

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) NARRATIVO SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE RENTAS (SAR) 2020



T.	OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	Meta Anual 2020	DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA
Asiste	encia al Cumplimiento			CADENA DE V	ALOR	
The second		Verificación y monitoreo del domicilio fiscal	96 Asistencia al Cumplimiento	Visitas de percepción de riesgo y actualización (casa matriz)		
		actual, emisión de documentos fiscales y sucursales	96	Normativo	Visitas de percepción de riesgo y actualización (Sucursales)	Dirección Regional de Grandes Contribuyentes
		Monitoreos de información	48	Asistencia al Cumplimiento Normativo		Direcciones Regionales de Grandes Contribuyentes
		Actualización de la información de la base de datos de OTAG	35536	-	Número de obligados tributarios gestionados (Llamadas, correos, visitas y cruces de información)	Direcciones Regionales, Departamentales
			100% 70%	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Número de obligados tributarios gestionados según actualización en sistema Porcentaje efectivo de actualización	Oficinas Tributarias del Departamento de Asistencia al Cumplimiento
			100%		Numero de expedientes resueltos actualización	Direcciones Regionales de Grandes Contribuyentes
	OE2 Incrementar la calidad de servicios a través de la	Seguimiento de OT que presentan declaración ISV	100%	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Seguimiento de OT que ya presentaron declaración de ISV/ monitoreo de ISV	Direcciones Regionales, Departamentales Oficinas Tributarias del Departamento de Asistencia al Cumplimiento
	estandarización de		80%	Asistencia al Cumplimiento	Porcentaje de Satisfacción	Direcciones Regionales, Departamentales
	procesos que permitan el cumplimiento voluntario	del Obligado Tributario	<80%	Normativo	Plan de Acción de mejoras en el índice de satisfacción del OT	Oficinas Tributarias del Departamento d Asistencia al Cumplimiento
		Actualización Trimestral de preguntas frecuentes	72	Asistencia al Cumplimiento	Catalogo de preguntas frecuentes (Jefes de Asistencia)	Direcciones Regionales, Departamentales Oficinas Tributarias del Departamento de Asistencia al Cumplimiento
		a nivel nacional	20	Normativo	Catalogo de preguntas frecuentes (Coordinación de Facturación)	Direcciones Regionales de Asistencia a
		Número de expedientes	4		Catalogo de preguntas frecuentes (Contact center)	Contact Center
		resueltos de	100% 100%	Asistencia al Cumplimiento	Solicitud de verificación (Prorroga)	Direcciones Regionales, Departamentales
		Facturación a nivel nacional	100%	Normativo	Notificación de Documentos Fiscales no utilizados Expedientes Varios	Oficinas Tributarias del Departamento d Asistencia al Cumplimiento Operativo
		Visitas a obligados tributarios con el fin de hacer cumplir los requisitos del régimen de facturación	732	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Visitas a las imprentas para ejecutar el informe de inspección	Direcciones Regionales de Asistencia a Cumplimiento

		Ejecución de Operativos y puntos fijos en zona estratégica a nivel nacional	156	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Operativos y puntos fijos	Direcciones Departamentales y Oficinas Tributarias de Asistencia al Cumplimiento
			100%		Numero total de llamadas de consulta telefónica recibidas	
		Efectividad de llamadas telefónicas recibidas	100%	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Llamadas de consulta telefónica respondidas dentro de los 6 minutos de espera	Contact Center
			90%		Porcentaje efectivo de llamadas respondidas dentro de los 6 minutos de espera	-
		Estadística relevante de actividades de Contact	100% 100%	Asistencia al Cumplimiento	Correos electrónicos atendidos	
		Center	100%	Normativo	Redes Sociales Web chat atendidos	Contact Center
		Reporte de quejas y sugerencias atendidas	12	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Reporte de quejas y sugerencias atendidas	Contact Center
Reca	udación			and the state of t		
		Numero de expedientes cerrados en cobranza	378	4	Grandes	
COBRO		persuasiva a nivel nacional	6,915	Recaudación Normativo	Medianos y Pequeños	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Recaudación Operativo
		Porcentaje de Montos	Informativo	Recaudación Normativo	Grandes	
		recuperados en cobro persuasivo respecto a lo	Informativo	Recaudación Normativo	Medianos y Pequeños	Direcciones Regionales y Departamentales
Ó	OE1	programada	Informativo	Recaudación Normativo	Coactiva	del Departamento de Recaudación Operativo
GESTIÓN DE	Incrementar la eficiencia del control y cobro de los tributos internos, combatiendo la evasión	Porcentaje de proyectos de demanda presentados a la PGR a nivel nacional	1,235	Recaudación Normativo	Demandas Presentadas a la PGR	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Recaudación Operativo
	fiscal	expedientes resueltos 459			Devoluciones	
			Recaudación Normativo	Notas de Crédito	Direcciones Regionales y Departamentales	
		en el mes (Periodo ≥ 2017) a nivel nacional	2,874	- Trecadación Normativo	Rectificativas	del Departamento de Recaudación Operativ
		Porcentaie de	5,656		Expedientes Varios	
		depuraciones para	962 2,112	4	Grandes	
		Obligados Tributarios a		Recaudación Normativo	Medianos	Direcciones Regionales y Departamentales
1111		nivel nacional	17,705		Pequeños	del Departamento de Recaudación Operativo
Fedat	arios Fiscales					
		Realizar operativos de	600	Departamento de Fedatarios	Disuasivo 1	
	OE1 Incrementar la eficiencia del control y cobro de los tributos internos, combatiendo la evasión	facturación y visitas puntuales	180	Fiscales	Disuasivo 2	Departamento de Fedatarios Fiscales
		Realizar acciones ejecutivas	10	Departamento de Fedatarios Fiscales	Vistas a diferentes departamentos y municipios del país	Departamento de Fedatarios Fiscales
		Impartir Capacitaciones	100%	Departamento de Fedatarios Fiscales	Solicitudes de las Direcciones regionales, departamentales y Oficinas Tributarias	Departamento de Fedatarios Fiscales, Direcciones Regionales, Departamentales y oficinas tributarias
	fiscal	Atender las solicitudes realizadas por parte de Gestión Tributaria de cada Dirección Regional,	100%	Departamento de Fedatarios Fiscales	Solicitudes atendidas	Departamento de Fedatarios Fiscales, Direcciones Regionales, Departamentales y oficinas tributarias

		Departamental y Oficina Tributaria				
		Atender al 100% las denuncias recibidas	100% 100% 100%	Departamento de Fedatarios Fiscales	Disuasivo I	Departamento de Fedatarios Fiscales
		Realizar Operativos a Imprentas	12	Departamento de Fedatarios Fiscales	Ejecutivo Operativos realizados a imprentas	Departamento de Fedatarios Fiscales
		Atender a las solicitudes realizadas por la	100%	Departamento de Fedatarios	Operativos en Bodega	
Casul	ón Tributaria	coordinación de Fyduca	100%	Fiscales	Operativos en Carretera	Departamento de Fedatarios Fiscales
CESIII	on imputaira	Porcentaie de	100%	<u>Construite de la construite de la const</u>	Grandes	
Extensivos		Cumplimiento de actuaciones de controles extensivos de Diferencias (Selección)	100%	Gestión Tributaria Normativo	Medianos y Pequeños	Direcciones Regionales y Departamenta del Departamento de Gestión Tributar Operativo
		Porcentaje de	100%		Grandes	
Controles		Cumplimiento de actuaciones de controles extensivos de comprobaciones abreviadas (Selección)	100%	Gestión Tributaria Normativo	Medianos y Pequeños	Direcciones Regionales y Departamenta del Departamento de Gestión Tributar Operativo
es			Según Corresponda		Archivo	
Devoluciones		Porcentaje de	23	4	Impuesto Sobre la Renta	
3	OE1 Incrementar la eficiencia	Resolución de	104 4		Impuesto Sobre Venta 1	Direcciones Regionales y Departamenta
V	del control y cobro de los	Devolución de	9	Gestión Tributaria Normativo	Impuesto Sobre Venta 2 Impuesto Sobre Venta 4	del Departamento de Gestión Tributar
De	tributos internos.	expedientes resueltos	12		Impuesto Sobre Venta 4	Operativo
	combatiendo la evasión	en el mes	54	1	Otros	
	fiscal		Según Corresponda		Sanciones Administrativas	
S			Según Corresponda		Archivo	
Casos			2,458		Comunicaciones de Cierre	
de Ca		Porcentaje de	Según Corresponda		Verificaciones de Cierre	
Análisis o		resolución de expedientes de análisis	Según Corresponda	Gestión Tributaria Normativo	Arrastre de perdidas	Direcciones Regionales y Departamenta del Departamento de Gestión Tributar
nál		de casos resueltas de	523	_	Prestamistas No bancarios	Operativo
A		mes	1132	1	Baja de Obligaciones	
			Según Corresponda		Regularizaciones	
			1163 335	-	Solicitudes Varias	
	Auditoria Tributaria		335		Descargo de Omisos	
	OE1	Porcentaje de		Γ		
	Incrementar la eficiencia del control y cobro de los tributos internos,	cumplimiento de actuaciones de controles extensivos	15	Auditoria Tributaria Normativo	Actuaciones de Control	Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia

	combatiendo la evasión fiscal	Montos Generados por gestión de Actuaciones de Controles Extensivos	Según Corresponda	Auditoria Tributaria Normativo	Montos Generados	Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia
Intensivos		Porcentaje de Auditorias Cerradas con resolución	52 87 4	Auditoria Tributaria Normativo	Grandes Medianos y pequeños Precios de Transferencia	Direcciones Regionales del Departamento de Gestión Tributaria, Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia
		Montos generados por gestión de actuaciones	Según Corresponda Según	Auditoria Tributaria Normativo	Grandes Medianos y pequeños	Direcciones Regionales del Departamento
Controles		de auditoria	Corresponda Según Corresponda	Addiction Tributaria Normativo	Precios de Transferencia	de Gestión Tributaria, Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia
Resolu		Porcentaje de resolución de expedientes	60	Auditoria Tributaria Normativo	Precios de Transferencia	Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia
Direce	ción Nacional de Gestión Es	Arroldarian		CADENA DE A	POYO	
	work hadronal de Gestion Es	Distribución y monitoreo mensual de metas de recaudación	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Metas de Recaudación	Departamento de Planificación y Control de Gestión
uo	OE1 Incrementar la eficiencia del control y cobro de los	Proyección de metas de Recaudación a nivel municipal	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Metas de Recaudación	Departamento de Planificación y Control de Gestión
ol de Gestión		(Coordinación, consolidación y publicación del POA Institucional) Formulación POA	4	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Formulación POA	Departamento de Planificación y Control de Gestión
Control		Evaluación POA	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Evaluaciones POA	Departamento de Planificación y Control de Gestión
Planificación y	tributos internos, combatiendo la evasión fiscal	Informes Trimestrales de Resultados de Gestión	4	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Informes de Resultados de Gestión	Departamento de Planificación y Control de Gestión
nific	OE2 Incrementar la calidad de servicios a	Reporte de recaudación (Diario)	251	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Reportes de Recaudación	Departamento de Planificación y Control de Gestión
de Pla	través de la estandarización de	Reportes Definitivos de Recaudación	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Definitivos de Recaudación	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	procesos que permitan el cumplimiento voluntario	Actualización OAIP	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Actualizaciones Mensuales OAIP	Departamento de Planificación y Control de Gestión
tame		Informe Ejecutivo de Recaudación	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Informe Ejecutivo de Recaudación por Dirección	Departamento de Planificación y Control de Gestión
Departamento		Formulación SIAFI GES siguiente periodo fiscal	1	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Formulación SIAFI GES	Departamento de Planificación y Control de Gestión
Ü		Formulación SGPR siguiente periodo fiscal	1	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Formulación SGPR	Departamento de Planificación y Control de Gestión
		Evaluación SIAFI GES	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Evaluación Mensual SIAFI GES	Departamento de Planificación y Control de Gestión
		Evaluación SGPR	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Evaluación Mensual SGPR	Departamento de Planificación y Control de Gestión

	T**					
		Informe Trimestral para SEFIN	4	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Informe Trimestral SEFIN	Departamento de Planificación y Control de Gestión
		Alineamiento POA para Formulación PACC siguiente periodo fiscal	1	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Formulación POA y PACC siguiente período fiscal	Departamento de Planificación y Control de Gestión y Departamento Administrativo
		Monitoreo y Seguimiento de gestión a nivel nacional (Giras)	4	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Giras de monitoreo y seguimiento a nivel nacional	Departamento de Planificación y Control de Gestión
		Evaluación Anual PEI	1	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Evaluación Anual PEI	Departamento de Planificación y Control de Gestión
		Coordinar la formulación de la memoria institucional	1	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Realización de Informe de Memoria Institucional SAR	Departamento de Planificación y Control de Gestión y Direcciones Nacionales
Ω		SIPOC (Proveedor, insumo, etapa, producto, cliente)	10	Departamento de Gestión de Procesos	SIPOC elaborados	Departamento de Gestión de Procesos
Procesos		Diagramas de flujo y descriptivo	72	Departamento de Gestión de Procesos	Diagramas y Flujos Elaborados	Departamento de Gestión de Procesos
de Pro		Matriz de Indicadores (Tabla indicadores)	7	Departamento de Gestión de Procesos	Indicadores	Departamento de Gestión de Procesos
Gestión c		Elaborar matriz de riesgo de manual de proceso	7	Departamento de Gestión de Procesos	Matrices realizadas	Departamento de Gestión de Procesos
de		Administración de Contrato de Consultores (Informe de Seguimiento)	11	Departamento de Gestión de Procesos	Informes Elaborados	Departamento de Gestión de Procesos
Departamento		Elaborar Documento Institucional (Documento Elaborado Manual de Procedimiento, Instructivo, Guia, Manual de Usuario)	48	Departamento de Gestión de Procesos	Documentos Elaborados	Departamento de Gestión de Procesos
			100%	Departamento de Inteligencia	Detectar fuentes de identificación de riesgos	Departamento de Inteligencia
			100%	Departamento de Inteligencia	Aplicar ciclo de identificación de riesgos	Departamento de Inteligencia
i a		Identificación -	100%	Departamento de Inteligencia	Documentar Ficha de Observación	Departamento de Inteligencia
Ē		Identificación	100%	Departamento de Inteligencia	Documentar ficha de riesgo	Departamento de Inteligencia
lig			4	Departamento de Inteligencia	Incorporación de nuevas fichas al Catalogo	Departamento de Inteligencia
Inteligencia			100%	Departamento de Inteligencia	Identificar Información Disponible	Departamento de Inteligencia
П			3	Departamento de Inteligencia	Sistematización de Indicadores y Riesgos	Departamento de Inteligencia
ep e		Análisis, Valoración y	3	Departamento de Inteligencia	Programar modulo de Selección y Asignación	Departamento de Inteligencia
Departamento		Priorización	1	Departamento de Inteligencia	Integrar el Módulo preprogramado de Evaluación al MGR-H	Departamento de Inteligencia
Ē			100%	Departamento de Inteligencia	Priorización de Oblígados Tributarios Elegibles	Departamento de Inteligencia
epar		Asignación y	100%	Departamento de Inteligencia	Elaborar propuesta del plan de gestión del cumplimiento tributario PGCT.	Departamento de Inteligencia
Ω		Planificación	100%	Departamento de Inteligencia	Ejecutar Módulo de Selección y Asignación	Departamento de Inteligencia
		_	100% 100%	Departamento de Inteligencia	Validar la Selección	Departamento de Inteligencia
					Entregar asignación de casos	

			100	Departamento de Inteligencia	Asignación de Controles Intensivos e Extensivos (Fiscalidad y Precios de Transferencia)	Departamento de Inteligencia
			800	Departamento de Inteligencia	Asignación de Controles Extensivos Gestión Tributaria	Departamento de Inteligencia
			100%	Departamento de Inteligencia	Diseño de Tratamiento	Departamento de Inteligencia
			12	Departamento de Inteligencia	Elaboración del POA del Departamento de Inteligencia	Departamento de Inteligencia
			4	Departamento de Inteligencia	Evaluación de tratamiento	Departamento de Inteligencia
		Evaluación y	4	Departamento de Inteligencia	Ejecutar seguimientos a Regionales y Apoyo a Regionales	Departamento de Inteligencia
		Seguimiento	1	Departamento de Inteligencia	Integrar el Módulo preprogramado de Evaluación al MGR-H	Departamento de Inteligencia
			100%	Departamento de Inteligencia	Seguimiento de compromisos del Comité de Gestión de Riesgo	Departamento de Inteligencia
			4	Departamento de Inteligencia	Análisis Sistemático de la Calidad de Datos	Departamento de Inteligencia
			1	Departamento de Inteligencia	Plan de Información	Departamento de Inteligencia
			100%	Departamento de Inteligencia	Requerimientos de Información	Departamento de Inteligencia
			100%	Departamento de Inteligencia	Herramientas y Desarrollos Tecnológicos	Departamento de Inteligencia
		Gestión de Información	100%	Departamento de Inteligencia	Elaboración de perfiles MGR-H	Departamento de Inteligencia
			100%	Departamento de Inteligencia	Elaboración Perfiles Máximas Autoridades	Departamento de Inteligencia
			1	Departamento de Inteligencia	Reingeniería del MGR-H	Departamento de Inteligencia
		[1	Departamento de Inteligencia	Convenios de Información	Departamento de Inteligencia
			6	Departamento de Inteligencia	Elaboración de Dashboard	Departamento de Inteligencia
		Otras tareas relacionadas con las actividad del Depto. (Elaboración de presentaciones según puntos señalados en informe del FMI)	100%	Departamento de Inteligencia	Actividades Realizadas	Departamento de Inteligencia
S		Elaboración de Estudios	2	Departamento de Estudios	Estudios Fiscales y Económicos	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos
estudios ómicos			2	Fiscales y Económicos	Estudios Económicos	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos
de es nóm		Elaboración de Notas Técnicas	6	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Notas Elaboradas	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos
ento c y ecc		Elaboración de Boletines Estadísticos	12	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Boletines elaborados	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos
Departamento de estudic fiscales y económicos		Evaluación y Proyección de Impuestos	4	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Evaluación y Proyecciones elaboradas	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos
		Solicitudes de información y requerimientos de otras áreas	100%	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Solicitudes de Información y Requerimientos atendidos	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos
inspe	octoria General OE1 Incrementar		6.77			Departamento de Inspectoria General,
	la eficiencia del control y cobro de los tributos internos, combatiendo la	Elaboración y ejecución del plan de gestión de riesgo	22	Inspectoría General	Riesgos Gestionados/Riesgos Identificados	Seguridad de la Información, CIPLAFT, Auditoria Forense, investigaciones Interna e Investigaciones Tributarias, Investigaciones Basadas en Riesgos

eind () AQ21	evasión fiscal	Cantidad de				
	OE2 Incrementar la calidad de servicios a través de la estandarización de procesos	Dictámenes informáticos forenses ejecutados	2	Inspectoria General	Dictámenes informáticos forenses realizados	Departamento de Inspectoría General y Seguridad de la Información
	que permitan el cumplimiento voluntario	Cantidad de Auditorías en los Sistemas Ejecutadas según el Plan de Control Interno de Seguridad de la Información Institucional	96	Inspectoría General	Casos con dictamen técnico terminado	Departamento de Inspectoría General y Seguridad de la Información
		Cantidad de casos resueltos a dictamen técnico pericial en auditorias forenses	7	Inspectoría General	Casos con dictamen técnico /total casos iniciados	Departamento de Inspectoría General y Auditoria Forense
		Montos determinados por auditorias forenses a dictamen técnico	Informativo	Inspectoría General	Montos Determinados por Auditorias Forenses	Departamento de Inspectoría General y Auditoria Forense
		Porcentaje de respuestas a requerimientos realizados por operadores de justicia	600	Inspectoría General	Respuestas proporcionadas/requerimientos solicitados	Departamento de Inspectoría General y CIPLAFT
		Porcentaje de OT con presunción de operaciones con riesgo para la AT	100%	Inspectoría General	OT con riesgos presuntos/ total de OTAG*S registrados	Departamento de Inspectoría General y CIPLAFT
		Cantidad de investigaciones terminadas con informe	45	Inspectoría General	Investigaciones concluidas con indicios de incumplimiento tributario y/o sanciones disciplinarias, remitidas internamente	Departamento de Inspectoría General e investigaciones Internas e Investigaciones Tributarias
		de investigación transferidas (internos y externos)	15	Inspectoria General	Investigaciones concluidas con indicios de Delito o conductas conexas, remitidas a entes acusadores u otra institución	Departamento de Inspectoría General e investigaciones Internas e Investigaciones Tributarias
		Cantidad de Análisis preliminar de denuncias remitidas, cuyo resultado indica que la misma debe ser gestionada por otro departamento o Institución	Según Corresponda	Inspectoría General	Análisis preliminar de denuncias concluidas y remitidas a entes internos o externos	Departamento de Inspectoría General e investigaciones Internas e Investigaciones Tributarias
		Cantidad de revisiones en los procesos realizados en el SAR.	3	Inspectoría General	Porcentaje de investigaciones de riesgo en los procesos ejecutadas y remitidas	Departamento de Inspectoría General e investigaciones basadas en Riesgo
Gestión de Tramites	taria General OE1 Incrementar la eficiencia del control y cobro de los tributos internos,	Porcentaje de cumplimiento de traslado de expedientes a áreas resolutoras	100%	Secretaria General	Expedientes Trasladados a áreas resolutoras	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de recepción y notificación operativo
Gest	combatiendo la evasión fiscal	Porcentaje de Reducción de mora de	100%	Secretaria General	Reducción de mora de expedientes de notificación	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de recepción y notificación operativo

	expedientes de notificación				
	Porcentaje de Notificaciones efectivas	100%	Secretaria General	Notificación realizadas	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de recepción y notificación operativo
	Porcentaje de notificaciones efectivas dentro del plazo	100%	Secretaria General	Notificacaciones realizadas dentro del plazo	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de recepción y notificación operativo
	Porcentaje de notificaciones ilocalizables en la gestión de notificación	100%	Secretaria General	Notificaciones ilocalizables	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de recepción y notificación operativo
	Elaboración de Instrucciones, procedimientos, etc.	Trimestral	Secretaria General	Instrucciones y procedimientos realizados	Secretaria general
	Porcentaje de peticiones resueltas	100%	Secretaria General	Peticiones realizadas	Secretaria general
	Actualización de Requisitos mínimos	Semestral	Secretaria General	Requisitos minimos actualizados	Secretaria general
	Supervisión y seguimiento a las actividad programadas en POA	100%	Secretaria General	Monitoreo de las actividad programadas en POA	Secretaria general
General	Porcentaje de cumplimiento de estrategia de notificación por realizar	100%	Secretaria General	Cumplimiento de la estrategia de notificación	Secretaria general
Secretaria	Revisión de actualización de Sofia por parte de los colaboradores	Trimestral	Secretaria General	Monitoreo de la actualización de sofia por parte de los colaboradores	Secretaria general
	Acciones para depurar Sofia	Trimestral	Secretaria General	Depuracion de Sofia	Secretaria general
	Porcentaje de cumplimiento de resolución de tramites (mora a partir de diciembre 2018)	100%	Secretaria General	Resolución de Tramites realizados en plazo	Secretaria general
	Porcentaje de tramites resueltos dentro del plazo	100%	Secretaria General	Resolución de Tramites realizados en plazo	Secretaria general
	Acciones para organizar archivo inactivo	Trimestral	Secretaria General	Acciones realizadas	Secretaria general
OAIP	Porcentaje de cumplimiento según IAIP	100%	Secretaria General	Actualización del PORTAL	OAIP
Archivo	Porcentaje de registros de datos generales de expedientes inactivos	100%	Secretaria General	Registros de Datos realizados	Archivo
Ar	Porcentaje de cierre de expedientes	100%	Secretaria General	Expedientes Cerrados	Archivo

Direc	ción Nacional de Talento Hu	mano				
nto		Porcentaje de Dotación de Colaboradores por Dirección	120	Dirección Nacional de Talento Humano	Contrataciones efectivas	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
Talento		Tiempo Promedio de Cobertura de Vacantes	<_32 DIAS	Dirección Nacional de Talento Humano	Dias desde que se genera la vacante	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
lo del		Evaluación de Desempeño	100%	Dirección Nacional de Talento Humano	Evaluación realizada	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
Desarrollo		Ejecutar el Plan de Bienestar y Seguridad Ocupacional	42	Dirección Nacional de Talento Humano	Plan ejecutado	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
Planificación y D Humano	OE3 Incrementar el nivel de	Capacitaciones a nivel directivo y de la DNTH sobre gestión de riesgo de capital humano	1	Dirección Nacional de Talento Humano	Capacitaciones realizadas	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
anific H	competencia y habilidades de los colaboradores	Ejecución de Plan de Gestión del Riesgo	1	Dirección Nacional de Talento Humano	Plan ejecutado	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
de	mediante la implementación de los subsistemas de talento humano	Informe Ejecutivo sobre el análisis de impacto de mitigación de riesgos de capital humano	1	Dirección Nacional de Talento Humano	Informe elaborado	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
Departamento		Ejecución del Plan de Género a nivel Institucional	4	Dirección Nacional de Talento Humano	Plan ejecutado	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
De		Aplicación de encuesta de clima laboral a nivel nacional	2	Dirección Nacional de Talento Humano	Encuesta aplicada	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
ento n de		Porcentaje de Rotación Voluntaria	<u><</u> 5%	Dirección Nacional de Talento Humano	Rotación de personal	Departamento de Gestión de Talento Humano
rtame estión		Porcentaje de Rotación Involuntaria	<u><</u> 5%	Dirección Nacional de Talento Humano	Rotación de personal	Departamento de Gestión de Talento Humano
Departamento de Gestión de		Inducción del RECAEFUSAR a nuevos colaboradores	4	Dirección Nacional de Talento Humano	Inducciones Realizadas	Departamento de Gestión de Talento Humano
Direc	ción Nacional Administrativ					
trativo		Porcentaje de cumplimiento de plan anual de compras y contrataciones	100%	Dirección Nacional Administrativa Financiera	Plan anual de compras y contrataciones ejecutado	Departamento Administrativo
nto Administrativo	OE6 Incrementar la eficiencia en la ejecución de los recursos financieros a través de la correcta y oportuna distribución de la asignación presupuestaria	Porcentaje de cumplimiento de plan anual de compras y contrataciones en el plazo	100%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Plan anual de compras y contrataciones ejecutado en el plazo	Departamento Administrativo
Departamento		Monitorear que las solicitudes de compras de las diferentes direcciones ingresen a DNAF los primeros 5 días del mes	100%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Monitoreo de solicitudes ingresadas	Departamento Administrativo

.

		~~~~~		
Matriz PACC, procesos ejecutados y pagados en el mes planificado	100%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Matriz PACC ejecutada	Departamento Administrativo
Reducir al 0% las compras no programadas en PACC	0%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Reducción de compras no programadas	Departamento Administrativo
Inventario actualizado en base a análisis de consumo histórico y real a nivel nacional	12	Dirección Nacional administrativo Financiera	Inventarios Actualizados	Departamento Administrativo
Porcentaje de cumplimiento efectivo de la matriz de viáticos	100%	Dírección Nacional administrativo Financiera	Matriz de viaticos ejecutada	Departamento Administrativo
moratorios	0%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Pagos Realizados	Departamento Administrativo
en el pago oportuno de servicios públicos	100%	Dírección Nacional administrativo Financiera	Pagos Realizados	Departamento Administrativo
	100%		Procesos de licitación a tiempo	
contrataciones directas ejecutados y pagados en el mes programado por las diferentes direcciones	0%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Procesos de licitación atrasados	Departamento Administrativo
Porcentaje de ejecución presupuestaria (servicios personales)	Informativo	Dirección Nacional administrativo Financiera	Ejecución Presupuestaria ejecutada (Servicios personales)	Departamento Financiero
Porcentaje de ejecución presupuestaria (servicios no personales)	Informativo	Dirección Nacional administrativo Financiera	Ejecución Presupuestaria ejecutada (Servicios no personales)	Departamento Financiero
Porcentaje de ejecución presupuestaria (materiales)	Informativo	Dirección Nacional administrativo Financiera	Ejecución Presupuestaria ejecutada (materiales)	Departamento Financiero
reprogramaciones presupuestarias realizadas en el periodo	≤ 10 por trimestre	Dirección Nacional administrativo Financiera	Reprogramaciones presupuestarias realizadas	Departamento Financiero
presupuestaria (Inversión)	Informativo	Dirección Nacional administrativo Financiera	Ejecución Presupuestaria ejecutada (Inversión)	Departamento Financiero
Porcentaje de ejecución presupuestaria (Transferencia)	Informativo	Dirección Nacional administrativo Financiera	Ejecución Presupuestaria ejecutada (Transferencia)	Departamento Financiero
Porcentaje de pagos ejecutados en el plazo	Informativo	Dirección Nacional administrativo Financiera	Pagos ejecutados en plazo	Departamento Financiero
Capacitación/ recomendaciones de UAI	1	Dirección Nacional administrativo Financiera	Capacitaciones realizadas de UAI	Departamento Financiero
	en el mes planificado Reducir al 0% las compras no programadas en PACC Inventario actualizado en base a análisis de consumo histórico y real a nivel nacional Porcentaje de cumplimiento efectivo de la matriz de viáticos 0% pagos de intereses moratorios Porcentaje de eficiencia en el pago oportuno de servicios públicos 100% de los procesos licitatorios y contrataciones directas ejecutados y pagados en el mes programado por las diferentes direcciones Porcentaje de ejecución presupuestaria (servicios personales) Porcentaje de ejecución presupuestaria (servicios no personales) Porcentaje de ejecución presupuestaria (materiales) Numero de reprogramaciones presupuestarias realizadas en el periodo Porcentaje de ejecución presupuestaria (Inversión)	ejecutados y pagados en el mes planificado Reducir al 0% las compras no programadas en PACC Inventario actualizado en base a análisis de consumo histórico y real a nivel nacional Porcentaje de cumplimiento efectivo de la matriz de viáticos 0% pagos de intereses moratorios Porcentaje de eficiencia en el pago oportuno de servicios públicos 100% de los procesos licitatorios y contrataciones directas ejecutados y pagados en el mes programado por las diferentes direcciones Porcentaje de ejecución presupuestaria (servicios personales) Porcentaje de ejecución presupuestaria (servicios no personales) Porcentaje de ejecución presupuestaria (materiales) Numero de reprogramaciones presupuestarias realizadas en el periodo Porcentaje de ejecución presupuestaria (Informativo trimestre realizadas en el periodo Porcentaje de ejecución presupuestaria (Informativo trimestre trimestre de informativo capacitación/ recomendaciones de 1	ejecutados y pagados en el mes planificado Reducir al 0% las compras no programadas en PACC Inventario actualizado en base a análisis de consumo histórico y real a nivel nacional Porcentaje de cumplimiento efectivo de la matriz de viáticos 0% pagos de intereses moratorios Porcentaje de eficiencia en el pago oportuno de servicios públicos 100% de los procesos licitatorios y contrataciones directas ejecutados y pagados en el mes programado por las diferentes direcciones Porcentaje de ejecución presupuestaria (servicios personales) Porcentaje de ejecución presupuestaria (materiales) Numero de reprogramaciones presupuestarias realizadas en el periodo Porcentaje de ejecución presupuestaria (materiales) Numero de reprogramaciones contrativo (materiales) Numero de reprogramaciones presupuestaria (materiales) Numero de reprogramaciones de jecución presupuestaria (materiales) Numero de reprogramaciones contrativo (materiales) Numero de re	ejecutados y pagados en el mes planificado la definistrativo Financiera administrativo Financiera programadas en PACC inventario estualizado inventario estualizado en el mes programadas en PACC inventario estualizado en tenta programadas en PACC inventario estualizado en tenta programadas en PACC inventario estualizado en el pago oportuno de la matriz de viáticos o 10% pagos de intereses moratorios processos incitatorios y real administrativo Financiera de inventarios Actualizados inventarios de el citorio de la matriz de viáticos o 100% de los procesos incitatorios y contrataciones directas ejecutados por las diferentes direcciones directas ejecutados y pagados en el mes programado por las diferentes direcciones processos informativo persupuestaria (servicios no personales)  Porcentaje de ejecución presupuestaria (materiales)  Numero de reprogramaciones presupuestaria (informativo (materiales)  Numero de reprogramaciones presupuestaria (informativo (inversión))  Porcentaje de ejecución presupuestaria (informativo (informativo (informativo (informativo personales))  Porcentaje de ejecución presupuestaria (informativo informativo (informativo (informativo informativo (informativo en el pagos ejecutados en

		Recomendaciones de UAI/ manuales de procesos y procedimientos	1	Dirección Nacional administrativo Financiera	Recomendaciones realizadas de UAI	Departamento Financiero
Direc	ción Nacional de Tecnología					
e .		Cantidad de desarrollos	70	Disposión Nocional de	Cantidad de Sets Desarrollados	
E o		tecnológicos	58	Dirección Nacional de	Cantidad de Desarrollos Tecnológicos Certificados	Departamento de gestión de Aplicaciones
Ĕ P	OE4 Incrementar la	techologicos	12	Tecnología	Cantidad de Desarrollos Tecnológicos de BI Desarrollados	Departamento de gestion de Apineaciones
Departamen to de	innovación y modernización de la gestión institucional a	Cantidad de incidentes analizados	192	Dirección Nacional de Tecnología	incidentes analizados	Departamento de Gestión de Aplicaciones
\$ ≎	través del uso de tecnologías	Porcentaje de Ejecución	100%	Dirección Nacional de	Mesas de Ayuda	
- L	traves deruso de tecnologías	de proyectos	100%	Tecnología	Centro alterno de datos	Departamento de Infraestructura y Redes
Infraestru Proy C ctura y ecto	de la información y comunicaciones	Disponibilidad de los	98%	Dirección Nacional de Tecnología	Porcentaje de disponibilidad de TIC (porcentaje por oficina)	
Ĕij.		servicios TIC	0001	Dirección Nacional de	Porcentaje de disponibilidad de internet (Hondutel,	Departamento de Infraestructura y Redes
່ ⊑ິ່			98%	Tecnologia	Cable color)	
Direc	ción Nacional Jurídico			The second second		
0		Porcentaje de Consultas			Consultas Atendidas de los departamentos de	<u> </u>
ğ		atendidas	100%		Impugnaciones y Asesoría y Procuración Legal	
Unificado				Dirección Nacional Jurídico	Consultas Atendidas en el plazo de los	Departamento de Impugnaciones y Asesori
<b>3</b>		Porcentaje de consultas	100%	Direction (Vacional Sanato	departamentos de Impugnaciones y Asesoría y	y procuración legal
⊃		atendidas en el plazo	.10070		Procuración Legal	
714 E E E		Cumplimiento del plan			Frocuración Legal	
		de capacitación interno	8	Dirección Nacional Jurídico	Capacitaciones Realizadas	
		(Impugnaciones)		Direccion Nacional Junio	Capacitaciones Realizadas	Departamento de Impugnaciones
		Revisión de Dictámenes				
		técnicos en proceso y/o				
		terminados de las				
		coordinaciones de	184	Dirección Nacional Jurídico	Dictámenes Técnicos Revisados	Departamento de Impugnaciones
		impugnaciones				
es		operativas				
Impugnaciones	OE1	Prepara informes				
<u> </u>	Incrementar la eficiencia del	estadísticos productivos				
Ĕ	control y cobro de los	de impugnaciones, cada				
<u> </u>	tributos internos,	tres meses ( alineado a				
Ē	combatiendo la evasión	la solicitud 5.1.1				
= -		Elaboración de planes				
de	fiscal	de acción referentes a	2	Discoulée Manieural Institut	Internal Plate	_
Departamento			2	Dirección Nacional Jurídico	Informes Elaborados	Departamento de Impugnaciones
<u> </u>		los puntos de mejora				
E E		detectados en los				
<b>E</b>		informes de evaluación				
g.		del desempeño				
ے ہے		institucional, del plan				
		COCOIN				
		Porcentaje de	201			Direcciones Regionales de Impugnaciones
		Dictámenes Técnicos	291	Dirección Nacional Jurídico	Dictámenes Técnicos Elaborados	Operativos
		emitidos	****			Operativos
		Presentar Informe		İ		
		ejecutivo cada dos	30	Dirección Nacional Jurídico	Informes Fiecutivos elaborados	Danastainante de terreres este
	meses, de las reuniones			Informes Ejecutivos elaborados	Departamento de Impugnaciones	
		meses, de las reuniones efectuadas con primera	•••		momos Ejosativos ciaborados	Departamento de impugnaciones

Gert Austra		instancia por los casos	T T	1		
		que podrían desvanecer				
Total Control of the		o concederse				
Legal		Porcentaje de Gestíones Administrativas realizadas	100%	Dirección Nacional Jurídico	Gestiones Administrativas Realizadas	Departamento de Asesoría y Procuración Legal
Procuración		Elaborar instructivos, procedimientos, lineamientos, etc.; para áreas operativas	100%	Dirección Nacional Jurídico	Instructivos, procedimientos y lineamientos elaborados	Departamento de Asesoría y Procuración Legal
		Cumplimiento del plan de capacitación interno	100%	Dirección Nacional Jurídico	Capacitaciones Realizadas	Departamento de Asesoría y Procuración Legal
de Asesoría		Supervisión de expedientes administrativos de las unidades legales operativas	100%	Dirección Nacional Jurídico	Expedientes administrativos supervisados	Departamento de Asesoría y Procuración Legal
Departamento		Supervisión de expedientes judiciales	100%	Dirección Nacional Jurídico	Expedientes Judiciales supervisados	Departamento de Asesoría y Procuración Legal
partai		Informe de sentencias judiciales	100%	Dirección Nacional Jurídico	Informes elaborados de sentencias judiciales	Departamento de Asesoría y Procuración Legal
Dei		Mantener actualizada los textos de las leyes tributarias	100%	Dirección Nacional Jurídico	Actualización de los textos de las leyes tributarias	Departamento de Asesoría y Procuración Legal
Gestión operativa		Porcentaje de expedientes resueltos	337 2064 496 323 100% 1668	Dirección Nacional Jurídico	Inventario en años anteriores Nuevo Código Recursos de reposición Devoluciones (Notas de crédito- dinero en efectivo) Fiscalizaciones Otros	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Asesoría y procuració legal operativo
Relaci	iones Publicas		1000		Ottos	
		Cobertura de Eventos	24	Departamento de Relaciones Publicas	Eventos cubiertos	Departamento de Relaciones Publicas
		Coordinación de entrevistas	24	Departamento de Relaciones Publicas	Entrevistas coordinadas	Departamento de Relaciones Publicas
		Organización de conferencia de prensa	12	Departamento de Relaciones Publicas	Conferencias de prensa Organizadas	Departamento de Relaciones Publicas
	OE2 Incrementar la calidad de servicios a través de la estandarización de procesos que permitan el cumplimiento voluntario	Monitoreo Diario de Medios	250	Departamento de Relaciones Publicas	Monitoreos de medios realizados	Departamento de Relaciones Publicas
		Organización de Jornadas de Oración	11	Departamento de Relaciones Publicas	Jornadas de Oración organizadas	Departamento de Relaciones Publicas
		Elaboración y Difusión de notas de prensa Coordinación de	112	Departamento de Relaciones Publicas	Notas de prensa realizadas	Departamento de Relaciones Publicas
		eventos Seguimiento del plan de	2	Departamento de Relaciones Publicas	Eventos coordinados	Departamento de Relaciones Publicas
		manejo de crisis	12	Departamento de Relaciones Publicas Departamento de Relaciones	Plan de manejo de crisis	Departamento de Relaciones Publicas
	Ì	Participación en				

Comi	unicación e Imagen	Alimentación/ Actualización de Intranet	12	Departamento de Relaciones Publicas	Actualizaciones realizadas	Departamento de Relaciones Publicas
		Conferencias en Línea	24	Departamento de Comunicación e imagen	Comunicación Externa: Webinars de diferentes temas tributarios en redes sociales	Departamento de Comunicación e imagen
		Campañas de orientación al Obligado Tributario como apoyo al cumplimiento voluntario de sus obligaciones fiscales.	12	Departamento de Comunicación e imagen	Comunicación Externa: ISV, Oficina Virtual, DMC, PACTA, ISR.	Departamento de Comunicación e imagen
		Socialización de Modelo de Gestión Institucional	12	Departamento de Comunicación e imagen	Comunicación Interna: Artes para Fondos de Pantalla	Departamento de Comunicación e imagen
		Recursos Multimedia	12	Departamento de Comunicación e imagen	Tutoriales, presentaciones	Departamento de Comunicación e imagen
	OE2 Incrementar la calidad de servicios a través de la	Comunicaciones Audiovisuales (Artes, material pop)	12	Departamento de Comunicación e imagen	Comunicación Externa	Departamento de Comunicación e imagen
	estandarización de procesos que permitan el cumplimiento voluntario	Producción de diseños "Bienestar y Seguridad Ocupacional" (Talento Humano)	12	Departamento de Comunicación e imagen	Comunicación Interna	Departamento de Comunicación e imagen y Talento Humano
		Socialización de Capacitaciones Programadas (Formación y Capacitación)	120	Departamento de Comunicación e imagen	Comunicación Externa	Departamento de Comunicación e imagen y Formación y capacitación
		Ampliación del Manual de Marca	12	Departamento de Comunicación e imagen	Comunicación Externa, Comunicación Interna	Departamento de Comunicación e imagen
		Crecimiento de Seguidores en Redes sociales	5% 5% 5% 5%	Departamento de Comunicación e imagen	Facebook Twitter LinkedIn Instagram	Departamento de Comunicación e imagen
Debai	rtamento de Formación y Ca	pacitación				
		Porcentaje de	1090 540		Porcentaje de docentes capacitados  Cobertura de centros educativos por departamento geográfico	
	OE5 Incrementar los	Cumplimiento del Plan Anual de Educación Fiscal	51,300	Departamento de Formación y Capacitación	Entrega de material didáctico a la población estudiantil beneficiadas	Departamento de Formación y Capacitación
	conocimientos tributarios de	110001	17	_	Monitoreos a centros educativos capacitados	
	los ciudadanos para		24		Realizar eventos lúdicos de Educación Fiscal	
	fortalecer el cumplimiento voluntario de sus obligaciones y la promoción de la cultura cívica tributaria		50		Porcentaje de Temas Impartidos en base al Plan de Formación	Departamento de Formación y Capacitación
			7	Departamento de Formación y Capacitación	Porcentaje de capacitaciones virtuales impartidas a colaboradores	
			3,200		Porcentaje de Colaboradores capacitados de forma presencial	
			100%		Porcentaje de colaboradores con calificación aprobada	

		Porcentaje de Cumplimiento de	6		Cursos Virtuales implementados para obligados tributarios	
		capacitaciones a obligados tributarios (Escuela de Formación para OT'S)	240	Departamento de Formación y Capacitación	Capacitaciones presenciales impartidas a OT'S	Departamento de Formación y Capacitación
		Porcentaje del Cumplimiento del	5 150	Departamento de Formación y Capacitación	Implementación de Centros de Atención NAF Atención a Obligados Tributarios a través de Centros NAF	Departamento de Formación y Capacitación
		Proyecto NAF	28	Capacitación	Cumplimiento de capacitaciones a equipos NAF	parameter and a community of parameters
		Porcentaje de cobertura de capacitación (colaboradores capacitados/total colaboradores SAR)	95%	Departamento de Formación y Capacitación	Cumplimiento de capacitaciones a equipos MAP	Departamento de Formación y Capacitación
		Nivel de ejecución de acciones de capacitaciones priorizadas	24	Departamento de Formación y Capacitación	Porcentaje de capacitaciones priorizadas impartidas	Departamento de Formación y Capacitación
		Porcentaje de satisfacción por	100%	Departamento de Formación y Capacitación	Porcentaje de satisfacción en capacitaciones presenciales	Departamento de Formación y Capacitación
		capacitación recibida	100%	- Supusitasio:1	Porcentaje de capacitaciones virtuales	,
		Porcentaje de Asistencia y capacitación global en las capacitaciones impartidas en el periodo ( colaboradores que asistieron/ colaboradores convocados)	100%	Departamento de Formación y Capacitación	informativo	Departamento de Formación y Capacitación
Depa	rtamento de Auditoria Intern					
		Auditorias en procesos	1	Departamento de Auditoria	Auditoria especial servicios públicos	
		años anteriores	1	Interna	Auditoria especial viáticos y gastos de viaje	Departamento de Auditoria Interna
		Auditorias a realizar en	1	Departamento de Auditoria	Auditoria especial al rubro de compras de bienes, materiales y suministros	
		año fiscal vigente	1	Interna	Auditoria especial al rubro de arrendamiento	Departamento de Auditoria Interna
				- Antonia	Auditoria especial al rubro de combustible	,
		Elaboración de Informes	1		Auditoria especial al rubro de talento humano	
	OE2 Incrementar la calidad de servicios a través de la	Trimestrales	4	Departamento de Auditoria Interna	Informes Elaborados	Departamento de Auditoria Interna
	estandarización de procesos que permitan el	Seguimiento al plan de	12	Departamento de Auditoria	Informes de seguimiento	Departamento de Auditoria Interna
	que permitan el	acción de recomendaciones		Interna		
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	recomendaciones Evaluación separada de control interno	1	Departamento de Auditoria Interna	Elaboración de Informes	Departamento de Auditoria Interna
	que permitan el	recomendaciones Evaluación separada de		Departamento de Auditoria	Elaboración de Informes Informes Elaborados	Departamento de Auditoria Interna  Departamento de Auditoria Interna

Horas de Capacitaciones	80	Departamento de Auditoria Interna	Informes Elaborados	Departamento de Auditoria Interna
Auditoria de Gestión o Desempeño operativo al procedimiento de revisión administrativa	1	Departamento de Auditoria Interna	Informes Elaborados	Departamento de Auditoria Interna
Auditoria de Gestión al registro de la base de datos de los contribuentos	1	Departamento de Auditoria Interna	Informes Elaborados	Departamento de Auditoria Interna

Departamento de Auditoria Interna

Stephane Baichora

Anous hación de Sestion

Francis hación de Sestion

Planticua y Contact

U Costmon y Contact

A Costmon y Costmon y Contact

A Costmon y Contact

A Costmon y Costmon y Contact

A Costmon y Co



## PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) NARRATIVO SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE RENTAS (SAR) 2020



	OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	Meta Anual 2020	DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA
Asist	stencia al Cumplimiento	Verificación y monitoreo del domicilio fiscal	96		Visitas de percepción de riesgo y actualización (casa matriz)	
		actual, emisión de documentos fiscales y sucursales	96 Asist	- Asistencia al Cumplimiento Normativo	Visitas de percepción de riesgo y actualización (Sucursales)	Dirección Regional de Grandes Contribuyentes
		Monitoreos de información	48	Asistencia al Cumplimiento Normativo		Direcciones Regionales de Grandes Contribuyentes
		Actualización de la información de la base de datos de OTAG	35536	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Número de obligados tributarios gestionados (Llamadas, correos, visitas y cruces de información)	Direcciones Regionales, Departamentales y
			100%		Número de obligados tributarios gestionados según actualización en sistema	Oficinas Tributarias del Departamento de Asistencia al Cumplimiento
			70%		Porcentaje efectivo de actualización	
			100%		Numero de expedientes resueltos actualización	Direcciones Regionales de Grandes Contribuyentes
	OE2 Incrementar la calidad de	Seguimiento de OT que presentan declaración ISV	100%	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Seguimiento de OT que ya presentaron declaración de ISV/ monitoreo de ISV	Direcciones Regionales, Departamentales y Oficinas Tributarias del Departamento de Asistencia al Cumplimiento
	servicios a través de la estandarización de	Índica da Satisfacción	80%	Asistencia al Cumplimiento	Porcentaje de Satisfacción	Direcciones Regionales, Departamentales y
	procesos que permitan el cumplimiento voluntario	rmitan el del Obligado Tributario	<80%	Normativo	Plan de Acción de mejoras en el índice de satisfacción del OT	Oficinas Tributarias del Departamento de Asistencia al Cumplimiento
	cumplimiento voluntario	Actualización Trimestral	72	Asistencia al Cumplimiento	Catalogo de preguntas frecuentes (Jefes de Asistencia)	Direcciones Regionales, Departamentales y Oficinas Tributarias del Departamento de Asistencia al Cumplimiento
		de preguntas frecuentes a nivel nacional	20	Normativo	Catalogo de preguntas frecuentes (Coordinación de Facturación)	Direcciones Regionales de Asistencia al Cumplimiento
			4		Catalogo de preguntas frecuentes (Contact center)	Contact Center
		Número de expedientes	100%	Asiatan sia al Comunita i	Solicitud de verificación (Prorroga)	Direcciones Regionales, Departamentales y
		resueltos de Facturación a nivel	100%	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Notificación de Documentos Fiscales no utilizados	Oficinas Tributarias del Departamento de Asistencia al Cumplimiento Operativo
		nacional	100%	INOITHALIVU	Expedientes Varios	
		Visitas a obligados tributarios con el fin de hacer cumplir los requisitos del régimen de facturación	732	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Visitas a las imprentas para ejecutar el informe de inspección	Direcciones Regionales de Asistencia al Cumplimiento

		Ejecución de Operativos y puntos fijos en zona estratégica a nivel nacional	156	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Operativos y puntos fijos	Direcciones Departamentales y Oficinas Tributarias de Asistencia al Cumplimiento
			100%		Numero total de llamadas de consulta telefónica recibidas	
		Efectividad de llamadas telefónicas recibidas	100%	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Llamadas de consulta telefónica respondidas dentro de los 6 minutos de espera	Contact Center
			90%		Porcentaje efectivo de llamadas respondidas dentro de los 6 minutos de espera	
		Estadística relevante de	100%	Asistencia al Cumplimiento	Correos electrónicos atendidos	
		actividades de Contact	100%	Normativo	Redes Sociales	Contact Center
		Center	100%		Web chat atendidos	
		Reporte de quejas y sugerencias atendidas	12	Asistencia al Cumplimiento Normativo	Reporte de quejas y sugerencias atendidas	Contact Center
Reca	ıdación					
		Numero de expedientes	378		Grandes	
COBRO		cerrados en cobranza persuasiva a nivel nacional	6,915	Recaudación Normativo	Medianos y Pequeños	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Recaudación Operativo
		Porcentaje de Montos	Informativo	Recaudación Normativo	Grandes	
Ä		recuperados en cobro	Informativo		Medianos y Pequeños	Direcciones Regionales y Departamentales
ÔN	OE1 Incrementar la eficiencia del control y cobro de los tributos internos, combatiendo la evasión	persuasivo respecto a lo programada	Informativo	Recaudación Normativo	Coactiva	del Departamento de Recaudación Operativo
GESTIÓN DE		Porcentaje de proyectos de demanda presentados a la PGR a nivel nacional	1,235	Recaudación Normativo	Demandas Presentadas a la PGR	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Recaudación Operativo
	fiscal	Porcentaje de	3,910		Devoluciones	Direcciones Regionales y Departamentales
		expedientes resueltos	459		Notas de Crédito	
		en el mes (Periodo ≥ 2,874	Recaudación Normativo	Rectificativas	del Departamento de Recaudación Operativo	
		2017) a nivel nacional	5,656	-	Expedientes Varios	дан ээринингэн ав назааааанын эргийн
		Porcentaje de	962		Grandes	
		depuraciones para	2,112	_	Medianos	Direcciones Regionales y Departamentales
		Obligados Tributarios a		Recaudación Normativo		del Departamento de Recaudación Operativo
		nivel nacional	17,705		Pequeños	аст доригингоно истории и органи
Fedat	arios Fiscales				<u></u>	
		Realizar operativos de	600	Departments de Federaies	Disuasivo 1	
		facturación y visitas puntuales	180	Departamento de Fedatarios Fiscales	Disuasivo 2	Departamento de Fedatarios Fiscales
	OE1	Realizar acciones ejecutivas	10	Departamento de Fedatarios Fiscales	Vistas a diferentes departamentos y municipios del país	Departamento de Fedatarios Fiscales
	Incrementar la eficiencia del control y cobro de los tributos internos, combatiendo la evasión fiscal	Impartir Capacitaciones	100%	Departamento de Fedatarios Fiscales	Solicitudes de las Direcciones regionales, departamentales y Oficinas Tributarias	Departamento de Fedatarios Fiscales, Direcciones Regionales, Departamentales y oficinas tributarias
		Atender las solicitudes realizadas por parte de Gestión Tributaria de cada Dirección Regional,	100%	Departamento de Fedatarios Fiscales	Solicitudes atendidas	Departamento de Fedatarios Fiscales, Direcciones Regionales, Departamentales y oficinas tributarias

	1	I		Г	T	<u></u>
		Departamental y Oficina Tributaria				
			100%		Disuasivo I	
		Atender al 100% las	100%	Departamento de Fedatarios	Disuasivo II	Departamento de Fedatarios Fiscales
		denuncias recibidas	100%	Fiscales	Ejecutivo	
		Realizar Operativos a Imprentas	12	Departamento de Fedatarios Fiscales	Operativos realizados a imprentas	Departamento de Fedatarios Fiscales
		Atender a las solicitudes	100%		Operativos en Bodega	
		realizadas por la coordinación de Fyduca	100%	Departamento de Fedatarios Fiscales	Operativos en Carretera	Departamento de Fedatarios Fiscales
Gesti	ón Tributaria					
		Porcentaje de	100%		Grandes	
Extensivos		Cumplimiento de actuaciones de controles extensivos de Diferencias (Selección)	100%	Gestión Tributaria Normativo	Medianos y Pequeños	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Gestión Tributaria Operativo
		Porcentaje de	100%		Grandes	
Controles		Cumplimiento de actuaciones de controles extensivos de comprobaciones abreviadas (Selección)	100%	Gestión Tributaria Normativo	Medianos y Pequeños	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Gestión Tributaria Operativo
S			Según Corresponda		Archivo	
Devoluciones		Porcentaje de	23		Impuesto Sobre la Renta	
<u>i</u>	OE1 Incrementar la eficiencia	Resolución de	104		Impuesto Sobre Venta 1	Direcciones Regionales y Departamentales
9		Devolución de	4	Gestión Tributaria Normativo	Impuesto Sobre Venta 2	del Departamento de Gestión Tributaria
e <	del control y cobro de los	ol y cobro de los   expedientes resueltos	9		Impuesto Sobre Venta 4	- Operativo
	tributos internos,	en el mes	12		Impuesto Sobre Venta 5	
	combatiendo la evasión	atiendo la evasión fiscal	54		Otros	
	fiscal		Según Corresponda		Sanciones Administrativas	
			Según Corresponda		Archivo	
SOS			2,458		Comunicaciones de Cierre	
e Casos		Porcentaje de	Según Corresponda		Verificaciones de Cierre	
sis de		resolución de expedientes de análisis	Según Corresponda	Gestión Tributaria Normativo	Arrastre de perdidas	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Gestión Tributaria
Análisis		de casos resueltas de	523		Prestamistas No bancarios	Operativo
Ā		mes	1132		Baja de Obligaciones	
			Según Corresponda		Regularizaciones	
		-	1163		Solicitudes Varias	
	<u> </u>		335		Descargo de Omisos	
	Auditoria Tributaria				· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
	OE1	Porcentaje de				
	Incrementar la eficiencia	cumplimiento de	15	Auditoria Tributaria Normativo A	Actuaciones de Control	Fiscalidad Internacional y Precios de
	del control y cobro de los	actuaciones de		. issising installed itellimetry	Title State of Control	Transferencia
	tributos internos,	controles extensivos				

	combatiendo la evasión fiscal	Montos Generados por gestión de Actuaciones de Controles Extensivos	Según Corresponda	Auditoria Tributaria Normativo	Montos Generados	Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia
SC		Porcentaje de Auditorias	52	Auditoria Tributaria Normativo	Grandes	Direcciones Regionales del Departamento
. <u>≥</u>		Cerradas con resolución	87		Medianos y pequeños	de Gestión Tributaria, Fiscalidad
Sus		Cerradas con resolución	4		Precios de Transferencia	Internacional y Precios de Transferencia
Controles Intensivos		Montos generados por	Según Corresponda		Grandes	Direcciones Regionales del Departamento
ntrole		gestión de actuaciones de auditoria	Según Corresponda	Auditoria Tributaria Normativo	Medianos y pequeños	de Gestión Tributaria, Fiscalidad  Internacional y Precios de Transferencia
			Según Corresponda		Precios de Transferencia	,
Resolu ción		Porcentaje de resolución de expedientes	60	Auditoria Tributaria Normativo	Precios de Transferencia	Fiscalidad Internacional y Precios de Transferencia
				CADENA DE AI	POYO	
Direc	ción Nacional de Gestión Es					
		Distribución y monitoreo mensual de metas de recaudación	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Metas de Recaudación	Departamento de Planificación y Control de Gestión
c		Proyección de metas de Recaudación a nivel municipal	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Metas de Recaudación	Departamento de Planificación y Control de Gestión
ol de Gestión	OE1	(Coordinación, consolidación y publicación del POA Institucional) Formulación POA	4	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Formulación POA	Departamento de Planificación y Control de Gestión
Control	Incrementar la eficiencia del control y cobro de los	Evaluación POA	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Evaluaciones POA	Departamento de Planificación y Control de Gestión
>	tributos internos, combatiendo la evasión fiscal	Informes Trimestrales de Resultados de Gestión	4	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Informes de Resultados de Gestión	Departamento de Planificación y Control de Gestión
Planificación	OE2 Incrementar la calidad de servicios a	Reporte de recaudación (Diario)	251	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Reportes de Recaudación	Departamento de Planificación y Control de Gestión
	través de la estandarización de	Reportes Definitivos de Recaudación	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Definitivos de Recaudación	Departamento de Planificación y Control de Gestión
nto de	procesos que permitan el cumplimiento voluntario	Actualización OAIP	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Actualizaciones Mensuales OAIP	Departamento de Planificación y Control de Gestión
tame		Informe Ejecutivo de Recaudación	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Informe Ejecutivo de Recaudación por Dirección	Departamento de Planificación y Control de Gestión
Departamento		Formulación SIAFI GES siguiente periodo fiscal	1	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Formulación SIAFI GES	Departamento de Planificación y Control de Gestión
		Formulación SGPR siguiente periodo fiscal	1	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Formulación SGPR	Departamento de Planificación y Control de Gestión
		Evaluación SIAFI GES	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Evaluación Mensual SIAFI GES	Departamento de Planificación y Control de Gestión
		Evaluación SGPR	12	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Evaluación Mensual SGPR	Departamento de Planificación y Control de Gestión

	1	Informa Trimostral nara		Departemente de Blanificación		Departemente de Blanificación y Control de
		Informe Trimestral para SEFIN	4	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Informe Trimestral SEFIN	Departamento de Planificación y Control de Gestión
		Alineamiento POA para Formulación PACC siguiente periodo fiscal	1	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Formulación POA y PACC siguiente periodo fiscal	Departamento de Planificación y Control de Gestión y Departamento Administrativo
		Monitoreo y Seguimiento de gestión a nivel nacional (Giras)	4	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Giras de monitoreo y seguimiento a nivel nacional	Departamento de Planificación y Control de Gestión
		Evaluación Anual PEI	1	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Evaluación Anual PEI	Departamento de Planificación y Control de Gestión
		Coordinar la formulación de la memoria institucional	1	Departamento de Planificación y Control de Gestión	Realización de Informe de Memoria Institucional SAR	Departamento de Planificación y Control de Gestión y Direcciones Nacionales
v		SIPOC (Proveedor, insumo, etapa, producto, cliente)	10	Departamento de Gestión de Procesos	SIPOC elaborados	Departamento de Gestión de Procesos
Procesos		Diagramas de flujo y descriptivo	72	Departamento de Gestión de Procesos	Diagramas y Flujos Elaborados	Departamento de Gestión de Procesos
		Matriz de Indicadores (Tabla indicadores)	7	Departamento de Gestión de Procesos	Indicadores	Departamento de Gestión de Procesos
Gestión de		Elaborar matriz de riesgo de manual de proceso	7	Departamento de Gestión de Procesos	Matrices realizadas	Departamento de Gestión de Procesos
de		Administración de Contrato de Consultores (Informe de Seguimiento)	11	Departamento de Gestión de Procesos	Informes Elaborados	Departamento de Gestión de Procesos
Departamento		Elaborar Documento Institucional (Documento Elaborado Manual de Procedimiento, Instructivo, Guía, Manual de Usuario)	48	Departamento de Gestión de Procesos	Documentos Elaborados	Departamento de Gestión de Procesos
	1	Mariaar as esaarro)	100%	Departamento de Inteligencia	Detectar fuentes de identificación de riesgos	Departamento de Inteligencia
			100%	Departamento de Inteligencia	Aplicar ciclo de identificación de riesgos	Departamento de Inteligencia
<u>a</u> .			100%	Departamento de Inteligencia	Documentar Ficha de Observación	Departamento de Inteligencia
Inteligencia		Identificación	100%	Departamento de Inteligencia	Documentar ficha de riesgo	Departamento de Inteligencia
ige			4	Departamento de Inteligencia	Incorporación de nuevas fichas al Catalogo	Departamento de Inteligencia
<u>t</u>			100%	Departamento de Inteligencia	Identificar Información Disponible	Departamento de Inteligencia
<u> </u>	<del>0</del>		3	Departamento de Inteligencia	Sistematización de Indicadores y Riesgos	Departamento de Inteligencia
		Análisis, Valoración y	3	Departamento de Inteligencia	Programar modulo de Selección y Asignación	Departamento de Inteligencia
ento		Priorización	1	Departamento de Inteligencia	Integrar el Módulo preprogramado de Evaluación al MGR-H	Departamento de Inteligencia
an			100%	Departamento de Inteligencia	Priorización de Obligados Tributarios Elegibles	Departamento de Inteligencia
Departamento		Asignación y	100%	Departamento de Inteligencia	Elaborar propuesta del plan de gestión del cumplimiento tributario PGCT.	Departamento de Inteligencia
ے ح		Planificación	100%	Departamento de Inteligencia	Ejecutar Módulo de Selección y Asignación	Departamento de Inteligencia
			100%	Departamento de Inteligencia	Validar la Selección	Departamento de Inteligencia
			100%	Departamento de Inteligencia	Entregar asignación de casos	Departamento de Inteligencia

			100	Departamento de Inteligencia	Asignación de Controles Intensivos e Extensivos (Fiscalidad y Precios de Transferencia)	Departamento de Inteligencia
			800	Departamento de Inteligencia	Asignación de Controles Extensivos Gestión Tributaria	Departamento de Inteligencia
			100%	Departamento de Inteligencia	Diseño de Tratamiento	Departamento de Inteligencia
			12	Departamento de Inteligencia	Elaboración del POA del Departamento de Inteligencia	Departamento de Inteligencia
			4	Departamento de Inteligencia	Evaluación de tratamiento	Departamento de Inteligencia
			4	Departamento de Inteligencia	Ejecutar seguimientos a Regionales y Apoyo a Regionales	Departamento de Inteligencia
		Evaluación y Seguimiento	1	Departamento de Inteligencia	Integrar el Módulo preprogramado de Evaluación al MGR-H	Departamento de Inteligencia
			100%	Departamento de Inteligencia	Seguimiento de compromisos del Comité de Gestión de Riesgo	Departamento de Inteligencia
			4	Departamento de Inteligencia	Análisis Sistemático de la Calidad de Datos	Departamento de Inteligencia
			1	Departamento de Inteligencia	Plan de Información	Departamento de Inteligencia
			100%	Departamento de Inteligencia	Requerimientos de Información	Departamento de Inteligencia
		Gestión de Información	100%	Departamento de Inteligencia	Herramientas y Desarrollos Tecnológicos	Departamento de Inteligencia
			100%	Departamento de Inteligencia	Elaboración de perfiles MGR-H	Departamento de Inteligencia
			100%	Departamento de Inteligencia	Elaboración Perfiles Máximas Autoridades	Departamento de Inteligencia
			1	Departamento de Inteligencia	Reingeniería del MGR-H	Departamento de Inteligencia
			1	Departamento de Inteligencia	Convenios de Información	Departamento de Inteligencia
			6	Departamento de Inteligencia	Elaboración de Dashboard	Departamento de Inteligencia
		Otras tareas relacionadas con las actividad del Depto. (Elaboración de presentaciones según puntos señalados en informe del FMI)	100%	Departamento de Inteligencia	Actividades Realizadas	Departamento de Inteligencia
10		Elaboración de Estudios	2	Departamento de Estudios	Estudios Fiscales y Económicos	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos
estudios ómicos			2	Fiscales y Económicos	Estudios Económicos	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos
de est onómi		Elaboración de Notas Técnicas	6	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Notas Elaboradas	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos
vartamento de estudio scales y económicos		Elaboración de Boletines Estadísticos	12	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Boletines elaborados	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos
artamento scales y ec		Evaluación y Proyección de Impuestos	4	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Evaluación y Proyecciones elaboradas	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos
Dek		Solicitudes de información y requerimientos de otras áreas	100%	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos	Solicitudes de Información y Requerimientos atendidos	Departamento de Estudios Fiscales y Económicos
Inspe	ctoría General					
	OE1 Incrementar la eficiencia del control y cobro de los tributos internos, combatiendo la	Elaboración y ejecución del plan de gestión de riesgo	22	Inspectoría General	Riesgos Gestionados/Riesgos Identificados	Departamento de Inspectoría General, Seguridad de la Información, CIPLAFT, Auditoria Forense, investigaciones Internas e Investigaciones Tributarias, Investigaciones Basadas en Riesgos

	evasión fiscal OE2 Incrementar la calidad de servicios a través de la	Cantidad de Dictámenes informáticos forenses	2	Inspectoría General	Dictámenes informáticos forenses realizados	Departamento de Inspectoría General y Seguridad de la Información
	estandarización de procesos que permitan el cumplimiento voluntario	ejecutados Cantidad de Auditorías en los Sistemas Ejecutadas según el Plan de Control Interno de Seguridad de la Información Institucional	96	Inspectoría General	Casos con dictamen técnico terminado	Departamento de Inspectoría General y Seguridad de la Información
		Cantidad de casos resueltos a dictamen técnico pericial en auditorias forenses	7	Inspectoría General	Casos con dictamen técnico /total casos iniciados	Departamento de Inspectoría General y Auditoria Forense
		Montos determinados por auditorias forenses a dictamen técnico	Informativo	Inspectoría General	Montos Determinados por Auditorias Forenses	Departamento de Inspectoría General y Auditoria Forense
		Porcentaje de respuestas a requerimientos realizados por operadores de justicia	600	Inspectoría General	Respuestas proporcionadas/requerimientos solicitados	Departamento de Inspectoría General y CIPLAFT
		Porcentaje de OT con presunción de operaciones con riesgo para la AT	100%	Inspectoría General	OT con riesgos presuntos/ total de OTAG´S registrados	Departamento de Inspectoría General y CIPLAFT
		Cantidad de investigaciones terminadas con informe	45	Inspectoría General	Investigaciones concluidas con indicios de incumplimiento tributario y/o sanciones disciplinarias, remitidas internamente	Departamento de Inspectoría General e investigaciones Internas e Investigaciones Tributarias
		de investigación transferidas (internos y externos)	15	Inspectoría General	Investigaciones concluidas con indicios de Delito o conductas conexas, remitidas a entes acusadores u otra institución	Departamento de Inspectoría General e investigaciones Internas e Investigaciones Tributarias
		Cantidad de Análisis preliminar de denuncias remitidas, cuyo resultado indica que la misma debe ser gestionada por otro departamento o Institución	Según Corresponda	Inspectoría General	Análisis preliminar de denuncias concluidas y remitidas a entes internos o externos	Departamento de Inspectoría General e investigaciones Internas e Investigaciones Tributarias
		Cantidad de revisiones en los procesos realizados en el SAR.	3	Inspectoría General	Porcentaje de investigaciones de riesgo en los procesos ejecutadas y remitidas	Departamento de Inspectoría General e investigaciones basadas en Riesgo
Secret	aria General					
Gestión de Tramites	OF1 Incrementar la eficiencia del control y cobro de los	Porcentaje de cumplimiento de traslado de expedientes a áreas resolutoras	100%	Secretaria General	Expedientes Trasladados a áreas resolutoras	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de recepción y notificación operativo
Gest Tra	tributos internos, combatiendo la evasión fiscal	Porcentaje de Reducción de mora de	100%	Secretaria General	Reducción de mora de expedientes de notificación	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de recepción y notificación operativo

		expedientes de notificación				
		Porcentaje de Notificaciones efectivas	100%	Secretaria General	Notificación realizadas	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de recepción y notificación operativo
		Porcentaje de notificaciones efectivas dentro del plazo	100%	Secretaria General	Notificacaciones realizadas dentro del plazo	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de recepción y notificación operativo
		Porcentaje de notificaciones ilocalizables en la gestión de notificación	100%	Secretaria General	Notificaciones ilocalizables	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de recepción y notificación operativo
		Elaboración de Instrucciones, procedimientos, etc.	Trimestral	Secretaria General	Instrucciones y procedimientos realizados	Secretaria general
		Porcentaje de peticiones resueltas	100%	Secretaria General	Peticiones realizadas	Secretaria general
		Actualización de Requisitos mínimos	Semestral	Secretaria General	Requisitos minimos actualizados	Secretaria general
		Supervisión y seguimiento a las actividad programadas en POA	100%	Secretaria General	Monitoreo de las actividad programadas en POA	Secretaria general
General		Porcentaje de cumplimiento de estrategia de notificación por realizar	100%	Secretaria General	Cumplimiento de la estrategia de notificación	Secretaria general
Secretaria		Revisión de actualización de Sofia por parte de los colaboradores	Trimestral	Secretaria General	Monitoreo de la actualización de sofia por parte de los colaboradores	Secretaria general
		Acciones para depurar Sofia	Trimestral	Secretaria General	Depuracion de Sofia	Secretaria general
		Porcentaje de cumplimiento de resolución de tramites (mora a partir de diciembre 2018)	100%	Secretaria General	Resolución de Tramites realizados en plazo	Secretaria general
		Porcentaje de tramites resueltos dentro del plazo	100%	Secretaria General	Resolución de Tramites realizados en plazo	Secretaria general
		Acciones para organizar archivo inactivo	Trimestral	Secretaria General	Acciones realizadas	Secretaria general
OAIP		Porcentaje de cumplimiento según IAIP	100%	Secretaria General	Actualización del PORTAL	OAIP
Archivo		Porcentaje de registros de datos generales de expedientes inactivos	100%	Secretaria General	Registros de Datos realizados	Archivo
Ā		Porcentaje de cierre de expedientes	100%	Secretaria General	Expedientes Cerrados	Archivo

Direc	ción Nacional de Talento Hu	mano				
nto		Porcentaje de Dotación de Colaboradores por Dirección	120	Dirección Nacional de Talento Humano	Contrataciones efectivas	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
Talento		Tiempo Promedio de Cobertura de Vacantes	< 32 DIAS	Dirección Nacional de Talento Humano	Dias desde que se genera la vacante	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
de		Evaluación de Desempeño	100%	Dirección Nacional de Talento Humano	Evaluación realizada	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
Desarrollo		Ejecutar el Plan de Bienestar y Seguridad Ocupacional	42	Dirección Nacional de Talento Humano	Plan ejecutado	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
Planificación y De Humano		Capacitaciones a nivel directivo y de la DNTH sobre gestión de riesgo de capital humano	1	Dirección Nacional de Talento Humano	Capacitaciones realizadas	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
anifica Ht	OE3 Incrementar el nivel de competencia y habilidades	Ejecución de Plan de Gestión del Riesgo	1	Dirección Nacional de Talento Humano	Plan ejecutado	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
de	de los colaboradores mediante la implementación de los subsistemas de talento humano	Informe Ejecutivo sobre el análisis de impacto de mitigación de riesgos de capital humano	1	Dirección Nacional de Talento Humano	Informe elaborado	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
Departamento		Ejecución del Plan de Género a nivel Institucional	4	Dirección Nacional de Talento Humano	Plan ejecutado	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
Del		Aplicación de encuesta de clima laboral a nivel nacional	2	Dirección Nacional de Talento Humano	Encuesta aplicada	Departamento de Planificación y Desarrollo del Talento Humano
nto		Porcentaje de Rotación Voluntaria	<u>&lt;</u> 5%	Dirección Nacional de Talento Humano	Rotación de personal	Departamento de Gestión de Talento Humano
rtame sstión		Porcentaje de Rotación Involuntaria	<u>&lt;</u> 5%	Dirección Nacional de Talento Humano	Rotación de personal	Departamento de Gestión de Talento Humano
Departamento de Gestión de		Inducción del RECAEFUSAR a nuevos colaboradores	4	Dirección Nacional de Talento Humano	Inducciones Realizadas	Departamento de Gestión de Talento Humano
Direc	ción Nacional Administrativ					
trativo		Porcentaje de cumplimiento de plan anual de compras y contrataciones	100%	Dirección Nacional Administrativa Financiera	Plan anual de compras y contrataciones ejecutado	Departamento Administrativo
nto Administrativo	OE6 Incrementar la eficiencia en la ejecución de los recursos financieros a través de la correcta y oportuna	Porcentaje de cumplimiento de plan anual de compras y contrataciones en el plazo	100%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Plan anual de compras y contrataciones ejecutado en el plazo	Departamento Administrativo
Departamento	distribución de la asignación presupuestaria	Monitorear que las solicitudes de compras de las diferentes direcciones ingresen a DNAF los primeros 5 días del mes	100%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Monitoreo de solicitudes ingresadas	Departamento Administrativo

		Matriz PACC, procesos ejecutados y pagados en el mes planificado	100%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Matriz PACC ejecutada	Departamento Administrativo
		Reducir al 0% las compras no programadas en PACC	0%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Reducción de compras no programadas	Departamento Administrativo
		Inventario actualizado en base a análisis de consumo histórico y real a nivel nacional	12	Dirección Nacional administrativo Financiera	Inventarios Actualizados	Departamento Administrativo
		Porcentaje de cumplimiento efectivo de la matriz de viáticos	100%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Matriz de viaticos ejecutada	Departamento Administrativo
		0% pagos de intereses moratorios	0%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Pagos Realizados	Departamento Administrativo
		Porcentaje de eficiencia en el pago oportuno de servicios públicos	100%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Pagos Realizados	Departamento Administrativo
		100% de los procesos	100%		Procesos de licitación a tiempo	
		licitatorios y contrataciones directas ejecutados y pagados en el mes programado por las diferentes direcciones	0%	Dirección Nacional administrativo Financiera	Procesos de licitación atrasados	Departamento Administrativo
		Porcentaje de ejecución presupuestaria (servicios personales)	Informativo	Dirección Nacional administrativo Financiera	Ejecución Presupuestaria ejecutada (Servicios personales)	Departamento Financiero
		Porcentaje de ejecución presupuestaria (servicios no personales)	Informativo	Dirección Nacional administrativo Financiera	Ejecución Presupuestaria ejecutada (Servicios no personales)	Departamento Financiero
ınciero		Porcentaje de ejecución presupuestaria (materiales)	Informativo	Dirección Nacional administrativo Financiera	Ejecución Presupuestaria ejecutada (materiales)	Departamento Financiero
Departamento Financiero		Numero de reprogramaciones presupuestarias realizadas en el periodo	≤ 10 por trimestre	Dirección Nacional administrativo Financiera	Reprogramaciones presupuestarias realizadas	Departamento Financiero
•partam		Porcentaje de ejecución presupuestaria (Inversión)	Informativo	Dirección Nacional administrativo Financiera	Ejecución Presupuestaria ejecutada (Inversión)	Departamento Financiero
Ŏ		Porcentaje de ejecución presupuestaria (Transferencia)	Informativo	Dirección Nacional administrativo Financiera	Ejecución Presupuestaria ejecutada (Transferencia)	Departamento Financiero
		Porcentaje de pagos ejecutados en el plazo	Informativo	Dirección Nacional administrativo Financiera	Pagos ejecutados en plazo	Departamento Financiero
		Capacitación/ recomendaciones de UAI	1	Dirección Nacional administrativo Financiera	Capacitaciones realizadas de UAI	Departamento Financiero

		Recomendaciones de UAI/ manuales de procesos y procedimientos	1	Dirección Nacional administrativo Financiera	Recomendaciones realizadas de UAI	Departamento Financiero
Dire	cción Nacional de Tecnología	a				
			70	Dirección Nacional de Tecnología	Cantidad de Sets Desarrollados	
Ĕ		Cantidad de desarrollos	58		Cantidad de Desarrollos Tecnológicos Certificados	Departamento de gestión de Aplicaciones
ta f		tecnológicos	12		Cantidad de Desarrollos Tecnológicos de BI Desarrollados	, , <b>3</b>
Proy Departamen	OE4 Incrementar la innovación y modernización	Cantidad de incidentes analizados	192	Dirección Nacional de Tecnología	incidentes analizados	Departamento de Gestión de Aplicaciones
roy	de la gestión institucional a través del uso de tecnologías	Porcentaje de Ejecución	100%	Dirección Nacional de	Mesas de Ayuda	Departamento de Infraestructura y Redes
<u> </u>	de la información y	de proyectos	100%	Tecnología	Centro alterno de datos	
Infraestru	comunicaciones	Disponibilidad de los	98%	Dirección Nacional de Tecnología	Porcentaje de disponibilidad de TIC (porcentaje por oficina)	Departamento de Infraestructura y Redes
Infra		servicios TIC	98%	Dirección Nacional de Tecnología	Porcentaje de disponibilidad de internet (Hondutel, Cable color)	,
Dire	cción Nacional Jurídico					
0		Porcentaje de Consultas	100%		Consultas Atendidas de los departamentos de	
ad		atendidas	100%		Impugnaciones y Asesoría y Procuración Legal	Departamento de Impugnaciones y Asesoría
Unificado		Porcentaje de consultas atendidas en el plazo	100%	Dirección Nacional Jurídico	Consultas Atendidas en el plazo de los departamentos de Impugnaciones y Asesoría y Procuración Legal	y procuración legal
		Cumplimiento del plan de capacitación interno (Impugnaciones)	8	Dirección Nacional Jurídico	Capacitaciones Realizadas	Departamento de Impugnaciones
Jes		Revisión de Dictámenes técnicos en proceso y/o terminados de las coordinaciones de impugnaciones operativas	184	Dirección Nacional Jurídico	Dictámenes Técnicos Revisados	Departamento de Impugnaciones
Departamento de Impugnaciones	OE1 Incrementar la eficiencia del control y cobro de los tributos internos, combatiendo la evasión fiscal	Prepara informes estadísticos productivos de impugnaciones, cada tres meses ( alineado a la solicitud 5.1.1 Elaboración de planes de acción referentes a los puntos de mejora detectados en los informes de evaluación del desempeño institucional, del plan COCOIN	2	Dirección Nacional Jurídico	Informes Elaborados	Departamento de Impugnaciones
		Porcentaje de Dictámenes Técnicos emitidos	291	Dirección Nacional Jurídico	Dictámenes Técnicos Elaborados	Direcciones Regionales de Impugnaciones Operativos
		Presentar Informe ejecutivo cada dos meses, de las reuniones efectuadas con primera	30	Dirección Nacional Jurídico	Informes Ejecutivos elaborados	Departamento de Impugnaciones

		instancia por los casos que podrían desvanecer o concederse				
Legal		Porcentaje de Gestiones Administrativas realizadas	100%	Dirección Nacional Jurídico	Gestiones Administrativas Realizadas	Departamento de Asesoría y Procuración Legal
Procuración		Elaborar instructivos, procedimientos, lineamientos, etc.; para áreas operativas	100%	Dirección Nacional Jurídico	Instructivos, procedimientos y lineamientos elaborados	Departamento de Asesoría y Procuración Legal
>		Cumplimiento del plan de capacitación interno	100%	Dirección Nacional Jurídico	Capacitaciones Realizadas	Departamento de Asesoría y Procuración Legal
de Asesoría		Supervisión de expedientes administrativos de las unidades legales operativas	100%	Dirección Nacional Jurídico	Expedientes administrativos supervisados	Departamento de Asesoría y Procuración Legal
nento		Supervisión de expedientes judiciales	100%	Dirección Nacional Jurídico	Expedientes Judiciales supervisados	Departamento de Asesoría y Procuración Legal
Departamento		Informe de sentencias judiciales	100%	Dirección Nacional Jurídico	Informes elaborados de sentencias judiciales	Departamento de Asesoría y Procuración Legal
Dep		Mantener actualizada los textos de las leyes tributarias	100%	Dirección Nacional Jurídico	Actualización de los textos de las leyes tributarias	Departamento de Asesoría y Procuración Legal
Gestión operativa		Porcentaje de expedientes resueltos	337 2064 496 323 100%	Dirección Nacional Jurídico	Inventario en años anteriores Nuevo Código Recursos de reposición Devoluciones (Notas de crédito- dinero en efectivo) Fiscalizaciones Otros	Direcciones Regionales y Departamentales del Departamento de Asesoría y procuración legal operativo
Relaci	iones Publicas	<u>'                                    </u>				
		Cobertura de Eventos	24	Departamento de Relaciones Publicas	Eventos cubiertos	Departamento de Relaciones Publicas
		Coordinación de entrevistas	24	Departamento de Relaciones Publicas	Entrevistas coordinadas	Departamento de Relaciones Publicas
		Organización de conferencia de prensa	12	Departamento de Relaciones Publicas	Conferencias de prensa Organizadas	Departamento de Relaciones Publicas
	OE2 Incrementar la calidad	Monitoreo Diario de Medios	250	Departamento de Relaciones Publicas	Monitoreos de medios realizados	Departamento de Relaciones Publicas
	de servicios a través de la estandarización de procesos	Organización de Jornadas de Oración	11	Departamento de Relaciones Publicas	Jornadas de Oración organizadas	Departamento de Relaciones Publicas
	que permitan el cumplimiento voluntario	Elaboración y Difusión de notas de prensa	112	Departamento de Relaciones Publicas	Notas de prensa realizadas	Departamento de Relaciones Publicas
		Coordinación de eventos	2	Departamento de Relaciones Publicas	Eventos coordinados	Departamento de Relaciones Publicas
		Seguimiento del plan de manejo de crisis	12	Departamento de Relaciones Publicas	Plan de manejo de crisis	Departamento de Relaciones Publicas
		Participación en programa de radio RNH	47	Departamento de Relaciones Publicas	Participaciones realizadas	Departamento de Relaciones Publicas

		Alimentación/ Actualización de Intranet	12	Departamento de Relaciones Publicas	Actualizaciones realizadas	Departamento de Relaciones Publicas
Comui	nicación e Imagen					
		Conferencias en Línea	24	Departamento de Comunicación e imagen	Comunicación Externa: Webinars de diferentes temas tributarios en redes sociales	Departamento de Comunicación e imagen
		Campañas de orientación al Obligado Tributario como apoyo al cumplimiento voluntario de sus obligaciones fiscales.	12	Departamento de Comunicación e imagen	Comunicación Externa: ISV, Oficina Virtual, DMC, PACTA, ISR.	Departamento de Comunicación e imagen
		Socialización de Modelo de Gestión Institucional	12	Departamento de Comunicación e imagen	Comunicación Interna: Artes para Fondos de Pantalla	Departamento de Comunicación e imagen
		Recursos Multimedia	12	Departamento de Comunicación e imagen	Tutoriales, presentaciones	Departamento de Comunicación e imagen
	OE2 Incrementar la calidad de servicios a través de la	Comunicaciones Audiovisuales (Artes, material pop)	12	Departamento de Comunicación e imagen	Comunicación Externa	Departamento de Comunicación e imagen
	estandarización de procesos que permitan el cumplimiento voluntario	Producción de diseños "Bienestar y Seguridad Ocupacional" (Talento Humano)	12	Departamento de Comunicación e imagen	Comunicación Interna	Departamento de Comunicación e imagen y Talento Humano
		Socialización de Capacitaciones Programadas (Formación y Capacitación)	120	Departamento de Comunicación e imagen	Comunicación Externa	Departamento de Comunicación e imagen y Formación y capacitación
		Ampliación del Manual de Marca	12	Departamento de Comunicación e imagen	Comunicación Externa, Comunicación Interna	Departamento de Comunicación e imagen
		Crecimiento de Seguidores en Redes sociales	5%	Departamento de Comunicación e imagen	Facebook	Departamento de Comunicación e imagen
			5%		Twitter	
			5%		LinkedIn	
			5%		Instagram	
epart	amento de Formación y Ca	pacitación				
	,		1090		Porcentaje de docentes capacitados	
		Porcentaje de	540		Cobertura de centros educativos por departamento geográfico	
	OE5 Incrementar los	Cumplimiento del Plan Anual de Educación	51,300	Departamento de Formación y Capacitación	Entrega de material didáctico a la población estudiantil beneficiadas	Departamento de Formación y Capacitación
	conocimientos tributarios de	Fiscal	17		Monitoreos a centros educativos capacitados	
	los ciudadanos para		24		Realizar eventos Iúdicos de Educación Fiscal	
	fortalecer el cumplimiento voluntario de sus obligaciones y la promoción de la cultura cívica tributaria	Porcentaje de	50	Departamento de Formación y Capacitación	Porcentaje de Temas Impartidos en base al Plan de Formación	Departamento de Formación y Capacitació
			7		Porcentaje de capacitaciones virtuales impartidas a colaboradores	
			3,200		Porcentaje de Colaboradores capacitados de forma presencial	
			100%		Porcentaje de colaboradores con calificación aprobada	

					T =	
		Porcentaje de Cumplimiento de	6		Cursos Virtuales implementados para obligados tributarios	
		capacitaciones a obligados tributarios (Escuela de Formación para OT´S)	240	Departamento de Formación y Capacitación	Capacitaciones presenciales impartidas a OT´S	Departamento de Formación y Capacitación
		Porcentaje del	5		Implementación de Centros de Atención NAF	
		Cumplimiento del Proyecto NAF	150	Departamento de Formación y Capacitación	Atención a Obligados Tributarios a través de Centros NAF	Departamento de Formación y Capacitación
		Floyecto NAF	28		Cumplimiento de capacitaciones a equipos NAF	
		Porcentaje de cobertura de capacitación (colaboradores capacitados/total colaboradores SAR)	95%	Departamento de Formación y Capacitación		Departamento de Formación y Capacitación
		Nivel de ejecución de acciones de capacitaciones priorizadas	24	Departamento de Formación y Capacitación	Porcentaje de capacitaciones priorizadas impartidas	Departamento de Formación y Capacitación
		Porcentaje de satisfacción por	100%	Departamento de Formación y Capacitación	Porcentaje de satisfacción en capacitaciones presenciales	Departamento de Formación y Capacitación
		capacitación recibida	100%	Capacitación	Porcentaje de capacitaciones virtuales	
		Porcentaje de Asistencia y capacitación global en las capacitaciones impartidas en el periodo ( colaboradores que asistieron/ colaboradores convocados)	100%	Departamento de Formación y Capacitación	informativo	Departamento de Formación y Capacitación
Depart	tamento de Auditoria Interr	na				
		Auditorias en procesos	1	Departamento de Auditoria	Auditoria especial servicios públicos	Departemente de Auditoria Interna
		años anteriores	1	Interna	Auditoria especial viáticos y gastos de viaje	Departamento de Auditoria Interna
			1		Auditoria especial al rubro de compras de bienes, materiales y suministros	
		Auditorias a realizar en año fiscal vigente	1	Departamento de Auditoria Interna	Auditoria especial al rubro de arrendamiento	Departamento de Auditoria Interna
		ano nocal vigente	1	ппетта	Auditoria especial al rubro de combustible	
			1		Auditoria especial al rubro de talento humano	
	OE2 Incrementar la calidad de servicios a través de la	Elaboración de Informes Trimestrales	4	Departamento de Auditoria Interna	Informes Elaborados	Departamento de Auditoria Interna
	estandarización de procesos que permitan el	Seguimiento al plan de acción de recomendaciones	12	Departamento de Auditoria Interna	Informes de seguimiento	Departamento de Auditoria Interna
	cumplimiento voluntario	Evaluación separada de control interno	1	Departamento de Auditoria Interna	Elaboración de Informes	Departamento de Auditoria Interna
		Revisión de causaciones y declaraciones juradas	4	Departamento de Auditoria Interna	Informes Elaborados	Departamento de Auditoria Interna
		Revisión de la ejecución presupuestaria	4	Departamento de Auditoria Interna	Informes Elaborados	Departamento de Auditoria Interna

Horas o Capacitac	80	Departamento de Auditoria Interna	Informes Elaborados	Departamento de Auditoria Interna
Auditoria de C Desempeño op procedimie revisión admir	perativo al nto de <b>1</b>	Departamento de Auditoria Interna	Informes Elaborados	Departamento de Auditoria Interna
Auditoria de G registro de la datos de contribuye	base de los 1	Departamento de Auditoria Interna	Informes Elaborados	Departamento de Auditoria Interna