

PLAN OPERATIVO ANUAL SET 2016

ORGANIZACIÓN: SET	AÑO: 2016	PAÍS: PARAGUAY	VERSIÓN: MAR/2016
--------------------------	------------------	-----------------------	--------------------------

EJE ESTRATÉGICO Nº 3: DESARROLLO INSTITUCIONAL

COD. IND.	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA DE BASE	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE PRINCIPAL
------------------	-----------------------------	----------------	----------------------	-------------	-------------------------------	------------------------------

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.1.: ALTA CALIFICACIÓN, INTEGRIDAD Y MOTIVACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

3.1.1	Formación continua de funcionarios	(Número de funcionarios efectivamente capacitados / Número total de funcionarios en la SET)*100	924 funcionarios incluidos en el Plan Anual de Capacitación del 2016	75% de funcionarios capacitados en formación tributaria integral y en temas específicos solicitados en el Plan Anual de Capacitaciones	Trimestral	CGDP
3.1.2	Capacitaciones realizadas en función a los conceptos de capacitación relevados en el Plan Anual de Capacitaciones aprobado	(Capacitaciones realizadas en función a las necesidades [conceptos] identificadas para el año 2016 / Capacitaciones requeridas [conceptos])*100	Cantidad de necesidades de capacitación identificadas en el PACAP 2016	75% de cobertura de las necesidades de capacitación	Trimestral	CGDP
3.1.3	Grado de satisfacción respecto a las capacitaciones realizadas	Porcentaje de satisfacción respecto a las capacitaciones realizadas en el 2016	En el 2015, el grado de satisfacción de los funcionarios capacitados fue del 72%	80% de satisfacción de los funcionarios y los superiores respecto de las capacitaciones recibidas	Trimestral	CGDP
3.1.4	Ambiente Laboral con estilo de vida Saludable (ALEVS) en la SET	(Número de dependencias de la SET verificadas a fin de identificar factores de riesgo en las condiciones de trabajos / Número total de dependencias de la SET)*100	78 dependencias de la SET, con sus oficinas regionales	Identificar en al menos el 85% de las dependencias de la SET los factores de riesgos en el ambiente laboral	Trimestral	CGDP - DAAF
3.1.5	Conformidad con la Evaluación de Desempeño	(Cantidad de funcionarios conformes con las evaluaciones de desempeños realizadas / Total de funcionarios evaluados)*100	En el 2015, el se registró un 99% de conformidad de los funcionarios evaluados	99% de conformidad de los funcionarios con las Evaluaciones de Desempeño	Anual	CGDP
3.1.6	Plena implementación del Código de Ética	No aplica	No cuenta con línea de base	Aprobación e Implementación efectiva y total del Código de Ética	Mensual	CDI- DAII - CGDP

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.2.: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL OPTIMIZADA

PLAN OPERATIVO ANUAL SET 2016

ORGANIZACIÓN: SET		AÑO: 2016	PAÍS: PARAGUAY	VERSIÓN: MAR/2016		
EJE ESTRATÉGICO Nº 3: DESARROLLO INSTITUCIONAL						
COD. IND.	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA DE BASE	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE PRINCIPAL
3.2.1	Subprocesos operativos documentados	(Subprocesos implementados / Total de subprocesos pendientes de implementación)*100	Al cierre del 2015, el 44% de los subprocesos que requieren implementación fueron documentados	Documentar el 50% de todos los subprocesos que no se encuentren documentados	Trimestral	DACCF
3.2.2	Subprocesos operativos actualizados	(Subprocesos actualizados / Total de subprocesos documentados)*100	Sin línea de base	Actualizar el 50% de los subprocesos documentados del 2015 que lo requieran	Trimestral	DACCF
3.2.3	Actualización de los perfiles de puestos de la SET	(Cantidad de perfiles de puestos actualizados / Cantidad total de perfiles de puesto de la SET)*100	El 100% de los perfiles de puesto de la SET requieren actualización	Actualizar 80% de los perfiles de puestos de la SET	Trimestral	CGDP
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.3.: CARRERA ADMINISTRATIVA IMPLEMENTADA						
3.3.1	Aplicación de la evaluación de desempeño de los funcionarios/as y personal contratado/a	(Cantidad de funcionarios permanentes y contratados evaluados / Cantidad total de funcionarios permanentes y contratados que prestan servicios en la SET)*100	En el 2015 se realizaron 2 evaluaciones de desempeño al 100% de los funcionarios permanentes y contratados	Realizar en el año 2 EDD al 100% de los funcionarios/as permanentes y contratados/as en tiempo y forma	Semestral	CGDP
3.3.2	Llamados a concurso para promoción	(Número de funcionarios promocionados a través de concurso / Número total de cargos vacantes para promoción)*100	Cantidad de cargos para promoción contemplados en el PGN 2016	Tener todos los cargos vacantes debidamente concursados, previo proceso de selección ajustado a las normativas legales	Cuatrimestral	CGDP
3.3.3	Llamados a Concurso Público de Oposición, para Nombramientos	(Cantidad de cargos concursados exitosamente / Cantidad de cargos vacantes para nombramiento)*100	Cantidad de cargos para nombramientos contemplados en el PGN 2016	Tener los cargos vacantes debidamente concursados para aquellos funcionarios que superen el 85% de sus EDD, previo proceso de selección ajustado a las normativas legales	Cuatrimestral	CGDP

PLAN OPERATIVO ANUAL SET 2016

ORGANIZACIÓN: SET		AÑO: 2016		PAÍS: PARAGUAY		VERSIÓN: MAR/2016	
EJE ESTRATÉGICO Nº 3: DESARROLLO INSTITUCIONAL							
COD. IND.	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA DE BASE	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE PRINCIPAL	
3.3.4	Llamados a Concurso Interno Institucional, para la Desprecarización Laboral	(Cantidad de cargos concursados exitosamente / Cantidad de cargos vacantes para la desprecarización)*100	Cantidad de cargos para nombramiento por Desprecarización Laboral contemplados en el PGN 2016	Tener los cargos vacantes debidamente concursados, previo proceso de selección ajustado a las normativas legales	Cuatrimestral	CGDP	
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.4.: PROCESOS INTERNOS SIMPLIFICADOS Y EFICIENTES							
3.4.1	Información Presupuestaria, Financiera y patrimonial	Sin Fórmula	En el ejercicio 2015, se presentaron los Informes financieros en forma mensual a los órganos normativos y de control interno y externo	Emitir dentro de los quince primeros días de cada mes la información presupuestaria, financiera y patrimonial correspondientes al mes inmediato anterior	Mensual	DAAF	
3.4.2	Plan Financiero anual ejecutado con (FF10 y FF30)	(Plan Financiero ejecutado en el año 2016 / Plan Financiero asignado en el año 2016)*100	Para el año 2016, el Plan Financiero asignado a la SET (FF10 y FF30) asciende a G 209.015.033.064	Ejecución del 80% del Plan Financiero asignado a la SET	Mensual	DAAF - UNIDADES USUARIAS (CGDP-DACCF-DGGC-DTICS)	
3.4.3	Plan Financiero ejecutado con FF10	(Plan Financiero ejecutado en el año 2016 con FF10 / Plan Financiero asignado en el año 2016 con FF10)*100	Para el año 2016, el Plan Financiero asignado a la SET con FF10 asciende a G 137.432.796.555	Ejecución del 85% del Plan Financiero asignado a la SET con FF10	Mensual	DAAF - UNIDADES USUARIAS (CGDP-DACCF-DGGC)	
3.4.4	Plan Financiero ejecutado con FF30	(Plan Financiero ejecutado en el año 2016 con FF30 / Plan Financiero asignado en el año 2016 con FF30)*100	Para el año 2016, el Plan Financiero asignado a la SET con FF30 asciende a G 71.582.236.509	Ejecución del 75% del Plan Financiero asignado a la SET con FF30	Mensual	DAAF - UNIDAD USUARIA (DTICS)	

PLAN OPERATIVO ANUAL SET 2016

ORGANIZACIÓN: SET		AÑO: 2016		PAÍS: PARAGUAY		VERSIÓN: MAR/2016	
EJE ESTRATÉGICO Nº 3: DESARROLLO INSTITUCIONAL							
COD. IND.	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA DE BASE	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE PRINCIPAL	
3.4.5	Plan Financiero ejecutado con FF30, OF 075 (Coparticipación de Ingr. Tribut.)	(Plan Financiero ejecutado en el año 2016 con FF30, Organismo Financiador 075 / Plan Financiero asignado en el año 2016 con FF30, Organismo Financiador 075)*100	Para el 2016, el Plan Financiero asignado con FF30 OF 075 asciende G 51.482.236.509	Ejecución de al menos el 75% del Plan Financiero asignado a la Dirección de TIC's	Mensual	DAAF - DTIC's - DACCF	
3.4.6	Plan Financiero ejecutado con FF30, OF 001 (Multas) y 081 (Trámites Extrajudiciales)	(Plan Financiero ejecutado en el año 2016 con FF30, Organismos Financiadores 001 y 081 / Plan Financiero asignado en el año 2016 con FF30, Organismos Financiadores 001 y 081)*100	Para el año 2016, el Plan Financiero asignado a la SET con FF30, Organismos Financiadores 001 y 081, asciende a G 20.100.000.000	Ejecución del 75% del Plan Financiero asignado a la SET con FF30	Mensual	DAAF - UNIDADES USUARIAS (DGROR-DGFT-DGGC-CGDP)	
3.4.7	Costo de la Recaudación	(Plan Financiero ejecutado por la AT en el año 2016 excluyendo gastos de inversión / Recaudación tributaria total del año 2016)*100	En el 2015, el costo de la recaudación de la SET fue del 1,5% (descontando gastos de inversión)	Que el costo de recaudación no supere el 1,6% de la recaudación tributaria proyectada (descontando gastos de inversión)	Mensual	SET	
3.4.8	Ejecución del Plan Anual de Contrataciones - PAC (en cantidades) FF10	(Cantidad de PAC ejecutado con FF10 en el año 2016 / Cantidad de PAC Aprobados con FF10 en el año 2016)*100	Plan Anual de Contrataciones (PAC)	Ejecución del 85% del PAC	Mensual	DAAF - UNIDADES REQUIRENTES (CGDP-DACCF-DGGC)	
3.4.9	Ejecución del Plan Anual de Contrataciones - PAC (en cantidades) FF30	(Cantidad de PAC ejecutado con FF30 en el año 2016 / Cantidad de PAC Aprobados con FF30 en el año 2016)*100	Plan Anual de Contrataciones (PAC)	Ejecución del 75% del PAC	Mensual	DAAF- UNIDAD REQUIRENTE (DTIC'S)	
3.4.10	Ejecución del Plan Anual de Contrataciones - PAC (en valores) FF10	(Monto Total de los PAC's adjudicados con FF10 en el año 2016 / Monto Total del PAC Aprobado con FF10 en el año 2016)*100	Plan Anual de Contrataciones (PAC)	Ejecución del 85% del PAC	Mensual	DAAF - UNIDADES REQUIRENTES (CGDP-DACCF-DGGC)	

PLAN OPERATIVO ANUAL SET 2016

ORGANIZACIÓN: SET		AÑO: 2016		PAÍS: PARAGUAY		VERSIÓN: MAR/2016	
EJE ESTRATÉGICO Nº 3: DESARROLLO INSTITUCIONAL							
COD. IND.	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA DE BASE	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE PRINCIPAL	
3.4.11	Ejecución del Plan anual de Contrataciones - PAC (en valores) FF30	(Monto Total de los PAC's adjudicados con FF30 en el año 2016 / Monto Total del PAC Aprobado con FF30 en el año 2016)*100	Plan Anual de Contrataciones (PAC)	Ejecución del 70% del PAC	Mensual	DAAF- UNIDAD REQUIRENTE (DTIC'S)	
3.4.12	Duración de los procesos de pago a proveedores	(Número total de días que llevó a la DAAF procesar los pagos a proveedores (contados desde la fecha de presentación de la factura hasta la fecha de emisión de la STR) / Cantidad total de pagos a proveedores procesados)	En el 2015, los pagos a proveedores se gestionaron en un promedio de 26 días	Pagar a los proveedores en un plazo máximo de 25 días hábiles	Mensual	DAAF- UNIDADES REQUIRENTES (CGDP-DACCF-DTIC'S-DGROR)	
3.4.13	Finiquito de los sumarios administrativos iniciados en el 2014 y años anteriores (Cantidad)	(Cantidad de sumarios administrativos iniciados en el 2014 y años anteriores finiquitados en el 2016) / (Cantidad de sumarios administrativos iniciados en el 2014 y años anteriores inventariados)*100	176 sumarios administrativos iniciados en el 2014 y años anteriores	Debe finiquitarse el 100% de estos casos (176 casos)	Mensual	DPTT	
3.4.14	Resolución de los sumarios administrativos iniciados en el 2015 (Cantidad)	(Cantidad de sumarios administrativos iniciados en el 2015 y finiquitados en el 2016) / (Cantidad de sumarios administrativos iniciados en el 2015 inventariados)*100	195 sumarios administrativos iniciados en el 2015	Resolver el 80% (156) de estos casos	Mensual	DPTT	
3.4.15	Resolución de los sumarios administrativos iniciados en el 2016 (Tiempo promedio)	(Número total de días empleados para la resolución de sumarios administrativos iniciados en el año 2016 / Número total de sumarios administrativos finiquitados en el año 2016)	En el 2015 el tiempo promedio de finiquito de los sumarios iniciados en este periodo fue de 135 días hábiles	Resolver los sumarios iniciados en el 2016 en 100 días hábiles en promedio (En el cómputo no se considerarán los plazos que excepcionalmente son suspendidos, por pedidos del contribuyente, diligenciamiento de pruebas con participación de otras dependencias o insituciones, y otras situaciones similares)	Mensual	DPTT	

PLAN OPERATIVO ANUAL SET 2016

ORGANIZACIÓN: SET		AÑO: 2016		PAÍS: PARAGUAY		VERSIÓN: MAR/2016	
EJE ESTRATÉGICO Nº 3: DESARROLLO INSTITUCIONAL							
COD. IND.	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA DE BASE	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE PRINCIPAL	
3.4.16	Resolución de los sumarios administrativos iniciados en el 2016 (Cantidad)	(Cantidad de sumarios administrativos iniciados en el 2016 y finiquitados en el 2016) / (Cantidad de sumarios administrativos iniciados en el 2016 inventariados)*100	Estará dada por la cantidad de sumarios administrativos que ingresen hasta el 30 de junio de 2016	Resolver el 70% de los sumarios iniciados en el 2016	Mensual	DPTT	
3.4.17	Finiquito de los recursos de reconsideración interpuestos en el 2014 y años anteriores (Cantidad)	(Cantidad de recursos de reconsideración interpuestos en el 2014 y finiquitados en el 2016) / (Cantidad de recursos de reconsideración interpuestos en el 2014 inventariados)*100	28 recursos de reconsideración interpuestos en el 2014 y años anteriores	Finiquitar el 100% de estos casos	Mensual	DPTT	
3.4.18	Resolución de los recursos de reconsideración interpuestos en el 2015 (Cantidad)	(Cantidad de recursos de reconsideración interpuestos en el 2015 y finiquitados en el 2016) / (Cantidad de recursos de reconsideración interpuestos en el 2015 inventariados)*100	126 recursos de reconsideración interpuestos en el 2015	Finiquitar el 80% (100) de estos casos	Mensual	DPTT	
3.4.19	Resolución de los recursos de reconsideración interpuestos en el 2016 (Tiempo promedio)	(Número total de días empleados para la resolución de recursos de reconsideración interpuestos en el año 2016 / Número total de recursos de reconsideración finiquitados en el año 2016)	En el 2015 el tiempo promedio de finiquito de las reconsideraciones interpuestas en este periodo fue de 61 días hábiles	Resolver los recursos interpuestos en el 2016 en 20 días hábiles en promedio (En el cómputo no se considerarán los plazos que excepcionalmente son suspendidos, por pedidos del contribuyente, diligenciamiento de pruebas con participación de otras dependencias o insituciones, y otras situaciones similares)	Mensual	DPTT	

PLAN OPERATIVO ANUAL SET 2016

ORGANIZACIÓN: SET		AÑO: 2016		PAÍS: PARAGUAY		VERSIÓN: MAR/2016	
EJE ESTRATÉGICO Nº 3: DESARROLLO INSTITUCIONAL							
COD. IND.	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA DE BASE	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE PRINCIPAL	
3.4.20	Resolución de los recursos de reconsideración interpuestos en el 2016 (Cantidad)	$(\text{Cantidad de recursos de reconsideración interpuestos en el 2016 y finiquitados en el 2016}) / (\text{Cantidad de recursos de reconsideración interpuestos en el 2016 inventariados}) * 100$	Estará dada por la cantidad de recursos de reconsideración que se interpongan en el 2016, ingresados hasta el 31 de octubre	Resolver al menos el 80% de estos casos	Mensual	DPTT	
3.4.21	Resolución de los expedientes de mero trámite ingresados durante el 2014 y años anteriores (Cantidad)	$(\text{Cantidad de expedientes de mero trámite ingresados en el 2014 y años anteriores finiquitados en el 2016}) / (\text{Cantidad de expedientes de mero trámite ingresados en el 2014 y años anteriores inventariados}) * 100$	62 procesos de mero trámite ingresados en la DPTT en el 2014 y años anteriores pendientes de resolución	Finiquitar el 100% (62) de estos casos	Mensual	DPTT	
3.4.22	Resolución de los expedientes de mero trámite ingresados durante el 2015 (Cantidad)	$(\text{Cantidad de expedientes de mero trámite ingresados en el 2015 y finiquitados en el 2016}) / (\text{Cantidad de expedientes de mero trámite ingresados en el 2015 inventariados}) * 100$	250 procesos de mero trámite ingresados en la DPTT en el 2015 pendientes de resolución	Finiquitar el 100% (250) de estos casos	Mensual	DPTT	
3.4.23	Resolución de los expedientes de mero trámite ingresados durante el 2016 (Tiempo promedio)	$(\text{Número total de días empleados para resolver los casos de mero trámite ingresados en el año 2016}) / (\text{Número total de casos de mero trámite finiquitados en el año 2016})$	En el 2015 el tiempo promedio de finiquito de los expedientes de mero trámite presentados en este periodo fue de 32 días hábiles	Resolver los expedientes de mero trámite ingresados en el 2016 en 30 días hábiles en promedio	Mensual	DPTT	
3.4.24	Resolución de los expedientes de mero trámite ingresados durante el 2016 (Cantidad)	$(\text{Cantidad de expedientes de mero trámite ingresados en el 2016 y finiquitados en el 2016}) / (\text{Cantidad de expedientes de mero trámite ingresados en el 2016 inventariados}) * 100$	Estará dada por la cantidad de procesos de mero trámite que ingresen a la DPTT en el 2016	Resolver el 85% de estos casos	Mensual	DPTT	

PLAN OPERATIVO ANUAL SET 2016

ORGANIZACIÓN: SET		AÑO: 2016		PAÍS: PARAGUAY		VERSIÓN: MAR/2016	
EJE ESTRATÉGICO Nº 3: DESARROLLO INSTITUCIONAL							
COD. IND.	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA DE BASE	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE PRINCIPAL	
3.4.25	Respuesta a las consultas vinculantes y no vinculantes presentadas en el 2014 y años anteriores (Cantidad)	$(\text{Cantidad de consultas vinculantes y no vinculantes ingresadas en el 2014 y años anteriores finiquitadas en el 2016}) / (\text{Cantidad de consultas vinculantes y no vinculantes ingresadas en el 2014 y años anteriores inventariadas}) * 100$	5 consultas vinculantes y no vinculantes presentadas en el 2014 y años anteriores no resueltas	Finiquitar el 100% (5) de estos casos	Mensual	DPTT	
3.4.26	Respuesta a las consultas vinculantes y no vinculantes presentadas en el 2015 (Cantidad)	$(\text{Cantidad de consultas vinculantes y no vinculantes ingresadas en el 2015 finiquitadas en el 2016}) / (\text{Cantidad de consultas vinculantes y no vinculantes ingresadas en el 2015 y años anteriores inventariadas}) * 100$	17 consultas vinculantes y no vinculantes presentadas en el 2015 no resueltas	Finiquitar el 100% (17) de estos casos	Mensual	DPTT	
3.4.27	Respuesta a las consultas vinculantes y no vinculantes presentadas en el 2016 (Tiempo promedio)	$(\text{Número total de días que lleva resolver las consultas vinculantes y no vinculantes presentadas en el año 2016}) / (\text{Número total de consultas vinculantes y no vinculantes finiquitadas en el año 2016})$	En el 2015 el tiempo promedio de finiquito de las consultas vinculantes y no vinculantes presentados en este periodo fue de 56 días hábiles	Resolver las consultas vinculantes y no vinculantes presentadas en el 2016 en 30 días hábiles en promedio	Mensual	DPTT	
3.4.28	Respuesta a las consultas vinculantes y no vinculantes presentadas en el 2016 (Cantidad)	$(\text{Cantidad de consultas vinculantes y no vinculantes ingresadas en el 2016 y contestadas en el 2016}) / (\text{Cantidad de consultas vinculantes y no vinculantes ingresadas en el 2016 inventariadas}) * 100$	Estará dada por la cantidad de consultas vinculantes y no vinculantes que ingresen a la DPTT hasta el 31 de octubre de 2016	Resolver el 90% de estos casos ingresados hasta el 31/10/2016	Mensual	DPTT	
3.4.29	Resolución de las solicitudes de constancias de no retención presentadas en el 2015 (Cantidad)	$(\text{Cantidad de constancias de no retención presentadas en el 2015 y finiquitadas en el 2016}) / (\text{Cantidad de constancias de no retención presentadas en el 2015 inventariadas}) * 100$	18 constancias de no retención presentadas en el 2015 y no resueltas	Finiquitar el 100% (18) de estos casos para el 30/04/2016	Mensual	DPTT	

PLAN OPERATIVO ANUAL SET 2016

ORGANIZACIÓN: SET		AÑO: 2016		PAÍS: PARAGUAY		VERSIÓN: MAR/2016	
EJE ESTRATÉGICO Nº 3: DESARROLLO INSTITUCIONAL							
COD. IND.	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA DE BASE	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE PRINCIPAL	
3.4.30	Resolución de las solicitudes de constancias de no retención presentadas en el 2016 (Tiempo promedio)	(Número total de días que lleva resolver las constancias de no retención presentadas en el año 2016 / Número total de constancias de no retención del 2016 finiquitadas)	En el 2015 el tiempo promedio de finiquito de las constancias de no retención presentados en este periodo fue de 48 días hábiles	Resolver las constancias de no retención presentadas en el 2016 en 30 días hábiles en promedio	Mensual	DPTT	
3.4.31	Resolución de las solicitudes de constancias de no retención presentadas en el 2016 (Cantidad)	(Cantidad de constancias de no retención finiquitadas en el 2016) / (Cantidad de constancias de no retención presentadas en el 2016)*100	Estará dada por la cantidad de constancias de no retención que ingresen a la DPTT hasta el 31 de octubre de 2016	Resolver el 90% de estos casos que ingresen hasta el 31/10/2016	Mensual	DPTT	
3.4.32	Resolución de procesos ingresados a la DPTT	(Cantidad de procesos finiquitados en el 2016 / Cantidad de procesos inventariados del 2015 y años anteriores + cantidad de procesos ingresados en el 2016)*100	Estará dada por la cantidad de procesos ingresados en el 2015 y años anteriores más la cantidad de procesos que ingresen a la DPTT en el 2016	Finiquitar el 50% del total de procesos registrados en el 2016 y en años anteriores en la DPTT	Mensual	DPTT	
3.4.33	Monitoreo del POA SET 2016	(Cantidad de áreas que remitieron en tiempo y forma los reportes mensuales de avance del POA SET 2016 / Total de áreas responsables de remitir sus reportes de avance mensual del POA SET 2016)*100	En el 2015 el 65% de las dependencias responsables de remitir sus reportes mensuales de avance lo hicieron en tiempo y forma	Que el 100% de las áreas responsables remitan en tiempo y forma sus reportes de avance mensual del POA SET 2016	Mensual	Cada una de las áreas	
3.4.34	Seguimiento y Evaluación del POA SET 2016	Reuniones trimestrales de seguimiento y evaluación del POA SET 2016	4 reuniones de evaluación del POA SET 2015 realizadas	4 reuniones (dentro mes siguiente a cada trimestre) con la VM y los Directores durante el 2016	Trimestral	CDI	

PLAN OPERATIVO ANUAL SET 2016

ORGANIZACIÓN: SET		AÑO: 2016		PAÍS: PARAGUAY		VERSIÓN: MAR/2016	
EJE ESTRATÉGICO Nº 3: DESARROLLO INSTITUCIONAL							
COD. IND.	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA DE BASE	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE PRINCIPAL	
3.4.35	Seguimiento a los proyectos críticos de la SET	Estados de avance de las fases del proyecto como ser: 1. Definición de proyectos críticos a nivel institucional 2. Validación con las áreas de la SET y la superioridad 3. Identificación de los elementos esenciales para el éxito del proyecto crítico con la superioridad 4. Seguimiento del cumplimiento de esos elementos esenciales	No cuenta con línea de base	Cumplir con el 100% de las fases del proyecto	Mensual	CDI	
3.4.36	Guía para las asistencias técnicas para la SET	Estado de avance de las fases del proyecto como ser: 1. Evaluación de las asistencias técnicas recibidas 2. Relevamiento de necesidades de asistencia técnica requeridas por las áreas de la SET 3. Definir y aplicar la Guía para las asistencias técnicas requeridas	No cuenta con línea de base	Cumplir con el 100% de las fases del proyecto	Trimestral	CDI	
3.4.37	Resolución de las solicitudes de devolución de Créditos Fiscales IVA Exportador Régimen General	(Cantidad de solicitudes resueltas en el año 2016, dentro del plazo establecido / Cantidad de solicitudes resueltas en el año 2016)*100	En el 2015, el 27% de las solicitudes fueron resueltas dentro del plazo legal (resultado del 2 semestre)	90% de solicitudes de devolución resueltas en el 2016 dentro del plazo legal	Mensual	DACCF	
3.4.38	Sistema de Gestión de Calidad (Acciones correctivas, preventivas y de mejoras)	(Cantidad de situaciones relacionadas a acciones correctivas, preventivas y de mejoras gestionadas en el plazo / Cantidad de situaciones relacionadas a acciones correctivas, preventivas y de mejoras recibidas)*100	No cuenta con línea de base	Gestionar en un 80% las situaciones relacionadas a acciones correctivas, preventivas y de mejoras en el plazo establecido	Trimestral	DACCF	

PLAN OPERATIVO ANUAL SET 2016

ORGANIZACIÓN: SET		AÑO: 2016		PAÍS: PARAGUAY		VERSIÓN: MAR/2016	
EJE ESTRATÉGICO Nº 3: DESARROLLO INSTITUCIONAL							
COD. IND.	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA DE BASE	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE PRINCIPAL	
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.5.: TECNOLOGÍA INFOMÁTICA DE ÚLTIMA GENERACIÓN, OPTIMIZADA, INTEGRAL Y SEGURA							
3.5.1	Accesibilidad al Sistema Marangatú	Tiempo (en horas) de accesibilidad del Sistema Marangatú en el año 2016	En el 2015 se registró un 99% de accesibilidad del sistema Marangatu	Mantener la accesibilidad del Sistema Marangatú como mínimo el 99% durante las 24 horas del día, los 365 días al año	Mensual	DTIC's	
3.5.2	Eficiencia y Satisfacción Interna del soporte informático	(Cantidad de solicitudes de soporte técnico resueltas en el año 2016 / Cantidad de solicitudes de soporte técnico recibidas)*100	En el 2015, el 97% de los requerimientos de soporte técnico fueron atendidos	Al menos 90% de resolución de las solicitudes de soporte técnico recibidas	Mensual	DTIC's	
3.5.3	Eficiencia en la Resolución de Requerimientos a DTIC's	(Cantidad de requerimientos de sistemas resueltos en el año 2016 / Cantidad total de requerimientos de sistemas pendientes)*100	En el 2015, fueron resueltos el 74% de los requerimientos de sistemas formulados	Resolver el 75% de los requerimientos de sistemas pendientes	Mensual	DTIC's	
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.6.: MÁS Y MEJORES SERVICIOS PARA EL CONTRIBUYENTE							
3.6.1	Trámites gestionables a través de la clave de acceso al Marangatu	(Cantidad de trámites del RUC (gestión y consulta) gestionables vía clave de acceso / Cantidad de total de trámites del RUC gestionables)*100	106 opciones de gestión y consultas de trámites que el contribuyente lo puede realizar a través de la clave de acceso	Incrementar un 10% los servicios vía clave de acceso para los contribuyentes (117 opciones)	Semestral	DACCF-DTICs	
3.6.2	Atención a contribuyentes vía llamadas telefónicas	(Cantidad de llamadas telefónicas de contribuyentes atendidas en el año 2016 / Total de llamadas telefónicas de contribuyentes recibidas en el año 2016)*100	61% de llamadas atendidas en el 2015	Atender al menos el 70% de las llamadas recibidas en el Call Center (Considerando que al cierre del primer trimestre de 2016 se registra un incremento sustancial de las llamadas recibidas)	Mensual	DACCF	

PLAN OPERATIVO ANUAL SET 2016

ORGANIZACIÓN: SET		AÑO: 2016		PAÍS: PARAGUAY		VERSIÓN: MAR/2016	
EJE ESTRATÉGICO Nº 3: DESARROLLO INSTITUCIONAL							
COD. IND.	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA DE BASE	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE PRINCIPAL	
3.6.3	Satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios prestados en las PAC's	Resultado de las encuestas a los contribuyentes sobre los servicios prestados en las PAC	El resultado de la encuesta de satisfacción realizada en el 2015 por la DACCF sobre el grado de satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios ofrecidos a través de las PAC's fue de 72% de satisfacción	80% de satisfacción de los contribuyentes respecto a los servicios prestados a través de las PAC	Anual	DACCF	
3.6.4	Satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios ofrecidos a través del Sistema Marangatú (Clave de Acceso)	Resultado de las encuestas a los contribuyentes sobre los servicios prestados a través del Sistema Marangatú	El resultado de la encuesta de satisfacción realizada en el 2015 por la DACCF sobre el grado de satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios ofrecidos a través del Sistema Marangatú (Clave de Acceso) fue de 72% de satisfacción	80% de satisfacción de los contribuyentes respecto a los servicios prestados a través del Sistema Marangatú	Anual	DACCF	
3.6.5	Grado de satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios ofrecidos a través de la página web de la SET (Sin Clave de Acceso)	Resultado de las encuestas a los contribuyentes sobre los servicios prestados a través de la página web de la SET	El resultado de la encuesta de satisfacción realizada en el 2015 por la DACCF sobre el grado de satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios ofrecidos a través del Sistema Marangatu (Sin Clave de Acceso) fue de 72% de satisfacción	80% de satisfacción de los contribuyentes respecto a los servicios ofrecidos a través del Sistema Marangatú (Sin Clave de Acceso)	Anual	DACCF	
3.6.6	Cantidad de eventos de los cursos/talleres/charlas de capacitación dictadas a la ciudadanía	$((\text{Número de eventos de capacitación a la ciudadanía realizados en el año 2016} / \text{Número de eventos de capacitación a la ciudadanía realizados en el año 2015}) - 1) * 100$	457 eventos de capacitación a la ciudadanía realizadas en el 2015	Realizar al menos 500 charlas de capacitación en el año 2016	Mensual	DACCF	

PLAN OPERATIVO ANUAL SET 2016

ORGANIZACIÓN: SET		AÑO: 2016		PAÍS: PARAGUAY		VERSIÓN: MAR/2016	
EJE ESTRATÉGICO Nº 3: DESARROLLO INSTITUCIONAL							
COD. IND.	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA DE BASE	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE PRINCIPAL	
3.6.7	Satisfacción de los contribuyentes sobre las capacitaciones recibidas	Resultados de las encuestas a los contribuyentes sobre las capacitaciones recibidas	No cuenta con línea de base	70% de satisfacción de los contribuyentes respecto a las capacitaciones recibidas	Mensual	DACCF	
3.6.8	Respuesta de la SET al pedido de capacitación formulado por la ciudadanía	(Cantidad de cursos/talleres/charlas de capacitación a la ciudadanía atendidas / Cantidad de cursos/talleres/charlas de capacitación a la ciudadanía solicitadas)*100	62% de respuesta de la SET a las solicitudes de capacitación formulados por la ciudadanía durante el 2015	65% de respuesta a los pedidos de capacitación de la ciudadanía	Mensual	DACCF	
3.6.9	Procesos gestionados en la PAC Móvil	((Cantidad de procesos gestionados por la PAC Móvil en las localidades visitadas en el año 2016 / Cantidad de procesos a gestionados por la PAC Móvil en las localidades a visitadas en el año 2015)- 1)*100	En el año 2015, a través de la PAC móvil se gestionaron 4.884 procesos (trámites de los contribuyentes)	Aumentar un 15% la cantidad de procesos a gestionar respecto al 2015	Mensual	DACCF	
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.7.: NORMATIVA TRIBUTARIA UNIFICADA, COMPLETA Y ACTUALIZADA							
3.7.1	Proyectos normativos aprobados	(Número de proyectos de reglamentación solicitados en el año 2016 / Número de resoluciones emitidas en el año 2016)*100	En el 2015, fueron aprobados el 100% de los requerimientos normativos solicitados	100% de resoluciones emitidas por la SET	Trimestral	DPTT	
3.7.2	Proyectos de leyes remitidos por el Congreso Nacional analizados	(Cantidad total de días que llevó a la DPTT dictaminar en los proyectos de ley remitidos por el Congreso / Cantidad de proyectos de ley analizados y dictaminados)*100	En el 2015, el tiempo promedio para dictaminar en los proyectos de leyes remitidos por el Congreso Nacional fue de 4 días	Dictaminar en un plazo no mayor a 4 días hábiles	Trimestral	DPTT	
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.8.: OPTIMO SISTEMA DE CONTROL INTERNO							

PLAN OPERATIVO ANUAL SET 2016

ORGANIZACIÓN: SET	AÑO: 2016	PAÍS: PARAGUAY	VERSIÓN: MAR/2016
--------------------------	------------------	-----------------------	--------------------------

EJE ESTRATÉGICO Nº 3: DESARROLLO INSTITUCIONAL

COD. IND.	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA DE BASE	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE PRINCIPAL
3.8.1	Cantidad de procesos de auditoría interna ejecutados	(Cantidad de procesos de auditoría interna ejecutados / Total de procesos de auditoría interna a desarrollar de acuerdo al plan anual de auditoría)*100	Plan Anual de Auditoría 2016	Cumplimiento del 100% del Plan Anual de Auditoría 2016	Semestral	DAII
3.8.2	Cantidad de procesos de auditoría interna concluidos con sólidas evidencias respecto a deficiencias y/o irregularidades detectadas	(Cantidad de procesos concluidos con identificación de deficiencias y/o conductas irregulares del personal de la AT sólidamente sustentadas / Número total de Investigaciones realizadas por el Dpto. de Auditoría y de Investigación Interna)*100	En el 2015, el 100% de los procesos de auditoría concluidos culminaron con sólidas evidencias sobre deficiencias identificadas	95% de Procesos concluidos con sólidas evidencias que respaldan deficiencias identificadas y sanciones recomendadas	Semestral	DAII
3.8.3	Recomendaciones de la Auditoría Interna efectivamente implementadas	(Cantidad de recomendaciones de auditorías internas implementadas / Cantidad de recomendaciones propuestas por Auditoría Interna a partir de las deficiencias e irregularidades detectadas)*100	En el 2015, el 54% de las recomendaciones efectuadas por Auditoría Interna fueron efectivamente implementadas	80% de implementación de las medidas de mejoras recomendadas, en el plazo comprometido	Semestral	Cada una de las Áreas
3.8.4	Investigaciones realizadas a partir de denuncias recibidas	(Número de Investigaciones realizadas / Total de denuncias recibidas)*100	En el 2015, el 82% de las denuncias realizadas fueron investigadas	Investigación del 90% de las denuncias recibidas	Semestral	DAII

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.9.: MECANISMOS OPTIMIZADOS DE COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN, INTERNOS Y EXTERNOS

3.9.1	Comunicaciones externas	Cantidad materiales de comunicación dirigidos a la ciudadanía	339 materiales de comunicación dirigidos a la ciudadanía en el 2015 (gacetillas y comunicados)	Publicar como mínimo 360 gacetillas informativas sobre las acciones encaradas por la SET y otros temas de interés	Mensual	DACCF
-------	--------------------------------	---	---	--	---------	-------

PLAN OPERATIVO ANUAL SET 2016

ORGANIZACIÓN: SET		AÑO: 2016		PAÍS: PARAGUAY		VERSIÓN: MAR/2016	
EJE ESTRATÉGICO Nº 3: DESARROLLO INSTITUCIONAL							
COD. IND.	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA DE BASE	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE PRINCIPAL	
3.9.2	Comunicaciones internas	Cantidad materiales de comunicación emitidos dirigidos a los funcionarios	23 materiales de comunicación (boletines) dirigidos a los funcionarios en el 2015	Publicar como mínimo 24 comunicaciones dirigidas a los funcionarios	Mensual	DACCF	
3.9.3	Aprobación de políticas de comunicación internas y externas	Resolución que aprueba las políticas de comunicación interna y externa	Hasta el año 2015, no se contaba con ninguna política de comunicación institucional	Aprobación de las políticas de comunicación interna y externa.	Semestral	CDI	
3.9.4	Actualización de la información en la página web de la SET	(Cantidad de información actualizada en el página web de la SET en el año 2016 / Cantidad total de información contenida en la página web de la SET)*100	En el 2015, el 78% de la información disponible en la web institucional estaba actualizada	Actualizar informaciones de la página web en un plazo no mayor a 30 días	Trimestral	DACCF-DGROR-DGGC-DGFT-DPTT-DGD	



Mónica Acuña Ruiz Díaz - Jefa Interina
Departamento de Gestión Documental
S/ Res. M.H. Nº 273/14

COPIA FIEL DEL ORIGINAL