

**SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA DE CAJAMARCA**



**PLAN**

**OPERATIVO**

**INSTITUCIONAL**

**2024**



**GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN**

Unidad de Planeamiento y Presupuesto

**CAJAMARCA, ENERO DEL 2024**

“AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA  
INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS  
DE JUNÍN Y AYACUCHO”

**RESOLUCIÓN DE JEFATURA N°010-070-00000044-2024**

Cajamarca, 21 de marzo del 2024.

**VISTO:** El Informe N° 064-014-00000021-2024 y anexos presentados por el Responsable de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, y el Informe N° 060-014-00000026-2024 expedido por el Gerente de la Gerencia de Administración;

**CONSIDERANDO:**

Que, según la Ordenanza Municipal N° 842-CMPC, el Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca -SAT- Cajamarca, es una instancia desconcentrada de la Municipalidad Provincia de Cajamarca bajo la calificación organizacional de órgano desconcentrado especial, y cuenta con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestal y financiera en los asuntos de su competencia, ejerciendo transitoriamente las funciones establecidas en las Ordenanzas Municipales N°s 813 y 814-CMPC, de conformidad con lo dispuesto en el artículo cuarto de la primera norma legal.

Que, mediante el Decreto Legislativo N° 1088, se creó el Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico (SINAPLAN) y el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN), como órgano rector, orientador y de coordinación de dicho Sistema, señalando el numeral 3 del artículo 10° de tal norma que, una de las funciones generales del CEPLAN es asesorar a las Entidades del Estado y a los gobiernos regionales y orientar a los gobiernos locales en la formulación, el seguimiento y la evaluación de políticas y planes estratégicos de desarrollos, con la finalidad de lograr que se ajusten a los objetivos estratégicos de desarrollo nacional previsto en el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional.

Que, por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 026-2017-CEPLAN/PCD modificada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00009-2021/CEPLAN/PCD, se aprobó la Directiva N° 001-2017-CEPLAN/PCD, “Directiva para la formulación y actualización del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional -PEDN” (en adelante solo la Directiva), que establece los lineamientos para la actualización del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional, en el marco del ciclo de planeamiento estratégico para la mejora continua y con visión de largo plazo, indicando la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria de la Directiva que la Presidencia del Consejo Directivo del CEPLAN aprueba y/o actualiza las guías e instrumentos metodológicos necesarios para orientar la actualización de planes y políticas a diferentes niveles, considerando el ciclo de planeamiento estratégico para la mejora continua y a los lineamientos para casos de desastre, de conformidad con el artículo 6° de la Directiva.

Así, por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 033-2017-CEPLAN/PCD, se aprobó la “Guía para el Planeamiento Institucional” (en adelante sólo la Guía) modificada por las Resoluciones de Presidencia de Consejo Directivo N°s 00062-2017, 00013 y 00053-2018, 00016-2019, 00013-2020, 00006-2022-2021/CEPLAN/PCD, donde se establecen pautas para la elaboración, implementación, seguimiento, evaluación y mejora continua de las políticas y planes institucionales de las entidades, en el marco del ciclo de planeamiento estratégico para la mejora continua de las Políticas de Estado, el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional, la propuesta de imagen de futuro del Perú al 2030, la Política General de Gobierno al 2021, y las políticas nacionales, sectoriales y territoriales, en concordancia con la versión actualizada de la “Guía para el seguimiento y evaluación de políticas nacionales y planes del SINAPLAN aprobado por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 0061-2023/CEPLAN/PCD.

Que, de acuerdo con la Guía, el Plan Operativo Institucional -POI- contiene la programación de las actividades operativas e inversiones necesarias para ejecutar las acciones estratégicas institucionales definidas en el Plan Estratégico Institucional -PEI-; asimismo, establece los recursos financieros y las metas físicas mensuales y anuales (programación física y financiera), en relación con los logros esperados de los objetivos del PEI.

**“AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA  
INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS  
DE JUNÍN Y AYACUCHO”**

Que, con Informe N° 060-014-00000026-2024 el Gerente de Administración remite a esta Jefatura la propuesta del Plan Operativo Institucional(POI) para el año 2024 del SAT Cajamarca, elaborado y presentado por el Responsable de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto en ejercicio de las funciones previstas en el Reglamento de Organización y Funciones aprobado por Ordenanza Municipal N° 813-CMPC, quien con Informe N° 064-014-00000021-2024, sustentado la necesidad de la aprobación del Plan Operativo Institucional(POI) para el año 2024 del SAT Cajamarca, señalando que este instrumento de gestión ha sido enmarcado bajo los formatos que establecen las Guías, guarda consistencia técnica con los lineamientos establecidos en la Guía, con el Plan Estratégico Institucional(PEI) aprobado por Resolución de Jefatura N° 010-070-00000176-2021 y con la normativa establecida por el CEPLAN, además conforme al Informe N° 064-014-00000002-2024-CCHP se encuentra validada quedando como Plan Operativo Institucional(POI) para el año 2024 del SAT Cajamarca; por lo que, resulta necesario su aprobación con eficacia anticipada al 29 de diciembre de 2023 de conformidad con lo prescrito en el numeral 17.1 del artículo 17° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

Con el visto de la Gerencia de Administración, de la Oficina de Asesoría Jurídica y de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto.

Estando a lo expuesto y conforme a las facultades y atribuciones conferidas en las Ordenanzas Municipales N° s 813 y 814-CMPC.


**SE RESUELVE:**


**ARTICULO PRIMERO:** APROBAR, con eficacia anticipada al 29 de diciembre de 2023, el Plan Operativo Institucional(POI) para el año 2024 del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca, documento que como Anexo forma parte integrante de la presente resolución.

**ARTICULO SEGUNDO:** DISPONER que la Unidad de Planeamiento y Presupuesto ejecute las acciones administrativas pertinentes para su difusión, cumplimiento y ejecución del Plan Operativo Institucional para el año 2024, por parte de las unidades organizacionales que integran el SAT Cajamarca.

**ARTÍCULO TERCERO:** NOTIFICAR la presente resolución a los órganos y unidades competentes del SAT Cajamarca para su conocimiento y fines de ley, y **ENCARGAR** a la Oficina de Informática, publique la presente Resolución en el portal institucional del SAT Cajamarca.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CUMPLASE Y ARCHÍVESE**



 **SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA DE CAJAMARCA**  
**SAT**  
Abog. Cristian Paul Pajares Rabanal  
JEFE DEL SAT CAJAMARCA



## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
MARCO LEGAL .....	5
I. Declaración de la Política Institucional .....	6
1.1 Política Institucional .....	6
2.1 Lineamientos de Política .....	6
II. Misión, Visión, Valores y Organigrama .....	7
3.1 Misión .....	7
4.1 Visión .....	7
5.1 Valores .....	7
6.1 Organigrama .....	8
III. Planeamiento Estratégico .....	9
7.1 Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) .....	9
8.1 Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) .....	9
9.1 Articulación Estratégica Institucional .....	9
IV. Plan Operativo Institucional 2024 .....	10
10.1 Oficina de Asesoría Jurídica .....	11
11.1 Oficina de Informática .....	12
12.1 Unidad de Trámite Documentario .....	13
13.1 Unidad de Archivo .....	14
14.1 Gerencia de Administración .....	15
14.1.1 Unidad de Recursos Humanos .....	16
14.1.2 Unidad de Logística .....	17
14.1.3 Unidad de Contabilidad .....	18
14.1.4 Unidad de Tesorería .....	19
14.1.5 Unidad de Planeamiento y Presupuesto .....	20
14.1.6 Unidad de Patrimonio .....	21
15.1 Gerencia de Operaciones .....	22
15.1.1 Departamento de Atención y Servicios .....	23
15.1.2 Departamento de Gestión de Cobranza .....	24
15.1.3 Departamento de Fiscalización .....	25
15.1.4 Departamento de Reclamos .....	26
15.1.5 Unidad de Defensoría del Contribuyente y Administrado .....	27





## INTRODUCCIÓN

La nueva gestión pública basada en resultados exige que las entidades vinculadas al sector público sean flexibles y transparentes en sus procesos y actividades, frente a las demandas y necesidades de la población.

Sobre esa base se presenta el Plan Operativo Institucional 2024 del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca– SAT Cajamarca, el cual se convierte en una herramienta que sirve para la identificación de los Objetivos Estratégicos Institucionales que rigen a la entidad.

El presente Plan Operativo Institucional 2024 – POI 2024, sirve como herramienta de planificación de corto plazo, con un enfoque de resultados, identificando las actividades a ejecutar, buscando fortalecer la toma de decisiones en base a resultados, en el que se establecen, lineamientos de acción del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca– SAT Cajamarca.

El Plan Operativo Institucional 2024 – POI 2024 es el instrumento de gestión que permite monitorear la realización de las metas priorizadas por la institución en un periodo de un (01) año, que refleja el cumplimiento de los objetivos.

Este documento de gestión está diseñado para que el personal técnico que labora en las diferentes Unidades Orgánicas de la entidad, responda de manera organizada y articulada a las exigencias propias de los procesos priorizados, evitando duplicidad de funciones; todo ello, para elevar la eficiencia y efectividad de la gestión.

El Plan Operativo Institucional 2024 – POI 2024, del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca – SAT Cajamarca, se ha elaborado de acuerdo a las directivas y guías del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico.

El Plan Operativo Institucional 2024 – POI 2024 está organizado en IV capítulos, donde:

En el Capítulo I está nuestra Declaración de la Política institucional, que incluye la Política Institucional y Lineamientos de Política.

El Capítulo II consta de la Misión y Visión Institucional, Valores y Organigrama.

En el Capítulo III: Planeamiento Estratégico, se detallan los Objetivos Estratégicos Institucionales, las Acciones Estratégicas Institucionales y la Articulación Estratégica Institucional.

En el Capítulo IV se detalla el Plan Operativo Institucional 2024, por cada unidad orgánica del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca– SAT Cajamarca.

El presente Plan Operativo Institucional 2024 – POI 2024, del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca– SAT Cajamarca, constituye un esfuerzo coordinado entre las diferentes Unidades Orgánicas de la Entidad y si bien, marca las líneas estratégicas a seguir por la entidad,



este puede ser revisado y ajustado como parte de la mejora continua en el proceso de desarrollo del planeamiento estratégico institucional, lo cual permitirá corregir y/o crear mejores condiciones para alcanzar una gestión eficiente y eficaz al servicio de la población Cajamarquina.

Por último, este instrumento de gestión deberá revisarse en forma constante, para lograr mejoras en la identificación de productos y resultados; asimismo, su implementación y cumplimiento es necesario, para adoptar medidas que refuercen su aplicación de tal forma que sea posible incrementar su efectividad.



## MARCO LEGAL

- ✓ Constitución Política del Perú
- ✓ Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y sus modificatorias
- ✓ Decreto Legislativo N° 1088, Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico que se crea el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico –CEPLAN como organismo de derecho público cuya finalidad es constituirse como el órgano rector y orientador del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico.
- ✓ Guía para el Seguimiento y Evaluación de Políticas Nacionales y Planes del SINAPLAN, aprobada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 0061-2023-CEPLAN/PCD.
- ✓ Directiva N° 001-2017-CEPLAN/PCD, Directiva para la Formulación y Actualización del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional.
- ✓ Guía para el Planeamiento Institucional, modificada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00016-2019/CEPLAN/PCD, tiene como objetivo establecer las pautas para el planeamiento institucional que comprende la política y los planes que permitan la elaboración o modificación del Plan Estratégico Institucional – PEI y el Plan Operativo Institucional – POI, en el marco del ciclo de planeamiento estratégico para la mejora continua.
- ✓ Ordenanza Municipal N° 814-CMPC, de fecha 20 de octubre del 2022, que aprueba el Estatuto del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca.
- ✓ Ordenanza Municipal N° 813-CMPC, de fecha 20 de octubre del 2022, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca.
- ✓ Ordenanza Municipal N° 842-CMPC-2023, de fecha 17 de mayo del 2023, que aprueba al Servicio de Administración Tributaria - SAT Cajamarca, como un Órgano Público Desconcentrado Especial de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.





## **I. Declaración de la Política Institucional**

### **1.1 Política Institucional**

La Declaración de Política Institucional del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca, es la siguiente:

El Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca está orientado principalmente a ser una entidad líder en la administración de tributos municipales, con procesos operativos eficientes y transparentes, e integrada por personal capacitado, ético y con firme vocación de servicio, desarrollando su accionar a través de políticas, normas y lineamientos relacionados al ámbito económico, fiscal y tributario.

### **2.1 Lineamientos de Política**

#### **a) Líder en la administración de tributos municipales**

- ✓ Brindar servicios de calidad
- ✓ Optimizar procesos
- ✓ Gestión de cobranza
- ✓ Gestión de fiscalización

#### **b) Procesos operativos eficientes y transparentes**

- ✓ Uso adecuado de recursos
- ✓ Incentivar y genera el cumplimiento Voluntario de las obligaciones
- ✓ Incremento de los niveles de recaudación
- ✓ Brindar información de acuerdo con transparencia

#### **c) Integrada por personal capacitado y ético**

- ✓ Fiscalizar el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias
- ✓ Informar y orientar adecuadamente a los contribuyentes
- ✓ Elaborar y proponer mejoras
- ✓ Organizar, coordinar y dirigir los procesos operativos

#### **d) Firme vocación de servicio**

- ✓ Ejercer sus competencias con responsabilidad
- ✓ Garantizar y respetar los derechos de los contribuyentes
- ✓ Atender las sugerencias de los administrados
- ✓ Orientar a los contribuyentes y administrados



## II. Misión, Visión, Valores y Organigrama

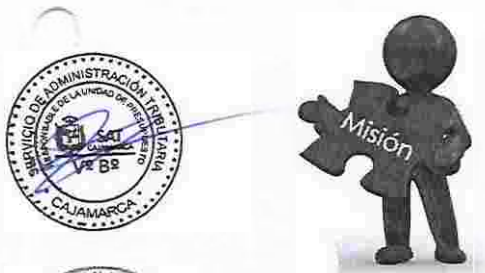
### 3.1 Misión

La Misión y Visión del Servicio de la Entidad, han sido elaboradas tomando como base las competencias y funciones establecidas en los edictos de creación: Ordenanza Municipal N° 842-CMPC-2023, de fecha 17 de mayo del 2023, que aprueba al Servicio de Administración Tributaria - SAT Cajamarca, como un Órgano Público Desconcentrado Especial de la Municipalidad Provincial de Cajamarca; Ordenanza Municipal N° 813-CMPC, de fecha 20 de octubre del 2022, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca y Ordenanza Municipal N° 814-CMPC, de fecha 20 de octubre del 2022, que aprueba el Estatuto del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca.

La Misión expresa claramente la razón de ser de la Institución.

#### Declaración de la Misión

Administrar la recaudación de los ingresos de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, privilegiando la prestación de servicios de calidad, sin descuidar la generación de cultura tributaria y de riesgo, para el cumplimiento voluntario de las obligaciones.

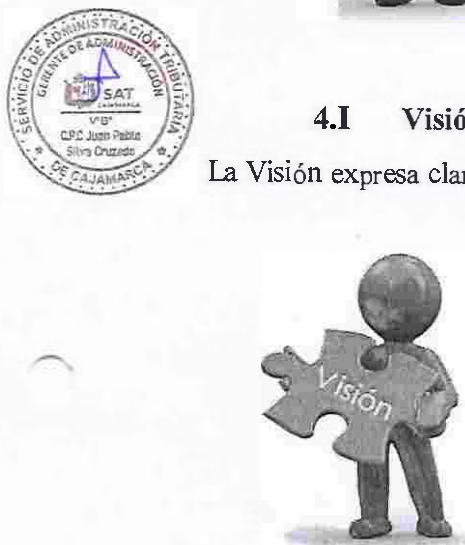


### 4.I Visión

La Visión expresa claramente una meta a largo plazo

#### Declaración de la Visión

Ser líder en la administración de tributos municipales, con procesos operativos eficientes y transparentes, e integrada por personal capacitado, ético y con firme Vocación de servicio.



### 5.I Valores

Con la finalidad de cumplir de manera eficientemente con la Misión Institucional en necesario establecer los principios éticos en los que se basa la cultura organizacional del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca – SAT Cajamarca y que estos sean interiorizados y practicados por todo el personal. Para el Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca, es sumamente importante contar con los siguientes valores:



**Honestidad:** Tenemos conciencia clara de lo que está bien, en nuestra propia conducta y en nuestra relación con los demás.

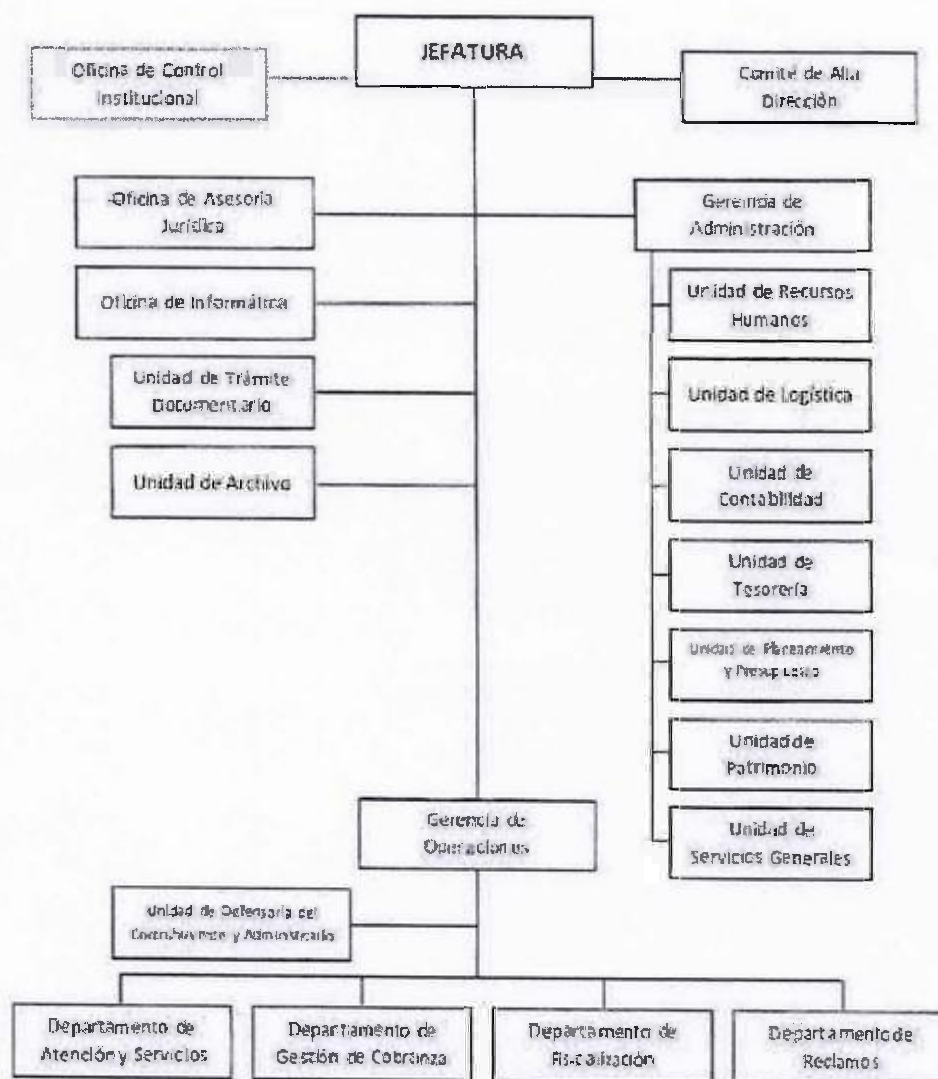
**Vocación de servicio:** Solucionamos las interrogantes de nuestros contribuyentes, mostrando empatía en la atención.

**Compromiso:** Asumimos con responsabilidad nuestras funciones, identificándonos con nuestra institución.

**Transparencia:** Desarrollamos nuestras funciones facilitando el acceso a la información clara y oportuna.

## 6.1 Organigrama

La Ordenanza Municipal N° 813-CMPC, de fecha 20 de octubre del 2022, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca, cuya estructura orgánica es la siguiente:





### III. Planeamiento Estratégico

#### 7.1 Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI)

- a) OEI 1: Crecimiento sostenido de la recaudación
- b) OEI 2: Mejorar la calidad de los servicios que se brinda a los contribuyentes
- c) OEI 3: Mejorar el control y cobranza de la deuda
- d) OEI 4: Mejorar la eficiencia de las acciones de fiscalización
- e) OEI 5: Mejorar los sistemas informáticos y tecnologías de la información
- f) OEI 6: Gestión eficiente de los Procesos Administrativos, legales y de asesoría
- g) OEI 7: Fortalecer el sistema de recursos humanos

#### 8.1 Acciones Estratégicas Institucionales (AEI)

- a) AEI 01.01 Incremento de manera sostenida de la recaudación
- b) AEI 02.01 Incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos
- c) AEI 03.01 Adecuado control de la deuda
- d) AEI 03.02 Mejor gestión de cobranza y generación de riesgo
- e) AEI 04.01 Ampliación del número de fiscalizaciones
- f) AEI 04.02 Menor brecha de veracidad
- g) AEI 05.01 Mejores Sistemas Informáticos
- h) AEI 05.02 Brindar soporte técnico a los equipos y servicios informáticos
- i) AEI 06.01 Mejor gestión administrativa
- j) AEI 06.02 Atención de requerimientos en materia jurídica
- k) AEI 06.03 Reducción de las quejas de los usuarios
- l) AEI 06.04 Resolución de recursos contenciosos y no contenciosos
- m) AEI 06.05 Digitalización, archivo y custodia de expedientes
- n) AEI 07.01 Implementación y fortalecimiento de capacidades del personal
- o) AEI 07.02 Implementar acciones encaminadas a la formación integral de los trabajadores

#### 9.1 Articulación Estratégica Institucional

Código	Objetivo Estratégico Institucional	Código	Acción Estratégica Institucional
OEI 1	Crecimiento sostenido de la recaudación	AEI 01.01	Incremento de manera sostenida de la recaudación
OEI2	Mejorar la calidad de los servicios que se brinda a los contribuyentes	AEI 02.01	Incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos
OEI3	Mejorar el control y cobranza de la deuda	AEI 03.01	Adecuado control de la deuda
		AEI 03.02	Mejor gestión de cobranza y generación de riesgo
OEI4	Mejorar la eficiencia de las acciones de fiscalización	AEI 04.01	Ampliación del número de fiscalizaciones
		AEI 04.02	Menor brecha de veracidad
OEI 5	Mejorar los sistemas informáticos y tecnologías de la información	AEI 05.01	Mejores Sistemas Informáticos
		AEI 05.02	Brindar soporte técnico a los equipos y servicios informáticos

OEI 6	Gestión eficiente de los Procesos Administrativos, legales y de asesoría	AEI 06.01	Mejor gestión administrativa
		AEI 06.02	Atención de requerimientos en materia jurídica
		AEI 06.03	Reducción de las quejas de los usuarios
		AEI 06.04	Resolución de recursos contenciosos y no contenciosos
		AEI 06.05	Digitalización, archivo y custodia de expedientes
OEI7	Fortalecer el sistema de recursos humanos	AEI 07.01	Implementación y fortalecimiento de capacidades del personal
		AEI 07.02	Implementar acciones encaminadas a la formación integral de los trabajadores

#### IV. Plan Operativo Institucional 2024



**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024**  
**Unidad Orgánica: Oficina de Asesoría Jurídica**

**OEI 06: Gestión eficiente de los Procesos Administrativos, legales y de asesoría**

**AEI.06.01 Mejor gestión administrativa**

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Seguimiento y cumplimiento del Plan Operativo Institucional en sus diferentes fases	Informe			1			1			1			1	4
2	Elaboración del Plan Operativo Institucional 2025	Informe								1					1
<b>Total, por AEI</b>					1			1		1	1			1	5

**AEI.06.02 Atención de requerimientos en Materia Jurídica**

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Dirección de las actividades de la oficina para establecer la posición legal de la institución en materia de su competencia	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
2	Defensa Jurídica del SAT ante los órganos administrativos, de conciliación, arbitrales, fiscales y judiciales en los procedimientos y procesos en los que sea parte o sujeto procesal.	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
3	Elaboración y emisión de opiniones e informes legales y/o brindar asesoría en materia jurídica legal a las distintas unidades organizacionales del SAT Cajamarca en materia de su competencia	Informe	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
4	Elaboración y/o revisión y/o visación de documentos normativos, convenios, contratos y resoluciones.	Reporte/Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
<b>Total, por AEI</b>			13	13	13	3	13	13	13	13	13	13	13	13	156

**Resumen Oficina de Asesoría Jurídica**

Unidad Orgánica	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Oficina de Asesoría Jurídica	13	13	14	13	13	14	13	14	14	13	3	14	161





**OEI 06: Gestión eficiente de los Procesos Administrativos, legales y de asesoría**

**AEI.06.01 Mejor gestión administrativa**

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Seguimiento y cumplimiento del Plan Operativo Institucional en sus diferentes fases	Informe			1			1			1			1	4
2	Elaboración del Plan Operativo Institucional 2025	Informe								1					1
3	Actualización y Seguimiento del Portal de Transparencia	Informe			1			1			1			1	4
4	Dirección de las actividades de la oficina y gestión de los recursos tecnológicos y de información de la institución	Informe			1			1			1			1	4
Total, por AEI					3			3		1	3			3	13

**OEI.05 Mejorar los sistemas informáticos y tecnologías de la información**

**AEI.05.01 Mejores Sistemas Informáticos**

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Capacitación en el uso eficiente de tecnologías de la información	Informe			1			1			1			1	4
2	Mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos tributarios y tecnológicos en la oficina de informática.	Informe						1						1	2
Total, por AEI					1			2			1			2	6

**AEI.05.02 Brindar soporte técnico a los equipos y servicios informáticos**

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipamiento tecnológico	Informe			1			1			1			1	4
Total, por AEI					1			1			1			1	4

**Resumen Oficina de Informática**

Unidad Orgánica	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Oficina de Informática			5			6		1	5			6	23



**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024**  
**Unidad Orgánica: Unidad de Trámite Documentario**

**OEI.03 Mejorar el control y cobranza de la deuda**  
**AEI.03.02 Mejor gestión de cobranza y generación de riesgo**

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Gestionar y supervisar el control de notificaciones de los procesos de trámite documentario (expedientes, cartas, resoluciones, Declaraciones juradas vehiculares y prediales 2024)	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
<b>Total, por AEI</b>			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

**OEI.06 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría**  
**AEI.06.01 Mejor gestión administrativa**

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Seguimiento y cumplimiento del Plan Operativo Institucional en sus diferentes fases	Informe			1			1			1			1	4
2	Elaboración del Plan Operativo Institucional 2025	Informe								1					1
3	Recepción de expedientes y entrega de cheques de tesorería en mesa de partes.	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
<b>Total, por AEI</b>			1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	17

Unidad Orgánica	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Unidad de Trámite Documentario	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	29





**OEI 06: Gestión eficiente de los Procesos Administrativos, legales y de asesoría**
**AEI.06.01 Mejor gestión administrativa**

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Seguimiento y cumplimiento del Plan Operativo Institucional en sus diferentes fases	Informe			1			1			1			1	4
2	Elaboración del Plan Operativo Institucional 2025	Informe								1					1
3	Implementación, equipamiento y funcionamiento institucional	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
<b>Total por AEI</b>			<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>17</b>

**AEI.06.05 Digitalización, archivo y custodia de expedientes**

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Conservación del acervo documentario	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
<b>Total por AEI</b>			<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>12</b>

**Resumen Unidad de Archivo**

Unidad Orgánica	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Unidad de Archivo	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	29





**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024**  
**Unidad Orgánica: Gerencia de Administración**

**OEI.06 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría**

**AEI.06.01 Mejor gestión administrativa**

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Seguimiento y cumplimiento del Plan Operativo Institucional en sus diferentes fases	Informe			1			1			1			1	4
2	Elaboración del Plan Operativo Institucional 2025	Informe								1					1
3	Dirección de las actividades de la Gerencia para asegurar la disponibilidad de los bienes y servicios	Documento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	3.1. Monitorear la toma de inventarios	Informe final de inventario/Acta de conciliación Patrimonio - contable			1										1
4	Control y supervisión de los recursos financieros de la entidad	Acción y/o documento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
<b>Gerencia de Administración</b>			<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>29</b>



OEI.06 Gestión eficiente de los Procesos Administrativos, legales y de asesoría

AEI.06.01 Mejor gestión administrativa

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Seguimiento y cumplimiento del Plan Operativo Institucional en sus diferentes fases	Informe			1			1			1			1	4
2	Elaboración del Plan Operativo Institucional 2025	Informe								1					1
3	Elaboración de nóminas de remuneraciones y beneficios sociales e impresión de boletas de pago mensual	Informe	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Total, por AEI			4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	53

OEI 07: Fortalecer el Sistema de Recursos Humanos.

AEI 07.01.- Implementación y fortalecimiento de capacidades del personal

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Administración y control permanente de los servidores públicos	Reporte	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Total, por AEI			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

AEI 07.02.- Implementar acciones encaminadas a la formación integral de los trabajadores

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Dirección de las actividades de la Unidad para captar, mantener y evaluar los recursos humanos de la entidad	Acción y/o Informe			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
Total, por AEI					2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20

Resumen Unidad de Recursos Humanos

Unidad Orgánica	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Unidad de Recursos Humanos	5	5	8	7	7	8	7	8	8	7	7	8	85



# PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

Unidad Orgánica: Unidad de Logística

## OEI.06 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría

### AEI.06.01 Mejor gestión administrativa

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Seguimiento y cumplimiento del Plan Operativo Institucional en sus diferentes fases	Informe			1			1			1			1	4
2	Elaboración del Plan Operativo Institucional 2025	Informe								1					1
3	Elaboración, consolidación, aprobación y publicación del Cuadro de Necesidades	Informe	1									1		1	3
4	Dirigir y supervisar el procedimiento de la adquisición y contratación de bienes y servicios	Expediente y/o informe	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	180
5	Elaboración y consolidación de información de las adquisiciones para inventarios de bienes patrimoniales	Informe	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
6	Registro de contrataciones de bienes y servicios menores a 8 UIT en el portal SEACE - OSCE	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Unidad de Logística			22	21	22	21	21	22	21	22	22	22	21	23	260





**OEI.06 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría**

**AEI.06.01 Mejor gestión administrativa**

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Seguimiento y cumplimiento del Plan Operativo Institucional en sus diferentes fases	Informe			1			1			1			1	4
2	Elaboración del Plan Operativo Institucional 2025	Informe								1					1
3	Administración de los recursos financieros (arqueos de fondos)	Actas	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
4	Elaboración y presentación de los estados financieros	Oficio			1			1			1			1	4
<b>Unidad de Contabilidad</b>			<b>3</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>33</b>



**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024**  
Unidad Orgánica: Unidad de Tesorería

**OEI.06 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría**

**AEI.06.01 Mejor gestión administrativa**

N°	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Seguimiento y cumplimiento del Plan Operativo Institucional en sus diferentes fases	Informe			1			1			1			1	4
2	Elaboración del Plan Operativo Institucional 2025	Informe								1					1
3	Controlar, ejecutar, programar, custodiar y registrar los ingresos y gastos del Servicio de Administración Tributaria - SAT	Informe	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	300
4	Realizar y controlar los comprobantes de pago de las obligaciones a proveedores, planillas y otros.	Informe			1			1			1			1	4
<b>Unidad de Tesorería</b>			<b>25</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>309</b>



**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024**  
**Unidad Orgánica: Unidad de Planeamiento y Presupuesto**

**OEL.06 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría**

**AEI.06.01 Mejor gestión administrativa**

Nº	Actividad Operativa		Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Actualización y articulación de los documentos de gestión estratégica y operativa		Documento	1		2	3			2		1	3		2	14
	1.1.	Programación y formulación del presupuesto anual y multianual 2025-2027	Reporte									1				1
	1.2.	Presentación de la evaluación sobre los resultados de la gestión presupuestaria 2024	Oficio				1									1
	1.3.	Aprobación y remisión del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA-2025) aprobado.	Oficio												1	1
	1.4.	Elaboración de la Memoria anual 2023	Informe Técnico			1										1
	1.5.	Actualización de directivas de gestión	Documento	1												1
	1.6.	Presentación de la ejecución presupuestaria 2024	Oficio				1			1			1		1	4
	1.7.	Elaboración y consolidación del POI 2025	Informe										1			1
	1.8.	Elaborar la Conciliación del Marco Legal y Ejecución Presupuestal	Acta			1	1			1			1			4
2	Seguimiento y cumplimiento del Plan Operativo Institucional en sus diferentes fases		Informe			1			1			1			1	4
Unidad de Planeamiento y Presupuesto				1		3	3		1	2		2	3		3	18



**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024**  
**Unidad Orgánica: Unidad de Patrimonio**

**OEI.06 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría**

**AEI.06.01 Mejor gestión administrativa**

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Seguimiento y cumplimiento del Plan Operativo Institucional en sus diferentes fases	Informe			1			1			1			1	4
2	Elaboración del Plan Operativo Institucional 2025	Informe								1					1
3	Elaboración del inventario físico de bienes estatales, muebles e inmuebles	Informe												1	1
4	Reestructurar el valor de depreciación de bienes muebles	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
5	Elaboración de baja y enajenaciones de bienes patrimoniales	Informe						1						1	2
<b>Unidad de Patrimonio</b>			<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>20</b>



**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024**  
**Unidad Orgánica: Gerencia de Operaciones**

**OEL.06 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría**

**AEI.06.01 Mejor gestión administrativa**

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Seguimiento y cumplimiento del Plan Operativo Institucional en sus diferentes fases	Informe			1			1			1			1	4
2	Elaboración del Plan Operativo Institucional 2025	Informe								1					1
3	Evaluar, controlar, sugerir y optimizar las actividades desarrolladas por las Jefaturas, dirigiendo el trabajo operativo y unificando informes del progreso de los diferentes Departamentos a cargo.	Informe			1			1			1			1	4
<b>Total, por AEI</b>					1					1	1			1	5

**OEL.03 Mejorar el control y cobranza de la deuda**

**AEI.03.02 Mejor gestión de cobranza y generación de riesgo**

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Emisión de la Declaración Jurada Mecanizada 2024	Informe	1			1								1	3
2	Distribución y Reparto de Declaraciones Juradas 2024	Informe	1			1									2
<b>Total, por AEI</b>			2			2								1	5

**Resumen Gerencia de Operaciones**

Unidad Orgánica	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Gerencia de Operaciones	2		1	2		1		1	1			2	10



**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024**  
**Unidad Orgánica: Departamento de Atención y Servicios**

**OEI 06: Gestión eficiente de los Procesos Administrativos, legales y de asesoría**

**AEI 06.01.- Mejor Gestión Administrativa**

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Seguimiento y cumplimiento del Plan Operativo Institucional en sus diferentes fases	Informe			1			1			1			1	4
2	Elaboración del Plan Operativo Institucional 2025	Informe								1					1
<b>Total, por AEI</b>					1			1		1	1			1	5

**OEI 02: Mejorar la calidad de los servicios que se brinda a los contribuyentes**

**AEI 02.01.- Incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos**

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Dirección de las actividades del Departamento para la adecuada orientación y atención a los contribuyentes	Informe			1			1			1			1	4
2	Determinación de la calidad del servicio al ciudadano	Encuesta				200					200				400
<b>Total, por AEI</b>					1	200		1			201			1	404

**Resumen Departamento de Atención y Servicios**

Unidad Orgánica	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Departamento de Atención y Servicios			2	200		2		1	202			2	409





**OEI.06 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría**

**AEI.06.01 Mejor Gestión Administrativa**

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Seguimiento y cumplimiento del Plan Operativo Institucional en sus diferentes fases	Informe			1			1			1			1	4
2	Elaboración del Plan Operativo Institucional 2025	Informe								1					1
3	Emisión de actos administrativos y seguimiento de deuda tributaria y no tributaria	Informe	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	300
Total, por AEI			25	25	26	25	25	26	25	26	26	25	25	26	305

**OEI 01: Crecimiento sostenido de la recaudación**

**AEI 01.01: Incremento de manera sostenida de la recaudación**

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Mejora en la eficiencia de la recaudación tributaria y no tributaria	Porcentaje	8%	26%	12%	4%	6%	4%	7%	6%	5%	5%	8%	9%	100%
Total, por AEI			8%	26%	12%	4%	6%	4%	7%	6%	5%	5%	8%	9%	100%

**OEI.03: Mejorar el control y cobranza de la deuda**

**AEI.03.01: Adecuado control de la deuda**

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Dirección de las actividades para la cobranza coactiva de las deudas tributarias y no tributarias	Nº Ejecución Coactiva	5	5	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	110
Total, por AEI			5	5	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	110

Unidad Orgánica	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Departamento de Gestión de Cobranza	30	30	36	35	35	36	35	36	36	35	35	36	416



OEI.06 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría

AEI.06.01 Mejor Gestión Administrativa

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Seguimiento y cumplimiento del Plan Operativo Institucional en sus diferentes fases	Informe			1			1			1			1	4
2	Elaboración del Plan Operativo Institucional 2025	Informe								1					1
3	Gestión y resolución de expedientes en materia tributaria	Informe						1						1	2
Total, por AEI					1			2		1	1			2	7

OEI 04: Mejorar la eficiencia de las acciones de fiscalización

AEI 4.1.- Ampliación del número de fiscalizaciones

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Determinación de Fiscalización Masiva del Impuesto al Patrimonio Vehicular	Informe												1	1
2	Determinación de Fiscalización selectiva del Impuesto Predial	Nº Fiscalizaciones						810			954			236	2000
Total, por AEI								810			954			237	2,001

AEI 4.2.- Menor brecha de veracidad

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Elaboración de Catastro tributario municipal	Informe												1	1
2	Planificación, elaboración y emisión de la Cuponera 2024	Informe Técnico			1										1
Total, por AEI					1									1	2

Resumen del Departamento de Fiscalización

Unidad Orgánica	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			ANUAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Departamento de Fiscalización			2			812		1	955			240	2,010





**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024**  
**Unidad Orgánica: Departamento de Reclamos**

**OEI 06: Gestión eficiente de los Procesos Administrativos, legales y de asesoría**

**AEI 06. 01.- Mejor Gestión Administrativa**

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			Anual
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Seguimiento y cumplimiento del Plan Operativo Institucional en sus diferentes fases	Informe			1			1			1			1	4
2	Elaboración del Plan Operativo Institucional 2025	Informe								1					1
<b>Total, por AEI</b>					1			1		1	1			1	5

**AEI 06. 04.- Resolución de Recursos contenciosos y no contenciosos**

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			Anual
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Consolidar la información por conceptos tributarios y no tributarios	Informe y/o Reporte	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
<b>Total, por AEI</b>			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

**AEI 06. 05.- Digitalización, archivo y custodia de expedientes**

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			Anual
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Gestión y digitalización de expedientes atendidos	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
<b>Total, por AEI</b>			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

**Resumen del Departamento de Reclamos**

Unidad Orgánica	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			Anual
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
<b>Departamento de Reclamos</b>	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	29





**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024**  
**Unidad Orgánica: Unidad de Defensoría del Contribuyente o Administrado**

**OEI.06 Gestión eficiente de los procesos administrativos, legales y de asesoría**

**AEI.06.01 Mejor gestión administrativa**

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			Anual
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Seguimiento y cumplimiento del Plan Operativo Institucional en sus diferentes fases	Informe			1			1			1			1	4
2	Elaboración del Plan Operativo Institucional 2025	Informe								1					
<b>Total, por AEI</b>					1					1	1			1	5

**AEI 06.03.- Reducción de las quejas de los usuarios**

Nº	Actividad Operativa	Unidad de Medida	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			Anual
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Recepción y gestión de reclamos y sugerencias de los contribuyentes y/o administrados	Informe y/o Cartas			3			3			3			3	12
<b>Total, por AEI</b>					3			3			3			3	12

**Resumen Unidad de Defensoría del Contribuyente y Administrado**

Unidad Orgánica	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre			Anual
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Unidad de Defensoría del Contribuyente y Administrado			4			4		1	4			4	17



Cajamarca, 20 de marzo de 2024

**Informe N° 060-014-00000026-2024**

**Abg. Cristian Paul Pajares Rabanal**  
Jefe del SAT Cajamarca

Asunto : Remite propuesta de Plan Operativo Institucional

Es grato dirigirme a usted con la finalidad de expresarle el cordial saludo, al mismo tiempo manifestarle que la Unidad de Planeamiento y Presupuesto ha elaborado la propuesta del POI 2024, socializado con todas las áreas y unidades de intervención en el Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca.

En concordancia con el Numeral 6.2 de la Guía para el Planeamiento Institucional, modificada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00016-2019/CEPLAN/PCD, Resolución de Presidencia De Consejo Directivo N° 00031-2022/CEPLAN/PCD, el POI Multianual es aprobado antes de la Programación Multianual de Presupuesto de la entidad, en consecuencia, el Titular de la entidad aprueba el POI Multianual hasta el 30 de abril y se realiza el registro a través del aplicativo informático CEPLAN V.01 y la utilización su firma digital, debiendo disponer su publicación en el Portal de Transparencia Estándar de la entidad.

Atentamente,

  
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA DE CAJAMARCA  
SAT  
C.P.C. Juan Pablo Silva Cruzado  
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN



SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA DE CAJAMARCA  
SAT  
JEFE DEL SAT CAJAMARCA

PROVEIDO N° 00-016 2014

PAGE: 1 *Rafael Gudiño*  
2

PARA:

<input type="checkbox"/> CONTESTAR	<input type="checkbox"/> PROCEDER
<input type="checkbox"/> APROBAR	<input type="checkbox"/> INFORMAR
<input type="checkbox"/> ARCHIVAR	<input type="checkbox"/> COORDINAR
<input type="checkbox"/> FIRMAR	<input type="checkbox"/> DEVOLVER
<input type="checkbox"/> CONOCIMIENTO	<input type="checkbox"/> PRIORIDAD

OBSERVACIONES *Opinion legal*  
*y proyectar resolución*

FECHA  
10 03 24

*[Circular Stamp: SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CAJAMARCA, JEFE DEL SAT CAJAMARCA, V°B°]*

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA DE CAJAMARCA  
SAT  
RECIBIDO

20 MAR. 2024 Folios 24

OFICINA DE ASESORIA JURIDICA

Hora 1:00 p.m. Firma *[Signature]*

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA DE CAJAMARCA  
SAT  
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA

PROVEIDO N° 030-016-068-2024...

PAGE: 1 *Jafatuv*  
2

PARA:

<input type="checkbox"/> CONTESTAR	<input type="checkbox"/> PROCEDER
<input type="checkbox"/> APROBAR	<input type="checkbox"/> INFORMAR
<input type="checkbox"/> ARCHIVAR	<input type="checkbox"/> COORDINAR
<input type="checkbox"/> FIRMAR	<input checked="" type="checkbox"/> DEVOLVER
<input type="checkbox"/> CONOCIMIENTO	<input type="checkbox"/> PRIORIDAD

OBSERVACIONES *Devolver expediente*  
*adjuntando resolución expedida*  
*por 2024 al SAT Cajamarca*  
*por esta Oficina*

FECHA  
21 03 2024

*[Circular Stamp: OFICINA DE ASESORIA JURIDICA, SAT, V°B°]*





**INFORMEN° 064-014-00000002-2024-CCHP**

**AL** : Lic. Adm. Víctor Alberto Díaz Liñán.  
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

**DEL** : Lic. Adm. Cinthia Chingay Paredes  
ASISTENTE DE LA UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

**ASUNTO** : Remito informe de propuesta del POI 2024

**REF.** : - Informe N° 064-014-00000017-2024.  
- Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N°0061-2023-CEPLAN/PCD (Guía para el Seguimiento y Evaluación de Políticas Nacionales y Planes del SINAPLAN)  
- Resolución de Jefatura N° 010-070-00000176-2021 (PEI 2021-2024)

**FECHA** : Cajamarca, 18 de marzo del 2024.

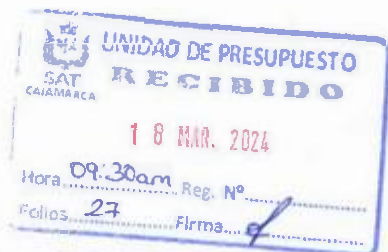
Por medio del presente lo saludo muy cordialmente, a la vez indicarle que de acuerdo a lo solicitado por su persona; hago llegar el informe de PROPUESTA del Plan Operativo Institucional (POI) 2024 para su respectiva aprobación, considerando que de acuerdo al Informe N° 064-014-00000017-2024 de fecha 28 de febrero del 2024 sobre la "Programación de Validación del Plan Operativo Institucional (POI) para el año 2024"; asimismo, en dichas reuniones programadas se ha socializado, optimizado y aprobado cada una de las Actividades Operativas para tener una mejor evaluación trimestral con cada Unidad Orgánica; asimismo, dicha propuesta del POI 2024 ha sido enmarcada bajo los formatos de la "Guía para el Seguimiento y Evaluación de Políticas Nacionales y Planes del SINAPLAN" y el Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024) aprobado con Resolución de Jefatura N° 010-070-00000176-2021; por ello, solicito haga los trámites correspondientes para su aprobación y entrada en vigencia desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre del presente año con eficacia anticipada.

Es todo cuanto tengo que informar para conocimiento y trámite correspondiente.

Atentamente;

CINTHIA CHINGAY PAREDES

Cc.  
Archivo





**SAT**  
CAJAMARCA  
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

## SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CAJAMARCA

INFORMEN° 064-014-00000017-2024

AL : CPC. Juan Pablo Silva Cruzado.  
GERENTE DE ADMINISTRACION

DEL : Lic. Adm. Victor Alberto Diaz Liñan.  
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

ASUNTO : Programación de validación del Plan Operativo Institucional (POI) para el año 2024

REF. : - Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 0061-2023- CEPLAN/PCD, "Guía para el seguimiento y evaluación de políticas nacionales y planes del SINAPLAN".  
- Resolución de Jefatura N° 010-070-00000176-2021, "Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024 del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca - SAT Cajamarca".  
- Reglamento de Organización y Funciones

FECHA : Cajamarca, 28 de febrero del 2024.

Por medio del presente lo saludo muy cordialmente; asimismo solicitando tenga a bien hacer llegar a todas las Unidades Orgánicas el cronograma de asistencia técnica para validación y aprobación del Plan Operativo Institucional (POI) para el año 2024, considerando que para la elaboración de dicho documento de gestión se ha tomado en cuenta la Guía para el seguimiento y evaluación de políticas nacionales y planes del Sinaplan (CEPLAN), aprobada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 0061-2023-✓ CEPLAN/PCD; la misma que establece las pautas para el planeamiento institucional que comprende la política y los planes que permiten la elaboración o modificación del Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Institucional (POI).

Es por ello, que se convoca al responsable de cada Unidad Orgánica para la revisión, observación y aprobación de sus Actividades Operativas propuestas de acuerdo a las funciones estipuladas en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) vigente. Para lo cual, es indispensable y obligatoria la asistencia a esta Unidad (Planeamiento y Presupuesto) en la fecha y hora establecidos en el cronograma adjunto, bajo responsabilidad

Adjunto:

- ✓ Cronograma de reuniones - Validación del POI 2024
- ✓ Propuesta del Plan Operativo Institucional (POI) por Unidad Orgánica.

Es todo cuanto tengo que informar para conocimiento y trámite correspondiente.

Atentamente

Cc.  
Archivo



**INFORMEN° 064-014-00000021-2024**

**AL** : CPC. Juan Pablo Silva Cruzado.  
GERENTE DE ADMINISTRACION

**DEL** : Lic. Adm. Víctor Alberto Díaz Liñán.  
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

**ASUNTO** : Remite informe de propuesta del POI 2024.

**REF.** : - INFORMEN° 064-014-00000002-2024-CCHP  
- INFORMEN° 064-014-00000017-2024

**FECHA** : Cajamarca, 19 de marzo del 2024.

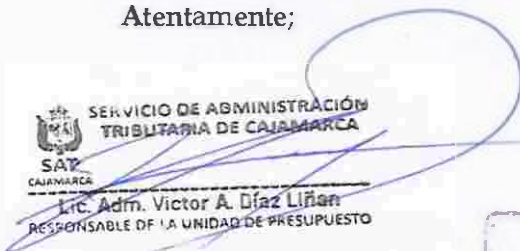
Por medio del presente lo saludo muy cordialmente, a la vez hago llegar el informe de **PROPUESTA** del Plan Operativo Institucional (POI) 2024 para su respectiva aprobación, considerando que de acuerdo al Informe N° 064-014-00000017-2024 de fecha 28 de febrero del 2024 se envió la "Programación de Validación del Plan Operativo Institucional (POI) para el año 2024"; asimismo, en dichas reuniones programadas con los responsables de cada Unidad Orgánica se ha socializado, optimizado y aprobado cada una de las Actividades Operativas para tener una mejor evaluación trimestral del mismo; asimismo, dicha propuesta del POI 2024 ha sido enmarcada bajo los formatos de la "Guía para el Seguimiento y Evaluación de Políticas Nacionales y Planes del SINAPLAN" y el Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024) aprobado con Resolución de Jefatura N° 010-070-00000176-2021; por ello, solicito haga los trámites correspondientes para su aprobación vía acto resolutivo y entrada en vigencia desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre del presente año con eficacia anticipada.

Adjunto:

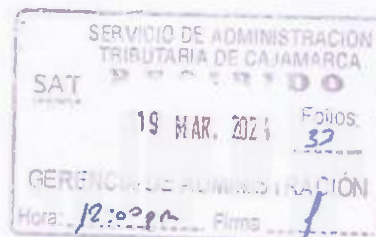
- Informe N° 064-014-00000002-2024-CCHP (01 folio)
- Informe de **PROPUESTA** del Plan Operativo Institucional (POI) del 2024 (27 folios).

Es todo cuanto tengo que informar para conocimiento y trámite correspondiente.

Atentamente;



SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA DE CAJAMARCA  
SAT  
CAJAMARCA  
Lic. Adm. Victor A. Diaz Lian  
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE PRESUPUESTO



Cc.  
Archivo