



**TETÁ VIRU
MOHENDAPY
MOTENONDEHA**
MINISTERIO DE
HACIENDA



TETÁ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL
Jajapo ñande raperá ko'ága guive
Construyendo el futuro hoy

SUBSECRETARIA DE ESTADO DE TRIBUTACIÓN

INFORME POA 2015

INFORME ANALÍTICO

**Departamento de Planificación y Control de Gestión
Coordinación de Desarrollo Institucional**

Marzo 2016



PRESENTACIÓN

La Subsecretaría de Estado de Tributación por segundo año consecutivo ha desarrollado su gestión conforme a un Plan Operativo Anual (POA), alineado con el Plan Estratégico (PE), tanto de esta Subsecretaría, como con el Plan Estratégico del Ministerio de Hacienda. De esta manera se han armonizado las Estrategias y Políticas para alcanzar los objetivos establecidos, concentrando los esfuerzos y recursos en actividades directamente dirigidas al logro de los objetivos predeterminados, evitando la dispersión de esfuerzos y la asignación de los recursos a fines inconducentes.

El POA de la SET 2015 cuenta con 131 indicadores distribuidos en tres Ejes Estratégicos:

1. RECAUDACIÓN
2. CONTROLES TRIBUTARIOS
3. DESARROLLO INSTITUCIONAL

El Plan Operativo Anual Institucional permite orientar, consolidar y realizar el seguimiento de las tareas para asegurar el logro de los objetivos, metas y resultados que la SET se propuso para el ejercicio fiscal 2015.

Igualmente, permite hacer el seguimiento de las metas y la contribución de la SET al cumplimiento del Plan Estratégico del Ministerio de Hacienda, por medio del desarrollo de las macro actividades programadas.

El propósito de este Plan es retroalimentar, evaluar y en caso necesario, ayudar a reorientar el rumbo de la gestión institucional con el fin de cumplir la misión y acercarnos a nuestra visión de ser **UNA DE LAS INSTITUCIONES TRIBUTARIAS MÁS INNOVADORAS Y EFICIENTES DE AMÉRICA LATINA.**

En ese sentido, una de las prioridades de la SET es la de brindar mejores servicios a los contribuyentes. Así, durante el 2015 se ha devuelto la suma de **G 593.625 millones** en concepto de créditos fiscales y de pagos en exceso o indebidos, de los cuales un total de **G 31.024 millones** fueron devueltos dentro de las 24 horas de haberse presentado la solicitud a través de los Canales de Selectividad (canal verde y canal amarillo) a aquellos contribuyentes que por presentar bajos niveles de riesgo en base a su comportamiento anterior entraron dentro de estos canales de selectividad.

Por otra parte, en el 2015 la SET capacitó a **24 mil** ciudadanos y además, mediante la PAC móvil gestionó un total de **4.884** procesos en **124** localidades visitadas.

Se han implementado nuevos servicios para los contribuyentes como: las retenciones y facturas virtuales (TESAKA); el buzón electrónico MARANDU; la aplicación móvil SET NENDIVE; mejoras y nueva versión del HECHAUKA; la constancia de micro-productor para aquellas personas no alcanzadas por el IRAGRO; y desde marzo de este año, la inscripción y actualización del RUC vía internet.



En cuanto a la sostenida lucha contra la evasión es importante destacar el notorio incremento en la eficacia de los operativos realizados, lo que se evidencia en los montos crecientes de los tres casos de mega evasión descubiertos desde el 2014, 2015 e inicios del 2016:

	MEGA- EVASIÓN 1	OPERATIVO ÑEMOPOTI	OPERATIVO TURISMO DEL ESTE*
Monto de facturas de contenido falso preliminarmente denunciado al MINISTERIO PÚBLICO	G 330.000 millones	G 360.000 millones	G 1,6 billones
Cantidad de contribuyentes vinculados	310	300	287
Monto de impuestos que se estimó ingresar originalmente a partir de las facturas incautadas por el MINISTERIO PÚBLICO (no incluye intereses ni multas)	G 44.660 millones	G 59.781 millones	G 134.851 millones
Total de impuesto y accesorios (cobrados y a cobrar con facilidades de pago concedidas)	G 107.438 millones	G 66.173 millones	-

*Caso descubierto en febrero de 2016, sobre la base de investigaciones iniciadas en el 2015.

A estos datos deben sumarse los más de 5.000 casos de controles tributarios realizados que incluyen fiscalizaciones, controles internos y controles preventivos (a empresas gráficas y mercaderías en tránsito, entre otros).

Sin lugar a dudas, todas estas acciones incidieron en el aumento de la recaudación nuevamente alcanzado en el 2015, en medio de la difícil situación de crisis regional, a pesar de la cual se registró un incremento del **9,4%** con relación a lo recaudado en el 2014, año en el que a su vez se había registrado un incremento record del **24%**.

Estos logros nos comprometen a redoblar nuestros esfuerzos, buscando alcanzar la excelencia en nuestra gestión, **ENTRE TODOS.**



STAFF INSTITUCIONAL

MARTA GONZÁLEZ AYALA, Viceministra

Subsecretaría de Estado de Tributación

VICTOR GÓMEZ DE LA FUENTE, Director

Dirección General de Grandes Contribuyentes

VICTOR GÓMEZ DE LA FUENTE, Encargado de despacho

Dirección General de Recaudación y 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

MARÍA FALCÓN, 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



TETÁ VIRU
MOHENDAPY
MOTENONDEHA
MINISTERIO DE
HACIENDA



MARCO LEGAL

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 109/91 “*Que aprueba con modificaciones el Decreto-Ley N° 15 de fecha 8 de marzo de 1990, “Que establece las funciones y estructura orgánica del Ministerio de Hacienda” y sus modificaciones*”, capítulo IV, la SUBSECRETARIA DE ESTADO DE TRIBUTACIÓN está organizada conforme a una estructura aprobada por la Resolución MH N° 265/14.

El **Plan Estratégico de la SET** para el quinquenio 2014-2018 fue aprobado por Resolución MH N° 267/14, y a fin de implementar las acciones previstas, se han alineado las actividades principales para el logro de los objetivos estratégicos establecidos en el mismo; se diseñó el Plan Operativo Anual, el cual fue analizado y consensuado por las distintas áreas, para posteriormente ser aprobado por Resolución Interna N° 3 del 9 de enero de 2015 de la SET. Los resultados de su aplicación se comentan en el presente documento.



SINOPSIS DEL POA 2015

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 SET 2014-2018

Eje Estratégico N°1: Recaudación			
		Cód.	Nombre del Indicador
1.1	Aumento Sostenido de la Recaudación	1.1.1	Incremento de la recaudación SET
		1.1.2	Incremento de la recaudación en DGGC
		1.1.3	Incremento de la recaudación en DGROR
		1.1.4	Incremento de la recaudación del IRP
		1.1.5	Incremento de la recaudación del IRAGRO
		1.1.6	Incremento de la recaudación del IVA Agropecuario
		1.1.7	Incremento de la recaudación ingresada vía pago electrónico
		1.1.8	Incremento de contribuyentes inscriptos
1.2	Información del RUC Mejorada y Actualizada	1.2.1	Incremento de los RUC actualizados
		1.2.2	Efectividad de las notificaciones realizadas
		1.2.3	RUC actualizados de grandes y medianos contribuyentes
		1.2.4	RUC actualizados de pequeños contribuyentes
		1.2.5	Calidad de la información actualizada del RUC (Grandes y Medianos)
		1.2.6	Calidad de la información actualizada del RUC (Pequeños)
1.3	Procesos de Cobranza Más Eficaces	1.3.1	Eficacia de la cobranza persuasiva (Morosidad)
		1.3.2	Eficacia de la cobranza persuasiva (Omisión)
		1.3.3	Mejoras en la gestión de la cobranza coactiva
		1.3.4	Eficacia de la cobranza coactiva
1.4	Facilitación del Cumplimiento Tributario	1.4.1	Incremento de las bocas de cobro habilitadas
		1.4.2	Incremento de ERA's habilitadas para pagos on line
		1.4.3	Incremento de los pagos electrónicos de tributos (Transacciones)



Eje Estratégico N°2: Controles Tributarios

		Cód.	Nombre del Indicador
2.1	Controles Optimizados del Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias	2.1.1	Controles internos finiquitados SET
		2.1.2	Controles internos finiquitados DGFT
		2.1.3	Controles internos finiquitados DGGC
		2.1.4	Controles internos con ajustes determinados SET
		2.1.5	Controles internos con ajustes determinados DGFT
		2.1.6	Controles internos con ajustes determinados DGGC
		2.1.7	Incremento del monto de los ajustes por controles internos SET
		2.1.8	Incremento del monto de los ajustes por controles internos DGFT
		2.1.9	Incremento del monto de los ajustes por controles internos DGGC
		2.1.10	Eficacia de los ajustes determinados SET
		2.1.11	Eficacia de los ajustes determinados DGFT
		2.1.12	Eficacia de los ajustes determinados DGGC
		2.1.13	Controles internos con resultado aceptado SET
		2.1.14	Controles internos con resultado aceptado DGFT
		2.1.15	Controles internos con resultado aceptado DGGC
		2.1.16	Controles masivos finiquitados
		2.1.17	Requerimientos contestados producto de controles masivos
		2.1.18	Inconsistencias confirmadas en controles masivos
		2.1.19	Obligaciones regularizadas como producto de controles masivos
		2.1.20	Tiempo promedio de finiquito de controles internos iniciados DGFT
2.1.21	Tiempo promedio de finiquito de controles internos iniciados DGGC		
2.1.22	Tiempo promedio de finiquito de los controles masivos iniciados		
2.2	Alta Calidad de las Fiscalizaciones	2.2.1	Fiscalizaciones finiquitadas SET
		2.2.2	Fiscalizaciones finiquitadas DGFT
		2.2.3	Fiscalizaciones finiquitadas DGGC
		2.2.4	Fiscalizaciones con ajustes determinados SET
		2.2.5	Fiscalizaciones con ajustes determinados DGFT
		2.2.6	Fiscalizaciones con ajustes determinados DGGC
		2.2.7	Incremento del monto de los ajustes por fiscalizaciones SET



2.2	Alta Calidad de las Fiscalizaciones	2.2.8	Incremento del monto de los ajustes por fiscalizaciones DGFT
		2.2.9	Incremento del monto de los ajustes por fiscalizaciones DGGC
		2.2.10	Eficacia de los ajustes determinados SET
		2.2.11	Eficacia de los ajustes determinados DGFT
		2.2.12	Eficacia de los ajustes determinados DGGC
		2.2.13	Fiscalizaciones con resultado aceptado SET
		2.2.14	Fiscalizaciones con resultado aceptado DGFT
		2.2.15	Fiscalizaciones con resultado aceptado DGGC
		2.2.16	Tiempo promedio de finiquito de las fiscalizaciones puntuales DGFT
		2.2.17	Tiempo promedio de finiquito de las fiscalizaciones puntuales DGGC
		2.2.18	Tiempo promedio de finiquito de las fiscalizaciones integrales DGFT
		2.2.19	Tiempo promedio de finiquito de las fiscalizaciones integrales DGGC
2.3	Sostenido Incremento del Cumplimiento Tributario Inducido por los Controles	2.3.1	Controles preventivos realizados
		2.3.2	Variación de la recaudación inducida por controles tributarios



Eje Estratégico N°3: Desarrollo Institucional

		Cód.	Nombre del Indicador
3.1	Alta Calificación, Integridad y Motivación de los RRHH	3.1.1	Formación continua de funcionarios
		3.1.2	Capacitaciones realizadas en función a las necesidades relevadas
		3.1.3	Grado de satisfacción respecto a las capacitaciones realizadas
		3.1.4	Incrementar la motivación de los funcionarios
		3.1.5	Plena implementación del Código de Ética
3.2	Estructura Organizacional Optimizada	3.2.1	Información financiera confiable, integral y oportuna
		3.2.2	Procesos operativos adecuados a la nueva estructura
3.3	Carrera Administrativa Implementada	3.3.1	Plena implementación de la Evaluación de Desempeño de los funcionarios
		3.3.2	Grado de satisfacción de la herramienta de Evaluación de Desempeño
		3.3.3	Llamado a concurso para nombramientos
		3.3.4	Llamado a concurso para confirmación de Coordinadores y Jefes Interinos
3.4	Procesos Internos Simplificados y Eficientes	3.4.1	Definición del mapa de procesos de la SET
		3.4.2	Presupuesto anual ejecutado (FF10 y FF30)
		3.4.3	Presupuesto anual ejecutado FF10
		3.4.4	Presupuesto anual ejecutado FF30
		3.4.5	Ejecución presupuestaria nivel 100 Servicios Personales
		3.4.6	Ejecución presupuestaria nivel 200 Servicios No Personales
		3.4.7	Ejecución presupuestaria nivel 500 Inversiones
		3.4.8	Ejecución presupuestaria nivel 800 Transferencias
		3.4.9	Costo de la recaudación
		3.4.10	Ejecución del Plan Anual de Contrataciones – PAC (en cantidades) FF10
		3.4.11	Ejecución del Plan Anual de Contrataciones – PAC (en cantidades) FF30
		3.4.12	Ejecución del Plan Anual de Contrataciones – PAC (en valores) FF10



		3.4.13	Ejecución del Plan Anual de Contrataciones – PAC (en valores) FF30
3.4	Procesos Internos Simplificados y Eficientes	3.4.14	Duración de los procesos de pago a los proveedores
		3.4.15	Finiquito de los sumarios administrativos iniciados en el 2013 y años anteriores
		3.4.16	Finiquito de los sumarios administrativos iniciados en el 2014
		3.4.17	Resolución de los sumarios administrativos iniciados en el 2015
		3.4.18	Finiquito de los recursos de reconsideración interpuestos en el 2013 y años anteriores
		3.4.19	Finiquito de los recursos de reconsideración interpuestos en el 2014
		3.4.20	Resolución de los recursos de reconsideración interpuestos en el 2015
		3.4.21	Finiquito de los expedientes de mero trámite ingresados a la DPTT en el 2013 y años anteriores
		3.4.22	Finiquito de los expedientes de mero trámite ingresados a la DPTT en el 2014
		3.4.23	Resolución de los expedientes de mero trámite ingresados durante el 2015
		3.4.24	Resolución de las solicitudes de constancias de no retención
		3.4.25	Respuesta a las consultas vinculantes y no vinculantes presentadas en el 2013 y años anteriores
		3.4.26	Respuesta a las consultas vinculantes y no vinculantes presentadas en el 2014
		3.4.27	Respuesta a las consultas vinculantes y no vinculantes presentadas en el año 2015 (1º semestre)
		3.4.28	Respuesta a las consultas vinculantes y no vinculantes presentadas en el año 2015 (2º semestre)
		3.4.29	Resolución de las solicitudes de devolución de Créditos Fiscales IVA Exportador Régimen General (1º semestre)
3.4.30	Resolución de las solicitudes de devolución de Créditos Fiscales IVA Exportador Régimen General (2º semestre)		
3.5	Tecnología Informática de Última Generación, Optimizada, Integrada y Segura	3.5.1	Accesibilidad al Sistema Marangatu
		3.5.2	Ejecución del presupuesto para tecnología
		3.5.3	Ejecución del presupuesto para mejoras en la infraestructura
		3.5.4	Eficiencia y satisfacción interna del soporte informático
		3.5.5	Eficiencia en la resolución de requerimientos a la DTIC's



Eje Estratégico N°3: Desarrollo Institucional

		Cód.	Nombre del Indicador
3.6	Más y Mejores Servicios para el Contribuyente	3.6.1	Incremento en la cantidad de trámites gestionables a través de la clave de acceso
		3.6.2	Atención a contribuyentes vía llamadas telefónicas
		3.6.3	Tiempo promedio de espera de las llamadas atendidas
		3.6.4	Grado de satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios prestados en las PAC's
		3.6.5	Grado de satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios ofrecidos a través del Sistema Marangatu (Clave de Acceso)
		3.6.6	Grado de satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios ofrecidos a través del Sistema Marangatu (Sin Clave de Acceso)
		3.6.7	Cantidad de localidades visitadas por la PAC Móvil
		3.6.8	Procesos gestionados en la PAC Móvil
		3.6.9	Cantidad de participantes de los cursos/talleres/charlas de capacitación dictadas a la ciudadanía
		3.6.10	Respuesta de la SET al pedido de capacitación formulado por la ciudadanía
3.7	Normativa Tributaria Unificada, Completa y Actualizada	3.7.1	Proyectos normativos aprobados
		3.7.2	Proyectos de leyes remitidos por el Congreso Nacional analizados
		3.7.3	Compilación de las leyes 125/91 y sus modificaciones
3.8	Óptimo Sistema de Control Interno	3.8.1	Procesos de auditoria interna ejecutados
		3.8.2	Cantidad de procesos de auditoria interna concluidos con sólidas evidencias respecto a deficiencias y/o irregularidades detectadas
		3.8.3	Recomendaciones de la auditoria interna efectivamente implementadas
		3.8.4	Investigaciones realizadas a partir de denuncias recibidas
3.9	Mecanismos Optimizados de Comunicación y Coordinación Internos y Externos	3.9.1	Gacetillas informativas emitidas
		3.9.2	Boletines informativos internos
		3.9.3	Aprobación de políticas de comunicación internas y externas
		3.9.4	Actualización de la información en la página web de la SET



RESULTADOS GENERALES

Eje Estratégico 1 - RECAUDACIÓN

La recaudación total de la SET durante el ejercicio fiscal 2015 registró un aumento del 9,4% con respecto a la del ejercicio fiscal 2014.

Así al cierre del año 2015, se recaudó en efectivo, más de **10 billones** de guaraníes, mientras la cancelación de impuestos con créditos fiscales, representó la suma de **G 514 mil millones**, como puede verse en el siguiente detalle:

(En millones de guaraníes)

PERIODO Enero a Diciembre	2014	2015	DIFERENCIA	
			MONTO	PORCENTAJE
Recaudación acumulada en efectivo	9.688.248	10.249.190	+ 560.942	5,8%
Impuestos compensados con créditos tributarios*	151.374	514.230	+ 362.856	239,7%
RECAUDACIÓN TOTAL	9.839.622	10.763.420	+ 923.798	9,4%

*Puede incluir créditos fiscales devueltos en el ejercicio 2015 y en ejercicios anteriores.

No debe dejar de mencionarse que el 2015 fue un año sumamente difícil, marcado por la profunda crisis económica que afecta a los países vecinos, con un fuerte impacto en el Paraguay; así como por otros factores externos relacionados con la formación de precios internacionales de las materias primas (soja, trigo, maíz, carne, etc.). A pesar de ese escenario externo con impacto local, la recaudación de la SET registró el aumento señalado, que se debió principalmente al mejoramiento de la eficacia de los controles de cumplimiento tributario.

Otros resultados auspiciosos en el Eje de Recaudación lo constituyeron:

EL IMPUESTO A LA RENTA PERSONAL: Entre enero y diciembre de 2015, se han registrado **11.113** nuevos inscriptos en el IRP, totalizando **34.704** contribuyentes de este impuesto al cierre del ejercicio; y se ha recaudado en este concepto más de **G 125 mil millones**, lo que representa un incremento de **50,1%** de aumento, con respecto a lo recaudado en el año 2014.

LA INFORMACIÓN DEL RUC MEJORADA Y ACTUALIZADA: Se procesaron más de **175.000** actualizaciones de datos del RUC realizadas por los contribuyentes, lo que representa un **45,4%** de aumento de las actualizaciones, con relación al mismo periodo del 2014.

CONTRIBUYENTES INSCRIPTOS: La cantidad de contribuyentes inscriptos en el RUC ha aumentado en **49.247**, un **8%** más en relación al año 2014, totalizando al cierre del 2015, **684.048** contribuyentes.



Eje Estratégico 2 - CONTROLES TRIBUTARIOS

Como resultados en este eje debemos destacar la implementación de controles más avanzados que posibilitaron determinaciones tributarias de mayor calidad, surgidas de las verificaciones y confrontaciones de información y documentos proporcionados tanto por el contribuyente, los informantes del sistema HECHAUKA, y otras bases de datos.

Se realizaron más de **5.000** controles tributarios a los contribuyentes, (fiscalizaciones puntuales e integrales; controles internos y formales; procedimientos persuasivos; suspensión de actividades con orden judicial; control a empresas gráficas; control de mercaderías en tránsito; control de mercaderías en almacenamiento, etc.). Esto permitió la realización de ajustes fiscales por más de **G 422 mil millones**.

LUCHA CONTRA LA EVASIÓN

MEGA EVASIÓN: La detección de un esquema de fraude de gran envergadura consistente en operaciones realizadas con facturas de contenido falso, mediáticamente denominado “Mega Evasión”, marcó el inicio de un complejo proceso que arrancó en junio del 2014, cuando la **SET** denunció el presunto ilícito ante el Ministerio Público; y que derivó en intensos trabajos de control llevados adelante durante el año 2015, abarcando a los más de 300 contribuyentes involucrados. Como consecuencia de estos procesos, la **SET** ha logrado recuperar más de **G 107 mil millones** en concepto de IRACIS, IVA, multas y recargos derivados del referido caso.

ÑEMOPOTI: Otro gran esquema de fraude, que también involucró la utilización de facturas de contenido falso y de facturas clonadas con el fin de evadir impuestos, fue denunciado por la **SET** ante el Ministerio Público en el año 2015, en cuyo marco se procedió a allanar 14 locales de contribuyentes en forma simultánea, conjuntamente con el Ministerio Público. Como consecuencia, al mes de febrero de 2016, la **SET** ha logrado recuperar más de **G 66 mil millones**, derivados de los **84** procesos de controles concluidos.



Eje Estratégico 3 – DESARROLLO INSTITUCIONAL

En este eje, la **SET** dio continuidad a su política de ofrecer más y mejores servicios a los contribuyentes. Así la Institución ha capacitado a más de **24.000** personas, sobrepasando en **40%** la meta establecida.

La PAC Móvil ha visitado un total de **124** localidades del interior del país posibilitando la realización de más de **4.800** procesos de los contribuyentes. Además, se ha aumentado la cantidad de trámites gestionables vía Internet, mediante la clave de acceso de los contribuyentes, llegando al cierre de 2015 a **106** opciones de gestión y consultas, lo que representa **37%** más del total de opciones disponibles al cierre del 2014.

A más de lo expuesto, es importante mencionar los siguientes logros:

- 🚩 **86.123** claves de acceso otorgadas a contribuyentes.
- 🚩 **93,6%** de declaraciones juradas presentadas vía internet, con relación al total de declaraciones juradas presentadas a la **SET**.
- 🚩 **36,2%** de recaudación ingresada vía pago electrónico, con relación al total de la recaudación lograda.
- 🚩 Más de **344.000** llamadas atendidas a través del Call Center, que representa un **74,2 %** más que en el año 2014.
- 🚩 **861** procesos de gestión de devolución de créditos fiscales y pagos en exceso o indebidos finiquitados por valor de más de **593 mil millones** de guaraníes devueltos.
- 🚩 Implementación de:
 - Constancia de Micro-Productor, para aquellas personas no alcanzadas por el IRAGRO e IVA Agropecuario.
 - Nuevo régimen para la presentación de las DDJJ Rectificativas.
 - Software para facturación electrónica **TESAKA**.
 - Buzón electrónico **MARANDU**.
 - Aplicación móvil para celulares y Tablet **SET NENDIVE**.
- 🚩 **2.124** procesos finiquitados que incluyen: sumarios administrativos, recursos de reconsideración, mero trámite, consultas vinculantes y no vinculantes así como constancias de no retención.
- 🚩 **87,4%** de satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios que presta la **SET**, según la medición implementada por EUROSOCIAL, a través del Barómetro Fiscal implementado por primera vez en Paraguay.



TETÁ VIRU
MOHENDAPY
MOTENONDEHA
MINISTERIO DE
HACIENDA



- 📊 Mejoras y nueva versión del software HECHAUKA 3.0.2.
- 📊 Optimización de los cruces relacionados al timbrado de documentos no válidos y duplicados.
- 📊 **2** Evaluaciones de Desempeño (EDD) realizadas a todos los funcionarios que prestan servicios en la **SET**, con resultados aceptados en un **99%** por parte de los evaluados.
- 📊 Concurso público y nombramiento de **52** funcionarios en cargos vacantes.
- 📊 **838** funcionarios capacitados.
- 📊 **43** subprocesos documentados, adecuados a la nueva estructura organizacional.
- 📊 Medición del costo de las exoneraciones fiscales a través del Informe de Gasto Tributario elaborado con la asistencia técnica del **CIAT**.



LOGROS ALCANZADOS POR EJES ESTRATÉGICOS.

EJE 1 – RECAUDACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		CANTIDAD	
		Indicadores con meta cumplida	Indicadores con meta no cumplida
1.1	Aumento Sostenido de la Recaudación	8	0
1.2	Información del RUC Mejorada y Actualizada	4	2
1.3	Procesos de Cobranza Más Eficaces	2	2
1.4	Facilitación del Cumplimiento Tributario	2	1
TOTAL		16	5

EJE 2 – CONTROLES TRIBUTARIOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		CANTIDAD	
		Indicadores con meta cumplida	Indicadores con meta no cumplida
2.1	Controles Optimizados del Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias	21	1
2.2	Alta Calidad de las Fiscalizaciones	14	5
2.3	Sólido Incremento del Cumplimiento Tributario Inducido por los Controles	1	1
TOTAL		36	7



EJE 3 – DESARROLLO INSTITUCIONAL

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		CANTIDAD	
		Indicadores con meta cumplida	Indicadores con meta no cumplida
3.1	Alta Calificación, Integridad y Motivación de los RRHH	2	3
3.2	Estructura Organizacional Optimizada	0	2
3.3	Carrera Administrativa Implementada	3	1
3.4	Procesos Internos Simplificados y Eficientes	16	14
3.5	Tecnología Informática de Última Generación, Optimizada, Integrada y Segura	3	2
3.6	Más y Mejores Servicios a los Contribuyentes	10	0
3.7	Normativa Tributaria Unificada, Completa y Actualizada	3	0
3.8	Óptimo Sistema de Control Interno	2	2
3.9	Mecanismos Optimizados de Comunicación y Coordinación Internos y Externos	2	2
TOTAL		41	26



CONCLUSIÓN.

En el escenario expuesto, podemos concluir que el nivel de cumplimiento del **POA SET 2015** con respecto a las metas definidas para cada indicador, fue del **71%**; es decir, se cumplieron las metas fijadas en 93 de un total de **131 indicadores medidos**. Debemos recordar que el **POA SET 2014** alcanzó un cumplimiento del **62%** de sus metas, con un total de 58 indicadores.

Cabe señalar, que oportunamente como consecuencia del seguimiento y monitoreo del Plan Operativo, se han realizado ajustes, debido a factores que influían en el cumplimiento, tales como la desaceleración económica regional; la promulgación del Decreto N° 3945/15 de racionalización de gastos del Estado; la magnitud de los casos de evasión detectados y la limitación de recursos humanos que obligaron a la reasignación de los mismos, considerándose como satisfactorio el cumplimiento de cada meta cuando se ha obtenido al menos el 90% de realización.

Con relación a los 35 indicadores en los que no se cumplieron las metas previstas, debemos apuntar que fueron objeto de una minuciosa revisión para determinar los motivos y/o limitaciones que incidieron en el rendimiento obtenido, disponiéndose que las áreas responsables implementen acciones de mejora en el 2016. Una de las principales causas de incumplimiento de éstos se debe a las demoras en la incorporación de tecnología de punta, debido a que los llamados a licitación fueron declarados desiertos, lo que requirió iniciar nuevamente los procesos.

La información detallada, comparada con los resultados de cada uno de los indicadores que forman parte del **POA 2015**, puede ser visualizada en el “**Visor de Indicadores**”, que se encuentra adjunto a este informe.



**TETĀ VIRU
MOHENDAPY
MOTENONDEHA**
MINISTERIO DE
HACIENDA



TETĀ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL
Jajapo ñande raperá ko'ága guive
Construyendo el futuro hoy

ANEXOS



Visor de Indicadores - Plan Operativo Anual - Ene a Dic 2015

Subsecretaría de Estado de Tributación - Paraguay

Eje Estratégico N°1: Recaudación

	Cód.	Nombre de Indicador	Unidad	AÑO 2015		% Respecto Meta Anual	Evaluación
				Ene a Dic	Meta Anual		
				1.1 Aumento Sostenido de la Recaudación	1.1.1		
1.1.2	Incremento de la recaudación en DGGC	Mill \$	7.352.496		7.121.039	103,3%	
1.1.3	Incremento de la recaudación en DGROR	Mill \$	3.410.913		3.703.346	92,1%	
1.1.4	Incremento de la recaudación del IRP	Mill \$	125.973		96.509	130,5%	
1.1.5	Incremento de la recaudación del IRAGRO	Mill \$	280.880		201.450	139,4%	
1.1.6	Incremento de la recaudación del IVA Agropecuario	Mill \$	353.238		354.200	99,7%	
1.1.7	Incremento de recaudación ingresada vía pago electrónico	Mill \$	3.711.914		3.200.000	116,0%	
1.1.8	Incremento de contribuyentes inscriptos	Cantidad	684.048		684.047	100,0%	

*OBS: La recaudación incluye los pagos realizados con créditos fiscales

	Cód.	Nombre de Indicador	Unidad	AÑO 2015		% Respecto Meta Anual	Evaluación
				Ene a Dic	Meta Anual		
				1.2 Información del RUC Mejorada y Actualizada	1.2.1		
1.2.2	Efectividad de las notificaciones realizadas	%	82,9%		70,0%	118,4%	
1.2.3	RUC actualizados de grandes y medianos contribuyentes	%	100,0%		100,0%	100,0%	
1.2.4	RUC actualizados de pequeños contribuyentes	%	27,2%		30,0%	90,7%	
1.2.5	Calidad de la información actualizada del RUC (Grandes y Medianos)*	%	0,0%		100,0%	0,0%	
1.2.6	Calidad de la información actualizada del RUC (Pequeños)*	%	0,0%		5,0%	0,0%	

*OBS: Si bien no se cumplió con las metas en el 2015, los mecanismos de verificación fueron implementados en marzo del presente año

	Cód.	Nombre de Indicador	Unidad	AÑO 2015		% Respecto Meta Anual	Evaluación
				Ene a Dic	Meta Anual		
				1.3 Procesos de Cobranza más Eficaces	1.3.1		
1.3.2	Eficacia de la cobranza persuasiva (Omisión)	%	27,5%		20,0%	137,4%	
1.3.3	Mejoras en la gestión de la cobranza coactiva*	%	50,0%		100,0%	50,0%	
1.3.4	Eficacia de la cobranza coactiva*	Mill \$	15.944		957.164	1,7%	

*OBS: Si bien no se alcanzaron las metas del 2015, en el 2016 se implementarán mejoras en los mecanismos de coordinación con la Abogacía del Tesoro en lo que refiere al seguimiento de los certificados de deudas remitidos para su cobro ejecutivo



Visor de Indicadores - Plan Operativo Anual - Ene a Dic 2015

Subsecretaría de Estado de Tributación - Paraguay

Eje Estratégico N°1: Recaudación

				AÑO 2015		% Respecto Meta Anual	Evaluación	
		Cód.	Nombre de Indicador	Unidad	Ene a Dic			Meta Anual
1.4	Facilitación del Cumplimiento Tributario	1.4.1	Incremento de las bocas de cobro habilitadas	Cantidad	211	74	285,1%	
		1.4.2	Incremento de ERA's habilitadas para pagos online	Cantidad	0	2	0,0%	
		1.4.3	Incremento de los pagos electrónicos de tributos (Transacciones)	Cantidad	69.589	41.030	169,6%	



Visor de Indicadores - Plan Operativo Anual - Ene a Dic 2015

Subsecretaria de Estado de Tributación - Paraguay

Eje Estratégico Nº2: Controles Tributarios

	Cód.	Nombre de Indicador	Unidad	AÑO 2015		% Respecto Meta Anual	Evaluación	
				Ene a Dic	Meta Anual			
2.1	Controles Optimizados del Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias	2.1.1	Controles internos finiquitados (SET)	Cantidad	349	156	223,7%	●
		2.1.2	Controles internos finiquitados en DGFT	Cantidad	176	104	169,2%	●
		2.1.3	Controles internos finiquitados en DGGC	Cantidad	173	52	332,7%	●
		2.1.4	Controles internos con ajustes determinados (SET)	Cantidad	243	105	231,4%	●
		2.1.5	Controles internos con ajustes determinados DGFT	Cantidad	115	75	153,3%	●
		2.1.6	Controles internos con ajustes determinados DGGC	Cantidad	128	30	426,7%	●
		2.1.7	Incremento del monto de los ajustes por controles internos (SET)	Mill ₡	101.867	17.781	572,9%	●
		2.1.8	Incremento del monto de los ajustes por controles internos DGFT	Mill ₡	50.766	11.703	433,8%	●
		2.1.9	Incremento del monto de los ajustes por controles internos DGGC	Mill ₡	51.101	6.077	840,9%	●
		2.1.10	Eficacia de los ajustes determinados (SET)	Mill ₡	13.253	1.142	1160,5%	●
		2.1.11	Eficacia de los ajustes determinados DGFT	Mill ₡	12.064	207	5828,0%	●
		2.1.12	Eficacia de los ajustes determinados DGGC	Mill ₡	1.189	945	125,8%	●
		2.1.13	Controles internos con resultados aceptados (SET)	%	52,4%	37%	141,7%	●
		2.1.14	Controles internos con resultados aceptados DGFT	%	52,8%	26%	203,2%	●
		2.1.15	Controles Internos con resultados aceptados DGGC	%	52%	55%	94,6%	●
		2.1.16	Controles masivos finiquitados	Cantidad	4.266	4.000	106,7%	●
		2.1.17	Requerimientos contestados producto de controles masivos	%	49%	50%	97,1%	●
		2.1.18	Inconsistencias confirmadas en controles masivos	%	105%	50%	209,5%	●
		2.1.19	Obligaciones regularizadas como producto de controles masivos	%	44%	50%	87,6%	●
		2.1.20	Tiempo promedio de finiquito de los controles internos iniciados DGFT	Días Prom	63	100	100,0%	●
		2.1.21	Tiempo promedio de finiquito de los controles internos iniciados DGGC	Días Prom	97	100	100,0%	●
		2.1.22	Tiempo promedio de finiquito de los controles masivos iniciados	Días Prom	29	100	100,0%	●



Visor de Indicadores - Plan Operativo Anual - Ene a Dic 2015

Subsecretaría de Estado de Tributación - Paraguay

Eje Estratégico Nº2: Controles Tributarios

	Cód.	Nombre de Indicador	Unidad	AÑO 2015		% Respecto Meta Anual	Evaluación	
				Ene a Dic	Meta Anual			
				2.2	Alta Calidad de las Fiscalizaciones			2.2.1
		2.2.2	Fiscalizaciones finiquitadas DGFT	Cantidad	115	80	143,8%	
		2.2.3	Fiscalizaciones finiquitadas DGGC	Cantidad	41	24	170,8%	
		2.2.4	Fiscalizaciones con ajustes determinados (SET)	Cantidad	143	78	183,3%	
		2.2.5	Fiscalizaciones con ajustes determinados DGFT	Cantidad	110	60	183,3%	
		2.2.6	Fiscalizaciones con ajustes determinados DGGC	Cantidad	33	18	183,3%	
		2.2.7	Incremento del monto de los ajustes por fiscalizaciones (SET)	Mill \$	321.080	423.911	75,7%	
		2.2.8	Incremento del monto de los ajustes por fiscalizaciones (DGFT)	Mill \$	176.711	272.491	64,9%	
		2.2.9	Incremento del monto de los ajustes por fiscalizaciones (DGGC)	Mill \$	144.369	151.419	95,3%	
		2.2.10	Eficacia de los Ajustes determinados (SET)	Mill \$	11.706	6.384	183,4%	
		2.2.11	Eficacia de los ajustes determinados (DGFT)	Mill \$	8.193	5.225	156,8%	
		2.2.12	Eficacia de los ajustes determinados (DGGC)	Mill \$	3.513	1.158	303,4%	
		2.2.13	Fiscalizaciones con resultados aceptados (SET)	%	33,3%	36,0%	92,6%	
		2.2.14	Fiscalizaciones con resultados aceptados (DGFT)	%	30,4%	36,0%	84,5%	
		2.2.15	Fiscalizaciones con resultados aceptados (DGGC)	%	41,5%	36,0%	115,2%	
		2.2.16	Tiempo promedio de finiquito de las fiscalizaciones puntuales iniciadas DGFT	Días Prom	42	40	105,0%	
		2.2.17	Tiempo promedio de finiquito de las fiscalizaciones puntuales iniciadas DGGC	Días Prom	45	40	0,0%	
		2.2.18	Tiempo promedio de finiquito de las fiscalizaciones integrales iniciadas DGFT	Días Prom	69	108	100,0%	
		2.2.19	Tiempo promedio de finiquito de las fiscalizaciones integrales iniciadas DGGC	Días Prom	135	108	0,0%	

	Cód.	Nombre de Indicador	Unidad	AÑO 2015		% Respecto Meta Anual	Evaluación	
				Ene a Dic	Meta Anual			
				2.3	Sostenido Incremento del Cumplimiento Tributario Inducido por los Controles			2.3.1
		2.3.2	Variación de la recaudación inducida por controles tributarios	Mill \$	644.650	1.470.997	43,8%	



Visor de Indicadores - Plan Operativo Anual - Ene a Dic 2015

Subsecretaría de Estado de Tributación - Paraguay

Eje Estratégico N°3: Desarrollo Institucional

				AÑO 2015		% Respecto Meta Anual	Evaluación	
		Cód.	Nombre de Indicador	Unidad	Ene a Dic			Meta Anual
3.1	Alta Calificación, Integridad y Motivación de los RRHH	3.1.1	Formación continua de funcionarios	Cantidad	838	766	109,4%	
		3.1.2	Capacitaciones realizadas en función a las necesidades relevadas	Cantidad	190	230	82,8%	
		3.1.3	Grado de satisfacción respecto a las capacitaciones realizadas	%	72,0%	75,0%	96,0%	
		3.1.4	Incrementar la motivación de funcionarios	%	0,0%	100,0%	0,0%	
		3.1.5	Plena implementación del Código de Ética	%	60,0%	100,0%	60,0%	
				AÑO 2015		% Respecto Meta Anual	Evaluación	
		Cód.	Nombre de Indicador	Unidad	Ene a Dic			Meta Anual
3.2	Estructura Organizacional Optimizada	3.2.1	Información financiera confiable, integral y oportuna	%	50,0%	100,0%	50,0%	
		3.2.2	Procesos operativos adecuados a la nueva estructura	%	43,8%	50,0%	87,6%	
				AÑO 2015		% Respecto Meta Anual	Evaluación	
		Cód.	Nombre de Indicador	Unidad	Ene a Dic			Meta Anual
3.3	Carrera Administrativa Implementada	3.3.1	Plena implementación de la Evaluación de Desempeño de los funcionarios	Cantidad	2	2	100,0%	
		3.3.2	Grado de satisfacción de la herramienta de Evaluación de Desempeño	%	99,0%	80,0%	123,8%	
		3.3.3	Llamados a concurso para nombramientos	%	100,0%	100,0%	100,0%	
		3.3.4	Llamados a concurso para confirmación de Coordinadores y Jefes Interinos	%	0,0%	100,0%	0,0%	



Visor de Indicadores - Plan Operativo Anual - Ene a Dic 2015

Subsecretaría de Estado de Tributación - Paraguay

Eje Estratégico N°3: Desarrollo Institucional

	Cód.	Nombre de Indicador	Unidad	AÑO 2015		% Respecto Meta Anual	Evaluación
				Ene a Dic	Meta Anual		
3.4	3.4.1	Definición del mapa de procesos de la SET	%	100,0%	100,0%	100,0%	
	3.4.2	Presupuesto anual ejecutado (FF10 y FF30)	Mill \$	160.806	172.351	93,3%	
	3.4.3	Presupuesto ejecutado FF10	Mill \$	135.761	128.828	105,4%	
	3.4.4	Presupuesto ejecutado FF30	Mill \$	25.044	47.909	52,3%	
	3.4.5	Ejecución presupuestaria nivel 100 Servicios Personales	Mill \$	83.804	77.934	107,5%	
	3.4.6	Ejecución presupuestaria nivel 200 Servicios No Personales	Mill \$	47.475	44.836	105,9%	
	3.4.7	Ejecución presupuestaria nivel 500 Inversiones	Mill \$	5.791	17.575	33,0%	
	3.4.8	Ejecución presupuestaria nivel 800 Transferencias	Mill \$	19.338	16.970	114,0%	
	3.4.9	Costo de la Recaudación	Mill \$	155.015	319.800	100,0%	
	3.4.10	Ejecución del Plan Anual de Contrataciones - PAC (en cantidades) FF10	Cantidad	39	47	83,4%	
	3.4.11	Ejecución del Plan Anual de Contrataciones - PAC (en cantidades) FF30	Cantidad	23	25	92,0%	
	3.4.12	Ejecución del Plan Anual de Contrataciones - PAC (en valores) FF10	Mill \$	15.447	16.799	92,0%	
	3.4.13	Ejecución del Plan anual de Contrataciones - PAC (en valores) FF30	Mill \$	24.036	22.452	107,1%	
	3.4.14	Duración de los procesos de pago a proveedores	Días Prom	26	40	100,0%	
	3.4.15	Finiquito de los sumarios administrativos iniciados en el 2013 y años anteriores	Cantidad	123	175	70,3%	
	3.4.16	Finiquito de los sumarios administrativos iniciados en el 2014	Cantidad	119	180	66,1%	
	3.4.17	Resolución de los sumarios administrativos iniciados en el 2015	Días Prom	134	180	100,0%	
	3.4.18	Finiquito de los recursos de reconsideración interpuestos en el 2013 y en años anteriores	Cantidad	61	69	88,4%	
	3.4.19	Finiquito de los recursos de reconsideración interpuestos en el 2014	Cantidad	67	77	87,0%	
	3.4.20	Resolución de los recursos de reconsideración interpuestos en el 2015	Días Prom	61	40	0,0%	
	3.4.21	Finiquito de los expedientes de mero trámite ingresados a la DPTT en el 2013 y años anteriores	Cantidad	105	109	96,3%	
	3.4.22	Finiquito de los expedientes de mero trámite ingresados en la DPTT en el año 2014	Cantidad	281	301	93,4%	



Visor de Indicadores - Plan Operativo Anual - Ene a Dic 2015

Subsecretaría de Estado de Tributación - Paraguay

Eje Estratégico N°3: Desarrollo Institucional

3.4	Procesos Internos Simplificados y Eficientes	3.4.23	Resolución de los expedientes de mero trámite ingresados durante el 2015	Días Prom	32	30	105,5%	
		3.4.24	Resolución de las solicitudes de constancias de no retención	Días Prom	48	60	100,0%	
		3.4.25	Respuesta a las consultas vinculantes y no vinculantes presentadas en el 2013 y años anteriores	Cantidad	24	24	100,0%	
		3.4.26	Respuesta a las consultas vinculantes y no vinculantes presentadas en el año 2014	Cantidad	101	102	99,0%	
		3.4.27	Respuesta a las consultas vinculantes y no vinculantes presentadas en el año 2015 (1° Semestre)	Días Prom	47	90	100,0%	
		3.4.28	Respuesta a las consultas vinculantes y no vinculantes presentadas en el año 2015 (2° Semestre)	Días Prom	64	40	0,0%	
		3.4.29	Resolución de las solicitudes de devolución de Créditos Fiscales IVA Exportador Régimen General (1° Semestre)	%	1,0%	50,0%	2,0%	
		3.4.30	Resolución de las solicitudes de devolución de Créditos Fiscales IVA Exportador Régimen General (2° Semestre)	%	27,3%	100,0%	27,3%	

				AÑO 2015		% Respecto Meta Anual	Evaluación	
Cód.	Nombre de Indicador	Unidad	Ene a Dic	Meta Anual				
3.5	Tecnología Informática de Última Generación, Optimizada, Integrada y Segura	3.5.1	Accesibilidad al Sistema Marangatú	Horas Dis	8.699	8.760	99,3%	
		3.5.2	Ejecución del presupuesto para tecnología	Mill \$	13.496	30.416	44,4%	
		3.5.3	Ejecución del presupuesto para mejoras en la Infraestructura	Mill \$	6.358	22.290	28,5%	
		3.5.4	Eficiencia y satisfacción interna del soporte informático	%	97,2%	90,0%	108,0%	
		3.5.5	Eficiencia en la resolución de requerimientos a la DTIC's	%	75,4%	70,0%	107,7%	

				AÑO 2015		% Respecto Meta Anual	Evaluación	
Cód.	Nombre de Indicador	Unidad	Ene a Dic	Meta Anual				
3.6	Más y Mejores Servicios para los Contribuyentes	3.6.1	Incremento de la cantidad de trámites gestionables a través de internet	Cantidad	106	92	115,2%	
		3.6.2	Atención a contribuyentes vía llamadas telefónicas	%	90,9%	90,0%	101,0%	
		3.6.3	Tiempo promedio de espera en las llamadas atendidas	Segundos	124	144	100,0%	
		3.6.4	Grado de satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios prestados en las PAC's	%	87,4%	80,0%	100,0%	
		3.6.5	Grado de satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios ofrecidos a través del Sistema Marangatú (Clave de Acceso)	%	87,4%	80,0%	100,0%	
		3.6.6	Grado de satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios ofrecidos a través de la página web de la SET (Sin Clave de Acceso)	%	87,4%	80,0%	100,0%	
		3.6.7	Cantidad de localidades visitadas por la PAC Móvil	Cantidad	124	100	124,0%	
		3.6.8	Procesos gestionados en la PAC Móvil	Cantidad	4.884	4.856	100,6%	
		3.6.9	Cantidad de participantes de los cursos/talleres/charlas de capacitación dictadas a la ciudadanía	Cantidad	24.498	17.503	140,0%	
		3.6.10	Respuesta de la SET al pedido de capacitación formulado por la ciudadanía	%	62,5%	50,0%	125,0%	



Visor de Indicadores - Plan Operativo Anual - Ene a Dic 2015

Subsecretaria de Estado de Tributación - Paraguay

Eje Estratégico N°3: Desarrollo Institucional

			AÑO 2015		% Respecto Meta Anual	Evaluación		
Cód.	Nombre de Indicador	Unidad	Ene a Dic	Meta Anual				
3.7	Normativa Tributaria Unificada, Completa y Actualizada	3.7.1	Proyectos normativos aprobados	%	100,0%	100,0%		
		3.7.2	Proyectos de leyes remitidos por el Congreso Nacional analizados	Días prom	4	8	100,0%	
		3.7.3	Compilación de las Leyes 125/91 y sus modificaciones	%	95,0%	100,0%	100,0%	
			AÑO 2015		% Respecto Meta Anual	Evaluación		
Cód.	Nombre de Indicador	Unidad	Ene a Dic	Meta Anual				
3.8	Óptimo Sistema de Control Interno	3.8.1	Procesos de auditoria interna ejecutados	%	57,6%	100,0%	57,6%	
		3.8.2	Cantidad de procesos de auditoria interna concluidos con sólidas evidencias respecto a deficiencias y/o irregularidades detectadas	%	100,0%	90,0%	111,1%	
		3.8.3	Recomendaciones de la Auditoria Interna efectivamente implementadas	%	54,2%	80,0%	67,8%	
		3.8.4	Investigaciones realizadas a partir de denuncias recibidas	%	81,8%	90,0%	90,9%	
			AÑO 2015		% Respecto Meta Anual	Evaluación		
Cód.	Nombre de Indicador	Unidad	Ene a Dic	Meta Anual				
3.9	Mecanismos Optimizados de Comunicación y Coordinación, Internos y Externos	3.9.1	Gacetillas informativas emitidas	Cantidad	339	300	113,0%	
		3.9.2	Boletines informativos internos	Cantidad	23	24	95,8%	
		3.9.3	Aprobación de políticas de comunicación internas y externas	%	50,0%	100,0%	50,0%	
		3.9.4	Actualización de la información en la página web de la SET	%	78,0%	100,0%	78,0%	