

## Formato de presentación del Indicador asociado a la brecha de servicios

<b>Nombre de la entidad pública:</b>	MEF, SUNAT, OSCE, FONAFE
<b>Fecha de elaboración:</b>	15.02.2018
<b>Sector:</b>	Economía y Finanzas
<b>Función:</b>	03: Planeamiento, gestión y reserva de contingencia
<b>División funcional:</b>	006 Gestión
<b>Grupo funcional:</b>	0010 Infraestructura y equipamiento/
<b>Bien o Servicio público asociado:</b>	Edificación Pública (condiciones de habitabilidad y funcionalidad)
<b>Tipología del proyecto:</b>	Sedes institucionales

### PROGRAMA PRESUPUESTAL, de ser el caso

No aplica

Nombre del indicador

**Porcentaje de Unidades Orgánicas de las entidades del Sector Economía y Finanzas con inadecuado índice de ocupación.**

### Ámbito de control (Nivel de objetivo de la matriz lógica)

Mejoras de las condiciones de habitabilidad, funcionalidad y seguridad en las edificaciones públicas del Sector

### PLIEGOS QUE EJECUTAN ACCIONES EN EL MARCO DEL PROGRAMA PRESUPUESTAL

No aplica

#### DEFINICIÓN

El indicador permite medir la brecha referida a las condiciones de trabajo (habitabilidad y funcionalidad) para llevar adelante, principalmente, los procesos estratégicos y de apoyo de las entidades del Sector Economía y Finanzas.<sup>1</sup>

La brecha de calidad en las condiciones de trabajo (habitabilidad y funcionalidad) se expresará a través de la brecha entre el índice de ocupación (m<sup>2</sup>/persona) de las unidades orgánicas de una Entidad y el estándar establecido en Reglamento Nacional de Edificaciones - RNE (9.5 m<sup>2</sup>/persona)<sup>2</sup>. Si el índice de ocupación actual es menor al estándar se asumirá que hay un inadecuado índice de ocupación. El indicador también refleja los requerimientos de mobiliario, equipamiento y conectividad interna, siempre que esta última no se refiera a la tipología definida como TIC.

Las entidades del Sector comprendidas en esta tipología son:

- Ministerio de Economía y Finanzas - MEF.
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT.
- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - OSCE.
- Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE.

#### DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

El indicador es de producto y está referido a la brecha de calidad en las condiciones de habitabilidad y funcionalidad para llevar adelante principalmente los procesos estratégicos y de apoyo en una Entidad.

<sup>1</sup> Las entidades del Sector Economía y Finanzas que han identificado brechas en esta tipología de inversión son: Ministerio de Economía y Finanzas, SUNAT, OSCE y la empresa FONAFE.

<sup>2</sup> Parámetro establecido en el artículo 6 del Capítulo II de la Norma A.080 Oficinas del RNE.



## VALOR DEL INDICADOR

- 1) Línea de base 2017: 61.5%<sup>3</sup> (20 unidades orgánicas en MEF y 04 en SUNAT, de un total de 39 UO identificadas).
- 2) Valores durante el horizonte de programación. Los valores tienen en cuenta la culminación de los proyectos considerados en el PMI en dicho horizonte.

2018	2019	2020	2021
61.5%	61.5%	56.4%	53.8%

3) Valor final del horizonte de la programación: 1 de febrero de 2021, 63.0%

- 4) Valor histórico de la brecha en los últimos 5 años:

2013	2014	2015	2016	2017
100%	100%	100%	100%	61.5%

## JUSTIFICACION

Este indicador permite medir la brecha de calidad en las condiciones de habitabilidad y funcionalidad para llevar adelante principalmente los procesos estratégicos y de apoyo en una Entidad.

Los proyectos de inversión de esta tipología tienen como principal componente la infraestructura, por lo que la brecha se expresa en términos del índice de ocupación. El cierre de esta brecha está vinculada directamente con la ejecución de proyectos de inversión, así como inversiones de optimización de la oferta, de reposición y de rehabilitación.

## LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

Limitaciones: Posibles deficiencias en la recopilación de la información.

Se asume que las entidades tienen establecidos mecanismos para actualizar, periódicamente, la información para el cálculo de los valores del indicador.

## PRECISIONES TÉCNICAS

Las edificaciones públicas deben cumplir con los estándares establecidos en el Reglamento Nacional de Edificaciones aprobado con Decreto Supremo N° 011-2006-VIVIENDA y sus modificaciones:

- El uso de oficinas está reglamentado por la *Norma A.080 Oficinas*.
- El artículo 6 del Capítulo II Condiciones de Habitabilidad y Funcionalidad de la citada norma, establece que el número de ocupantes de una edificación de oficinas se calculará a razón de una persona cada 9.5 m<sup>2</sup>. En tal sentido, se considera dicho valor como parámetro para el índice de ocupación por persona.

Asimismo, se deben tener en cuenta la Normatividad en materia de Seguridad en Edificaciones vigentes (Defensa Civil, Código Nacional de Electricidad, y normas técnicas que resulten aplicables).

Para el caso de SUNAT, además, se tiene en cuenta la "Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT" aprobada con Resolución de Intendencia N° 175-2016/SUNAT/8B0000 del 14/10/2016.

<sup>3</sup> El valor del indicador ha sido calculado tomando en cuenta las entidades que identificaron brecha en la tipología de inversión.



## MÉTODO DE CÁLCULO

Los valores del indicador se calcularán aplicando la siguiente relación:

$$\% UOIIIO = \frac{UOT - UOAIO}{UOT} \times 100 \%$$

Donde:

*UOIIIO: Número de unidades orgánicas de las Entidades del Sector con inadecuado índice de ocupación.*

*UOT: Total de unidades orgánicas del Sector.*

*UOAIO: Número de unidades orgánicas de las Entidades del Sector con adecuado índice de ocupación.*

## PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

La periodicidad de medición del indicador será anual.

## FUENTE DE DATOS

MEF, SUNAT, OSCE, FONAFE, medición del índice de ocupación según el Reglamento Nacional de Edificaciones – RNE, Lineamientos de Infraestructura – SUNAT, Banco de Inversiones.

## BASE DE DATOS

Margesi de Bienes inmuebles de las entidades del Sector.

Informes periódicos de Evaluación de Infraestructura de las entidades del Sector.

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

## SINTAXIS



## Formato de presentación del Indicador asociado a la brecha de servicios

<b>Nombre de la entidad pública:</b>	MEF, SMV, PERÚ COMPRAS, OSCE y ONP
<b>Fecha de elaboración:</b>	15.02.2018
<b>Sector:</b>	Economía y Finanzas
<b>Función:</b>	03: Planeamiento, gestión y reserva de contingencia / 24 Previsión Social
<b>División funcional:</b>	004: Planeamiento gubernamental / 006: Gestión / 018: Seguridad Jurídica / 010 Eficiencia de Mercados / 052 Previsión Social
<b>Grupo funcional:</b>	0004: Rectoría de sistemas administrativos / 0010: Infraestructura y equipamiento / 0039: Defensa de los derechos constitucionales y legales/ 018 Eficiencia de Mercados / 0116 Sistema de Pensiones
<b>Bien o Servicio público asociado:</b>	Servicios misionales
<b>Tipología del proyecto:</b>	Desarrollo Institucional

### PROGRAMA PRESUPUESTAL, de ser el caso

No aplica

Nombre del indicador

#### **% de servicios operativos o misionales institucionales con capacidad operativa inadecuada.**

El indicador es el que ha sido establecido en la Nota Técnica elaborada por la DGIP para el caso de la tipología global "Desarrollo Institucional".

Ámbito de control (Nivel de objetivo de la matriz lógica)

Fortalecer la supervisión de la gestión de los procesos de la contratación pública de las entidades.  
Optimizar las contrataciones públicas electrónicas a nivel nacional.  
Porcentaje de entidades públicas que utilizan las modalidades especiales.  
Mejoramiento del servicio de otorgamiento de pensiones.

#### **PLIEGOS QUE EJECUTAN ACCIONES EN EL MARCO DEL PROGRAMA PRESUPUESTAL**

No aplica

#### **DEFINICIÓN**

El indicador mide la brecha de calidad existente para la prestación de servicios misionales identificados del MEF, SMV, PERÚ COMPRAS, OSCE y ONP, expresada como la brecha entre las capacidades existentes (recursos o factores productivos como infraestructura, equipamiento, gestión, entre otros) y las capacidades requeridas para la provisión de los servicios de acuerdo con estándares o parámetros técnicos establecidos.

#### **DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO**

El indicador se refiere a una brecha de calidad en los servicios

#### **VALOR DEL INDICADOR**

- 1) Línea de base 2017: 39% (07 servicios de un total de 18 servicios identificados).
- 2) Valores durante el horizonte de programación. Los valores tendrán en cuenta la culminación de los proyectos considerados en el PMI en dicho horizonte.



2018	2019	2020	2021
39%	39%	7%	6.7%

3) Valor al final del horizonte de la programación. A diciembre de 2021: 7%

4) Valor histórico de la brecha en los últimos 05 años:

2013	2014	2015	2016	2017
ND	ND	ND	ND	37.5%

## JUSTIFICACION

El indicador planteado permite medir directamente la brecha de capacidades del MEF, SMV, PERÚ COMPRAS, OSCE y ONP en relación con los servicios misionales que no son demandados directamente por la población.

El cierre de esta brecha está vinculada directamente con la ejecución de proyectos de inversión, así como con inversiones de optimización de la oferta, de reposición y de rehabilitación.

El monitoreo de los avances en el cierre de brechas se puede realizar a partir de los reportes periódicos del Banco de Inversiones.

## LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

Limitaciones: Posibles deficiencias en la recopilación de la información.

Se asume que las entidades tienen establecidos mecanismos para actualizar, periódicamente, la información sobre la prestación de los servicios misionales.

## PRECISIONES TÉCNICAS

### SMV

Se considera que los siguientes aspectos para dotar de capacidad operativa adecuada:

<i>Servicios misionales</i>	<i>Necesidades de inversión</i>
Servicio de regulación del mercado de valores, mercado de productos y sistema de fondos colectivos.	Solo se requieren gastos de capital
Servicio de autorización, inscripción y registro en el mercado de valores, mercado de productos y sistema de fondos colectivos.	Modernización de plataforma informática para lograr mayor eficiencia funcional. Se necesita contar con espacios de trabajo adecuados, en la medida que estos son compartidos con el personal encargado del servicio de supervisión
Servicio de supervisión del cumplimiento de la legislación del mercado de valores, mercado de productos y sistemas de fondos colectivos a las entidades que participan en dichos mercados y de normas internacionales de auditoría por parte de las sociedades auditoras habilitadas.	Modernización de plataforma informática para lograr mayor eficiencia funcional. Se necesita contar con espacios adecuados que cumplan las condiciones mínimas de seguridad, funcionalidad y habitabilidad establecidas en el Reglamento Nacional de Edificaciones, debido al número de personal dedicado a esta labor, sobre todo, inspectores.
Servicio de atención de consultas de usuarios relacionadas al mercado de valores, mercado de productos y sistema de fondos colectivos.	Modernización de plataforma informática para lograr mayor eficiencia funcional. Entre los limitantes para mejorar la ejecución de esta función se encuentran la falta de espacios adecuados para la atención de usuarios externos, como estudiantes, inversionistas y potenciales emisores.
Servicio de educación en temas referidos al mercado de valores, mercado de productos y sistema de fondos colectivos.	Modernización de plataforma informática para lograr mayor eficiencia funcional. Entre los limitantes para mejorar la ejecución de esta función se encuentran la falta de espacios adecuados para el desarrollo de eventos, y dictado de charlas masivas para ampliar la cobertura de la educación en materia mercado de valores.



## PERÚ COMPRAS

Servicios Misionales	Responsable	Infraestructura	Equipamiento	Recursos Humanos
Análisis inteligencia de mercado	Dirección de Análisis de Mercado.	Ambiente insuficiente.	Equipos mobiliario insuficiente.	Personal especializado y técnico insuficiente.
Gestión de catálogos electrónicos de acuerdos marco.	Dirección de Acuerdos Marco.	Ambiente insuficiente	Equipos mobiliario insuficiente.	Personal especializado y técnico insuficiente.
Compras corporativas y contrataciones por encargo.	Dirección de Compras Corporativas y Encargo.	Ambiente insuficiente	Equipos mobiliario insuficiente.	Personal especializado y técnico insuficiente.
Gestión del listado de bienes y servicios comunes por subasta inversa	Dirección de Subasta Inversa.	Ambiente insuficiente	Equipos mobiliario insuficiente.	Personal especializado y técnico insuficiente.
Promoción y Difusión a nivel nacional	Oficina de Coordinación y Relaciones Estratégicas y órganos de línea.	Inexistente	Inexistente	Inexistente

### ONP

Para determinar si cuenta o no con las capacidades adecuadas se contrastará los estándares, requeridos con la situación actual, principalmente en cuanto a:

- Accesibilidad y canales de atención al usuario
- Condiciones de espacio físico para atención del usuario

### MÉTODO DE CÁLCULO

Los valores del indicador se calcularán aplicando la siguiente relación:

$$\% SMISC = \frac{T SMA - SMICA}{T SMA} \times 100 \%$$

Donde:

*SMISC*: Servicios misionales institucionales con capacidad operativa inadecuada.

*T SMA*: Total de servicios misionales institucionales de las entidades del Sector, que se estimará con la siguiente relación.

$$T SMA = T SM - SMDP$$

Donde:

*T SM*: Total de servicios misionales que prestan las Entidades del Sector.

*SMDP*: Servicios misionales demandados directamente por la población.

*SMICA*: Numero de servicios misionales institucionales de las entidades del Sector con capacidad operativa adecuada.

### PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

La periodicidad de medición del indicador será anual.

### FUENTE DE DATOS

MEF, PERÚ COMPRAS, SMV, OSCE, ONP, Banco de Inversiones.

### BASE DE DATOS

Base de datos de Banco de Inversiones, SEACE, RNP, SMV, ONP.

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

### SINTAXIS



## Formato de presentación del Indicador asociado a la brecha de servicios

Nombre de la entidad pública:	MEF, PERÚ COMPRAS, OSCE, FONAFE
Fecha de elaboración:	15.02.2017
Sector:	Sector Economía y Finanzas
Función:	03: Planeamiento, gestión y reserva de contingencia
División funcional:	006: Gestión
Grupo funcional:	0009: Soporte Tecnológico
Servicio público asociado:	Servicios de Información.
Tipología del proyecto:	TIC

### PROGRAMA PRESUPUESTAL, de ser el caso

No aplica

Nombre del indicador

**"Porcentaje de Sistemas de Información que no funcionan adecuadamente"**

**Ámbito de control (Nivel de objetivo de la matriz lógica)**

Incremento de la interoperabilidad de los sistemas de información que se busca implementar en entidades de la Administración Pública.

Incremento de la calidad de la información para la prestación de servicios y la toma de decisiones en el Sector.

### PLIEGOS QUE EJECUTAN ACCIONES EN EL MARCO DEL PROGRAMA PRESUPUESTAL

No aplica

#### DEFINICIÓN

El indicador mide la brecha de calidad en la gestión de la información en soporte a los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del MEF, PERÚ COMPRAS, OSCE y FONAFE, con el objeto de recopilar, procesar, distribuir e intercambiar información para satisfacer sus necesidades; asimismo, articular dicha información para la toma de decisiones, proveer servicios de información a usuarios internos y externos y facilitar la prestación de servicios misionales.

La brecha se expresará como la diferencia entre los criterios y estándares definidos para un sistema de información adecuado versus las características de los sistemas que vienen operando actualmente.

Se define como Sistema de Información al conjunto organizado de elementos (datos, recursos, procedimientos manuales o automatizados, personas) que interactúan entre sí con el objeto de recopilar, procesar, distribuir e intercambiar información para satisfacer las necesidades de una entidad. Esta información puede ser utilizada en la toma de decisiones, proveer servicios de información a usuarios internos y externos o facilitar la prestación de servicios misionales.

Los sistemas de información del Sector Economía y finanzas comprendidos en esta tipología son 12:

#### MEF:

- 1) Sistema Integrado de Administración Financiera - SIAF
- 2) Sistema Integrado de Gestión Administrativa – SIGA
- 3) Sistema de Recaudación Tributaria Municipal – SRTM
- 4) Sistema de Personal - SISPER

#### PERU COMPRAS:

- 5) Sistema de Catálogos Electrónicos
- 6) Sistema de Fichas Técnicas de Subasta Inversa.
- 7) Sistema de Observatorio.

#### PERU COMPRAS:

- 8) Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado – SEACE
- 9) Registro Nacional de Proveedores del Estado – RNP



## FONAFE:

- 10) Sistema Financiero y Presupuestal
- 11) Sistema de Información de Intercambio de Documentos Electrónicos – SIED, incluye firma digital, entre FONAFE y sus empresas.
- 12) Sistema de Gestión Integrado, Administrativo, Contable y Financiero – ERP.

## DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

El indicador es de producto y está referido a la brecha de calidad, básicamente al cumplimiento de estándares de los sistemas de información, los cuales se muestran en el punto Precisiones Técnicas.

## VALOR DEL INDICADOR

- 1) Línea de base 2017: 58%

Total Sistemas de Información: 12

Sistemas que no funcionan adecuadamente: 07 (ver Precisiones Técnicas).

- 2) Valores durante el horizonte de programación:

2018	2019	2020	2021
58%	54%	48%	33%

- 3) Valor al final del horizonte de la programación. A diciembre de 2021: 17%

- 4) Valor histórico de la brecha en los últimos 05 años.

2013	2014	2015	2016	2017
ND	ND	ND	ND%	58%

## JUSTIFICACIÓN

Este indicador permite medir las brechas de calidad en la gestión de la información a través de la evaluación de las características de los mecanismos que vienen operando y el cumplimiento de los criterios y estándares definidos para un adecuado sistema de información que, permita sistematizar, articular y compartir la información generada por las unidades productoras de servicios en todos sus niveles y ubicaciones. El cierre de esta brecha está vinculado con la ejecución de proyectos de inversión, así como inversiones de optimización de la oferta, de reposición y de rehabilitación.

## LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

Limitaciones: Posibles deficiencias en la recopilación de la información.

Se asume que las entidades tienen establecidos mecanismos para actualizar, periódicamente, la información para el cálculo de los valores del indicador.

## PRECISIONES TÉCNICAS

### MEF:

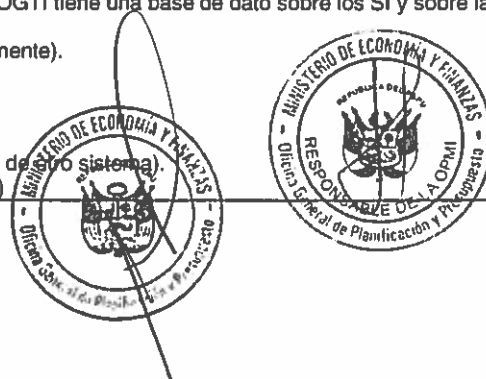
Los estándares óptimos que los sistemas de información que brinda el MEF y que están a cargo de la OGTI, deben cumplir para calificarse como adecuados son:

**V1: Confidencialidad:** Nivel de protección que cada alternativa ofrece contra la divulgación no autorizada de la información. En ésta, deberán considerarse aspectos como:

- V1.1: Sistema operativo.
- V1.2: Base de datos (Se tiene y se puede sacar información con facilidad, o la OGTI tiene una base de dato sobre los SI y sobre las incidencias que este SI genera).
- V1.3: Conexión con otros sistemas de información (a través de Internet o localmente).
- V1.4: Acceso a medios de respaldo.

### V2: Interoperabilidad:

- V2.1: Compartir información y conocimiento (otro SI puede obtener información de otro sistema).
- V2.2: Intercambiar datos (Un SI puede brindar datos a otro sistema y viceversa)





**V3: Disponibilidad:**

- V3.1: Acceso a la información por parte de todos los usuarios autorizados, en el momento en que lo requieran.

**V4. Flexibilidad:**

- V4.1: Adaptabilidad a los cambios (Los cambio o modificaciones que se hagan en algunos componentes son asimilados rápidamente por el SI).

Sistema de Información	Cumple con criterios
SIAF	Sí
SIGA	Sí
SRTM	No
SISPER	No

Número de sistemas de información que no funcionan adecuadamente: 02.

**OSCE:**

Criterios (Condiciones del sistema de información)	Características	Evaluación de Capacidad*
a) Confidencialidad	- Nivel de protección que cada alternativa ofrece contra la divulgación no autorizada de la información. Se consideran aspectos como: Sistema operativo, base de datos, conexión con otros sistemas de información (a través de internet o localmente) y acceso a medios de respaldo.	Adecuada
b) Integridad	- Precisión, suficiencia y validez de la información.	Adecuada
c) Confiabilidad de la información	- La información obtenida debe ser apropiada para la gestión de la Entidad.	Inadecuada
d) Información externa	- La información obtenida debe ser apropiada para satisfacer los requerimientos de otras entidades y usuarios.	Inadecuada
e) Transparencia	- Poner a disposición de la ciudadanía la información relevante para la formulación y aprobación de políticas públicas.	Inadecuada
f) Interoperabilidad	- Habilidad de los sistemas TIC, y de los procesos de negocios que ellas soportan, de intercambiar datos y posibilitar compartir información y conocimiento.	Inadecuada
g) Disponibilidad	- Acceso a la información por parte de todos los usuarios autorizados, en el momento en que lo requieran; tiempos de respuesta acordes con las necesidades de los procesos.	Inadecuada

\* Evaluación de ambos sistemas (SEACE y RNP)

Número de sistemas de información que no funcionan adecuadamente: 02.

**PERU COMPRAS:**

Servicios	Descripción	Estado Actual	Capacidad de Almacenamiento o Procesamiento	Nivel actual de Uso
Catálogos Electrónicos	Sistema de Catálogos Electrónicos	En funcionamiento	Insuficiente, limitada	Transacciones
Fichas Técnicas de Subasta Inversa	Sistema de Fichas Técnicas de Subasta Inversa	En funcionamiento en otro sistema	Por implementar a nivel institucional.	Fichas
Observatorio	Sistema de Observatorio	En funcionamiento	Inicial	Estudios

Número de sistemas de información que no funcionan adecuadamente: 03.



## FONAFE

Descripción	Confidencialidad	Integridad	Confiablez	Información Externa	Transparencia	Interoperabilidad	Disponibilidad
Sistema Financiero y Presupuestal	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Sistema de Información de Intercambio de Documentos Electrónicos	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Sistema de Gestión Integrado, Administrativo, Contable y Financiero	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple

Número de sistemas de información que no funcionan adecuadamente: 0.

### METODO DE CALCULO

Los valores del indicador se calcularán aplicando la siguiente relación:

$$\% SINE = \frac{SIT - SICE}{SIT} \times 100 \%$$

Donde:

*SINE: Sistemas de información de las Entidades del Sector que no funcionan adecuadamente. Es decir, no cumplen criterios y estándares.*

*SIT: Número total de sistemas de información de las Entidades del Sector.*

*SICE: Número de sistemas de información que funcionan adecuadamente en las Entidades del Sector.*

### PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

La periodicidad de medición del indicador será anual

### FUENTE DE DATOS

MEF, PERÚ COMPRAS, OSCE, FONAFE.

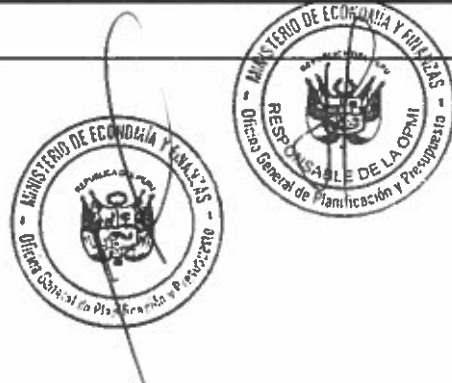
Encuesta ENRIAP-PCM

### BASE DE DATOS

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Encuesta ENRIAP-PCM

### SINTAXIS



**Formato de presentación del Indicador asociado a la brecha de servicios**

Nombre de la entidad pública	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT)
Fecha de elaboración:	05/04/2018
Sector:	Economía y Finanzas
Función:	Planeamiento, Gestión y Reserva de Contingencia
División Funcional:	Recaudación
Grupo Funcional:	Recaudación
Servicio Público asociado:	Servicio de recaudación tributaria - CSC
Tipología de proyecto:	Centros de Servicios al Contribuyente – CSC

**PROGRAMA PRESUPUESTAL**

Nombre del Indicador (Calidad)	% de CSC en condiciones inadecuadas
Ámbito de control	A nivel nacional

**Pliegos que ejecutan acciones en el marco del Programa Presupuestal**

**DEFINICIÓN**

Centros de Servicios al Contribuyente - CSC que se encuentran en inadecuadas condiciones para brindar el servicio de atención al usuario de tributos internos. La infraestructura y el equipamiento existente no cuentan con las condiciones de diseño y especificaciones técnicas requeridas por la SUNAT.

**DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO**

Brecha de Calidad

**VALOR DEL INDICADOR**

Para la PMI, considerar lo siguiente:

Valor de la brecha en los siguientes momentos:

1	A la fecha de envío del presente formato (Línea de Base)	56.1%												
2	Valores durante el horizonte de la programación	<table border="1"> <tr> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> <tr> <td>50.0%</td> <td>47.4%</td> <td>46.5%</td> <td>45.6%</td> </tr> </table>	2018	2019	2020	2021	50.0%	47.4%	46.5%	45.6%				
2018	2019	2020	2021											
50.0%	47.4%	46.5%	45.6%											
3	Valor final del horizonte de la programación	45.6%												
4	Valor histórico de la brecha en los últimos 05 años	<table border="1"> <tr> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> <tr> <td>81%</td> <td>79.8%</td> <td>70.2%</td> <td>68.4%</td> <td>57.9%</td> <td>56.1%</td> </tr> </table>	2012	2013	2014	2015	2016	2017	81%	79.8%	70.2%	68.4%	57.9%	56.1%
2012	2013	2014	2015	2016	2017									
81%	79.8%	70.2%	68.4%	57.9%	56.1%									

**JUSTIFICACIÓN**

Este indicador permite medir la brecha de calidad de infraestructura, es decir las condiciones de habitabilidad y funcionalidad para la prestación de los servicios de recaudación tributaria en los Centros de Servicios al Contribuyente. Mide la calidad de la Infraestructura, el equipamiento y las comunicaciones de los diferentes locales institucionales a nivel nacional. La brecha está en función al cumplimiento o no de los parámetros, características y lineamientos que cuenta la SUNAT sobre Infraestructura, equipos y comunicaciones.

Las inversiones de esta tipología se dimensionan considerando las Normas técnicas en materia de Infraestructura, equipamiento y equipo informático y de comunicación con que cuenta la SUNAT.

El cierre de esta brecha está vinculado directamente con la ejecución de los proyectos de inversión.



**LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS**

La limitación presentada es la falta de un diagnóstico de la situación de la infraestructura y equipamiento de los locales institucionales considerados como Unidades Productoras de los servicios.

Se asume que todos los locales institucionales propios, al ser entregados mediante proyectos de inversión, cumplen con las normas y parámetros técnicos con que cuenta la SUNAT.

Se asume que las Normas técnicas establecidas por la entidad para los locales institucionales específicos, tienen validez para los locales institucionales en general.

**PRECISIONES TÉCNICAS**

Mediante Resolución de Intendencia N° 175-2016/SUNAT/8B0000 del 14/10/2016, se aprobó la Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT, cuyo Objetivo es "Establecer los lineamientos que estandaricen las condiciones técnicas para los procesos de planificación, diseño, construcción, reconstrucción, remodelación, acondicionamiento y/o mantenimiento de la infraestructura a cargo de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT); con la finalidad de contribuir con la calidad de atención a los usuarios externos e internos".

**MÉTODO DE CÁLCULO**

$$\frac{\text{Número de CSC en condiciones inadecuadas}}{\text{Total de CSC}} \times 100 = \% \text{ de CSC en condiciones inadecuadas}$$

**PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES**

Anual

**FUENTE DE DATOS**

Estadísticas internas de la SUNAT. Información que sea proporcionada por la SNATI.  
Información de Normas técnicas proporcionadas por las Áreas Técnicas de la entidad.

**BASE DE DATOS**

Página Web de la Unidad Ejecutora UEIP; Sistema Integrado de Gestión y Administración de muebles e inmuebles -SIGA

**INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN**

Memorándum Electrónico; Correos electrónicos, llamadas telefónicas

**SINTAXIS**

**Formato de presentación del Indicador asociado a la brecha de servicios**

Nombre de la entidad pública	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT)
Fecha de elaboración:	05/04/2018
Sector:	Economía y Finanzas
Función:	Planeamiento, Gestión y Reserva de Contingencia
División Funcional:	Recaudación
Grupo Funcional:	Recaudación
Servicio Público asociado:	Servicio de recaudación tributaria - OZ
Tipología de proyecto:	Oficina Zonal - OZ

<b>PROGRAMA PRESUPUESTAL</b>													
Nombre del Indicador (Calidad)	% de Oficinas zonales en condiciones inadecuadas												
Ámbito de control	A nivel nacional												
<b>Pliegos que ejecutan acciones en el marco del Programa Presupuestal</b>													
<b>DEFINICIÓN</b>													
Las Oficinas Zonales que se encuentran en inadecuadas condiciones para brindar el servicio de recaudación tributaria en las Oficinas Zonales. La infraestructura y el equipamiento existente no cuentan con las condiciones de diseño y especificaciones técnicas requeridas por la SUNAT.													
<b>DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO</b>													
Brecha de Calidad													
<b>VALOR DEL INDICADOR</b>													
Para la PMI, considerar lo siguiente:													
Valor de la brecha en los siguientes momentos:													
1	A la fecha de envío del presente formato (Línea de Base) <span style="float: right;">33%</span>												
2	Valores durante el horizonte de la programación <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>33.3%</td> <td>33.3%</td> <td>33.3%</td> <td>33.3%</td> </tr> </tbody> </table>	2018	2019	2020	2021	33.3%	33.3%	33.3%	33.3%				
2018	2019	2020	2021										
33.3%	33.3%	33.3%	33.3%										
3	Valor final del horizonte de la programación <span style="float: right;">33%</span>												
4	Valor histórico de la brecha en los últimos 05 años <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>50.0%</td> <td>33.3%</td> <td>33.3%</td> <td>33.3%</td> <td>33.3%</td> <td>33.3%</td> </tr> </tbody> </table>	2012	2013	2014	2015	2016	2017	50.0%	33.3%	33.3%	33.3%	33.3%	33.3%
2012	2013	2014	2015	2016	2017								
50.0%	33.3%	33.3%	33.3%	33.3%	33.3%								
<b>JUSTIFICACIÓN</b>													
<p>Este indicador permite medir la brecha de calidad de infraestructura, es decir las condiciones de habitabilidad y funcionalidad para la prestación de los servicios de atención al usuario. Mide la calidad de la Infraestructura, el equipamiento y las comunicaciones de los diferentes locales institucionales a nivel nacional. La brecha está en función al cumplimiento o no de los parámetros, características y lineamientos que cuenta la SUNAT sobre Infraestructura, equipos y comunicaciones. Las inversiones de esta tipología se dimensionan considerando las Normas técnicas en materia de Infraestructura, equipamiento y equipo informático y de comunicación con que cuenta la SUNAT. El cierre de esta brecha está vinculado directamente con la ejecución de los proyectos de inversión.</p>													



#### LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

La limitación presentada es la falta de un diagnóstico de la situación de la infraestructura y equipamiento de los locales institucionales considerados como Unidades Productoras de los servicios.

Se asume que todos los locales institucionales propios, al ser entregados mediante proyectos de inversión, cumplen con las normas y parámetros técnicos con que cuenta la SUNAT.

Se asume que las Normas técnicas establecidas por la entidad para los locales institucionales específicos, tienen validez para los locales institucionales en general.

#### PRECISIONES TÉCNICAS

Mediante Resolución de Intendencia N° 175-2016/SUNAT/8B0000 del 14/10/2016, se aprobó la Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT, cuyo Objetivo es "Establecer los lineamientos que estandaricen las condiciones técnicas para los procesos de planificación, diseño, construcción, reconstrucción, remodelación, acondicionamiento y/o mantenimiento de la infraestructura a cargo de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT); con la finalidad de contribuir con la calidad de atención a los usuarios externos e internos".

#### MÉTODO DE CÁLCULO

$$\frac{\text{Número de OZ en condiciones inadecuadas}}{\text{Total de Oficinas zonales}} \times 100 = \% \text{ de Oficinas zonales en condiciones inadecuadas}$$

#### PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

#### FUENTE DE DATOS

Estadísticas internas de la SUNAT. Información que sea proporcionada por la SUNAT.  
Información de Normas técnicas proporcionadas por las Áreas Técnicas de la entidad.

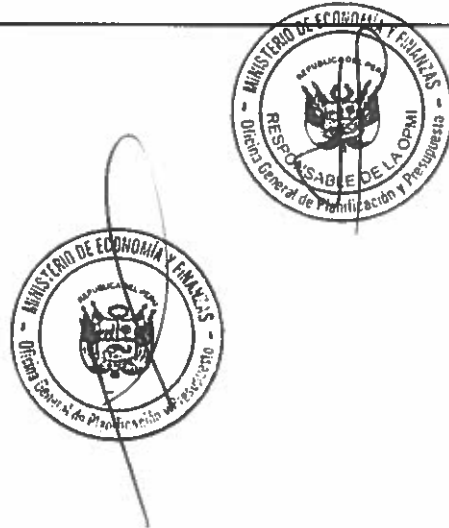
#### BASE DE DATOS

Página Web de la Unidad Ejecutora UEIP; Sistema Integrado de Gestión y Administración de muebles e inmuebles -SIGA

#### INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN

Memorándum Electrónico; Correos electrónicos, llamadas telefónicas

#### SINTAXIS



**Formato de presentación del Indicador asociado a la brecha de servicios**

Nombre de la entidad pública	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT)
Fecha de elaboración:	05/04/2018
Sector:	Economía y Finanzas
Función:	Planeamiento, Gestión y Reserva de Contingencia
División Funcional:	Recaudación
Grupo Funcional:	Recaudación
Servicio Público asociado:	Servicio de recaudación tributaria - IR
Tipología de proyecto:	Intendencia Regional - IR

**PROGRAMA PRESUPUESTAL**

Nombre del Indicador (Calidad)	% de Intendencias Regionales en condiciones inadecuadas
Ámbito de control	A nivel nacional

**Pliegos que ejecutan acciones en el marco del Programa Presupuestal**

**DEFINICIÓN**

Las Intendencias regionales que se encuentran en inadecuadas condiciones para brindar el servicio de atención al usuario de tributos internos. La infraestructura y el equipamiento existente no cuentan con las condiciones de diseño y especificaciones técnicas requeridas por la SUNAT.

**DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO**

Brecha de Calidad

**VALOR DEL INDICADOR**

Para la PMI, considerar lo siguiente:

Valor de la brecha en los siguientes momentos:

1	A la fecha de envío del presente formato (Línea de Base)	30%			
2	Valores durante el horizonte de la programación	2018	2019	2020	2021
		30.0%	30.0%	30.0%	30.0%
3	Valor final del horizonte de la programación	30%			
4	Valor histórico de la brecha en los últimos 05 años	2014	2015	2016	2017
		40.0%	30.0%	30.0%	30.0%

**JUSTIFICACIÓN**

Este indicador permite medir la brecha de calidad de infraestructura, es decir las condiciones de habitabilidad y funcionalidad para la prestación de los servicios de recaudación tributaria en las Intendencias Regionales. Mide la calidad de la Infraestructura, el equipamiento y las comunicaciones de los diferentes locales institucionales a nivel nacional. La brecha está en función al cumplimiento o no de los parámetros, características y lineamientos que cuenta la SUNAT sobre Infraestructura, equipos y comunicaciones.

Las inversiones de esta tipología se dimensionan considerando las Normas técnicas en materia de Infraestructura, equipamiento y equipo informático y de comunicación con que cuenta la SUNAT.

El cierre de esta brecha está vinculado directamente con la ejecución de los proyectos de inversión.



#### LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

La limitación presentada es la falta de un diagnóstico de la situación de la infraestructura y equipamiento de los locales institucionales considerados como Unidades Productoras de los servicios.

Se asume que todos los locales institucionales propios, al ser entregados mediante proyectos de inversión, cumplen con las normas y parámetros técnicos con que cuenta la SUNAT.

Se asume que las Normas técnicas establecidas por la entidad para los locales institucionales específicos, tienen validez para los locales institucionales en general.

#### PRECISIONES TÉCNICAS

Mediante Resolución de Intendencia N° 175-2016/SUNAT/8B0000 del 14/10/2016, se aprobó la Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT, cuyo Objetivo es "Establecer los lineamientos que estandaricen las condiciones técnicas para los procesos de planificación, diseño, construcción, reconstrucción, remodelación, acondicionamiento y/o mantenimiento de la infraestructura a cargo de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT); con la finalidad de contribuir con la calidad de atención a los usuarios externos e internos".

#### MÉTODO DE CÁLCULO

$$\frac{\text{Número de IR en condiciones inadecuadas}}{\text{Total de Intendencias regionales}} \times 100 = \% \text{ de Intendencias Regionales en condiciones inadecuadas}$$

#### PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

#### FUENTE DE DATOS

Estadísticas internas de la SUNAT. Información que sea proporcionada por la SNATI.

Información de Normas técnicas proporcionadas por las Áreas Técnicas de la entidad.

#### BASE DE DATOS

Página Web de la Unidad Ejecutora UEIP; Sistema Integrado de Gestión y Administración de muebles e inmuebles -SIGA

#### INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN

Memorándum Electrónico; Correos electrónicos, llamadas telefónicas

#### SINTAXIS





**Formato de presentación del indicador asociado a la brecha de servicios**

Nombre de la entidad pública	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT)
Fecha de elaboración:	05/04/2018
Sector:	Economía y Finanzas
Función:	Planeamiento, Gestión y Reserva de Contingencia
División Funcional:	Recaudación
Grupo Funcional:	Recaudación
Servicio Público asociado:	Servicio de recaudación aduanera
Tipología de proyecto:	Intendencia de Aduanas - IA / Agencia Aduanera - AA

**PROGRAMA PRESUPUESTAL**

Nombre del Indicador (Calidad)	% de Intendencias de Aduanas en condiciones inadecuadas
Ámbito de control	A nivel nacional

**Pliegos que ejecutan acciones en el marco del Programa Presupuestal**

**DEFINICIÓN**

Porcentaje de Intendencias de Aduanas o Agencias Aduaneras que se encuentran en inadecuadas condiciones para brindar el servicio de recaudación aduanera. La infraestructura y el equipamiento existente no cuentan con las condiciones de diseño y especificaciones técnicas requeridas por la SUNAT.

**DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO**

Brecha de Calidad

**VALOR DEL INDICADOR**

Para la PMI, considerar lo siguiente:

Valor de la brecha en los siguientes momentos:

1	A la fecha de envío del presente formato (Línea de Base)	25%				
2	Valores durante el horizonte de la programación	2018	2019	2020	2021	
		25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	
3	Valor final del horizonte de la programación	25%				
4	Valor histórico de la brecha en los últimos 05 años	2013	2014	2015	2016	2017
		25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%

**JUSTIFICACIÓN**

Este indicador permite medir la brecha de calidad de infraestructura, es decir las condiciones de habitabilidad y funcionalidad para la prestación de los servicios de recaudación aduanera. Mide la calidad de la Infraestructura, el equipamiento y las comunicaciones de los diferentes locales institucionales a nivel nacional. La brecha está en función al cumplimiento o no de los parámetros, características y lineamientos que cuenta la SUNAT sobre Infraestructura, equipos y comunicaciones. Las inversiones de esta tipología se dimensionan considerando las Normas técnicas en materia de Infraestructura equipamiento y equipo informático y de comunicación con que cuenta la SUNAT. El cierre de esta brecha está vinculado directamente con la ejecución de los proyectos de inversión.



**LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS**

La limitación presentada es la falta de un diagnóstico de la situación de la infraestructura y equipamiento de los locales institucionales considerados como Unidades Productoras de los servicios.  
Se asume que todos los locales institucionales propios, al ser entregados mediante proyectos de inversión, cumplen con las normas y parámetros técnicos con que cuenta la SUNAT.  
Se asume que las Normas técnicas establecidas por la entidad para los locales institucionales específicos, tienen validez para los locales institucionales en general.

**PRECISIONES TÉCNICAS**

Mediante Resolución de Intendencia N° 175-2016/SUNAT/BB0000 del 14/10/2016, se aprobó la Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT, cuyo Objetivo es "Establecer los lineamientos que estandaricen las condiciones técnicas para los procesos de planificación, diseño, construcción, reconstrucción, remodelación, acondicionamiento y/o mantenimiento de la infraestructura a cargo de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT); con la finalidad de contribuir con la calidad de atención a los usuarios externos e internos".

**MÉTODO DE CÁLCULO**

$$\frac{\text{Número de IA en condiciones inadecuadas}}{\text{Total de Intendencias de Aduanas}} \times 100 = \% \text{ de Intendencias de Aduanas en condiciones inadecuadas}$$

**PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES**

Anual

**FUENTE DE DATOS**

Estadísticas internas de la SUNAT. Información que sea proporcionada por la SNAA.  
Información de Normas técnicas proporcionadas por las Áreas Técnicas de la entidad.

**BASE DE DATOS**

Página Web de la Unidad Ejecutora UEIP; Sistema Integrado de Gestión y Administración de muebles e inmuebles -SIGA

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Memorándum Electrónico; Correos electrónicos, llamadas telefónicas

**SINTAXIS**



**Formato de presentación del Indicador asociado a la brecha de servicios**

Nombre de la entidad pública	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT)
Fecha de elaboración:	05/04/2018
Sector:	Economía y Finanzas
Función:	Planeamiento, Gestión y Reserva de Contingencia
División Funcional:	Recaudación
Grupo Funcional:	Recaudación
Servicio Público asociado:	Servicio de recaudación tributaria y aduanera
Tipología de proyecto:	Intendencia de Aduanas y Tributos Internos

<b>PROGRAMA PRESUPUESTAL</b>	
Nombre del Indicador (Calidad)	% de Intendencias de Aduanas y Tributos en condiciones inadecuadas
Ámbito de control	A nivel nacional

**Pliegos que ejecutan acciones en el marco del Programa Presupuestal**

**DEFINICIÓN**

Porcentaje de Intendencias de Aduanas y Tributos que se encuentran en inadecuadas condiciones para brindar el servicio de recaudación tributaria y aduanera. La infraestructura y el equipamiento existente no cuentan con las condiciones de diseño y especificaciones técnicas requeridas por la SUNAT.

**DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO**

Brecha de Calidad

**VALOR DEL INDICADOR**

Para la PMI, considerar lo siguiente:

Valor de la brecha en los siguientes momentos:

1	A la fecha de envío del presente formato (Línea de Base)	20%										
2	Valores durante el horizonte de la programación	<table border="1"> <tr> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> <tr> <td>20.0%</td> <td>20.0%</td> <td>20.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </table>	2018	2019	2020	2021	20.0%	20.0%	20.0%	0.0%		
2018	2019	2020	2021									
20.0%	20.0%	20.0%	0.0%									
3	Valor final del horizonte de la programación	20%										
4	Valor histórico de la brecha en los últimos 05 años	<table border="1"> <tr> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> <tr> <td>60.0%</td> <td>40.0%</td> <td>20.0%</td> <td>20.0%</td> <td>20.0%</td> </tr> </table>	2013	2014	2015	2016	2017	60.0%	40.0%	20.0%	20.0%	20.0%
2013	2014	2015	2016	2017								
60.0%	40.0%	20.0%	20.0%	20.0%								

**JUSTIFICACIÓN**

Este indicador permite medir la brecha de calidad de infraestructura, es decir las condiciones de habitabilidad y funcionalidad para la prestación de los servicios de recaudación tributaria y aduanera. Mide la calidad de la Infraestructura, el equipamiento y las comunicaciones de los diferentes locales institucionales a nivel nacional. La brecha está en función al cumplimiento o no de los parámetros, características y lineamientos que cuenta la SUNAT sobre Infraestructura, equipos y comunicaciones. Las inversiones de esta tipología se dimensionan considerando las Normas técnicas en materia de Infraestructura, equipamiento y equipo informático y de comunicación con que cuenta la SUNAT. El cierre de esta brecha está vinculado directamente con la ejecución de los proyectos de inversión.



**LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS**

La limitación presentada es la falta de un diagnóstico de la situación de la infraestructura y equipamiento de los locales institucionales considerados como Unidades Productoras de los servicios.  
Se asume que todos los locales institucionales propios, al ser entregados mediante proyectos de inversión, cumplen con las normas y parámetros técnicos con que cuenta la SUNAT.  
Se asume que las Normas técnicas establecidas por la entidad para los locales institucionales específicos, tienen validez para los locales institucionales en general.

**PRECISIONES TÉCNICAS**

Mediante Resolución de Intendencia N° 175-2016/SUNAT/8B0000 del 14/10/2016, se aprobó la Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT, cuyo Objetivo es "Establecer los lineamientos que estandaricen las condiciones técnicas para los procesos de planificación, diseño, construcción, reconstrucción, remodelación, acondicionamiento y/o mantenimiento de la infraestructura a cargo de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT); con la finalidad de contribuir con la calidad de atención a los usuarios externos e internos".

**MÉTODO DE CÁLCULO**

$$\frac{\text{Número de IAT en condiciones inadecuadas}}{\text{Total de IAT}} \times 100 = \% \text{ de Intendencias de Aduanas y Tributos en condiciones inadecuadas}$$

**PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES**

Anual

**FUENTE DE DATOS**

Estadísticas internas de la SUNAT. Información que sea proporcionada por la SNA y la SNATI.  
Información de Normas técnicas proporcionadas por las Áreas Técnicas de la entidad.

**BASE DE DATOS**

Página Web de la Unidad Ejecutora UEIP; Sistema Integrado de Gestión y Administración de muebles e inmuebles -SIGA

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Memorándum Electrónico; Correos electrónicos, llamadas telefónicas

**SINTAXIS**



**Formato de presentación del Indicador asociado a la brecha de servicios**

Nombre de la entidad pública	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT)													
Fecha de elaboración:	05/04/2018													
Sector:	Economía y Finanzas													
Función:	Planeamiento, Gestión y Reserva de Contingencia													
División Funcional:	Recaudación													
Grupo Funcional:	Recaudación													
Servicio Público asociado:	Servicio de Control de bienes													
Tipología de proyecto:	Puestos de Control de bienes (TI) - PCB													
<b>PROGRAMA PRESUPUESTAL</b>														
Nombre del Indicador (Calidad)	% de PCB en condiciones inadecuadas													
Ámbito de control	A nivel nacional													
<b>Pliegos que ejecutan acciones en el marco del Programa Presupuestal</b>														
<b>DEFINICIÓN</b>														
Porcentaje de puestos de control de bienes que se encuentran en inadecuadas condiciones para brindar el servicio de control de bienes. La infraestructura y el equipamiento existente no cuentan con las condiciones de diseño y especificaciones técnicas requeridas por la SUNAT														
<b>DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO</b>														
Brecha de Calidad														
<b>VALOR DEL INDICADOR</b>														
Para la PMI, considerar lo siguiente:														
Valor de la brecha en los siguientes momentos:														
1	A la fecha de envío del presente formato (Línea de Base)	90%												
2	Valores durante el horizonte de la programación	<table border="1"> <tr> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> <tr> <td>90.0%</td> <td>90.0%</td> <td>90.0%</td> <td>90.0%</td> </tr> </table>	2018	2019	2020	2021	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%				
2018	2019	2020	2021											
90.0%	90.0%	90.0%	90.0%											
3	Valor final del horizonte de la programación	90%												
4	Valor histórico de la brecha en los últimos 05 años	<table border="1"> <tr> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> <tr> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> </table>	2012	2013	2014	2015	2016	2017	90%	90%	90%	90%	90%	90%
2012	2013	2014	2015	2016	2017									
90%	90%	90%	90%	90%	90%									
<b>JUSTIFICACIÓN</b>														
<p>Este indicador permite medir la brecha de calidad de infraestructura, es decir las condiciones de habitabilidad y funcionalidad para la prestación de los servicios de control de bienes. Mide la calidad de la Infraestructura, el equipamiento y las comunicaciones de los diferentes locales institucionales a nivel nacional. La brecha está en función al cumplimiento o no de los parámetros, características y lineamientos que cuenta la SUNAT sobre Infraestructura, equipos y comunicaciones. Las inversiones de esta tipología se dimensionan considerando las Normas técnicas en materia de Infraestructura, equipamiento y equipo informático y de comunicación con que cuenta la SUNAT. El cierre de esta brecha está vinculado directamente con la ejecución de los proyectos de inversión.</p>														



**LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS**

La limitación presentada es la falta de un diagnóstico de la situación de la infraestructura y equipamiento de los locales institucionales considerados como Unidades Productoras de los servicios.

Se asume que todos los locales institucionales propios, al ser entregados mediante proyectos de inversión, cumplen con las normas y parámetros técnicos con que cuenta la SUNAT.

Se asume que las Normas técnicas establecidas por la entidad para los locales institucionales específicos, tienen validez para los locales institucionales en general.

**PRECISIONES TÉCNICAS**

Mediante Resolución de Intendencia N° 175-2016/SUNAT/8B0000 del 14/10/2016, se aprobó la Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT, cuyo Objetivo es "Establecer los lineamientos que estandaricen las condiciones técnicas para los procesos de planificación, diseño, construcción, reconstrucción, remodelación, acondicionamiento y/o mantenimiento de la infraestructura a cargo de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT); con la finalidad de contribuir con la calidad de atención a los usuarios externos e internos".

$$\frac{\text{Número de PC en condiciones inadecuadas}}{\text{Total de Puestos de control de bienes}} \times 100 = \% \text{ de PCB en condiciones inadecuadas}$$

**PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES**

Anual

**FUENTE DE DATOS**

Estadísticas internas de la SUNAT. Información que sea proporcionada por la SNATI.  
Información de Normas técnicas proporcionadas por las Áreas Técnicas de la entidad.

**BASE DE DATOS**

Página Web de la Unidad Ejecutora UEIP; Sistema Integrado de Gestión y Administración de muebles e inmuebles -SIGA

**INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN**

Memorándum Electrónico; Correos electrónicos, llamadas telefónicas

**SINTAXIS**

**Formato de presentación del Indicador asociado a la brecha de servicios**

Nombre de la entidad pública	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT)				
Fecha de elaboración:	05/04/2018				
Sector:	Economía y Finanzas				
Función:	Planeamiento, Gestión y Reserva de Contingencia				
División Funcional:	Recaudación				
Grupo Funcional:	Recaudación				
Servicio Público asociado:	Servicio de Control de mercancías				
Tipología de proyecto:	Puestos de Control de mercancías (Aduanas)- PCA				
<b>PROGRAMA PRESUPUESTAL</b>					
Nombre del Indicador (Calidad)	% de PCA en condiciones inadecuadas				
Ámbito de control	A nivel nacional				
<b>Pliegos que ejecutan acciones en el marco del Programa Presupuestal</b>					
<b>DEFINICIÓN</b>					
Porcentaje de puestos de control que se encuentran en inadecuadas condiciones para brindar el servicio de control de mercancías. La infraestructura y el equipamiento existente no cuentan con las condiciones de diseño y especificaciones técnicas requeridas por la SUNAT					
<b>DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO</b>					
Brecha de Calidad					
<b>VALOR DEL INDICADOR</b>					
Para la PMI, considerar lo siguiente:					
Valor de la brecha en los siguientes momentos:					
1	A la fecha de envío del presente formato (Línea de Base)	77%			
2	Valores durante el horizonte de la programación	2018	2019	2020	2021
		77%	77%	77%	77%
3	Valor final del horizonte de la programación	77%			
4	Valor histórico de la brecha en los últimos 05 años	2013	2014	2015	2016
		86%	85%	77%	77%
<b>JUSTIFICACIÓN</b>					
Este indicador permite medir la brecha de calidad de infraestructura, es decir las condiciones de habitabilidad y funcionalidad para la prestación de los servicios de control de mercancías. Mide la calidad de la Infraestructura, el equipamiento y las comunicaciones de los diferentes locales institucionales a nivel nacional. La brecha está en función al cumplimiento o no de los parámetros, características y lineamientos que cuenta la SUNAT sobre Infraestructura, equipos y comunicaciones. Las inversiones de esta tipología se dimensionan considerando las Normas técnicas en materia de Infraestructura, equipamiento y equipo informático y de comunicación con que cuenta la SUNAT. El cierre de esta brecha está vinculado directamente con la ejecución de los proyectos de inversión.					



**LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS**

La limitación presentada es la falta de un diagnóstico de la situación de la infraestructura y equipamiento de los locales institucionales considerados como Unidades Productoras de los servicios.  
Se asume que todos los locales institucionales propios, al ser entregados mediante proyectos de inversión, cumplen con las normas y parámetros técnicos con que cuenta la SUNAT.  
Se asume que las Normas técnicas establecidas por la entidad para los locales institucionales específicos, tienen validez para los locales institucionales en general.

**PRECISIONES TÉCNICAS**

Mediante Resolución de Intendencia N° 175-2016/SUNAT/8B0000 del 14/10/2016, se aprobó la Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT, cuyo Objetivo es "Establecer los lineamientos que estandaricen las condiciones técnicas para los procesos de planificación, diseño, construcción, reconstrucción, remodelación, acondicionamiento y/o mantenimiento de la infraestructura a cargo de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT); con la finalidad de contribuir con la calidad de atención a los usuarios externos e internos".

$$\frac{\text{Número de PCA en condiciones inadecuadas}}{\text{Total de Puestos de Control de Aduanas}} \times 100 = \% \text{ de PCA en condiciones inadecuadas}$$

**PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES**

Anual

**FUENTE DE DATOS**

Estadísticas internas de la SUNAT. Información que sea proporcionada por la SNAA .  
Información de Normas técnicas proporcionadas por las Áreas Técnicas de la entidad.

**BASE DE DATOS**

Página Web de la Unidad Ejecutora UEIP; Sistema Integrado de Gestión y Administración de muebles e inmuebles -SIGA

**INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN**

Memorándum Electrónico; Correos electrónicos, llamadas telefónicas

**SINTAXIS**





**Formato de presentación del Indicador asociado a la brecha de servicios**

Nombre de la entidad pública	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT)
Fecha de elaboración:	05/04/2018
Sector:	Economía y Finanzas
Función:	Planeamiento, Gestión y Reserva de Contingencia
División Funcional:	Recaudación
Grupo Funcional:	Recaudación
Servicio Público asociado:	Servicio de custodia de bienes y mercancías
Tipología de proyecto:	Almacenes de bienes y mercancías

**PROGRAMA PRESUPUESTAL**

Nombre del Indicador (Calidad)	% de almacenes en condiciones inadecuadas
Ámbito de control	A nivel nacional

**Pliegos que ejecutan acciones en el marco del Programa Presupuestal**

**DEFINICIÓN**

Los almacenes que se encuentran en inadecuadas condiciones para brindar el servicio de custodia de bienes y mercancías. La infraestructura y el equipamiento existente no cuentan con las condiciones de diseño y especificaciones técnicas requeridas por la SUNAT.

**DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO**

Brecha de Calidad

**VALOR DEL INDICADOR**

Para la PMI, considerar lo siguiente:

Valor de la brecha en los siguientes momentos:

1	A la fecha de envío del presente formato (Línea de Base)	68.3%			
2	Valores durante el horizonte de la programación	2018	2019	2020	2021
		68.3%	65.9%	65.9%	65.9%
3	Valor final del horizonte de la programación	65.9%			
4	Valor histórico de la brecha en los últimos 05 años	2014	2015	2016	2017
		68.3%	68.3%	68.3%	68.3%

**JUSTIFICACIÓN**

Este indicador permite medir la brecha de calidad de infraestructura, es decir las condiciones de habitabilidad y funcionalidad para la prestación de los servicios de custodia de bienes y mercancías. Mide la calidad de la Infraestructura, el equipamiento y las comunicaciones de los diferentes locales institucionales a nivel nacional. La brecha está en función al cumplimiento o no de los parámetros, características y lineamientos que cuenta la SUNAT sobre Infraestructura, equipos y comunicaciones. Las inversiones de esta tipología se dimensionan considerando las Normas técnicas en materia de Infraestructura, equipamiento y equipo informático y de comunicación con que cuenta la SUNAT. El cierre de esta brecha está vinculado directamente con la ejecución de los proyectos de inversión.



**LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS**

La limitación presentada es la falta de un diagnóstico de la situación de la infraestructura y equipamiento de los locales institucionales considerados como Unidades Productoras de los servicios.

Se asume que todos los locales institucionales propios, al ser entregados mediante proyectos de inversión, cumplen con las normas y parámetros técnicos con que cuenta la SUNAT.

Se asume que las Normas técnicas establecidas por la entidad para los locales institucionales específicos, tienen validez para los locales institucionales en general.

**PRECISIONES TÉCNICAS**

Mediante Resolución de Intendencia N° 175-2016/SUNAT/8B0000 del 14/10/2016, se aprobó la Norma Técnica para el diseño de locales institucionales de la SUNAT, cuyo Objetivo es "Establecer los lineamientos que estandaricen las condiciones técnicas para los procesos de planificación, diseño, construcción, reconstrucción, remodelación, acondicionamiento y/o mantenimiento de la infraestructura a cargo de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), con la finalidad de contribuir con la calidad de atención a los usuarios externos e internos .

**MÉTODO DE CÁLCULO**

$$\frac{\text{Número de Almacenes en condiciones inadecuadas}}{\text{Total de Almacenes}} \times 100 = \% \text{ de almacenes en condiciones inadecuadas}$$

**PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES**

Anual

**FUENTE DE DATOS**

Estadísticas internas de la SUNAT. Información que sea proporcionada por la Gerencia de Almacenes.  
Información de Normas técnicas proporcionadas por las Áreas Técnicas de la entidad.

**BASE DE DATOS**

Página Web de la Unidad Ejecutora UEIP; Sistema Integrado de Gestión y Administración de muebles e inmuebles -SIGA

**INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN**

Memorándum Electrónico; Correos electrónicos, llamadas telefónicas

**SINTAXIS**