



MINISTERIO DE
HACIENDA



SUBSECRETARIA DE ESTADO DE TRIBUTACIÓN

Plan Operativo Anual 2014 INFORME ANALÍTICO



Marzo 2015



ÍNDICE

Presentación.....	3
Marco Legal.....	4
Sinopsis del POA 2014.....	5
Nueva Estructura Organizacional.....	9
Resultados Generales.....	11
Logros por Ejes Estratégicos.....	14
Conclusiones.....	16
Anexos.....	17
Visor de Indicadores POA 2014.....	17
Base del Visor de Indicadores POA 2014.....	21
STAFF Institucional.....	29



PRESENTACIÓN

Este informe tiene por objeto presentar los resultados obtenidos por la Subsecretaría de Estado de Tributación (SET) en cumplimiento de su Plan Operativo Anual (POA) correspondiente al periodo 2014.

La planificación operativa es una herramienta importante a través de la cual se puede ver con certeza el camino que seguirá una institución durante un periodo de tiempo; en base a los objetivos principales que desea cumplir, y los pasos que deberán darse para lograrlos.

En este sentido, luego de la aprobación del Plan Estratégico Institucional 2014-2018 a finales del mes de agosto de 2014, la SET inmediatamente aprobó su Plan Operativo Anual, que si bien tendría una vigencia de tan sólo 3 (tres) meses, se consideró pertinente implementarlo iniciando un proceso de carácter piloto, a fin de contar con un documento rector de las actividades a ser emprendidas por la institución a partir de ese momento, priorizando las iniciativas consideradas más importantes para alcanzar el desarrollo de sus principales ejes estratégicos: la RECAUDACIÓN, los CONTROLES TRIBUTARIOS y el DESARROLLO INSTITUCIONAL, establecidos en el Plan Estratégico de la SET, el cual a su vez, se encuentra en consonancia con el Plan Estratégico del Ministerio de Hacienda.

Ambos tipos de planes constituyen guías importantes para indicar la dirección hacia dónde se encamina la Administración Tributaria y son considerados como un avance trascendental en su historia institucional, ya que por primera vez, no sólo se cuenta con una planificación estratégica que engloba integralmente todos sus procesos rectores, sino que aun yendo más allá, cuenta con una hoja de ruta elaborada mediante la colaboración de sus funcionarios, que perfila y regula los pasos a dar desde el principio, con miras a conseguir los resultados que se esperan de la institución.

La aplicación del POA 2014, si bien tuvo una vigencia acotada; ha servido como una experiencia de aprendizaje muy valiosa debido a que, mediante la misma se ha podido no sólo guiar la gestión de la SET con orden, certeza y claridad, sino también medirla y evaluarla, en el entendimiento de que este ejercicio constituye una oportunidad de mejora; ya que en atención al resultado arrojado en esta primera experiencia y las siguientes que vendrán de la aplicación del POA 2015, se podrán realizar en forma oportuna los ajustes necesarios para rectificar las acciones y asegurar en la mayor y mejor medida posible, una gestión institucional eficiente.

Siguiendo esta misma línea de trabajo, a principios del mes de enero fue aprobado un Plan Operativo Anual para el año 2015, cuyo avance será objeto de revisión en forma trimestral por parte del nivel gerencial de la institución, así como también de un análisis integral respecto a su desarrollo; a fin de determinar la necesidad o pertinencia de que el mismo sea objeto de ajustes, con miras a asegurar el cumplimiento oportuno de todos los desafíos y prioridades institucionales.



MARCO LEGAL

El Plan Operativo Anual fue elaborado en el marco de lo establecido en las resoluciones MH N° 266/14 y N° 267/14, que aprueban el Plan Estratégico del Ministerio de Hacienda y el Plan Estratégico de la SET, respectivamente.

Estas resoluciones establecen que la SET debe contar con una planificación anual de sus actividades, que la encaminen al logro de sus principales objetivos estratégicos, requiriendo a tal efecto establecer metas e indicadores que permitan medir la gestión institucional.

En consecuencia, por Resolución Interna N° 101/14, fue aprobado el Plan Operativo Anual de la SET 2014, luego de un arduo trabajo de análisis y consenso entre las distintas áreas y dependencias de esta Subsecretaría.



SINOPSIS DEL POA 2014

En el siguiente cuadro se exponen en detalle los Objetivos Estratégicos con sus respectivos indicadores, los cuales fueron definidos para cada EJE del Plan Estratégico de la SET 2014 - 2018.

Eje Estratégico N°1: Recaudación		
ObjetivosEstratégicos	Cód.	Nombre del Indicador
1.1 Aumento Sostenido de la Recaudación	1.1.1	Variación de la Recaudación
	1.1.2	Variación de la Recaudación en la Dirección General de Grandes Contribuyentes (DGGC)
	1.1.3	Variación de la Recaudación en la Dirección General de Recaudación y de Oficinas Regionales (DGROR)
	1.1.4	Variación Cantidad Contribuyentes con Pago
1.2 Información del RUC Mejorada y Actualizada	1.2.1	Variación cantidad nuevos contribuyentes
	1.2.2	Variación cantidad de RUC actualizados
	1.2.3	Notificaciones por cédula entregadas vs emitidas
	1.2.4	Contribuyentes actualizados vs inscriptos
1.3 Procesos de Cobranza Más Eficaces	1.3.1	Monto deudas regularizadas en cobranza persuasiva vs deuda morosa
	1.3.2	Variación monto deudas regularizadas en cobranza persuasiva
	1.3.3	Declaraciones presentadas vs omisos contactados en cobranza persuasiva
1.4 Facilitación del Cumplimiento Tributario	1.4.1	Variación cantidad bocas de cobro habilitadas
	1.4.2	Variación cantidad de Entidades Recaudadoras Autorizadas (ERA's) habilitadas para pagos online
	1.4.3	Cantidad consultas gestionadas vs consultas recibidas en DGGC



Eje Estratégico N°2: Controles Tributarios

Objetivos Estratégicos	Cód.	Nombre del Indicador
2.1 Controles Optimizados del Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias	2.1.1	Controles con ajustes sobre total de controles
	2.1.2	Variación del monto de los ajustes
	2.1.3	Ajustes cobrados sobre ajustes determinados
	2.1.4	Controles masivos realizados
	2.1.5	Requerimientos contestados sobre acciones de controles masivos
	2.1.6	Porcentaje de inconsistencias confirmadas
2.2 Alta Calidad de las Fiscalizaciones	2.2.1	Porcentaje de fiscalizaciones con ajustes
	2.2.2	Variación de los ajustes de fiscalización
	2.2.3	Porcentaje de cobro de ajustes de fiscalización
2.3 Sostenido Incremento del Cumplimiento Tributario Inducido por los Controles	2.3.1	Variación de la recaudación inducida por controles

Eje Estratégico N°3: Desarrollo Institucional

Objetivos Estratégicos	Cód.	Nombre del Indicador
3.1 Alta Calificación, Integridad y Motivación de los RRHH	3.1.1	Porcentaje de capacitaciones a funcionarios realizadas
	3.1.2	Porcentaje de capacitaciones realizadas sobre las necesidades relevadas
	3.1.3	Porcentaje de funcionarios capacitados sobre el total de funcionarios
	3.1.4	Aprobación del Código de Ética
3.2 Estructura Organizacional Optimizada	3.2.1	Aprobación de la nueva estructura
3.3 Carrera Administrativa Implementada	3.3.1	Aprobación de la carrera administrativa
3.4 Procesos Internos Simplificados y Eficientes	3.4.1	Porcentaje de documentación de los procesos de la SET
	3.4.2	Porcentaje de ejecución presupuestaria
	3.4.3	Porcentaje de ejecución presupuestaria excluidos gastos de inversión sobre recaudación neta
	3.4.4	Tiempo promedio de resolución de consultas vinculantes
	3.4.5	Tiempo promedio de resolución de consultas no vinculantes
	3.4.6	Tiempo promedio de resolución de expedientes de mero trámite
	3.4.7	Porcentaje de finiquito de las consultas vinculantes
	3.4.8	Porcentaje de finiquito de las consultas no vinculantes
	3.4.9	Porcentaje de finiquito de los expedientes de mero trámite y créditos fiscales
	3.4.10	Porcentaje de finiquito de los expedientes de sumarios administrativos
3.5 Tecnología Informática de Última Generación, Optimizada, Integrada y Segura	3.5.1	Porcentaje de inconvenientes en el sistema solucionados sobre inconvenientes ocurridos
	3.5.2	Porcentaje de módulos desarrollados sobre cantidad de módulos demandados
	3.5.3	Porcentaje de ejecución presupuestaria del área de TIC's
	3.5.4	Porcentaje de ejecución presupuestaria en materia de seguridad informática
	3.5.5	Porcentaje de ejecución presupuestaria en materia de infraestructura informática

Eje Estratégico N°3: Desarrollo Institucional

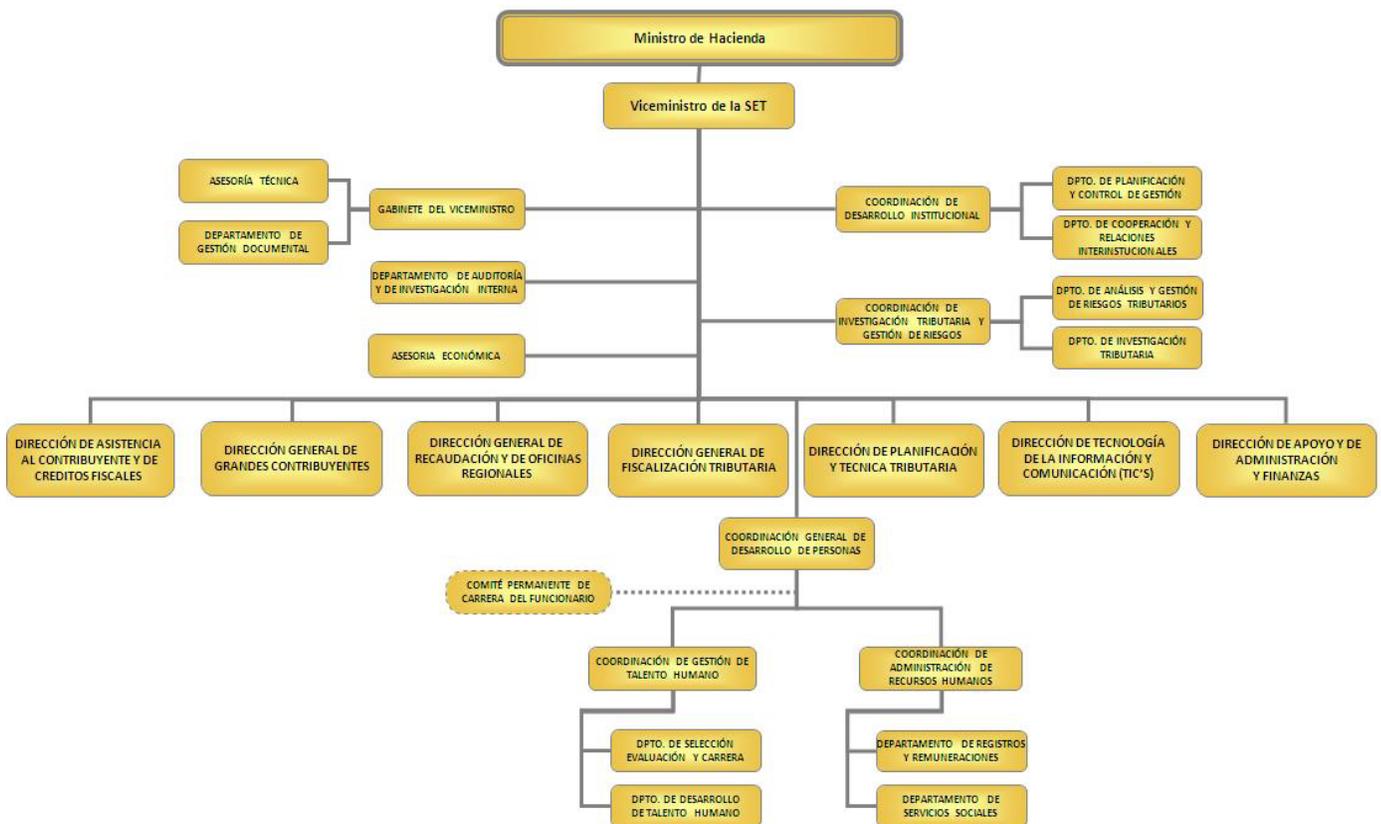
Objetivos Estratégicos	Cód.	Nombre del Indicador
3.6 Más y Mejores Servicios para el Contribuyente	3.6.1	Variación de trámites gestionables vía clave de acceso
	3.6.2	Porcentaje de llamadas atendidas sobre total de llamadas
	3.6.3	Porcentaje de satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios ofrecidos por la SET a través del MARANGATU y on line
	3.6.4	Porcentaje de satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios prestados en las Plataformas de Atención a Contribuyentes (PAC)
	3.6.5	Procesos gestionados en la PAC Móvil
	3.6.6	Localidades visitadas por la PAC Móvil
3.7 Normativa Tributaria Unificada, Completa y Actualizada	3.7.1	Porcentaje de proyectos normativos aprobados sobre proyectos normativos requeridos
3.8 Óptimo Sistema de Control Interno	3.8.1	Porcentaje de actuaciones de control interno realizadas sobre actuaciones planificadas
	3.8.2	Porcentaje de actuaciones de control interno concluidas con irregularidades detectadas sobre total de actuaciones de control interno realizadas
	3.8.3	Recomendaciones emitidas como resultado de actuaciones de control interno
3.9 Mecanismos Optimizados de Comunicación y Coordinación Internos y Externos	3.9.1	Gacetillas informativas emitidas
	3.9.2	Variación de cantidad de eventos de capacitación realizadas a la ciudadanía
	3.9.3	Aprobación de políticas de comunicación internas y externas
	3.9.4	Publicación de respuestas a preguntas frecuentes

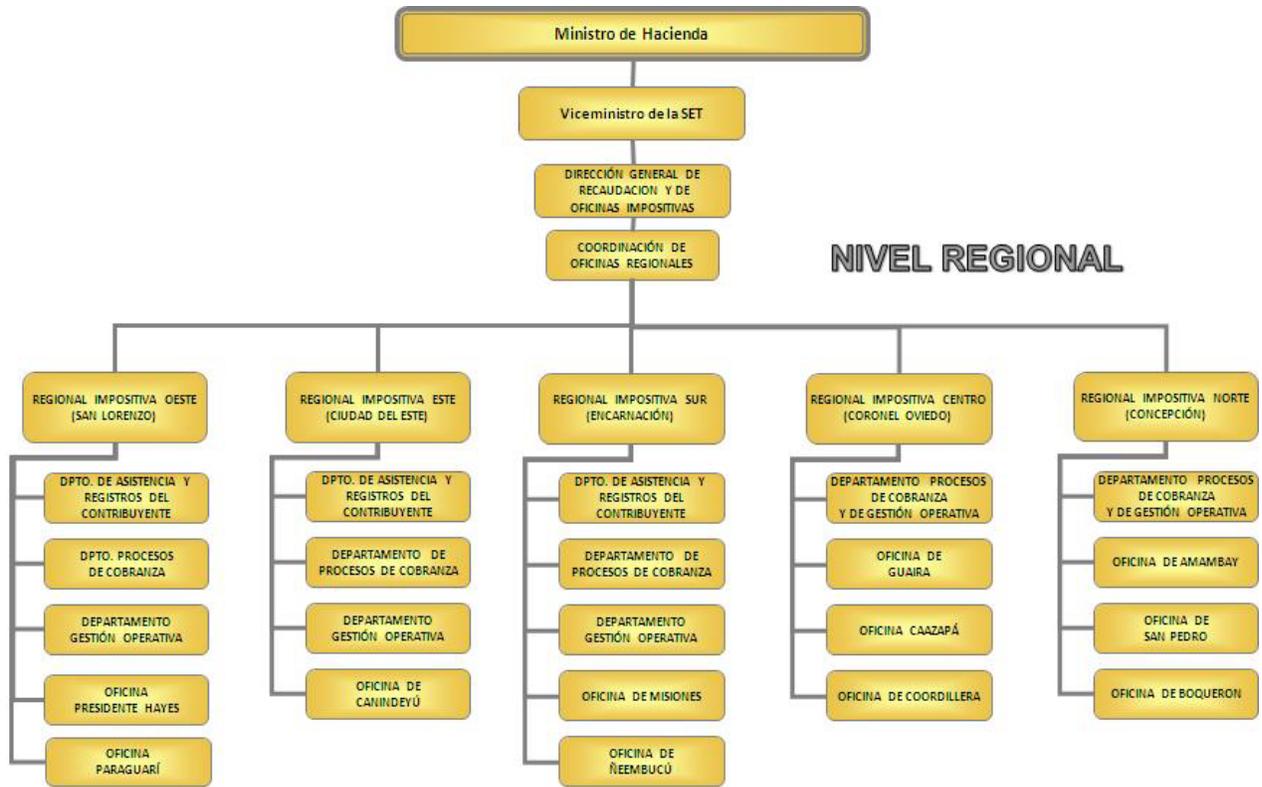
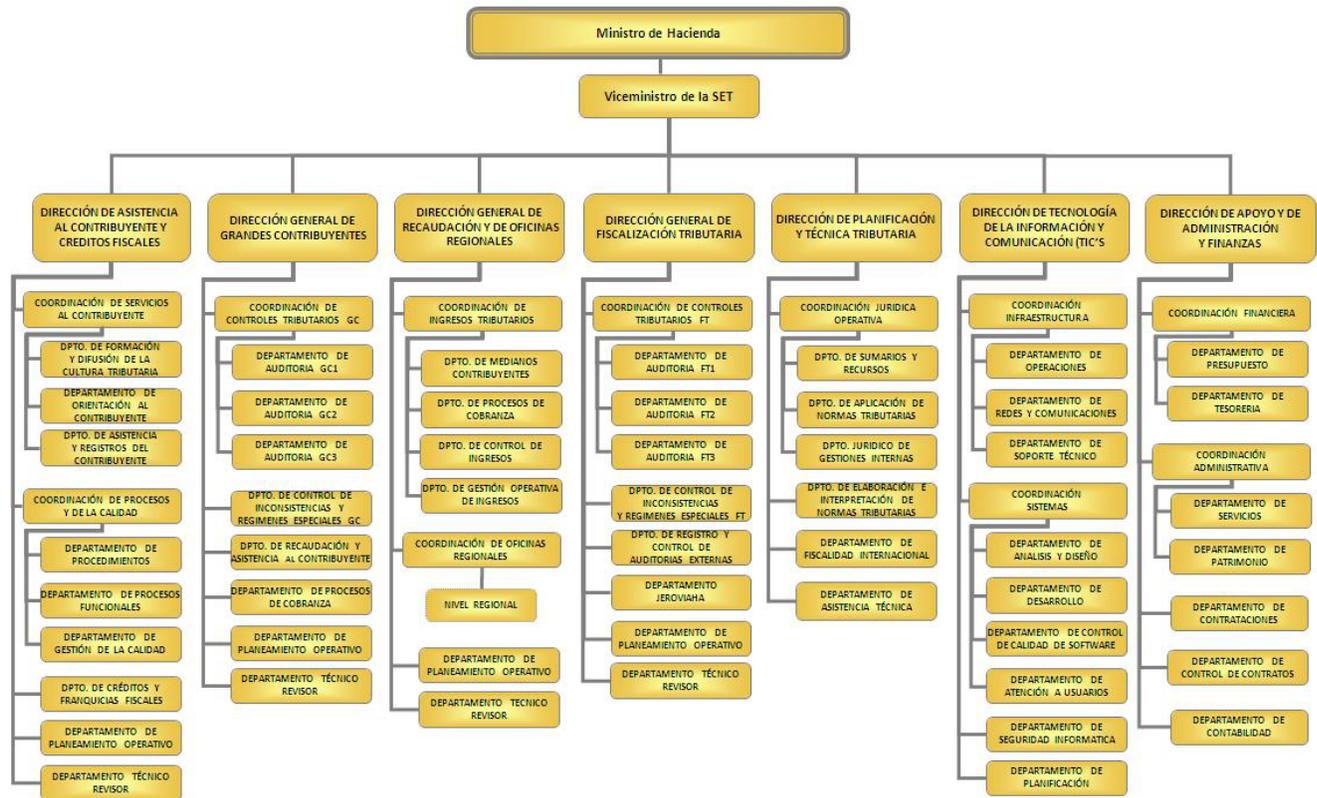


NUEVA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En cumplimiento de lo establecido en el Plan Estratégico del Ministerio de Hacienda y el Plan Estratégico de la SET y para poder llevar a cabo los procesos operativos y demás tareas necesarias para el cumplimiento de los objetivos trazados, con mayor eficacia, eficiencia y economía, se diseñó la nueva estructura orgánica de esta Subsecretaría de Estado que fue aprobada por la resolución MH N° 265/14.

Con esta nueva estructura organizacional se creó la Dirección de Asistencia al Contribuyente y de Créditos Fiscales y se procedió a reasignar funciones a varias unidades, adecuar la denominación de otras y suprimir algunos departamentos, todo esto enfocado a la visión de la SET, de constituirse en **una de las instituciones tributarias más innovadoras y eficientes de América Latina.**







RESULTADOS GENERALES

Eje Estratégico 1 – RECAUDACIÓN.

Un resultado altamente auspicioso constituyó la variación positiva de la recaudación, que superó a la meta establecida en el POA del 20%, llegando al 24,1%. Además debe mencionarse que tanto la Dirección General de Grandes Contribuyentes (DGGC) como la Dirección General de Recaudación y Oficinas Regionales (DGROR) incrementaron sus recaudaciones en un 22% y 29% respectivamente, con relación al ejercicio fiscal 2013. Esto indica que se realizó una muy buena gestión con relación al Objetivo Estratégico **“Aumento Sostenido de la Recaudación”**.

En cuanto al Objetivo Estratégico **“Información del RUC Mejorada y Actualizada”**, es importante destacar que nos hemos fijado una meta de incrementar en un 20% la cantidad de contribuyentes con datos actualizados, llegando a un resultado del 49%, lo que denota igualmente una muy buena gestión de las áreas responsables (Dirección General de Recaudación hasta el 21 de agosto de 2014 y a partir de dicha fecha, Dirección de Asistencia al Contribuyente y de Créditos Fiscales). Así mismo, se ha alcanzado un 83% de notificaciones entregadas a los contribuyentes en el domicilio fiscal declarado, superando la meta de 70% fijada en el POA.

Con respecto al Objetivo Estratégico **“Procesos de Cobranzas Más Eficaces”**, podemos observar que se ha percibido vía cobranza persuasiva, un 29% de las deudas morosas seleccionadas para dicha gestión, sobre una meta inicial del 10%. Además se ha incrementado un 15%, el monto de las deudas morosas cobradas por medio de los procesos coactivos con relación al año anterior, sobrepasando la meta del 10%.

Eje Estratégico 2 – CONTROLES TRIBUTARIOS.

En cuanto a los Objetivos Estratégicos **“Controles Optimizados del Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias”** y **“Alta Calidad de las Fiscalizaciones”**, los valores arrojados por los indicadores de gestión señalan un elevado incremento en los montos de ajustes practicados tanto en los controles internos (245%), como en las fiscalizaciones finiquitadas (49%) superando la meta fijada del 10% de incremento, con relación a los resultados del 2013. Además se ha aumentado con respecto al 2013, el monto de lo efectivamente cobrado, derivado de los montos surgidos de las determinaciones de tributos realizadas, en oportunidad de los controles internos y las fiscalizaciones, en un 7% y 2% respectivamente, superando las metas establecidas.

Así mismo, con relación al indicador del Objetivo Estratégico **“Sostenido Incremento del Cumplimiento Tributario Inducido por los Controles”**, se señala que la recaudación aumentó un 18% por efecto de la tarea fiscalizadora.



Cabe destacar que el principal disparador de estos resultados fue que, en el primer semestre del 2014 se descubrió, como producto de un coordinado trabajo de investigación tributaria, lo que se dio en llamar la **MEGA EVASIÓN**, cuyos principales hitos al cierre de 2014 se resumen a continuación:

340.000 MILLONES DE G. EN FACTURAS FALSAS DENUNCIADAS ANTE EL MINISTERIO PÚBLICO

MÁS DE 300 EMPRESAS INVOLUCRADAS

MÁS DE 196 EMPRESAS CON PROCESOS DE CONTROL INICIADOS

IMPORTE YA COBRADO: 58.598 MILLONES DE G

Eje Estratégico 3 – DESARROLLO INSTITUCIONAL.

En el 2014 se ha capacitado al 90% del personal de la SET sobre una estimación del 87% definida como meta para el Objetivo Estratégico “*Alta Calidad, Integridad y Motivación de los RRHH*”. Otro logro relevante constituyó **la aprobación de la nueva estructura y su implementación plena (100%)**.

Referente al Objetivo Estratégico “*Procesos Internos Simplificados y Eficientes*”, se avanzó principalmente en la reducción de los tiempos de resolución de las consultas vinculantes, no vinculantes y expedientes de mero trámite, ingresados con posterioridad al 1 de agosto de 2014. Empero, por la enorme cantidad, no se ha alcanzado la meta de finiquitar el 80% de los expedientes (Consultas Vinculantes, No Vinculantes, Mero Trámite y Sumarios Administrativos) recibidos antes del 31 de julio de 2014, llegándose a un máximo del 71%.

En el Objetivo Estratégico “*Tecnología Informática de Última Generación, Optimizada, Integrada y Segura*”, puede apreciarse que el indicador con menor rendimiento fue el de la ejecución presupuestaria de la Dirección de TIC's que alcanzó un 59% (Meta 70%). No obstante, en lo referente al presupuesto de seguridad informática, se ejecutó un 77% sobre una previsión estimada del 70%.

En cuanto al Objetivo Estratégico “*Más y Mejores Servicios para el contribuyente*”, debemos apuntar que se han obtenido logros relevantes con respecto a los trámites gestionables a través de la página web institucional, cuyo crecimiento permitió elevar de 5 a 8 las opciones existentes al 2013. Así mismo, se ha llegado a un 94% de atención de las llamadas de contribuyentes atendidas en el call center, superando la meta de 86% establecida.



Por otro lado, en el marco de la implementación de la certificación de calidad de ciertos procesos, se ha buscado conocer la opinión de los contribuyentes en especial y de la ciudadanía en general, sobre el grado de satisfacción de los contribuyentes con la atención brindada en las Plataformas de Atención a Contribuyentes. El resultado de la encuesta fue de un 84% de satisfacción, superando el 70% estimado como meta. Debemos mencionar que también se tenía planificado realizar otra encuesta sobre el grado de satisfacción de los contribuyentes con los servicios que la SET presta a través de su página web, que no pudo ser llevada a cabo, pero que se realizará en el 2015.

Finalmente, un punto resaltante que brindará importantes beneficios a los contribuyentes y a la SET, al tiempo de constituirse en una herramienta de transparencia en la gestión de devolución de Créditos Fiscales, constituye la puesta en vigencia de los canales de selectividad, a través de las cuales se ha reducido considerablemente el tiempo del proceso y se devolvió un monto de G. 330 millones, desde la fecha de su implementación (07/12/14) hasta el 31/12/14.

CANAL VERDE:

Devolución inmediata del 90% de lo solicitado, en 24 HORAS

CANAL AMARILLO:

Devolución inmediata del 80% de lo solicitado, en 24 HORAS

CANAL ROJO:

Devolución de lo solicitado, a través del RÉGIMEN NORMAL

LOGROS POR EJES ESTRATÉGICOS

EJE 1 – RECAUDACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	CANTIDAD	
	Indicadores con meta alcanzada	Indicadores con meta no alcanzada
1.1 Aumento Sostenido de la Recaudación	3	1
1.2 Información del RUC Mejorada y Actualizada	3	1
1.3 Procesos de Cobranza Más Eficaces	3	0
1.4 Facilitación del Cumplimiento Tributario	2	1
TOTAL	11	3

EJE 2 – CONTROLES TRIBUTARIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	CANTIDAD	
	Indicadores con meta alcanzada	Indicadores con meta no alcanzada
2.1 Controles Optimizados del Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias	4	2
2.2 Alta Calidad de las Fiscalizaciones	3	0
2.3 Sostenido Incremento del Cumplimiento Tributario Inducido por los Controles	0	1
TOTAL	7	3

EJE 3 – DESARROLLO INSTITUCIONAL

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	CANTIDAD	
	Indicadores con meta alcanzada	Indicadores con meta no alcanzada
3.1 Alta Calificación, Integridad y Motivación de los RRHH	1	3
3.2 Estructura Organizacional Optimizada	1	0
3.3 Carrera Administrativa Implementada	0	1
3.4 Procesos Internos Simplificados y Eficientes	4	6
3.5 Tecnología Informática de Última Generación, Optimizada, Integrada y Segura	3	2
3.6 Más y Mejores Servicios para el Contribuyente	5	0
3.7 Normativa Tributaria Unificada, Completa y Actualizada	0	1
3.8 Óptimo Sistema de Control Interno	2	1
3.9 Mecanismos Optimizados de Comunicación y Coordinación Internos y Externos	2	2
TOTAL	18	16



CONCLUSIONES

En el escenario expuesto, podemos concluir que en apenas tres meses de implementación, el nivel de cumplimiento del Plan Operativo Anual 2014, con respecto a las metas definidas para cada indicador, fue del **62%**. Es decir, se cumplieron las metas fijadas en **36** de un total de **58** indicadores a medir, pues el indicador N° 3.6.3 no debe ser contabilizado en razón de que no pudo realizarse la encuesta planificada y por ende, carecemos de datos a evaluar.

Con relación a los 22 indicadores en los que no se cumplieron las metas, debemos apuntar que el Plan Estratégico de la SET fue aprobado a finales de agosto de 2014 y su consecuente Plan Operativo Anual, recién a inicios de septiembre del mismo año, por lo que al momento de implementarlo ya nos encontrábamos en el último cuatrimestre del 2014, constituyéndose esta limitación de tiempo en un factor preponderante que incidió en el rendimiento obtenido.

La información detallada respecto a los resultados de cada uno de los indicadores que forman parte del POA 2014, puede ser visualizada en los documentos denominados “**Visor de Indicadores**” y “**Base de Visor de Indicadores**”, que se encuentran adjuntos a este informe.

En base a estos resultados y de forma a ensayar el ejercicio de la retroalimentación en busca de una mejora continua, se pretende socializar los resultados alcanzados con las Direcciones/Coordinaciones de la SET, para que cada dependencia responsable exponga sus observaciones y/o comentarios, con respecto al nivel de cumplimiento de las metas establecidas y en consecuencia aplicar este ejercicio como una oportunidad de mejora.

ANEXOS



ANEXO 1: VISOR DE INDICADORES - PLAN OPERATIVO ANUAL 2014
EVALUACIÓN FINAL

EJE ESTRATÉGICO Nº 1: RECAUDACIÓN

	CÓD.	NOMBRE DEL INDICADOR	Unidad	Resultado Ene-Dic 2014	Respecto Meta 2014	
					Meta	EVAL
1.1	AUMENTO SOSTENIDO DE LA RECAUDACIÓN	1.1.1 VARIACIÓN DE LA RECAUDACIÓN	%	24	20	●
		1.1.2 VARIACIÓN DE LA RECAUDACIÓN EN DGGC	%	22	18	●
		1.1.3 VARIACIÓN DE LA RECAUDACIÓN EN DGROR	%	29	24	●
		1.1.4 VARIACIÓN CANTIDAD CONTRIBUYENTES CON PAGO	%	9	10	●
1.2	INFORMACIÓN DEL RUC MEJORADA Y ACTUALIZADA	1.2.1 VARIACIÓN CANTIDAD NUEVOS CONTRIBUYENTES	%	17	20	●
		1.2.2 VARIACIÓN CANTIDAD DE RUC ACTUALIZADOS	%	49	20	●
		1.2.3 NOTIFICACIONES POR CÉDULA ENTREGADAS VS EMITIDAS	%	83	70	●
		1.2.4 CONTRIBUYENTES ACTUALIZADOS VS INSCRIPTOS	%	19	15	●
1.3	PROCESOS DE COBRANZA MÁS EFICACES	1.3.1 MONTO DEUDAS REGULARIZADAS EN COBRANZA PERSUASIVA VS DEUDA MOROSA	%	29	15	●
		1.3.2 VARIACIÓN MONTO DEUDAS REGULARIZADAS EN COBRANZA PERSUASIVA	%	15	10	●
		1.3.3 DECLARACIONES PRESENTADAS VS OMISOS CONTACTADOS EN COBRANZA PERSUASIVA	%	60	50	●
1.4	FACILITACIÓN DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO	1.4.1 VARIACIÓN CANTIDAD BOCAS DE COBRO HABILITADAS	%	14	20	●
		1.4.2 VARIACIÓN CANTIDAD DE ERA'S HABILITADAS PARA PAGOS ON LINE	Cantidad	2	1	●
		1.4.3 CANTIDAD CONSULTAS GESTIONADAS VS CONSULTAS RECIBIDAS EN DGGC	%	100	100	●

EJE ESTRATÉGICO Nº 2: CONTROLES TRIBUTARIOS

	CÓD.	NOMBRE DEL INDICADOR	Unidad	Resultado Ene-Dic 2014	Respecto Meta 2014	
					Meta	EVAL
2.1	CONTROLES OPTIMIZADOS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	2.1.1 CONTROLES CON AJUSTES SOBRE TOTAL DE CONTROLES	%	56	65	●
		2.1.2 VARIACIÓN DEL MONTO DE LOS AJUSTES	%	245	10	●
		2.1.3 AJUSTES COBRADOS SOBRE AJUSTES DETERMINADOS	%	7	2	●
		2.1.4 CONTROLES MASIVOS REALIZADOS	%	108	100	●
		2.1.5 REQUERIMIENTOS CONTESTADOS SOBRE ACCIONES DE CONTROLES MASIVOS	%	53	50	●
		2.1.6 PORCENTAJE DE INCONSISTENCIAS CONFORMADAS	%	6	50	●
2.2	ALTA CALIDAD DE LAS FISCALIZACIONES	2.2.1 PORCENTAJE DE FISCALIZACIONES CON AJUSTES	%	96	85	●
		2.2.2 VARIACIÓN DE LOS AJUSTES DE FISCALIZACIÓN	%	49	10	●
		2.2.3 PORCENTAJE DE COBRO DE AJUSTES DE FISCALIZACIÓN	%	2	2	●
2.3	SOSTENIDO INCREMENTO DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO INDUCIDO POR LOS CONTROLES	2.3.1 VARIACIÓN DE LA RECAUDACIÓN INDUCIDA POR CONTROLES	%	18	19	●

EJE ESTRATÉGICO Nº 3: DESARROLLO INSTITUCIONAL

	CÓD.	NOMBRE DEL INDICADOR	Unidad	Resultado Ene-Dic 2014	Respecto Meta 2014		
					Meta	EVAL	
3.1	ALTA CALIFICACIÓN, INTEGRIDAD Y MOTIVACIÓN DE LOS RRHH	3.1.1	PORCENTAJE DE CAPACITACIONES A FUNCIONARIOS REALIZADAS	%	85	90	
		3.1.2	PORCENTAJE DE CAPACITACIONES REALIZADAS SOBRE LAS NECESIDADES RELEVADAS	%	60	75	
		3.1.3	PORCENTAJE DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS SOBRE EL TOTAL DE FUNCIONARIOS	%	90	83	
		3.1.4	APROBACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA	%	60	100	
3.2	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL OPTIMIZADA	3.2.1	APROBACIÓN DE LA NUEVA ESTRUCTURA	%	100	100	
3.3	CARRERA ADMINISTRATIVA IMPLEMENTADA	3.3.1	APROBACIÓN DE LA CARRERA ADMINISTRATIVA	%	60	100	
3.4	PROCESOS INTERNOS SIMPLIFICADOS Y EFICIENTES	3.4.1	PORCENTAJE DE DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA SET	%	75	90	
		3.4.2	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	%	80	75	
		3.4.3	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA EXCLUIDOS GASTOS DE INVERSIÓN SOBRE RECAUDACIÓN NETA	%	1,56	1,7	
		3.4.4	TIEMPO PROMEDIO DE RESOLUCIÓN DE CONSULTAS VINCULANTES	Cantidad	52	90	
		3.4.5	TIEMPO PROMEDIO DE RESOLUCIÓN DE CONSULTAS NO VINCULANTES	Cantidad	44	90	
		3.4.6	TIEMPO PROMEDIO DE RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES DE MERO TRÁMITE	Cantidad	23	60	
		3.4.7	PORCENTAJE DE FINIQUITO DE LAS CONSULTAS VINCULANTES	%	57	80	
		3.4.8	PORCENTAJE DE FINIQUITO DE LAS CONSULTAS NO VINCULANTES	%	55	80	
		3.4.9	PORCENTAJE DE FINIQUITO DE LOS EXPEDIENTES DE MERO TRÁMITE Y CRÉDITOS FISCALES	%	71	80	
		3.4.10	PORCENTAJE DE FINIQUITO DE LOS EXPEDIENTES DE SUMARIOS ADMINISTRATIVOS	%	30	80	
3.5	TECNOLOGÍA INFORMÁTICA DE ÚLTIMA GENERACIÓN, OPTIMIZADA, INTEGRADA Y SEGURA	3.5.1	PORCENTAJE DE INCONVENIENTES EN EL SISTEMA SOLUCIONADOS SOBRE INCONVENIENTES OCURRIDOS	%	100	100	
		3.5.2	PORCENTAJE DE MÓDULOS DESARROLLADOS SOBRE CANTIDAD DE MÓDULOS DEMANDADOS	%	45	80	
		3.5.3	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL ÁREA DE TIC'S	%	59	70	
		3.5.4	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA EN MATERIA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	%	77	70	
		3.5.5	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA EN MATERIA DE INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA	%	74	70	



EJE ESTRATÉGICO Nº 3: DESARROLLO INSTITUCIONAL

	CÓD.	NOMBRE DEL INDICADOR	Unidad	Resultado Ene-Dic 2014	Respecto Meta 2014		
					Meta	EVAL	
3.6	MÁS Y MEJORES SERVICIOS PARA EL CONTRIBUYENTE	3.6.1	VARIACIÓN DE TRÁMITES GESTIONABLES VÍA CLAVE DE ACCESO	%	60	20	
		3.6.2	PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS SOBRE TOTAL DE LLAMADAS	%	94	87	
		3.6.3	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA SET A TRAVÉS DEL MARANGATU Y ON LINE*	%	s/d	70	
		3.6.4	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES SOBRE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN LAS PAC'S	%	84	70	
		3.6.5	PROCESOS GESTIONADOS EN LA PAC MÓVIL	%	100	100	
		3.6.6	LOCALIDADES VISITADAS POR LA PAC MÓVIL	%	100	100	
3.7	NORMATIVA TRIBUTARIA UNIFICADA, COMPLETA Y ACTUALIZADA	3.7.1	PORCENTAJE DE PROYECTOS NORMATIVOS APROBADOS SOBRE PROYECTOS NORMATIVOS REQUERIDOS	%	47	100	
3.8	ÓPTIMO SISTEMA DE CONTROL INTERNO	3.8.1	PORCENTAJE DE ACTUACIONES DE CONTROL INTERNO REALIZADAS SOBRE ACTUACIONES PLANIFICADAS	%	79	100	
		3.8.2	PORCENTAJE DE ACTUACIONES DE CONTROL INTERNO CONCLUIDAS CON IRREGULARIDADES DETECTADAS SOBRE TOTAL DE ACTUACIONES DE CONTROL INTERNO REALIZADAS	%	76	75	
		3.8.3	RECOMENDACIONES EMITIDAS COMO RESULTADO DE ACTUACIONES DE CONTROL INTERNO	%	100	100	
3.9	MECANISMOS OPTIMIZADOS DE COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS	3.9.1	GACETILLAS INFORMATIVAS EMITIDAS	Cantidad	333	300	
		3.9.2	VARIACIÓN DE CANTIDAD DE EVENTOS DE CAPACITACIÓN REALIZADAS A LA CIUDADANÍA	Cantidad	134	205	
		3.9.3	APROBACIÓN DE POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INTERNAS Y EXTERNAS	%	50	100	
		3.9.4	PUBLICACIÓN DE RESPUESTAS A PREGUNTAS FRECUENTES	%	100	100	

*OBS.: Esta encuesta no se realizó en 2014 y se llevará a cabo en el 2015



ANEXO 2:

BASE DEL VISOR DE INDICADORES				
EJE ESTRATÉGICO 1				
CODIGO INDICADOR	INDICADORES		METAS	RESULTADO A DICIEMBRE'2014
	FORMULA Y APLICACIÓN		2014	
AUMENTO SOSTENIDO DE LA RECAUDACIÓN				
1.1.1	((Recaudación del año n / Recaudación del año n -1)-1)*100	((9.688.248 mill. / 7.809.011 mill.)-1)*100 = 24,1%	Incremento del 20% respecto a la recaudación del año 2013	24%
1.1.2	((Recaudación DGGC del año n / Recaudación DGGC del año n -1)-1)*100	((6.403.229 mill. / 5.266.235 mill.)-1)*100 = 21,5%	Incremento del 18% respecto a la recaudación del año 2013 de la DGGC	22%
1.1.3	((Recaudación DGR del año n / Recaudación DGR del año n -1)-1)*100	((3.285.019 mill. / 2.542.776 mill.)-1)*100 = 29,1%	Incremento del 24% respecto a la recaudación del año 2013 de la DGROR	29%
1.1.4	((Cantidad de contribuyentes con pagos realizados en el año n/Cantidad de contribuyentes con pagos realizados en el año n-1)-1)*100	((247.677/228.036)-1)*100 = 8,6	Incremento del 10% de la cantidad de contribuyentes que realizan pagos	9%
INFORMACIÓN DEL RUC MEJORADA Y ACTUALIZADA				
1.2.1	((Cantidad de nuevos contribuyentes en el año n/Cantidad de nuevos contribuyentes en el año n-1)-1)*100	((59.704 / 51.123)-1)*100 = 16,7%	Incremento del 20% de la cantidad de nuevos contribuyentes	17%
1.2.2	((Cantidad de RUC actualizados en el año n/Cantidad de RUC actualizados en el año n-1)-1)*100	((119.733/80.376)-1)*100 = 48,9%	Incremento del 20% en la cantidad de contribuyentes que actualizaron datos del RUC	49%
1.2.3	(Número de notificaciones por cédula entregadas en el año n/Número de notificaciones por cédula emitidas en el año n)*100	(3.409/4.124)*100 = 82,6%	70% de entrega a los contribuyentes de las notificaciones emitidas	83%
1.2.4	(Cantidad de contribuyentes que actualizaron datos en el año n/ Número total de contribuyentes inscriptos)*100	((119.733/634.672)*100 = 18,8%	15% de actualización de datos del RUC de los contribuyentes inscriptos	19%



PROCESOS DE COBRANZAS MÁS EFICACES				
1.3.1	(Monto Total de las deudas morosas regularizadas mediante cobranza persuasiva / Monto total de las deudas morosas seleccionadas)*100	$(714.773 \text{ mill.} / 2.453.362 \text{ mill.}) * 100 = 29,1\%$	15% de regularización de las deudas reclamadas en los procesos de cobranza persuasiva	29%
1.3.2	((Monto total de las deudas morosas regularizadas mediante procesos de cobranza persuasiva año n / Monto total de las deudas morosas regularizadas mediante procesos de cobranza persuasiva año n-1)-1)*100	$((714.773 \text{ mill.} / 619.535 \text{ mill.}) - 1) * 100 = 15,3\%$	Incremento del 10% , respecto al año 2013, en la regularización de las deudas reclamadas en los procesos de cobranza persuasiva	15%
1.3.3	(Cantidad de contribuyentes que han presentado declaración jurada como resultado del proceso de cobranza en el año n/Número total de contribuyentes omisos seleccionados en los procesos de cobranzas en el año n)*100	$(1.337/2.215) * 100 = 60,3\%$	50% de omisiones regularizadas a través de procesos de cobranza	60%
FACILITACIÓN DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO				
1.4.1	((Cantidad de bocas de cobro habilitadas año n/Cantidad de bocas de cobro año n-1)-1)*100	$((87/76)-1) * 100 = 14,4\%$	Incremento de un 20% en la cantidad de bocas de cobro (ventanilla)	14%
1.4.2	(Cantidad de ERA's Electrónicas para pagos vía Online habilitadas año n/Cantidad de ERA's Electrónicas para pagos vía Online habilitadas año n-1)*100	2 ERA's electrónicas habilitadas en 2014	Incorporación de 1 ERA para pago electrónico	2
1.4.3	(Cantidad de consultas personalizadas gestionadas por los ejecutivos de cuentas/Cantidad de consultas requeridas por los grandes contribuyentes)*100	$(1.106 / 1.106) * 100 = 100\%$	Atención del 100% de las consultas formuladas por los grandes contribuyentes	100%



BASE DEL VISOR DE INDICADORES				
EJE ESTRATÉGICO 2				
CODIGO INDICADOR	INDICADORES		METAS	RESULTADO A DICIEMBRE'2014
	FORMULA Y APLICACIÓN		2014	
CONTROLES OPTIMIZADOS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS				
2.1.1	(Cantidad de controles internos finiquitados con ajustes y/o aplicación de sanciones en el año n/Cantidad de controles internos finiquitados en el año n)*100	$(165/293)*100 = 55,6\%$	Incremento al 65% de controles internos que finiquiten con ajustes tributarios y/o aplicación de sanciones	56%
2.1.2	((Monto determinado por ajustes y/o aplicación de sanciones en los controles internos finiquitados en el año n/Monto determinado por ajustes y/o aplicación de sanciones en los controles internos finiquitados en el año n-1)-1)*100	$((16.165 \text{ mill.}/4.681 \text{ mill.})-1)*100 = 245,3\%$	Incremento del 10% de los montos determinados por ajustes tributarios y/o aplicación de sanciones como resultado de controles internos	245%
2.1.3	(Monto efectivamente cobrado derivado de las determinaciones por controles internos en el año n/Monto total determinado por controles internos en el año n)*100	$(1.088 \text{ mill.}/16.165 \text{ mill})*100 = 6,7\%$	Incremento del 2% de los montos ingresados efectivamente como resultado de controles internos	7%
2.1.4	(Cantidad de controles masivos realizados año n/Cantidad de controles masivos planificados año n)*100	$(2.196/2.030)*100 = 108,1\%$	Realización del 100% de los controles masivos planificados	108%
2.1.5	(Cantidad de contribuyentes que responden a requerimientos de controles masivos realizados en el año n/Cantidad de controles masivos realizados en el año n)*100	$(1.126/2.196)*100 = 52,6\%$	60% de contribuyentes que responden a requerimientos de controles masivos	53%
2.1.6	((Valor final de las inconsistencias reclamadas en controles masivos en el año n/Valor inicial de las inconsistencias reclamadas en controles masivos en el año n-1)-1)*100	$(309 \text{ mill.}/5.055 \text{ mill.})*100 = 6,1\%$	50% de confirmación de los montos reclamados en los controles masivos	6%



ALTA CALIDAD DE LAS FISCALIZACIONES				
2.2.1	(Cantidad de fiscalizaciones finiquitadas con ajustes / Cantidad de fiscalizaciones finiquitadas)*100	$(136/141)*100 = 96,4\%$	85% de fiscalizaciones que concluyan con ajustes tributarios y/o aplicación de sanciones	96%
2.2.2	((Monto determinado por las fiscalizaciones realizadas en el año n/Monto determinado por las fiscalizaciones realizadas en el año n-1)-1)*100	$((368.618 \text{ mill.} / 247.751 \text{ mill.})-1)*100 = 48,7\%$	Incremento del 10% de los montos determinados como resultado de fiscalizaciones concluidas	49%
2.2.3	(Monto efectivamente cobrado de las determinaciones realizadas por fiscalizaciones en el año n/Monto total determinado por fiscalizaciones en el año n)*100	$(6.080 \text{ mill.}/368.618 \text{ mill.}) *100 = 1,6\%$	Incremento del 2% en el monto de recaudación ingresado, producto de las fiscalizaciones realizadas	2%
SOSTENIDO INCREMENTO DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO INDUCIDO POR LOS CONTROLES				
2.3.1	((Recaudación del año n (-) incremento promedio de los últimos 5 años (-) ingresos por IRP, IRAGRO e IVA Agropecuario / Recaudación del año n-1 (-) incremento promedio de los últimos 5 años (-) ingresos por IRP) - 1)*100	$((9.688.248 \text{ mill.} - 984.904 \text{ mill.} - 83.921 \text{ mill.} - 133.544 \text{ mill.} - 338.126 \text{ mill.} / 7.809.010 \text{ mill.} - 801.900 \text{ mill.} - 13.375 \text{ mill.} - 71.813 \text{ mill.})-1)*100 = 17,7\%$	19% de incremento en relación a la recaudación del año 2013	18%



BASE DEL VISOR DE INDICADORES				
EJE ESTRATÉGICO 3				
CODIGO INDICADOR	INDICADORES		METAS	RESULTADO A DICIEMBRE'2014
	FORMULA Y APLICACIÓN		2014	
ALTA CALIDAD, INTEGRIDAD Y MOTIVACIÓN DE LOS RRHH				
3.1.1	(Cantidad de capacitaciones realizadas año n/Cantidad de capacitaciones planificadas año n)*100	$(171/201) * 100 = 85\%$	Cumplimiento del 90% de las capacitaciones planificadas	85%
3.1.2	(Número de capacitaciones realizadas referente a las necesidades identificadas año n/Número de necesidades de capacitación relevadas año n)*100	$(121/201) * 100 = 60,1\%$	75% de cobertura de las necesidades de capacitación	60%
3.1.3	(Número de funcionarios participantes en actividades de capacitación año n/Número total de funcionarios)*100	$(812/902) * 100 = 90\%$	750 funcionarios capacitados. Meta 83,15%	90%
3.1.4	Emisión de la Disposición Legal de aprobación del Código de Ética de la SET	Por Exp. N° 20143026981, fue remitido el proyecto de Código de Ética a la DPTT para el dictamen correspondiente. En la misma fecha fue remitido a conocimiento de los Directores y Coordinadores del STAFF	Aprobación del Código de Ética de la SET	60%
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL OPTIMIZADA				
3.2.1	Disposición Legal de aprobación de la nueva estructura	Resolución MH N° 265/14. Que aprueba la nueva estructura de la SET.	Aprobación de la nueva estructura organizacional propuesta	100%
CARRERA ADMINISTRATIVA IMPLEMENTADA				
3.3.1	Disposición Legal de aprobación de la carrera administrativa	_____	Carrera administrativa aprobada	60%



PROCESOS INTERNOS SIMPLIFICADOS Y EFICIENTES				
3.4.1	(Cantidad de procesos documentados/Cantidad total de procesos)*100	$(12/16) * 100 = 75\%$	Incrementar al 90% , los procesos documentados de la SET.	75%
3.4.2	(Presupuesto ejecutado en el año n/Presupuesto asignado en el año n)*100	$(169.060 \text{ mill.} / 210.754 \text{ mill.}) * 100 = 80,2\%$	Ejecución del 75% del presupuesto asignado a la SET.	80%
3.4.3	(Presupuesto ejecutado por la AT en el año n excluyendo gastos de inversión/Recaudación tributaria neta del año n)*100	$(151.921 / 9.688.248) * 100 = 1,56\%$	1,7% de costo de la recaudación	1,56%
3.4.4	(Número total de días que llevó a la DPTT resolver las consultas vinculantes ingresadas a partir del 01/08/14 en el año n)/(Número total de consultas vinculantes resueltas en el año n)	$(681/13) = 52,3 \text{ días.}$	Reducir como mínimo a 90 días , el tiempo promedio de resolución de las consultas vinculantes ingresadas a la DPTT a partir del 01/08/2014	52,3 días
3.4.5	(Número total de días que llevó a la DPTT resolver las consultas no vinculantes ingresadas a partir del 01/08/14 en el año n)/(Número total de consultas no vinculantes resueltas en el año n)	$(749/17) = 44 \text{ días}$	Reducir como mínimo a 90 días , el tiempo promedio de resolución de las consultas no vinculantes ingresadas a la DPTT a partir del 01/08/2014	44 días
3.4.6	(Número total de días que llevó a la DPTT resolver los expedientes de mero trámite ingresadas a partir del 01/08/14 en el año n)/(Número total de expedientes de mero trámite resueltos en el año n)	$(11.214/496) = 22,6 \text{ días}$	Reducir a 60 días , el tiempo de resolución de los expedientes de mero trámite ingresados a la DPTT a partir del 01/08/2014	22,6 días
3.4.7	(Cantidad de consultas vinculantes resueltas, que ingresaron a la DPTT hasta el 31/07/2014)/(Cantidad de consultas vinculantes ingresados a la DPTT hasta el 31/07/2014)*100	$(26/46) * 100 = 56,5\%$	Resolver como mínimo, el 80% de las consultas vinculantes pendientes de respuestas al 31/07/2014	57%
3.4.8	(Cantidad de consultas no vinculantes resueltas, que ingresaron a la DPTT hasta el 31/07/2014)/(Cantidad de consultas no vinculantes ingresados a la DPTT hasta el 31/07/2014)*100	$(17/31) * 100 = 54,8\%$	Resolver como mínimo, el 80% de las consultas no vinculantes pendientes de respuestas al 31/07/2014	55%



PROCESOS INTERNOS SIMPLIFICADOS Y EFICIENTES				
3.4.9	(Cantidad de expedientes de mero trámite y devolución de CF resueltas, que ingresaron a la DPTT hasta el 31/07/2014)/(Cantidad de expedientes de mero trámite y devolución de CF ingresados a la DPTT hasta el 31/07/2014)*100	$(402/564) * 100 = 71,2\%$	Resolver como mínimo, el 80% de los expedientes de mero trámite y devolución de CF pendientes al 31/07/2014	71%
3.4.10	(Cantidad de sumarios administrativos resueltos, que ingresaron a la DPTT hasta el 31/07/2014)/(Cantidad de sumarios administrativos ingresados a la DPTT hasta el 31/07/2014)*100	$(113/398) * 100 = 29,8\%$	Resolver como mínimo, el 80% de los sumarios administrativos pendientes de resolución y en trámite al 30/06/2014	30%
TECNOLOGÍA INFORMÁTICA DE ÚLTIMA GENERACIÓN, OPTIMIZADA, INTEGRADA Y SEGURA				
3.5.1	Cantidad de eventos (inconvenientes) ocurridos con los sistemas informáticos de la SET solucionados y tiempo de duración del problema	Cant. Eventos ocurridos y resueltos: 41 Duración del problema: 8:13 horas	Solucionar el 100% de los eventos (inconvenientes) ocurridos con el sistema informático de la SET	100%
3.5.2	(Cantidad de módulos desarrollados año n/Cantidad de módulos demandados por las áreas de la AT año n)*100	$(10/22) * 100 = 45,4\%$	Desarrollar el 80% de los módulos requeridos	45%
3.5.3	(Presupuesto ejecutado por el área de TIC's en el año n/Presupuesto asignado al área de TIC's en el año n)*100	$(20.787.100.000/35.310.100.000) * 100 = 58,8\%$	Ejecución del 70% del presupuesto asignado a la Dirección de TIC's	59%
3.5.4	(Cantidad de presupuesto ejecutado en Seguridad Informática año n/Cantidad de presupuesto aprobado en Seguridad Informática año n)*100	$(3.488.842.000/4.520.000.000) * 100 = 77,1\%$	Ejecución del 70% del presupuesto asignado a la Dirección de TIC's para el área de Seguridad Informática	77%
3.5.5	(Cantidad de presupuesto ejecutado para infraestructura año n/Cantidad de presupuesto estimado para infraestructura año n)*100	$(13.312.749.466/18.004.874.504) * 100 = 73,9\%$	Ejecución del 70% del presupuesto asignado a la Dirección de TIC's para el área de Infraestructura	74%



MÁS Y MEJORES SERVICIOS PARA EL CONTRIBUYENTE				
3.6.1	((Cantidad de trámites gestionables vía clave de acceso habilitados en el año n/Cantidad de trámites gestionables vía clave de acceso habilitados en el año n-1)-1)	$((8/5)-1)*100 = 60\%$	Incrementar un 20% los servicios vía clave de acceso habilitados para el contribuyente respecto al año 2013	60%
3.6.2	(Cantidad de llamadas atendidas año n/Cantidad total de llamadas año n)*100	$(197.945/210.827)*100 = 93,8\%$	Incremento al 87% las llamadas atendidas por el Call Center.	94%
3.6.3	Resultados de las encuestas a los contribuyentes sobre servicios del Marangatu, servicios On Line, call center y la percepción general de la imagen de la SET	No pudo realizarse ésta encuesta en el 2014	70% de satisfacción de los contribuyentes respecto a los servicios del Marangatu, servicios On Line, call center y la percepción general de la imagen de la SET.	s/d
3.6.4	Resultados de las encuestas a los contribuyentes sobre los servicios prestados en las PAC	Se han realizado las encuestas de satisfacción del cliente en la DGR y DGGC, conjuntamente con la Consultora Strategos, en los meses de agosto y setiembre del corriente, con un resultado de Índice de Satisfacción del contribuyente del 84% .	70% de satisfacción de los contribuyentes respecto a los servicios prestados a través de las PAC.	Índice de satisfacción del 84%
3.6.5	Cantidad de procesos ejecutados por la PAC Móvil en el año n en las visitas realizadas a las localidades programadas	3.885 solicitados y procesados	Ejecutar el 100% de los procesos solicitados por los contribuyentes a través de la PAC Móvil	100%
3.6.6	Cantidad de localidades visitadas por la PAC Móvil en el 2014	64 localidades programadas y visitadas	Cumplimiento del 100% del cronograma de itinerario planificado para la PAC Móvil	100%



NORMATIVA TRIBUTARIA UNIFICADA, COMPLETA Y ACTUALIZADA				
3.7.1	(Número de proyectos de reglamentación elevados para su aprobación año n/Número de proyectos de reglamentación existentes en el área jurídica año n)*100	$(8/17) * 100 = 47\%$	100% de aprobación de proyectos normativos	47%
ÓPTIMO SISTEMA DE CONTROL INTERNO				
3.8.1	(Número de actuaciones realizadas año t/Número de actuaciones planificadas año t)*100	$(19/24) * 100 = 79\%$	Cumplimiento del 100% del Plan Anual de Auditoría 2014	79%
3.8.2	(Número de actuaciones que concluyeron en identificación de conductas irregulares del personal de la AT/Número total de investigaciones realizadas por el Dpto. de Control Interno)*100	$(28/37) * 100 = 76\%$	Identificación de conductas irregulares en un 75% de las investigaciones realizadas	76%
3.8.3	Número de recomendaciones emitidas como resultado de las actuaciones realizadas	78 recomendaciones emitidas en 19 actuaciones realizadas	Emisión de recomendaciones en el 100% de las actuaciones realizadas	100%
MECANISMOS OPTIMIZADOS DE COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN, INTERNOS Y EXTERNOS				
3.9.1	Cantidad de gacetillas informativas emitidas en el año 2014	333	Emitir 300 gacetillas informativas sobre las acciones encaradas por la SET y otros temas de interés	333
3.9.2	Cantidad de charlas de capacitación a la ciudadanía realizadas en el 2014	Se realizaron 134 de las 215 que debían realizarse para cumplir la meta	Realizar 215 charlas de capacitación a la ciudadanía	134
3.9.3	Resolución que aprueba las políticas de comunicación interna y externa	_____	Aprobación de las políticas de comunicación interna y externa.	50%
3.9.4	Publicación de respuestas a preguntas frecuentes	238 respuestas a preguntas frecuentes publicadas	Publicar el 100% de respuestas a las preguntas frecuentes formuladas por contribuyentes	100%



STAFF INSTITUCIONAL

Marta González Ayala, Viceministra
Subsecretaría de Estado de Tributación

Víctor Gómez de la Fuente, Director
Dirección General de Grandes Contribuyentes

María Selva Giménez de Paiva, Directora
Dirección General de Recaudación y de Oficinas Regionales

Noelia Fariña, Directora
Dirección General de Fiscalización Tributaria

Liz Del Padre, Directora
Dirección de Planificación y Técnica Tributaria

Roberto Castillo, Director
Dirección de Asistencia al Contribuyente y de Créditos Fiscales

Mirtha Peralta de Camp, Directora
Dirección de Apoyo y de Administración y Finanzas

Luis Corvalán, Director
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC's)

María Liz Caballero, Coordinadora General Interina
Coordinación General de Desarrollo de Personas

Enso Rogelio Silva, Coordinador
Coordinación de Investigación Tributaria y Gestión de Riesgos

Alba María Servín, Coordinadora Interina
Coordinación de Desarrollo Institucional

Lorenza Garay, Jefa Interina
Departamento de Auditoría y de Investigación Interna

Pedro Galeano, Jefe Interino
Departamento de Asesoría Económica

Marzo 2015