

**ANEXO A - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 271-2015/SUNAT  
 MODIFICACIÓN DE LOS INDICADORES Y METAS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2015  
 DEL ANEXO I DE LA RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 012-2015/SUNAT**

INDICADORES OPERATIVOS <sup>1/</sup>			RESPONSABLE	META 2015
Denominación	N°	Unidad de Medida		Total Anual
Tasa de Recuperación de Deuda Determinada	1	%	IGO	22.0%
Ratio IGV	2	Ratio	IGO	4.406%
Tasa de Exportaciones de Oro	5	%	IGO	35.0%
Auditorías destacadas	6	Cantidad	IGO	180
Acciones de Control en Puestos de Control - Tributos Internos	7	Cantidad	IGO	135,860
Nivel de Efectividad de Hallazgos en Puestos de Control - Tributos Internos	8	%	IGO	12.1%
Tasa de Morosidad a fin de mes del mes siguiente al vencimiento - en monto	9	%	IGO	2.5%
Tasa de Morosidad a fin de mes del mes siguiente al vencimiento - en cantidad de contribuyentes	10	%	IGO	25.0%
Tasa de Morosidad de Fraccionamiento al último día del mes siguiente al vencimiento	11	%	IGO	6.8%
Sentencias Judiciales con condena a pena efectiva	12	Cantidad	Procuraduría	45
<b>Resultado favorable de Sentencias y Resoluciones</b>	13			
Resultado favorable de Sentencias Judiciales - en Monto	13.1	%	Procuraduría	85%
Resultado favorable de Sentencias Judiciales - en Cantidad	13.2	%	Procuraduría	85%
Resultado favorable de Resoluciones Administrativas - en Monto	13.3	%	Procuraduría	80%
Resultado favorable de Resoluciones Administrativas - en Cantidad	13.4	%	Procuraduría	85%
Reducción del Saldo de Deuda del Stock de Cobranza Coactiva	14	%	IGCA	10.0%

1/ La evaluación y seguimiento para la verificación del cumplimiento de las metas se realizará de acuerdo a lo señalado en las fichas correspondientes.

**ANEXO A - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N°271 -2015/SUNAT**  
**MODIFICACIÓN DE LOS INDICADORES Y METAS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2015**  
**DEL ANEXO I DE LA RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 012-2015/SUNAT**

INDICADORES OPERATIVOS <sup>1/</sup>			RESPONSABLE	META 2015
Denominación	N°	Unidad de Medida		Total Anual
Tasa de Inscripción de contribuyentes	15	%	IGO	9.8%
Tasa de omisos a la declaración de contribuyentes obligados a presentar declaraciones determinativas a la fecha de vencimiento.	16	%	IGO	6,8%
Tasa de Omisos a la declaración de contribuyentes obligados a presentar declaraciones informativas a la fecha de vencimiento	17	%	IGO	23%
<b>Tasa de Morosidad a la fecha de vencimiento (en monto)</b>	18	%	IGO	15.9%
<b>Tasa de Morosidad a la fecha de vencimiento (en número de contribuyentes)</b>	19	%	IGO	55.1%
Tasa de Morosidad de Fraccionamiento - Incluye Pérdidas	85	%	IGO	52.1%
Nivel de post-contacto con el contribuyente y usuario	21	Indice	IGO, IGCA	LB+%
Nivel de satisfacción de los servicios electrónicos	23	Indice	INSI, IGO	LB+%
<b>Nivel de Alta Incidencia Sustancial en Canal Rojo</b>	24			
Nivel de Alta Incidencia Sustancial en el Canal Rojo Importación para Consumo	24.1	%	IGCA	30.00%
Nivel de Alta Incidencia Sustancial en el Canal Rojo - EER	24.2	%	IGCA	10.00%
<b>Nivel de control aduanero concurrente</b>	25			
Nivel de control aduanero concurrente en importaciones	25.1	%	IGCA	18.00%
Nivel de control aduanero concurrente en importaciones de EER (Envíos de Entrega Rápida)	25.2	%	IGCA	16.00%
Nivel de incidencia en embarques inspeccionados	26	%	IGCA	25.00%
Nivel de embarques inspeccionados	27	%	IGCA	9.00%
<b>Nivel de Cumplimiento de Entregables</b>	28			
Cumplimiento de entregables – Estrategias, Programas y Propuestas Normativas para el Control del Cumplimiento.	28.1	%	INDESCC	100.0%
Nivel de Cumplimiento de Entregables	28.2	%	INDEA	100.00%
Estudios e investigaciones de índole tributario y aduaneros realizados	29	%	INEEE	100%



1/ La evaluación y seguimiento para la verificación del cumplimiento de las metas se realizará de acuerdo a lo señalado en las fichas correspondientes.

**ANEXO A - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 271 -2015/SUNAT**  
**MODIFICACIÓN DE LOS INDICADORES Y METAS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2015**  
**DEL ANEXO I DE LA RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 012-2015/SUNAT**

INDICADORES OPERATIVOS <sup>1/</sup>			RESPONSABLE	META 2015
Denominación	N°	Unidad de Medida		Total Anual
Tasa de procedimientos contenciosos atendidos en el plazo establecido	30			
Tasa de Reclamos atendidos en el Tiempo Límite de Tolerancia	30.1	% (TI)	IGO	81.0%
Tasa de procedimientos contenciosos atendidos en el plazo establecido	30.2	% (Aduanas)	IGCA	95.0%
<b>Tasa de solicitudes de procedimientos no contenciosos atendidos en plazo</b>	31			
Tasa de solicitudes de procedimientos no contenciosos atendidos en el Tiempo Límite de Tolerancia	31.1	%	IGO	97.1%
Tasa de solicitudes de devolución atendidas dentro de plazo	31.2	%	IGO	92.5%
Tasa de solicitudes de devoluciones atendidas en plazo	31.3	%	IGCA	93.0%
Nivel de stock de las solicitudes de devolución	32	%	IGO	10.0%
Nivel de Acogimiento al Despacho Anticipado en el régimen de importación para el consumo en la Intendencia de Aduana Marítima del Callao	33	%	IGCA,IAMC	38%
Tasa de cobertura en la identificación de valores analizados y en evaluación de mercancías sensibles al fraude en el Sistema de Verificación de Precios – SIVEP	34	%	INDEA	76%
Tiempo Total del Proceso de Importación (TTPI)	35	Horas	INDEA, IGCA	125
<b>Tasa de atención de trámites en el TLT</b>	36			
Tasa de atención de las Declaraciones Aduaneras de Mercancías (DAMs) de Importación canal naranja, dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT= 4.6 hrs)	36.1	%	IGCA	95%
Tasa de atención de solicitudes de clasificación arancelaria dentro del (TLT = 40 días hábiles)	36.2	%	IGCA	95%
Tasa de atención de Solicitudes de Regularización / Reconocimiento Físico al Amparo de la Ley N° 27037 y D.S. N° 015-94-E.F dentro del tiempo límite de tolerancia (TLT= 3.6 días hábiles)	36.3	%	IGCA	90%
Tasa de atención de expedientes de rectificación del manifiestos y operaciones asociadas, sin incidencia dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT= 2.9 hrs)	36.4	%	IGCA	90%
Tasa de atención de conclusión de despacho de las Declaraciones Aduaneras de Mercancías (DAMs) asignadas dentro del tiempo límite de tolerancia (TLT =80 días)	36.5	%	IGCA	90%
Tasa de atención a la respuesta de Notificaciones de las Declaraciones Aduaneras de Mercancías (DAMs) de Importación canal rojo y naranja, dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT= 15 hrs)	36.6	%	IGCA	90%
Tasa de atención de los envíos postales dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT=4 días hábiles)	36.7	%	IGCA	88%
Tasa de atención de las Declaraciones Simplificada de Envíos de Entrega Rápida (DSEER) de ingreso, canal naranja, dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT= 5.5 horas)	36.8	%	IGCA	95%
Tasa de atención de Declaraciones Aduaneras de Mercancías (DAMs) de Exportación definitiva canal rojo, dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT= 2.9 hrs)	36.9	%	IGCA	95%
Tasa de atención de Solicitudes de Restitución WEB dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT= 3 días hábiles)	36.10	%	IGCA	90%
Tasa de atención de solicitudes de regularización de exportaciones dentro del Tiempo Límite de Tolerancia (TLT = 5.0 hrs)	36.11	%	IGCA	95%

1/ La evaluación y seguimiento para la verificación del cumplimiento de las metas se realizará de acuerdo a lo señalado en las fichas correspondientes.



ANEXO A - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 271-2015/SUNAT  
 MODIFICACIÓN DE LOS INDICADORES Y METAS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2015  
 DEL ANEXO I DE LA RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 012-2015/SUNAT

INDICADORES OPERATIVOS <sup>1/</sup>			RESPONSABLE	META 2015
Denominación	N°	Unidad de Medida		Total Anual
<b>Nuevos Operadores Económicos Autorizados (OEA) y Acuerdos de Reconocimiento Mutuo (ARM)</b>	37			
Nuevos Operadores Económicos Autorizados (OEA) y Acuerdos de Reconocimiento Mutuo (ARM)	37.1	Cantidad OEA	IGCA	15
	37.2	Cantidad ARM	INDEA, IGCA	1
Acciones de Control en puestos de control - Único	38	Cantidad	IGCA, IGO	64,221
Nivel de participación en las importaciones de las mercancías sensibles al contrabando	39	%	IGCA	55.0%
<b>Nivel de Efectividad de acciones de control contra el contrabando</b>	40			
Nivel de Efectividad de acciones de control itinerante	40.1	%	IGCA	30.0%
Nivel de Efectividad de acciones de control en centros comerciales y puntos de acopio	40.2	%	IGCA	70,0%
Nivel de Efectividad de Hallazgos en Puestos de Control - Único	40.3	%	IGCA, IGO	8.0%
Nivel de Efectividad de acciones realizadas en zona primaria	40.4	%	IGCA	30%
Resultado de las acciones en la lucha contra las drogas	41	Kilogramos	IGCA	3,000
Acciones de control para la prevención y represión del TIM, Drogas, Dinero no declarado y otros ilícitos	42	Cantidad	IGCA	40,000
Nivel efectividad de las acciones de control del Tráfico Ilícito de Mercancías como Drogas, Dinero no declarado y Otros Ilícitos	43	%	IGCA	4.00%
Reducción de Oferta (retiro) de IQBF del mercado	44	Cantidad TM	INIQBF	4,000
Control de Combustible Diesel en el departamento de Madre de Dios	86	%	INIQBF	20%
Cobertura de visitas de verificación a establecimientos de usuarios registrados	46	%	INIQBF	90%
<b>Reducción de Importación de Insumos químicos</b>	47			
Reducción de las importaciones de Acetona y Tolueno	47.1	%	INIQBF	10%
Reducción de las importaciones del Mercurio	47.3	%	INIQBF	21%
<b>Trazabilidad de insumos químicos</b>	48			
Trazabilidad en el control del ácido clorhídrico	48.2	%	INIQBF	44%
Trazabilidad en el control del ácido sulfúrico	48.3	%	INIQBF	41%

1/ La evaluación y seguimiento para la verificación del cumplimiento de las metas se realizará de acuerdo a lo señalado en las fichas correspondientes.



**ANEXO A - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 271 -2015/SUNAT**  
**MODIFICACIÓN DE LOS INDICADORES Y METAS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2015**  
**DEL ANEXO I DE LA RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 012-2015/SUNAT**

INDICADORES OPERATIVOS <sup>1/</sup>			RESPONSABLE	META 2015
Denominación	N°	Unidad de Medida		Total Anual
<b>Nivel de Cumplimiento de entregables</b>	49			
Cumplimiento de los requerimientos de personal	49.1	%	INRH	100%
Nivel de cumplimiento de entregables de la Intendencia Nacional de Recursos Humanos (INRH)	49.2	%	INRH	100%
Eficiencia de la atención oportuna	50	% (Cantidad)	INA	93%
	51	% (Importe)	INA	93%
<b>Nivel de atención de entregables, hitos de control o procesos</b>	52			
Atención prioritaria de los requerimientos de los programas y proyectos	52.1	%	INA	100%
Nivel de atención de entregables o hitos de control de estudios de pre inversión de Proyectos de Inversión Pública	52.2	%	INA	100%
Nivel de procesos de selección declarados desiertos que afectan la efectividad en la culminación de los procesos de selección convocados	52.3	%	INA	20%
Ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo de infraestructura	52.4	%	INA	80%
Disminución de nulidad de los procesos de selección	53	%	INA	5%
Medida de ecoeficiencia (Normativa: DS 009-2009-MINAM)	54	%	INA	95%
Salida de bienes y mercancías disponibles, en custodia en almacenes de la institución o de terceros	55	%	INA	93%
<b>Nivel de atención de entregables de Proyectos de Inversión Pública</b>	56			
Nivel de atención de hitos de control de Proyectos de Inversión Pública en fase de inversión	56.1	%	Unidad Ejecutora Inversión Pública SUNAT	100%
Nivel de Cierre de Proyectos de Inversión Pública en fase de inversión	56.2	%	Unidad Ejecutora Inversión Pública SUNAT	100%
Nivel de Ejecución Presupuestal de Proyectos de Inversión Pública (PIP)	56.3	%	Unidad Ejecutora Inversión Pública SUNAT	90%
<b>Atención Oportuna de Productos</b>	57			
Atención Oportuna de Expedientes de Pago	57.1	% (LT1)	INFP	95%
	57.2	% (LT2)	INFP	99%
Atención Oportuna de Certificados Presupuestales - PL1	57.3	% (Cantidad)	INFP	95%
	57.4	% (Importe)	INFP	95%
Atención Oportuna de Certificados Presupuestales - PL2	57.5	% (Cantidad)	INFP	99%
	57.6	% (Importe)	INFP	99%
Porcentaje de uso del patrimonio	58	%	INFP	98%
Reducción del pasivo de bienes patrimoniales	59	%	INFP	100%

1/ La evaluación y seguimiento para la verificación del cumplimiento de las metas se realizará de acuerdo a lo señalado en las fichas correspondientes.



**ANEXO A - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 271-2015/SUNAT**  
**MODIFICACIÓN DE LOS INDICADORES Y METAS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2015**  
**DEL ANEXO I DE LA RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 012-2015/SUNAT**

INDICADORES OPERATIVOS <sup>1/</sup>			RESPONSABLE	META 2015
Denominación	N°	Unidad de Medida		Total Anual
<b>Porcentaje de entregables atendidos dentro del plazo</b>	60			
Porcentaje de consultas legales atendidas dentro del plazo	60.1	%	INALI	96%
Porcentaje de requerimientos administrativos atendidos dentro del plazo	60.2	%	INALI	94%
Efectividad de la defensa de los trabajadores	61	%	INALI	99%
Cumplimiento de entregables programados en el Plan de Seguridad y Defensa Nacional 2015	62	%	OSDNA	100%
Labores de Supervisión Preventiva	63	%	OSOAT	100%
<b>Nivel de satisfacción de los servicios brindados a los colaboradores</b>	64			
Nivel de satisfacción de los servicios brindados a los colaboradores	64.1	%	INRH	70%
	64.2	%	INA	70%
	64.3	%	INFP	70%
	64.4	%	INSI	70%
	64.5	%	GSA,OSA,SSA	70%
Comprensión de los mensajes de las campañas publicitarias transmitidos por la SUNAT realizados en medios masivos (televisión, radio y prensa escrita)	65	%	OIC	39.0%
Cobertura publicitaria de las principales campañas de la SUNAT realizados en medios masivos (televisión, radio y prensa escrita)	66	%	OIC	52.0%
Nivel de Difusión de Temas Institucionales en Medios de Comunicación (Prensa Escrita, Radio, TV)	67	Indice	OIC	8
Nivel de gestión de Comentarios positivos sobre Comentarios Negativos (prensa escrita, televisión, radio)	68	Indice	OIC	2
Atención de entregables priorizados de Planeamiento y Organización	69	%	ONP	100%
<b>Nivel de entregables</b>	70			
Nivel de entrega a la unidad de destino de la documentación de carácter prioritario dentro de tres (03) horas hábiles	70.1	%	SI	98%
Nivel de atención de los servicios de archivo solicitados por los usuarios dentro del plazo de cuatro (04) días hábiles	70.2	%	SI	98%
Nivel de Cumplimiento de la Programación Anual de Digitalización de Documentos en Archivo Central	70.3	%	SI	100%
Nivel de entrega a la unidad de destino de la documentación de carácter no prioritario dentro de cinco (05) horas hábiles	70.4	%	SI	97%
Formulación y aprobación del Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos de la SUNAT	71	%	SI	100%

1/ La evaluación y seguimiento para la verificación del cumplimiento de las metas se realizará de acuerdo a lo señalado en las fichas correspondientes.



**ANEXO A - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 271 -2015/SUNAT**  
**MODIFICACIÓN DE LOS INDICADORES Y METAS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2015**  
**DEL ANEXO I DE LA RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 012-2015/SUNAT**

INDICADORES OPERATIVOS <sup>1/</sup>			RESPONSABLE	META 2015
Denominación	N°	Unidad de Medida		Total Anual
Trabajadores (directivos, funcionarios y servidores) sensibilizados con el cumplimiento del Código de Ética de la Función Pública y Código de Ética de la SUNAT.	72	Cantidad	OFELCCOR	1000
Número de órganos validados respecto del nivel de riesgo de corrupción informado en el 2014.	73	Cantidad	OFELCCOR	12
Servicios de Control Simultáneo y Posterior en la lucha frontal contra la corrupción	74	%	OCI	100.00%
Porcentaje mensual de denuncias admitidas por el OCI en el plazo máximo de 4 días hábiles	75	%	OCI	100%
Acciones Simultáneas sobre la cartera de proyectos de inversión pública de la SUNAT	87	%	OCI	100%
Cumplimiento de entregables- Gestión de Convenios de Cooperación Técnica e Intercambio de Información, Convenios y/o contratos suscritos con el BID	76	%	ONCTC	100%
<b>Nivel de atención de consultas</b>	<b>77</b>			
Consultas externas en materia tributaria y aduanera	77.1	%	INJ	90% (20 días)
Consultas internas en materia tributaria y aduanera	77.2	% (Tributaria)	INJ	92% (14 días)
	77.3	% (Aduanera)	INJ	92% (12 días)
<b>Nivel de atención de entregables y proyectos normativos</b>	<b>78</b>			
Atención de entregables normativos programados	78.1	%	INJ	100%
Formulación de proyectos normativos de mejora técnica legal	78.2	%	INJ	100%
<b>Nivel de Satisfacción de Entregables</b>	<b>79</b>			
Nivel de Satisfacción en la Implementación de nuevos Servicios - Requerimientos informáticos aduaneros, tributarios, transversales y administrativos - Entregables informáticos atendidos en plazo	79.1	% (Modela. Req.)	INSI, INDESCC, INDEA	100%
	79.2	% (Puesta Prod.)	INSI	100%
Nivel de Satisfacción en la Atención - Tickets de Reporte de Fallas recibidos en relación a los sistemas tributarios, aduaneros y administrativos según categorías.	79.3	Cantidad	INSI	Línea Base (LB)
<b>Nivel de Satisfacción de Servicios Informáticos</b>	<b>80</b>			
Nivel de Satisfacción con los Servicios implantados - Disponibilidad de los servicios críticos	80.1	%	INSI	99.6%
Nivel de Satisfacción en la Atención - Tickets de incidentes relacionados a áreas de atención al público atendidos en plazo	80.2	% plazo <=1d	INSI	69%
	80.3	% plazo <=2d	INSI	81%
	80.4	% plazo <=3d	INSI	85%
Nivel de Satisfacción con los Servicios internos - Disponibilidad de los servicios críticos	80.5	%	INSI	98.5%
Nivel de Satisfacción en la Atención - Tickets de incidentes relacionados a áreas internas atendidos en plazo	80.6	% plazo <=1d	INSI	65%
	80.7	% plazo <=2d	INSI	77%
	80.8	% plazo <=3d	INSI	82%

1/ La evaluación y seguimiento para la verificación del cumplimiento de las metas se realizará de acuerdo a lo señalado en las fichas correspondientes.



**ANEXO A - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 271-2015/SUNAT  
 MODIFICACIÓN DE LOS INDICADORES Y METAS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2015  
 DEL ANEXO I DE LA RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 012-2015/SUNAT**

INDICADORES OPERATIVOS <sup>1/</sup>			RESPONSABLE	META 2015
Denominación	N°	Unidad de Medida		Total Anual
Reducción de Quejas-Reclamos	81	%	ODCUA	43%
Quejas-Reclamos y sugerencias atendidas dentro del plazo establecido	82	%	ODCUA	96%
Reducción de Stock de Quejas-reclamos y Sugerencias con plazo vencido	83	%	ODCUA	50%
<b>Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes</b>	84			
Nivel de atención de entregables o hitos de control de programas de cambio o proyectos independientes	84.1	%	Director de Prog. PMC	100%
	84.2	%	Director de Prog. PSDA	100%
	84.3	%	Director de Prog. PFAI	100%
	84.5	%	Director de Prog. PMCBU	100%
	84.7	%	Jefe de Proy. Indep. Essalud	100%
	84.8	%	Jefe de Proy. Indep. SIGA	100%
	84.9	%	Jefe de Proy. Indep. SGRH	100%
	84.10	%	Jefe de Proy. Indep. DO	100%



1/ La evaluación y seguimiento para la verificación del cumplimiento de las metas se realizará de acuerdo a lo señalado en las fichas correspondientes.