos (Vehículos O Inmuebles)	252	Búsquedas	3	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	AUXILIARES COACTIVOS	Nº de Búsquedas	-	Informes mensuales de gestiones realizadas		
4		Departamento de Ejecución Coactiva	Medidas Cautelares: Depósito, Secuestro, Retención, E Inscripción	2,480	Medidas Cautelares	3	205	205	205	205	205	205	205	205	205	205	205	205	EJECUTOR COACTIVO, Y AUXILIARES COACTIVOS	Nº de Informes	-	Informes mensuales de gestiones realizadas	DPTO. DE RECLAMOS, REGISTRO Y FISCALIZACIÓN (Para depósitos y secuestros de)
5		Departamento de Ejecución Coactiva	Esfuerzos	156	Esfuerzos	3	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	EJECUTOR COACTIVO, Y AUXILIARES COACTIVOS	Nº de Esfuerzos	-	Informes mensuales de gestiones realizadas	DPTO. DE EMISIONES Y NOTIFICACIONES
6		Departamento de Ejecución Coactiva	Suspensión De Procedimientos Coactivos	4,080	Resoluciones	3	340	340	340	340	340	340	340	340	340	340	340	340	EJECUTOR COACTIVO, Y AUXILIARES COACTIVOS	Nº de Resoluciones	-	Informes mensuales de gestiones realizadas	DPTO. DE EMISIONES Y NOTIFICACIONES
7		Departamento de Ejecución Coactiva	Emisión De Requerimientos De Pago	22,700	Requerimientos	3	500	4,200	0	0	4,200	0	1,700	3,700	0	500	4,200	3,700	EJECUTOR COACTIVO, Y AUXILIARES COACTIVOS	Nº de Requerimientos	-	Informes mensuales de gestiones realizadas	DPTO. DE EMISIONES Y NOTIFICACIONES
8		Departamento de Ejecución Coactiva	Ejecuciones Forzadas De Resoluciones De Cierre De Locales, Clausura, Demoliciones, etc.	80	Ejecuciones	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	EJECUTOR COACTIVO, Y AUXILIARES COACTIVOS	Nº de Ejecuciones	-	Informes mensuales de gestiones realizadas	GERENCIA DE URBANISMO-MPH; DPTO DE LICENCIAS- SATCH Y GERENCIA DE OPERACIONES-
9		Departamento de Ejecución Coactiva	Fraccionamientos En Procedimientos Coactivos	420	Fraccionamientos	1	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	EJECUTOR COACTIVO, Y AUXILIARES COACTIVOS	Nº de Fraccionamiento	-	Informes mensuales de gestiones realizadas	DPTO. DE COBRANZAS.
10		Departamento de Ejecución Coactiva	Atención Personalizada Al Contribuyente Por Requerimiento Coactivo	1,680	Atenciones	3	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	EJECUTOR COACTIVO, AUXILIARES COACTIVOS Y ASISTENTES	Nº de Atenciones	-	Informes mensuales de gestiones realizadas	
11		Departamento de Ejecución Coactiva	Captura De Vehículos Por Infracciones De Tránsito	960	Capturas	3	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	EJECUTOR COACTIVO, AUXILIARES COACTIVOS Y ASISTENTES	Nº de Diligencias	-	Informes mensuales de gestiones realizadas	DPTO. DE MULTAS
12		Departamento de Ejecución Coactiva	Captura De Vehículos Por Impuesto Vehicular	960	Capturas	3	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	EJECUTOR COACTIVO, AUXILIARES COACTIVOS Y ASISTENTES	Nº de Diligencias	-	Informes mensuales de gestiones realizadas	DPTO. DE MULTAS
13		Departamento de Ejecución Coactiva	Remates	48	Remates	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	EJECUTOR COACTIVO, Y AUXILIARES COACTIVOS	Nº de remates	-	Informes mensuales de gestiones realizadas	OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

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.

[Firma]
AUTORIDAD COMPETENTE
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
CHICLAYO

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2011

ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH
UNIDAD ORGÁNICA: DEPARTAMENTO DE RECLAMOS

N.º	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGÁNICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	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 Reclamos	Realizar capacitación permanente al personal del Departamento y a las áreas involucradas.	4	Acción	1 y 4	1			1						1			JEFE DE DEPARTAMENTO	Nº de Acciones	-	Informe	Gerencia de Operaciones	
		Departamento de Reclamos	Emisión de Resoluciones Jefeturales	1,580	Resoluciones	2 y 4	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	JEFE DE DEPARTAMENTO	Nº de Acciones	-	Informe		
		Departamento de Reclamos	Emisión de Resoluciones Gerenciales	800	Resoluciones	2 y 4	65	65	70	65	70	65	70	65	70	65	70	65	65	JEFE DE DEPARTAMENTO	Nº de Acciones	-	Informe	
		Departamento de Reclamos	Analizar los procesos y procedimientos realizados y utilizados por el personal del Departamento para su	2	Acción	1 y 2			1								1			JEFE DE DEPARTAMENTO	Nº de Acciones	-	Informe	Oficina de Asuntos Legales
5		Departamento de Reclamos	Emisión de Notificaciones requerimiento de documentos	720	Notificaciones	4	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	JEFE DE DEPARTAMENTO	Nº de Acciones	-	Informe	Área de Emisiones y Notificaciones	
6		Departamento de Reclamos	Remisión de expedientes a Archivo.	4,800	Expedientes	4				1600								1600	JEFE DE DEPARTAMENTO	Nº de Acciones	-	Informe	Área de Registros y Servicios al Usuario	
7		Departamento de Reclamos	Evaluación al Personal de Reclamos.	4	Acción	2 y 4			1						1			1	JEFE DE DEPARTAMENTO	Nº de Acciones	-	Informe	Gerencia de Operaciones	
8		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 DE DEPARTAMENTO	Nº de Acciones	-	Informe	Departamento de Informática	

7. 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.

[Firma]
Jefe de Departamento
Katherine Yáñez Arango González
JEFES DEL NODO DE RECLAMOS



ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH
UNIDAD ORGANICA: DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2011

FORMATO Nº 01

N°	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGANICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATEGIA	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 Fiscalización	Evaluar sistemáticamente el manejo y registro de la información por la atención de expedientes y los diferentes movimientos que se realice en el sistema por los fiscalizadores	1,800	Expedientes	1		150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	Jefatura del Departamento	Nº de Informes	Informe	-				
2		Departamento de Fiscalización	Ejecutar la fiscalización discrecional de principales y medianos contribuyentes para verificar la correcta determinación de las obligaciones tributarias y la declaración jurada de autovalorado	1,800	Pedidos	1		150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	Inspector de Fiscalización	Nº de Informes	Informe	Oficina de Informática	Son necesarios 03 (TRES) inspectores			
3		Departamento de Fiscalización	Emisión de Cartas de Notificación de Involación a Regularizantes por Libencia de Obra detectados dentro del proceso de fiscalización	1,800	Requerimientos	1		100		100			100				100	Jefatura del Departamento	Nº de Informes	Informe	Gerencia de Operaciones	Son necesarios 03 (TRES) inspectores			
		Departamento de Fiscalización	Emisión de Resoluciones de Determinación y de Multa por el resultado y conclusión del proceso de fiscalización realizado a contribuyentes	1,800	Resoluciones	1		80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	Inspector de Fiscalización	Nº de Informes	Informe	-	Son necesarios 03 (TRES) inspectores			
		Departamento de Fiscalización	Proyecto para el mejoramiento continuo en función al desempeño del Módulo Informático de Fiscalización	1,800	Informes	1		1	1				1			1		Jefatura del Departamento	Nº de Informes	Informe	Dpto. de Informática				
		Departamento de Fiscalización	Ejecución y atención de expedientes pendientes de resolver a cargo del Dpto. de Fiscalización.	1,800	Expedientes	1		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	Inspector de Fiscalización	Nº de Informes	Informe	-	Son necesarios 03 (TRES) inspectores			
7		Departamento de Fiscalización	Analizar los procesos y procedimientos realizados y utilizados por el personal del Departamento para su formalización a través de las comunicaciones oficiales	1,800	Acción	1		1	1	1				1			1	Jefatura del Departamento	Nº de Informes	Informe	-				
8		Departamento de Fiscalización	Fiscalización de los contribuyentes que tienen beneficio registrado por Inhabilitación, exoneración o deducción, para verificar su correcto goce y cruces de base con personas fallidas.	1,800	Requerimientos	1		100	100	100				100	100	100	100	Inspector de Fiscalización	Nº de Informes	Informe	-	Son necesarios 03 (TRES) inspectores			
9		Departamento de Fiscalización	Emisión de volantes y cartillas informativas para la orientación a los administrados de la obligación de presentar la declaración jurada por modificaciones en el inmueble.	1,800	Documentos	1		5000			5000							Asistente de Fiscalización	Nº de Informes	Informe	Gerencia de Operaciones				
10		Departamento de Fiscalización	Realizar capacitación permanente al personal del Departamento y a las áreas involucradas.	1,800	Acción	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Jefatura del Departamento	Nº de Informes	Informe	-				



PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2011

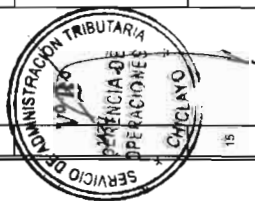
ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH
UNIDAD ORGÁNICA: DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN

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					
11		Departamento de Fiscalización	Coordinación con la Gerencia de Urbanismo para la obtención de información relevante para identificar a evasores de los tributos municipales que cuentan con licencia de construcción o declaración de fábrica no declarados.	1,800	Documentos	1	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	Asistente de Fiscalización	Nº de Informes	Informe	Gerencia de Urbanismo del GPCH		
12		Departamento de Fiscalización	Coordinación con las Administraciones Tributarias para el cruce de información de bases de datos que permita identificar si posibles evasores.	1,800	Acción	1	1		1									Jefatura del Departamento	Nº de Informes	Informe	-		
13	GERENCIA DE OPERACIONES	Departamento de Fiscalización	Implementar programas de fiscalización masiva con la adquisición de bases de datos(SUNARP y COFOPR) por zonas y sectores que no se encuentren registrados y declarados o que hayan sido detectados por Catastro que no hayan regularizado la declaración jurada (Pueblos Jóvenes)	1,800	Acción	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Jefatura del Departamento	Nº de Informes	Informe	Gerencia de Operaciones		
14		Departamento de Fiscalización	Implementar y ejecutar el Programa de Actualización de Declaraciones Juradas de Autovalores dirigido a los administrados que soliciten en forma voluntaria o inducida con requerimientos la rectificación de la declaración.	1,800	Acción	1	1	1										Jefatura del Departamento	Nº de Informes	Informe	Gerencia de Operaciones		
15		Departamento de Fiscalización	Obtención de Información de Data Vehicular de Sunarp de otras ciudades	1,800	Acción	1			1									Jefatura del Departamento	Nº de Informes	Informe			
16		Departamento de Fiscalización	Grupos de información con municipios distritales y provinciales.	1,800	Acción	1	1			1						1		Jefatura del Departamento	Nº de Informes	Informe			

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.

[Firma]
Jefe de Departamento
LATA Abog. Fernando Mondragon Deza
Jefe del Departamento de Fiscalización



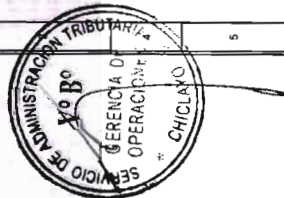


ENTIDAD: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHILAYO - SATCH
UNIDAD ORGÁNICA: DEPARTAMENTO DE LICENCIAS Y AUTORIZACIONES

PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2011

FORMATO N° 01

N°	DEPENDENCIA	UNIDAD ORGANICA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	META ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO ESTRATEGICO	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 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.	4,800	Expedientes Atendidos	4	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	Especialista de Licencias y Especialista de Anuncios	Número de Resoluciones		Software de Tributación Municipal	G. Legal G. Operaciones Jefatura SATCH Sub Gerencia de Obras Privadas y Calles		
2		Departamento de Licencias y Autorizaciones	Rotular y ordenar los archivos del departamento, por materia y número de expediente.	144	Archivos	4	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	Personal CAS	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.	2,640	N° Atendidos	2	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	Todo el departamento	Número de Consultas Absolutas		STN Y SAE	Dpto. de Registro y Orientación al Administrado		
4		Departamento de Licencias y Autorizaciones	Realizar operativos inspeccionados por denuncias y quejas de vecinos.	360	Operativos	4	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	Todo el departamento	Informes de Operativos		Expedientes	Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana, PNP-INDECI, Sub Gerencia de Gestión de		
5		Departamento de Licencias y Autorizaciones	Requerimientos por bases de anuncios y letrados de funcionamiento.	1,800	Requerimientos	4	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	Jefatura del Dpto. de Licencias y Especialista de Anuncios	Número de Pagos Efectuados		Otros Requerimientos	Unidad de Emisiones y Notificaciones		
6	GERENCIA DE OPERACIONES	Departamento de Licencias y Autorizaciones	Requerimientos por no contar con licencias de funcionamiento.	1,200	Requerimientos	4	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	Jefatura del Dpto. 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 instituciones.	360	Oficios	4	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	Especialista de Licencias y Jefatura del Dpto. de Licencias	Número de Informes Recibidos		Otros Oficios	Unidad de Emisiones y Notificaciones		
8		Departamento de Licencias y Autorizaciones	Revisión permanente del módulo de licencias, anuncio y espectáculos públicos no deportivos detallando las modificaciones e implementaciones respectivas.	6	Informe	4	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				1							Jefatura del Dpto. de Licencias	Publicación de Ordenanza Municipal		Otros	Oficina de Estudios y Proyectos		
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	Especialista de Licencias	Resolución Jefatura		Expedientes y Otros	Asesoría Legal		
11		Departamento de Licencias y Autorizaciones	Identificar actividades y necesidades en el departamento que requieren el procesamiento masivo de información.	6	Informe	5	1				1				1		Todo el departamento	Monte de Ingresos Recaudados		Informes	Dpto. de Informática		



PROGRAMA DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2011

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

FORMATO Nº 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							
							ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE					
12		Departamento de Licencias y Autorizaciones	Realizar capacitación del personal fiscalizador y personal de plataforma por parte del personal de los departamentos involucrados	12	Charlas	6	2	2									2		Jefatura del Dpto. de Licencias, Especialistas de Licencias y Especialistas de Anuncios	Cantidad de Capacitación	-	Otros Bases Legal Ordenanza Municipal	Dpto. de Licencias
14	GERENCIA DE OPERACIONES	Departamento de Licencias y Autorizaciones	Emisión de volantes informativos, que recalquen en el administrado la obligación de ser formal.	12	Milár	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Especialista de Licencias y Especialista de Anuncios	Volantes Entregados / Volantes Repartidos	-	Otros Requerimientos	Unidad de Emisiones y Notificaciones
		Departamento de Licencias y Autorizaciones	Publicar mensualmente la lista de establecimientos con quejas y denuncias en la ciudad de Chiclayo, con una muestra de condonatorios.	4	Publicación	2	1					1						1		Especialista de Anuncios y Especialista de Licencias	Nota de Prensa, Página Web del SATCH y MPCH	-	Otros Otros
15		Departamento de Licencias y Autorizaciones	Fiscalización directa de Establecimientos comerciales industriales y de servicios	7,200	visitas de fiscalización	4	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	Personal CAS	Empadronamiento o Actas de Notificación y Base de Fiscalización	-	Otros	Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana, INDECI, Sub Gerencia de Servicios al Ciudadano, Sub Gerencia de Urbanismo

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.



[Firma]
Jefe de Departamento
G. ORTIZ GONZALEZ

