

PLAN OPERATIVO

2012

SAT ICA

# SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE ICA



PLAN OPERATIVO 2012

## PLAN OPERATIVO 2012

### CONTENIDO

- I. INTRODUCCION
- II. MARCO ORGANIZACIONAL
  - Estructura Orgánica
  - Finalidad
  - Base Legal
  - Ámbito de Aplicación.
- III. MARCO ORIENTADOR
  - Misión y Visión
  - Valores institucionales
- IV. ANALISIS FODA
- V. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICO DE LAS SUBGERENCIAS
- VI. METAS CUANTITATIVAS
- VII. METAS CUALITATIVAS
- VIII. CUADRO DE ACTIVIDADES

## I.-INTRODUCCIÓN

El Plan Operativo Institucional contiene el detalle de las actividades de cada uno de los Departamentos del SAT a lo largo del año. Constituye una importante herramienta de gestión en la medida que el seguimiento de su ejecución permite evaluar el cumplimiento de los compromisos asumidos. En esta nueva Gestión, se ha programado para el año 2012 las políticas de optimizar la capacidad de la gestión administrativa, operativa así como el buen servicio de atención al contribuyente

El presente documento denominado “Plan Operativo Institucional 2012”, es una herramienta de gestión que de conformidad con las Directivas emitidas por la Dirección General de Presupuesto Público del MEF, referidas a la Programación, Formulación y Aprobación de los Presupuestos Institucionales y Planes Operativos, permitirá consolidar logros y asumir nuevos retos.

En materia organizacional, continuaremos con la implementación de una serie de proyectos de mejora institucional, que permitirán mejorar la eficiencia y eficacia de nuestra gestión en el mediano plazo continuando el camino hacia una cultura de orientación a resultados.

El Plan Operativo Institucional, tiene su punto de partida en los Objetivos Generales y los Objetivos Específicos de cada Subgerencia, Asimismo, el Plan Operativo Institucional sintetiza los planes de acción de todas los Departamentos del SAT programando sus metas cuantificadas y actividades a ejecutarse en el año 2012, para hacer realidad nuestros objetivos institucionales.

El presente documento Ha sido formulado con la participación de cada uno de los integrantes de los departamentos del SAT-ICA y constituye el compromiso de todos para alcanzar las metas, actividades para el logro de los objetivos generales del Plan, incrementando la recaudación y el uso racional de nuestros recursos logrando de esta manera una gestión por resultados

## II.- MARCO ORGANIZACIONAL

### ESTRUCTURA ORGÁNICA

#### ALTA DIRECCIÓN

##### Consejo Directivo

**Lic Mariano Nacimiento Quispe**

Alcalde de la Municipalidad provincial de Ica

**Dr Javier Gustavo Vera Belli**

Gerente General de la MPI

**Dr Miguel Ángel Aguado Ventura**

Gerente de Asesoría Jurídica de la MPI

**Econ. Luis Vásquez Cornejo**

Gerente de Gestión Institucional de la MPI

**Lic Juan Luyo Sánchez**

Gerente de Administración de la MPI

#### Gerencia Del SAT-ICA

**Abg. Edgar Saúl Villar Bustamante**

#### ORGANO DE CONTROL

Órgano De Control Institucional.

**C:PC Victor Cucho Osiquiano**

#### ORGANO DE ASESORIA

Sub-Gerencia De Asesoramiento

**Abg. Juan José Bendezu Rafael**

Departamento De Asesoría Legal

**Abg. Zelma Patricia Landeo Ortega**

Departamento De Planeamiento y Presupuesto

**C.P.C Rossana Miriam Ramírez Hernández**

**ORGANOS DE APOYO**

Sub Gerencia De Administración

**Econ Nilton Edilberto Hernández Roque**

Departamento De Contabilidad y Finanzas

**C.P;C Elda Evelyn Cruzatt Pacheco**

Departamento De Tesorería

**Lic Adm Eduardo Macistes Contreras Gutiérrez**

Departamento De Logística y Personal

Departamento De Imagen Institucional

**Lic Jaime Fernando Meza Matta**

**ORGANO DE LINEA**

Sub Gerencia De Operaciones.

Departamento De Cobranzas

**Lic Gustavo Céspedes Martínez.**

Departamento De Registro y Fiscalización.

**Abog Guillermo Eduardo Jacobo Meneses**

Departamento De Informática

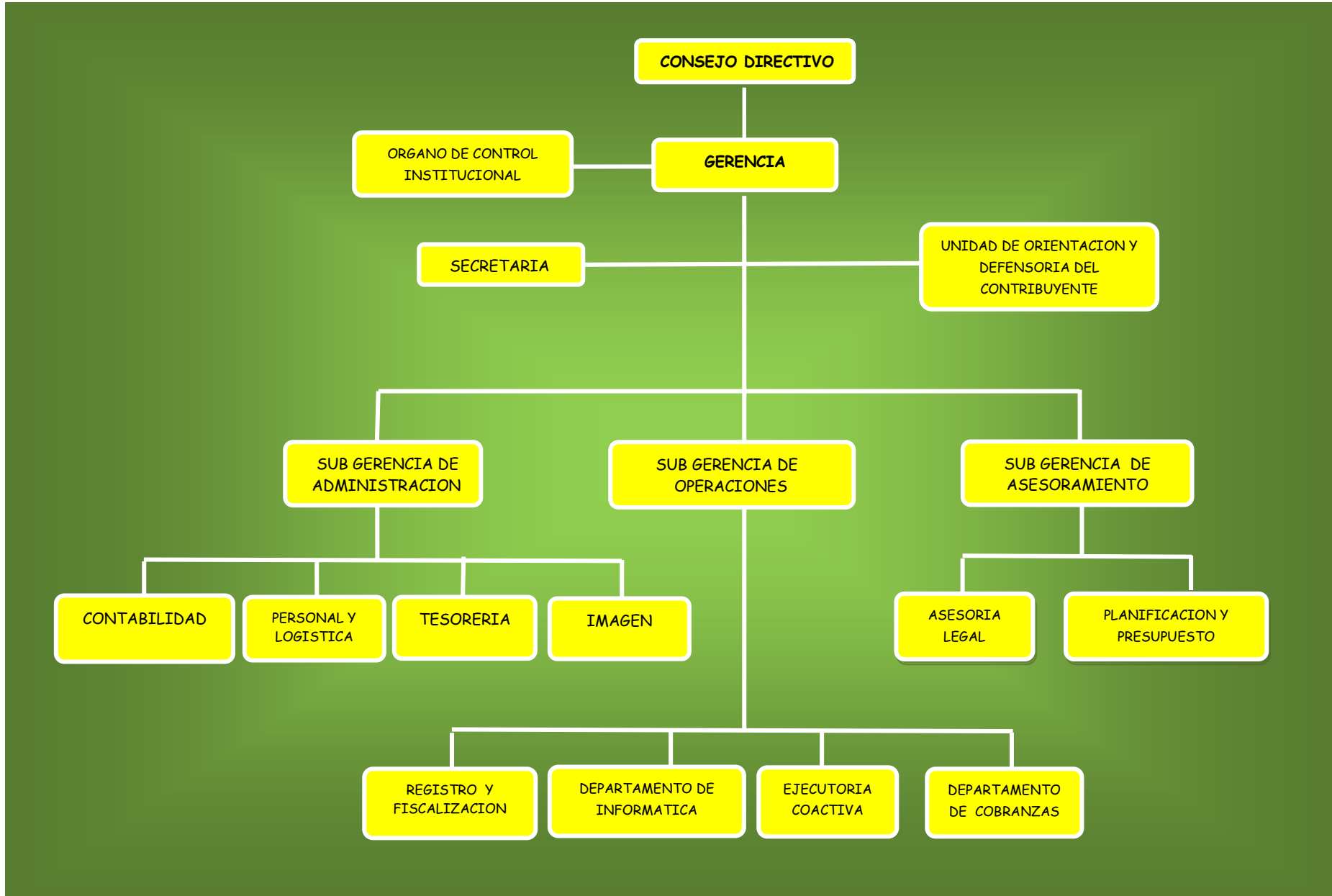
**Ing Manuel Vázquez Cárdenas**

Departamento De Ejecución Coactiva

**Abog Francisco Marcial Bautista Hernández**

Unidad de Reclamos y Defensoria del Contribuyente

**Abog Patricia Codarlupo Dávalos**



**FINALIDAD**

Contar con una importante Herramienta para la Gestión Institucional, que nos permita Planificar y Organizar el trabajo en función a las necesidades y posibilidades, siendo un instrumento muy útil para cumplir las Metas cuantitativas y Cualitativas trazadas por la entidad.

**BASE LEGAL**

La formulación del Plan Operativo Institucional - POI, se contempla bajo el marco legal siguiente

- Ley N° 28522 Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del centro Nacional de Planes Estratégicos (CEPLAN).
- Ley 29813 Ley de equilibrio Financiero Del presupuesto Sector Publico para el Año Fiscal 2012
- Ley N° 29812 Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2012.
- Ley N° 28411 Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto Público.
- Ley N° 27658 Ley de modernización del Estado
- Ley 293332 Ley de Plan de incentivos a la mejora de la gestión Municipal
- Ordenanza Municipal N° 008-2003-MPI.
- Ordenanza Municipal N° 014-2003-MPI y su modificatoria Ordenanza Municipal N° 022-2004-MPI
- Oficio Circular N° 028-2011-EF/50.07 reporte Oficial del PIA para el ejercicio Fiscal 2012

**AMBITO DE APLICACIÓN**

El presente Plan Operativo Institucional 2011 del Servicio de Administración Tributaria de Ica es de aplicación en todas las dependencias del SAT ICA.

### III.- MARCO ORIENTADOR

#### MISIÓN Y VISIÓN

##### MISION

“SOMOS LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA QUE RECAUDA DE MANERA EFECTIVA, CON PERSONAL ALTAMENTE COMPETITIVO PROPICIANDO UNA CULTURA TRIBUTARIA FACILITANDO EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO DE SUS TRIBUTOS QUE CONTRIBUYA AL DESARROLLO DE LA CUIDAD DE ICA “

##### VISIÓN

“SER LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA MUNICIPAL LIDER Y MODELO A NIVEL NACIONAL BASADA EN LA COMPETITIVIDAD Y EXCELENCIA EN EL CAPITAL HUMANO BRINDANDO UNA ATENCION EFICAZ Y CALIDA ATENCION A NUESTROS CONTRIBUYENTES LOGRANDO ASI EL INCREMENTO DEL PAGO VOLUNTARIO DE NUESTROS CONTRIBUYENTES “



**NUESTROS VALORES**

- **Servicio De Calidad**  
Brindar a los contribuyentes asistencia y atención de excelencia estableciendo relaciones de respeto que faciliten el cumplimiento de los trámites y gestiones ante el SAT-ICA.
- **Honestidad**  
Actuar con integridad, rectitud y apego a derecho, evitando la discrecionalidad en la toma de decisiones y la generación de conductas irregulares que afecten los derechos de los contribuyentes.
- **Confianza**  
Garantizar seguridad y certeza en los contribuyentes respecto a la veracidad, objetividad, claridad, oportunidad y estricto apego a derecho en todos los actos de la administración tributaria.
- **Productividad**  
Realizar las actividades que son responsabilidad del SAT-ICA de manera que se aprovechen sus recursos en forma óptima e inteligente, que se reflejen en los resultados de la institución sin disminución de la calidad y oportunidad del servicio al contribuyente.
- **Compromiso**  
Cumplir consistentemente con los principios de nuestra misión y valores para alcanzar resultados con los más altos estándares de desempeño.
- **Respeto**  
La actitud de servicio y consideración hacia compañeros, contribuyentes y proveedores, así como el reconocimiento de los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana, será la mística del personal del SAT-ICA.
- **Principios Éticos**  
Lealtad, integridad, Identificación, puntualidad, probidad, imparcialidad, justicia; responsabilidad, respeto, vocación de servicio y excelencia.

#### IV.- ANALISIS FODA

##### **FORTALEZAS:**

- Recurso Humano Joven y profesional con experiencia
- Capacidad de iniciativa
- Brindar atención personalizada, trato amable y adecuada orientación a los contribuyentes
- Trabajo realizado en base a metas cuantitativas y cualitativas
- Trabajo en equipo
- Apoyo de las autoridades Municipales
- Incremento de la recaudación en cada ejercicio fiscal
- Contar con los instrumentos de gestión (ROF – CAP – MOF – PAP – TUPA – PIA 2012)
- Ser única entidad recaudadora de la Municipalidad
- Diligenciamiento oportuno de los actos procesales
- Personal Administrativo predispuesto a contribuir con las labores operativas
- Cobranza de tributos en Entidades Bancarias
- Consolidación de la política de recaudación con trabajo en equipo
- Renovación del sistema Informático
- Administración del portal y de nuestro servidor Web
- Contar con el área de servicios
- Equipos y mobiliario adecuado para atención al contribuyente
- Trabajo constante de campo (fiscalizaciones, actualización constante de la base de datos)
- Aplicación de las Directivas
- Cartera segmentada en PRICOS MECOS y PECOS
- Generación de riesgo

**OPORTUNIDADES:**

- Ampliar la base tributaria
- Pasantía y capacitaciones con otros SAT a nivel nacional
- Implementación de equipos informáticos
- Convenios con otras instituciones (SUNARP-RENIEC-REGISTRO CIVIL-INFOCORP-CERTICOM )
- Generación de riesgo a través de las notificaciones de Pre-embargo y embargos en forma de retención e inscripción
- Implementación del PEC (Principales Contribuyentes por obligaciones acumuladas )
- Capacitaciones constantes al personal
- Consolidar el depósito directo de nuestra comisión en nuestra Cta. Cte
- Adquisición del terreno para construcción de nuestro local
- Adquisición en cesión de uso ,locales de la municipalidad que nos permitan la descentralización del SAT
- Adquisición de un vehículo Institucional
- Implementación del CAFAE
- Crecimiento de la inversión privada (construcciones, Licencias de funcionamiento etc.)
- Emisión y aprobación de nuevas directivas
- Implementación de nuevos sistemas informáticos
- Implementación del tarifario (modificación del Estatuto)
- Incremento de la comisión 6%
- Reducción de gastos en impresión de Formatos
- Los medios de comunicación
- Contar con instrumentos de gestión actualizados
- Contar con un local propio

**DEBILIDADES:**

- No haber dado de baja Bienes Municipales en desuso
- Falta de equipos (computo ,scanner)
- Sistema de seguridad para la protección de información
- Mejorar la distribución de las ventanillas de caja para una mejor atención
- No disponer con vehículo oficial para la realización de depósitos de dinero
- No contar con local propio.
- Ambiente de servidores inadecuado
- Base de datos vulnerable
- Falta de identificación del personal con la institución
- Sistemas desactualizados
- No contar con un inventario Físico de Bienes actualizado
- Poca medición de la calidad de atención al contribuyente
- Falta de capacitación del personal en temas tributarios
- No contar con un deposito de almacén para los embargos del área de coactivo
- Falta de seguimiento y control a los procedimientos Tributarios y Administrativos
- Falta de emisión y aprobación de manuales de procedimientos y Directivas

**AMENAZAS:**

- Los medios de comunicación
- Emisión y retrasos de los fallos del tribunal fiscal
- Procesos judiciales y denuncias
- La no aprobación de proyectos y Ordenanzas
- Desastre natural
- Cambio de política del Gobierno Nacional (eliminación CAS)
- El servicio de limpieza pública no se brinda en su totalidad a toda la ciudad
- Políticas de control INDECOPI
- Reducción de tasas Municipales (licencias )

- La no aprobación de una nueva estructura de costos de los arbitrios municipales desde el año 2005
- Dependencia de las normatividades cambiantes de la MPI (RAS Fincas Municipales , camal Municipal)
- No contar con grupo electrógeno
- No contar con el apoyo del consejo municipal
- Revocatoria del Alcalde
- La no aprobación de proyectos y ordenanzas

## **V.-OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS DE LAS SUBGERENCIAS**

### **SUB GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN.**

#### **OBJETIVOS GENERALES**

- Consolidar el equilibrio económico y financiero de nuestra Entidad

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Administrar responsablemente los Ingresos y Egresos de la Institución, de una manera honesta y responsable
- Proponer normas y establecer procedimientos del sistema contable considerando un enfoque corporativo.
- Mejorar la percepción del clima organizacional
- Recibir ,custodiar controlar y registrar los ingresos , egresos, fondos valores y disponibilidades bancarias de la institución para la realización de movimientos financieros
- Afianzar la distribución equitativa y objetiva de todo material e insumo logístico
- Promover el desarrollo de la cultura tributaria y consolidar la sistematización de la información pública institucional

## **SUB GERENCIA DE OPERACIONES**

### **OBJETIVO GENERAL**

Dirigir supervisa y coordinar el desarrollo de las actividades operativas ,asi como de coordinar y supervisar el cumplimiento de las metas establecidas en concordancia con las políticas y estrategias aprobadas

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Diseñar y proponer los lineamientos de política institucional relacionadas con la recaudación y fiscalización tributaria
- Planear ,organizar coordinar ejecutar y controlar las acciones de recaudación y fiscalización de los ingresos tributarios y no tributarios
- Evaluar la gestión de las dependencias a su cargo para obtener la mejora continua estableciendo metas cuantitativas y cualitativas
- Incentivar el pago puntual y voluntario de los ciudadanos
- Brindar una atención rápida y eficaz para la satisfacción del contribuyente

## **SUBGERENCIA DE ASESORAMIENTO**

### **OBJETIVO GENERAL**

Asesorar en la elaboración de instrumentos de gestión y de planificación de manera objetiva, eficaz y eficiente con el fin optimizar los recursos del SAT ICA, así como atender adecuadamente la defensa legal ante toda entidad administrativa, judicial y de otra índole, en resguardo de los intereses de la institución.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Actualización de los manuales de Gestión (MOF, ROF...)
- Proponer la elaboración de Directivas
- Brindar el asesoramiento adecuado en temas de procesos judiciales
- Exponer al concejo Directivo las Modificaciones del estatuto

- Establecer y supervisar el seguimiento de las metas cuantitativas y cualitativas de la entidad

## **VI.- META CUANTITATIVA**

- La Meta de Recaudación Municipal para el ejercicio 2012 asciende a s/19'000,000.00. ( Diecinueve millones y 00/100 nuevos soles )
- Incremento de la recaudación en un 10% Anual.
- Disminuir la cartera Morosa.
- El Pago Voluntario y puntual de la deuda tributaria y No tributaria.

## **VII.- METAS CUALITATIVAS**

- Personal totalmente identificado con fotochek y uniforme Institucional.
- Atención preferencial en caja y consultas Vía Internet.
- Simplificación de procedimientos, declaraciones Virtuales.
- Pagos de tributos con Tarjeta de Crédito.
- Encuestas, buzón de Sugerencias, ciudadano incógnito.
- Campañas Médicas para la población.
- Cursos de Capacitación para el personal de la Institución.
- Incrementar el grado de confiabilidad y satisfacción al Ciudadano al 100 %.
- Reducir al tiempo mínimo en la atención a un contribuyente
- Lograr el aumento del pago puntual del 30 % al 60% a Diciembre del 2012.
- Actualización permanente del periódico mural

**PROYECCION DE INGRESOS MENSUALIZADOS PARA EL EJERCICIO 2012**

**CUADRO DE PROYECCIÓN MESUALIZADA DE INGRESOS DEL EJERCICIO FISCAL 2012**

TRIBUTOS	ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	jul-12	ago-12	sep-12	oct-12	nov-12	dic-12	TOTAL ANUAL
FINCAS MUNICIPALES	3531.54	2900.77	4202.64	5611.40	6843.29	7940.40	2158.97	4631.66	4676.10	4452.00	4536.75	5409.36	56894.87
LIMPIEZA PUBLICA	30508.63	299923.85	80569.52	34384.89	52268.10	24118.52	19312.21	71120.36	38361.53	25576.78	24992.36	25794.11	726930.85
IMPUESTO PREDIAL	211611.71	1600000.00	775993.76	261544.71	662152.43	164714.23	179994.83	703341.77	344082.76	196688.22	516537.72	260239.80	5876901.93
PARQUES Y JARDINES	25221.36	206919.92	59364.62	21779.91	33819.59	16273.72	16738.86	55380.17	29720.99	19798.83	15187.67	21646.39	521852.02
IMPUESTO VEHICULAR	14664.91	82481.36	35853.01	14916.10	39115.69	30314.42	27322.39	53629.55	29655.05	32190.42	17655.57	10997.22	388795.70
IMPUESTO ALCABALA	326871.04	180902.58	334092.87	155449.16	71681.39	104290.39	161775.39	185486.94	236040.24	268605.50	258290.95	517544.56	2801031.00
SERENAZGO	9629.43	106815.79	29760.93	13719.60	20100.68	8850.71	6540.13	29675.27	15665.94	9662.51	8431.25	10278.86	269131.09
IMPUESTO E. P. N. D.	22883.30	26401.99	23352.96	24024.87	31220.43	23274.25	24267.01	37704.17	23302.51	14769.89	20696.57	23726.80	295624.76
REGISTRO CIVIL	82843.61	77588.39	70859.48	60140.99	57500.05	67182.39	56276.00	60866.80	51168.00	50534.40	58385.60	59958.61	753304.32
PAPELETAS DE TRANS.	44079.68	51399.56	62336.12	70906.21	98066.96	43250.30	34532.18	33114.16	38940.88	62134.35	42650.91	32323.26	613734.56
CAMAL MUNICIPAL	71805.00	60365.38	62887.45	60292.96	61259.73	60000.00	60653.20	58442.40	59638.78	65283.93	58807.76	54063.28	733499.85
MULTAS ADMIN.-RASA	5533.18	2574.15	8437.29	7757.54	7953.95	6714.56	5394.04	7384.37	8308.19	5169.19	5754.43	5858.95	76839.85
LIC. CONSTRUCCION	55644.18	32981.99	64124.33	52839.53	25573.39	42432.58	31834.04	28740.82	35085.20	68469.79	35903.21	53022.56	526651.62
ANUNCIOS Y PUBLICIDAD	10000.00	11774.15	10979.11	10209.01	9256.62	9036.26	5279.38	6400.29	5832.20	6733.24	4918.60	6158.27	96577.14
FRACC. IMP. PREDIAL	42660.13	35531.09	44949.43	41862.81	41722.37	24548.55	40536.00	31573.17	102287.94	28262.41	47226.99	24924.62	506085.52
LIC. DE FUNCIONAM.	4058.48	4895.90	5338.10	4940.15	6202.15	6902.02	4690.00	5285.00	4973.00	5158.30	5146.00	4982.00	62571.10
TUBULARES-HUAC.	26578.80	21790.76	17592.08	26131.97	22869.32	19385.19	34566.84	27882.36	16477.56	21681.00	20762.28	15847.92	271566.09
VARGAS PANIZO	22580.75	19376.63	19057.62	17908.59	15194.00	19260.00	18000.00	17000.00	18500.00	18000.00	20000.00	18000.00	222877.59
INGRESOS NO TRIB.	189312.89	374677.97	308069.17	256936.79	299397.65	524104.67	397225.09	359303.89	331181.97	253098.70	494093.47	411727.90	4199130.16
<b>TOTAL MENSUAL</b>	<b>1200018.60</b>	<b>3199302.24</b>	<b>2017820.50</b>	<b>1141357.21</b>	<b>1562197.78</b>	<b>1182593.14</b>	<b>1127096.55</b>	<b>1776963.15</b>	<b>1393898.84</b>	<b>1156269.46</b>	<b>1659978.07</b>	<b>1562504.48</b>	<b>19000000.00</b>





PLAN OPERATIVO

2012



SAT ICA

## **CUADRO DE ACTIVIDADES**