

# Resolución de Gerencia General

Nº 030 - 2017 - SATT

Trujillo, 30 de enero del 2017.

**VISTO**, el Informe OTH/GA/SATT Nº 068-2017 de fecha 27 de enero del 2017, emitido por la Responsable de la Oficina de Gestión del Talento Humano, sobre el Plan de Desarrollo de Personas 2017 del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT, y;

## CONSIDERANDO:

Que, mediante Ordenanza Municipal Nº04-98-MPT se creó el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, como Organismo Público Descentralizado con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera; cuya finalidad es la administración, fiscalización y recaudación de los tributos municipales;

Que, mediante Decreto Legislativo Nº 1025 se aprobó las normas de capacitación y rendimiento para el Sector Público, con la finalidad de regular la capacitación y evaluación del personal al servicio del Estado; como parte del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, correspondiéndole a la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, la función de planificar, desarrollar, gestionar y evaluar la política de capacitación para el Sector Público;

Que, el artículo 3 del Reglamento del Decreto Legislativo Nº 1025, aprobado por Decreto Supremo Nº 009-2010-PCM, dispone que las entidades públicas elaboren y presenten a la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR su Plan de Desarrollo de Personas al Servicio del Estado - PDP, debiendo contener los objetivos generales de desarrollo de las personas, vinculados con los instrumentos de gestión multianual con que cuente la entidad, en particular, el Plan Estratégico Institucional, que permitan un horizonte de mediano plazo. De igual forma, los PDP deberán describir las estrategias de implementación del desarrollo de las personas, en correspondencia con los instrumentos de gestión respectivos, en particular, el Plan Operativo Institucional, así como el presupuesto de la entidad;

Que, asimismo, el artículo precedente estipula que cada año, las entidades deberán presentar a SERVIR sus PDP anualizado, detallando el planeamiento de la implementación de acciones para el desarrollo de personas de la entidad, debiendo el indicado plan ser remitido en los treinta (30) primeros días calendarios del año;



Que, a través del Informe OPP/GG/SATT N° 057-2017 de fecha 26 de enero del 2017, el Responsable de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y Estadística, otorgó la certificación presupuestaria por un monto ascendente a S/ 50,000.00 (CINCUENTA MIL CON 00/100 SOLES) para el Plan de Desarrollo de Personas por el ejercicio fiscal 2017;

Que, mediante Informe OTH/GA/SATT N° 068-2017 de fecha 27 de enero del 2017, la Responsable de la Oficina de Gestión del Talento Humano remite a este despacho en Plan de Desarrollo de Personas del año 2017, para su aprobación correspondiente;

Estado a las consideraciones expuestas y en ejercicio de las atribuciones conferidas a este Despacho por la Ordenanza Municipal N° 04-98-MPT, concordante con el artículo 6° del Reglamento de organización y funciones del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT;

**SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO: APROBAR** el Plan de Desarrollo de Personas al Servicio del Estado Anualizado 2017 del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT, que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO: DISPONER** que la Responsable de la Oficina de Gestión del Talento Humano remita el Plan de Desarrollo de Personas al Servicio del Estado aprobado en el artículo precedente, a la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR.

**REGISTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**



**CPC. NELLY TOMASA SALVATIERRA NONTOL**

**Gerente General del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT**

CC://GA/OTHO/PP/0AL





**SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE TRUJILLO**  
**INFORME OTH/GA/SATT-Nº 068-2017**

A : **CPC. Nelly Salvaterra Nontol**  
CC : **Gerente General**  
CC : **CPC. Celia Rodríguez Seminario**  
DE : **Gerente de Administración**  
DE : **Ing. Vielca Ysabel Ortiz Zavaleta**  
ASUNTO : **Responsable de la Oficina de Gestión del Talento Humano**  
FECHA : **Trujillo, 27 de Enero del 2017**

Es grato dirigirme a Usted para hacerle llegar mi cordial saludo y al mismo tiempo hacer de conocimiento lo siguiente:

1. Que, mediante Resolución Jefatural N° 019-2012-SATT, de fecha 12 de Enero de 2012, se resuelve designar a los miembros integrantes del Comité encargado de la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado, correspondiente al Servicio de Administración Tributaria de Trujillo-SATT.

2. Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 198-2014-SATT, de 10 de Noviembre del 2014, se designa como representante de los colaboradores, a la Sra. Patricia Jackeline Sánchez Saavedra, en adición a sus funciones.

3. Que en la actualidad la Sra. Patricia Jackeline Sánchez Saavedra, no labora en la entidad, razón por la cual no se cuenta con un Comité íntegro, encargado de la elaboración del Plan de Desarrollo de Personas.

4. Por otro lado, la Directiva de "Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las entidades públicas" aprobada mediante Resolución N° 141-2016-SERVIR-PE, en el numeral N° 8.1, sobre Disposiciones Complementarias Transitorias, refiere que no es de obligatorio cumplimiento el ciclo del proceso de capacitación para esta entidad durante el presente año, sino mas bien para el año 2018, al ser un organismo público descentralizado de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

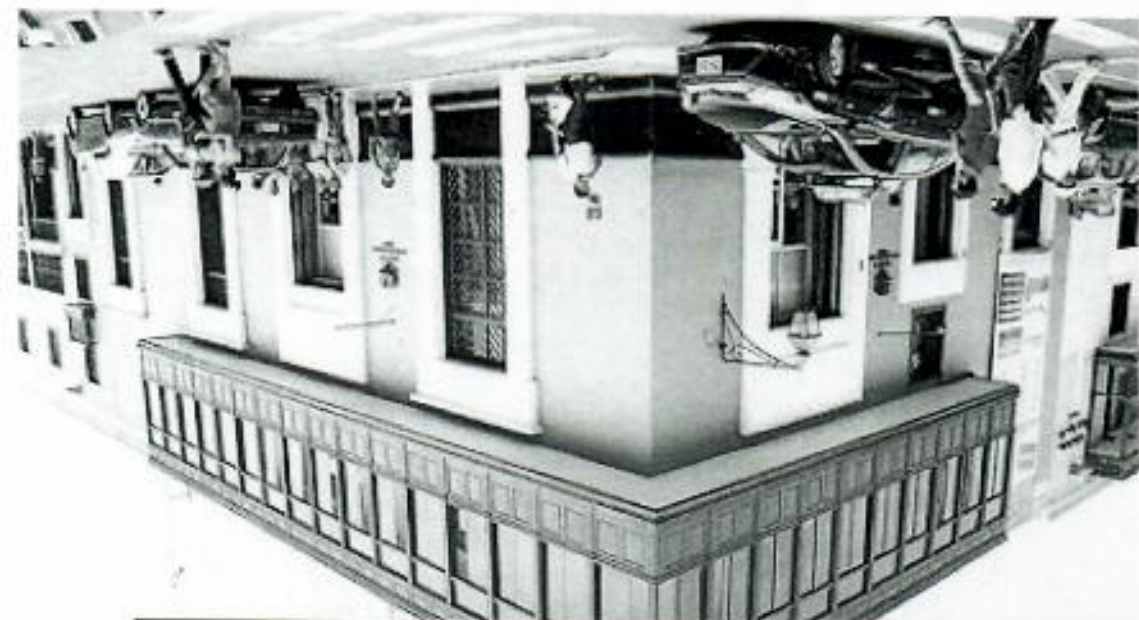
5. En consideración a lo expuesto en los numerales precedentes, remito a su despacho el PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS DEL AÑO 2017, para que se sirva realizar las acciones que estime pertinente y de ser el caso la aprobación correspondiente.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de aprecio y estima personal

Atentamente,

*Ing. Vielca Ortiz Zavaleta*  
Resp. de la Of. de Gestión del Talento Humano  
SATT





# Plan de Desarrollo de Personas Anualizado 2017

## PRESENTACIÓN

El Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT, a través de la Oficina de recursos Humanos, es responsable de desarrollar, promover, orientar, coordinar y difundir las acciones de capacitación en beneficio de sus colaboradores.

La capacitación es un componente básico del Talento Humano, en los organismos del Sector Público, intrínsecamente ligado a la productividad institucional, por lo que este instrumento coadyuvará al cumplimiento de los objetivos institucionales, teniendo como finalidad entre otros, establecer, incrementar y/o optimizar los conocimientos, habilidades, aptitudes y valores que requieran fortalecer y ampliar los trabajadores para desempeñar exitosamente las actividades y tareas acorde a las funciones asignadas y a los cambios institucionales por la implementación del nuevo régimen del Servicio Civil en las entidades del Sector Público.

Entendiéndose, que el presente documento ha sido diseñado con el objetivo de servir como instrumento de mejora continua para nuestra institución. Asimismo, se perfiló para el refuerzo de capacidades como la adquisición de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes, con la finalidad de mejorar las competencias y lograr un mejor desempeño en los diversos niveles jerárquicos, adaptando al personal a las exigencias cambiantes del entorno.

Dicho plan se ha desarrollado teniendo en cuenta las propuestas de capacitación presentada por las áreas usuarias y alcanza a los servidores nombrados y contratados comprendidos en el régimen laboral del Decreto Legislativo N° 728, al personal bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, que regula el régimen especial laboral de Contratación Administrativa de Servicios y a los colaboradores comprendidos en LEY N° 28518 de modalidades formativas.

En tal sentido, se ha elaborado el presente Plan de Desarrollo de Personas Anualizado 2017, correspondiente al Servicio de Administración Tributaria, que incluye lineamientos generales, objetivos y estrategias a fin de concretar los objetivos trazados en el Plan Quinquenal. Dentro de los contenidos incluidos en el presente documento remarcan los temas específicos en materia tributaria, planificación Gerencial, Procesos administrativos públicos y carácter legal.



**I. ASPECTOS GENERALES**

**1.1. Objetivos de Capacitación:**

a) Apoyar el mejoramiento de la calidad de la información básica y la capacidad de la institución para generarla y difundirla.

b) Incrementar la productividad; Orientada a elevar el rendimiento en el desempeño de las labores habituales.

c) Impulsar las actividades de proyección institucional y fomentar la cultura tributaria.

d) Mejorar en la calidad del servicio que se presta a la comunidad con la finalidad de que el contribuyente se sienta satisfecho con el servicio brindado.

e) Fomentar un clima laboral adecuado y armónico entre los colaboradores, aumentando su motivación personal e incluyéndolos en los compromisos institucionales.

**II. EVALUACIÓN**

**2.1. Evaluación diagnóstica:**

a) Siendo que en el ejercicio 2016 se desarrollaron actividades de capacitación, con el presente plan se pretende reforzar las competencias del personal, alineándose al Plan Quinquenal y a los objetivos trazados para el ejercicio fiscal 2017.

b) Con el presente plan se logrará tener colaboradores que respondan a las exigencias de la función que realizan, pues las capacitaciones propician el crecimiento profesional del personal y elevan la efectividad del desempeño de las funciones, y un mejor desempeño influirá positivamente en la calidad de los servicios que brinda nuestra institución.

c) Por otro lado, el presente plan permitirá satisfacer la demanda de capacitación del personal que labora en nuestra institución referidos a los temas contenidos en el presente documento, dando prioridad a los tópicos de más importancia según el requerimiento de las áreas.

**2.1. Métodos de evaluación:**

Las acciones de capacitación serán monitoreadas y evaluadas bajo dos modalidades:

✓ Evaluación de conocimientos: si los participantes aprendieron los contenidos de las actividades de capacitación.

✓ Evaluación de desempeño: si los participantes están aplicando lo aprendido en su puesto de trabajo.



III.	<b>CAPACITACIÓN:</b>	<p><b>3.1 ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN A DESARROLLAR</b></p> <p>1. <b>Capacitación genérica:</b> Dirigida a todos los colaboradores del SATT.</p> <p>2. <b>Capacitación específica:</b> Dirigida a temas de especialización, propuestos por las Oficinas y Departamentos del SATT.</p> <p><b>CENTRO DE CAPACITACIÓN</b></p> <p>Las capacitaciones están programadas para ser desarrolladas utilizando nuestro auditorio institucional y en casos especiales, se contará con servicio auxiliar de auditorio, asegurando la participación total de nuestros colaboradores e incrementando la efectividad de las capacitaciones.</p>
IV.	<b>BENEFICIARIOS DE LA CAPACITACIÓN:</b>	<p>El presente plan tiene la siguiente cobertura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Colaboradores Planilla: 95% del Total Modal Planilla – (82 colaboradores)</li> <li>- Contrato Administrativo de Servicios: 75% del Total CAS (94 colaboradores)</li> <li>- Modalidad formativa : 75% del Total de practicantes (55 colaboradores)</li> </ul>
VI.	<b>APROBACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS:</b>	<p>Los miembros del Comité validamos y aprobamos el presente Plan de Desarrollo de Personas Anualizado 2017, presentándolo para su aprobación al Titular de la Entidad de acuerdo con lo dispuesto en la normativa que rige para el presente acto.</p>
VII.	<b>FINANCIAMIENTO</b>	<p>El Plan de Desarrollo de Personas 2017, del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, ha considerado una inversión de S/ 50,000.00 (Cincuenta mil y 00/100 soles).</p>
VIII.	<b>ANEXOS</b>	<p>ANEXO N° 01: Cuadro de Materia y Presupuesto.</p> <p>ANEXO N° 02: Cuadro Detalle de Capacitaciones.</p>



ANEXO Nº 01

CUADRO DE MATERIAS Y PRESUPUESTO

Materia	Número de Asistentes (*)	Presupuesto
Derecho Tributario	160	S/. 3,000.00
Gestión de Deudas	40	S/. 500.00
Derecho Administrativo	67	S/. 6,000.00
Derecho Civil	49	S/. 1,000.00
Derecho Registral y Urbanístico	44	S/. 4,000.00
Informática	59	S/. 10,000.00
Procedimientos SATT	276	S/. 8,500.00
Administración	127	S/. 9,000.00
Habilidades Sociales	276	S/. 8,000.00
<b>TOTAL</b>		<b>S/. 50,000.00</b>

(\*) El número de asistentes, se ha determinado de acuerdo a los contenidos temáticos que se van a desarrollar para cada materia.





ANEXO Nº 02  
CUADRO DETALLE DE CAPACITACIONES 2017

1. TEMA: DERECHO TRIBUTARIO

1.1. Contenido Temático

- Procedimiento de Cobranza Coactiva
- Inscripciones, descargas y Rectificaciones de Propiedades Inmuebles y Vehículos
- Procedimiento Tributario
- Procedimiento coactivo Tributario y no Tributario
- Procedimientos contenciosos y no contenciosos en materia tributaria
- Curso de Tributación Municipal
- Actualización y/o modificación del código tributario
- Derecho Tributario
- Sistema Tributario Nacional
- Código Tributario
- Tribunal fiscal (Análisis Jurisprudencia)
- Fiscalización y aspectos prácticos para la fiscalización de Impuestos Municipales

1.2. Objetivo General

Conocer y comprender la legislación tributaria vigente, su interpretación y aplicación, sobre el análisis de los principales textos normativos, doctrina, jurisprudencia judicial y administrativa, con énfasis en la tributación.

1.3. Objetivos Específicos

- Determinar correctamente las obligaciones tributarias y registrar correctamente a los nuevos contribuyentes permitiendo la actualización de la base de datos.
- Ampliar y mejorar los conocimientos de las medidas cautelares a ejecutar por los ejecutores coactivos.
- Ampliar conocimientos respecto a los procedimientos presentados ante la administración.
- Conocer y comprender la legislación tributaria vigente, su interpretación y aplicación, sobre el análisis de los principales textos normativos, doctrina, jurisprudencia judicial y administrativa, con énfasis en la tributación.
- Darle difusión a los principales cambios normativos en el código tributario, y su aplicación en el trabajo diario.
- Con el fin de que se desarrollen habilidades para evaluar, analizar y aplicar las estrategias y soluciones que se requieren en aquellos casos que se presenten a nivel tributario.
- Actualización y vigencia de la norma en cuanto a principios tributarios y su clasificación, a fin de emitir pronunciamiento respecto a las solicitudes en materia tributaria.
- Actualización y vigencia de la norma, necesario para resolver los reclamos de naturaleza tributaria y no tributaria.
- Adquirir y aplicar conocimientos en base al funcionamiento y gestión de la fiscalización tributaria.



1.4. Requisito Mínimo  
Ser colaborador de la institución

1.5. Resultados Esperados  
Personal capacitado en legislación tributaria vigente, su interpretación y aplicación, sobre el análisis de los principales textos normativos, doctrina, jurisprudencia judicial y administrativa, con énfasis en la tributación.

1.6. Certificación  
Constancia o Certificado de capacitación en temas relacionados a tributación. El SATT otorgará un Certificado de Aprobación del curso, previa evaluación y verificación de asistencia al 80% de las sesiones programadas.

2. TEMA: GESTIÓN DE DEUDAS  
2.1. Contenido Temático  
Gestión de cobranza

2.2. Objetivo General  
Establecer pautas para el otorgamiento, registro y control de Aplazamiento y/o Fraccionamiento de la deuda tributaria con carácter particular en todas las fases de cobranza.

2.3. Objetivos Específicos  
Ampliar conocimientos respecto a métodos de cobranza, control de morosidad y recuperación de cartera morosa, con la finalidad de que los profesionales sean capaces de efectuar la recuperación de manera oportuna y efectiva respecto a deudas pendientes de contribuyentes.

2.4. Requisito Mínimo  
Ser colaborador de la institución.

2.5. Resultados Esperados  
Personal capacitado en Gestión de cobranza interna y externa.

2.6. Certificación  
Constancia o Certificado de capacitación en Gestión de Cobranza. El SATT otorgará un Certificado de Aprobación del curso, previa evaluación y verificación de asistencia al 80% de las sesiones programadas.

3. TEMA: DERECHO ADMINISTRATIVO  
3.1. Contenido Temático

- Reglamento Nacional de Tránsito
- Legislación Archivística
- Ley Nro. 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General y sus modificaciones
- Derecho Administrativo
- Contrataciones del Estado



- Normas de Tránsito y Transporte Público
- Ley Servir
- Ley de Acceso a la Información Pública
- Ley de Presupuesto Público del ejercicio fiscal vigente
- Ley del Servicio Civil Ley N°30057 y su reglamento

### 3.2. Objetivo General

Analizar, desde una perspectiva académica, la temática de mayor actualidad en el Derecho administrativo, en aspectos como procedimiento administrativo, empleo público, contratación pública, contencioso administrativo e intervención del Estado en la Economía.

### 3.3. Objetivo Específico

- Brindar información uniforme, actualizada y de calidad a los administrados.
- Dar a conocer la base legal que enmarca el sistema Nacional de Archivos a fin de aplicarlos en la institución considerando que es de aplicación obligatoria para todas las instituciones públicas.
- Conocer la base legal que enmarca para la Gestión Documentaria La Ley de Transparencia y acceso a la información pública.
- Brindar al colaborador conocimientos actuales en esta importante especialidad del Derecho para que así puedan profundizar sus conocimientos de la Administración Pública a nivel de instituciones y de los procedimientos Administrativos, lo que permitirá conocer el marco institucional y legal del Derecho Administrativo, en aras de lograr un mejor asesoramiento en los diferentes procedimientos que se desarrollan dentro de la institución.
- Dado que son una política pública transversal que hace viable la ejecución de políticas, y aseguran la eficiencia y eficacia del gasto público de todas la Entidades del Estado. En este sentido, al ser una herramienta importante para el cumplimiento de los objetivos institucionales de cada Entidad pública, resulta necesario que los operadores conozcan y comprendan los instrumentos y herramientas que desarrolla la normativa de contrataciones a fin de poder lograr que las adquisiciones sean eficientes y eficaces.
- Actualización y vigencia de la norma, necesario para resolver los reclamos de naturaleza no tributaria.

### 3.4. Requisito Mínimo

Ser colaborador de la institución

### 3.5. Resultados Esperados

Personal capacitado en la temática de mayor actualidad en el Derecho administrativo, en aspectos como procedimiento administrativo, empleo público, contratación pública, contencioso administrativo e intervención del Estado en la Economía.

### 3.6. Certificación

Constancia o Certificado de capacitación en temas relacionados a Derecho Administrativo. El SATT otorgará un Certificado de Aprobación del curso, previa evaluación y verificación de asistencia al 80% de las sesiones programadas.



**4. TEMA: DERECHO CIVIL**

**4.1. Contenido Temático**

- Derecho Civil y Procesal Civil
- Curso Especializado en Materia civil

**4.2. Objetivo General**

El objetivo es lograr que los funcionarios y servidores públicos adquieran conocimientos sobre la relevancia de la función pública, sus implicancias, los deberes de probidad y el legítimo uso de la calidad o función pública.

**4.3. Objetivos Específicos**

- Actualización y vigencia de la norma, necesario para resolver los reclamos de naturaleza tributaria y no tributaria.
- Desarrollar en el colaborador habilidades de estrategia procesal para la defensa de un derecho en determinadas circunstancias que enfrenta el SATT, así como fomentar el debate de las instituciones sustanciales y procesales que brotan del caso.
- Perfeccionar los conocimientos jurídicos en las áreas del derecho civil y procesal civil y de regulación de servicios públicos.

**4.4. Requisito Mínimo**

Ser colaborador de la institución.

**4.5. Resultados Esperados**

Personal capacitado en la relevancia de la función pública, sus implicancias, los deberes de probidad y el legítimo uso de la calidad o función pública.

**4.6. Certificación**

Constancia o Certificado de capacitación en temas relacionados a Derecho Civil. El SATT otorgará un Certificado de Aprobación del curso, previa evaluación y verificación de asistencia al 80% de las sesiones programadas.

**5. TEMA: DERECHO REGISTRAL Y URBANISTICO**

**5.1. Contenido Temático**

- Derecho Registral y Urbanístico
- Registro Nacional de Sanciones del Ministerio de Transportes y comunicaciones
- Saneamiento de Predios (Municipal – Sunarp)
- Taller de Habilitación Urbana
- Seminario Taller – Cálculo de aranceles

**5.2. Objetivo General**

El objetivo es lograr conocimientos claves para desenvolverse con éxito en las instancias del derecho registral y urbanístico.

**5.3. Objetivos Específicos**



- Actualización y vigencia de norma, necesario para resolver los reclamos de naturaleza tributaria y no tributaria.
- Difundir los principales cambios normativos en el Registro Nacional de Sanciones, así como el uso y dinámica del Sistema Nacional de Sanciones
- Proporcionar los conocimientos básicos necesarios en el campo de saneamiento predial de inmuebles, acorde con los recientes dispositivos promulgados.
- Proveer de conocimiento y criterios técnicos para la formulación y revisión de proyectos de habilitaciones urbanas en el contexto de desarrollo local.
- Avanzar conocimientos en materia del cálculo arancelario, uso de los criterios y fórmulas para la actualización de los valores en ámbito local.

**5.4. Requisito Mínimo**

Ser colaborador de la Institución.

**5.5. Resultados Esperados**

Personal capacitado en lograr conocimientos claves para desenvolverse con éxito en las instancias del derecho registral y urbanístico.

**5.6. Certificación**

Constancia o Certificado de capacitación en temas relacionados a Derecho Registral y Urbanístico. El SATT otorgará un Certificado de Aprobación del curso, previa evaluación y verificación de asistencia al 80% de las sesiones programadas.

**6. TEMA: INFORMÁTICA**

**6.1. Contenido Temático**

- ITIL V3
- Metodología Ágil de Desarrollo (SCRUM)
- Curso Intermedio de Excel
- Curso Básico de Access
- Cursos de Digitalización
- Curso de diseño de materiales educativos digitales (CRM, PMP)
- Ofimática y redacción
- Sistemas Informáticos (Sir y Rentas)
- Curso sobre Archivad 2015
- Community Manager: Gestión de redes sociales
- Fotografía (toma y edición)
- Diseño gráfico publicitario
- TSM

**6.2. Objetivo General**

La formación integral de Tecnólogos con sentido humanístico, analítico, creativo y emprendedor, capaz de utilizar las tecnologías de información para dar solución a problemas del área informática, con el fin de mejorar su calidad y productividad en la institución.



### 6.3. Objetivos Específicos

- Fortalecer los conocimientos en gestión de ITIL es identificar los principios y conceptos fundamentales de la Gestión de Servicios, entender los beneficios que tiene la implementación de ITIL en una organización, evaluar los factores que contribuyen a efectividad y eficiencia de cada proceso y ciclo de vida en general, e identificar actividades y roles en el modelo de procesos.
- Comprender los beneficios que apoden aportar la implementación de un marco de gestión de proyectos ágiles, identificar los principales roles y responsabilidades, artefactos y eventos SCRUM, planear y monitorear el avance de un proyecto SCRUM e identificar cuando aplicar y cuando no una aproximación Ágile en la gestión de proyectos.
- Generar data para realizar la gestión correspondiente.
- Complementar los conocimientos el colaboradores y sea aplicado a las actividades desarrolladas en las diferentes áreas.
- Proveer conocimientos, lineamientos y técnicas necesarias para desarrollar proyectos de automatización y/o digitalización de documentos de archivo.
- Adquirir los conocimientos y destrezas necesarias en el uso de herramientas computacionales digitales con rico contenido multimedia.
- Uso de programas informáticos y uso correcto de ortografía, necesario para la elaboración de resoluciones de Gerencia de Recaudación y control de Deuda.
- Conocer los procedimientos para la emisión de valores (SIR), conocimiento en módulos y vías de acceso que contribuyan a constatar el motivo determinante de la generación del tributo que se encuentran en la base de datos del sistema de rentas; así como manejo de módulo de ejecución coactiva, para la visualización de expedientes y comprobación de los pagos efectuados en los expedientes coactivos, que podrían acarrear un proceso de devolución de dinero.
- Capacitar a los colaboradores en los conocimientos necesarios en la utilización de las herramientas de Archicad para el desarrollo de los proyectos en 2D y 3D, para así llegar a dominar el concepto de Edificio Virtual y generar la documentación técnica (planos) y el modelado arquitectónico 3D).
- Mejorar la toma fotográfica del ente recaudador. Implementar herramientas de edición de fotos que optimicen la calidad de las mismas.
- Mejorar los diseños corporativos de acuerdo a los parámetros del concepto publicitario.
- Administrar los recursos de almacenamiento, como copias de seguridad.

### 6.4. Requisito Mínimo

Ser colaborador de la Institución

### 6.5. Resultados Esperados

Personal capacitado en utilizar las tecnologías de información para dar solución a problemas del área informática, con el fin de mejorar su calidad y productividad en la institución.

### 6.6. Certificación



Constancia o Certificado de capacitación en temas relacionados a Informática. El SATT otorgará un Certificado de Aprobación del curso, previa evaluación y verificación de asistencia al 80% de las sesiones programadas.

## 7. TEMA: PROCEDIMIENTOS SATT

### 7.1. Contenido Temático

- Fraccionamiento de Deuda Tributaria y no Tributaria
- Procedimiento de Notificaciones deuda tributaria y no tributaria
- Actualización y capacitación en el programa de catastro
- Multas administrativas, papeleras y valores
- Actos de Notificación regulados por el código tributaria
- Actos de Notificación regulados por la Ley N° 27444
- Capacitación del uso del catastro en entorno usuario
- Gestión documental o Trámite Interno
- Gestión de cobranza pre coactiva, exigibilidad de la obligación y gestión coactiva
- Procedimiento Administrativo Sancionador de deudas no tributarias: Normatividad vigente de las multas administrativas y papeleras por infracción de tránsito y transporte público.
- Curso de elaboración de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional
- Cursos de Sistema Operativa de Calidad
- Curso en administración de riesgos
- Conocimiento del TUPA
- Procedimiento Administrativo y Simplificación administrativa

### 7.2. Objeto General

Conocer los principales procedimientos del SATT para el fortalecimiento institucional, el cual repercutirá en una atención de calidad a los administrados.

### 7.3. Objetivos Específicos

- Brindar información uniforme, actualizada y de calidad a los administrados
- Conocer y aprender las principales observaciones en Procedimiento de Notificación de las deudas tributarias
- Conocer y aprender a usar el catastro como herramienta de validación respecto a los domicilios fiscales a notificar la deuda no tributaria.
- Ampliar conocimientos respecto a la determinación, imposición y cobranza respecto a multas administrativas, papeleras y valores, y conocer los principales cambios normativos en el Procedimiento Administrativo sancionador de las deudas no tributarias.
- Ampliar conocimientos en Procedimientos de Notificación, así como su legislación tributaria vigente, su interpretación y aplicación sobre el análisis de los principales textos normativos, doctrina y jurisprudencia.
- Conocer y aprender a usar el catastro como herramienta de validación respecto a los domicilios fiscales a notificar la deuda no tributaria.
- Definir los conceptos, beneficios, el diseño y planificación de la Gestión Documentaria.





- Organización y Descripción Documental
- Valorización y conservación de Documentos
- Servicios Archivísticos
- Curso ISO: 10018 calidad directrices
- Planeamiento Estratégico para el Sector Público
- Elaboración y seguimiento del Plan operativo Institucional – POI
- Formulación de documentos de gestión (PAP, CAP, MPP, ROP)
- Presupuesto Público
- Presupuesto por Resultado en el Sector Público
- Sistema de Deterioraciones del IGV
- Planilla Electrónica – PLAME
- Normas Internacionales de Información Financiera
- Comunicación corporativa (para entidades públicas)
- Plan de Medios en entidades públicas
- Marketing (convencional y digital)
- Relaciones Públicas

**8.1. Contenido Temático**

**8. TEMA: ADMINISTRACIÓN**

**7.6. Certificación**  
 Constancia o Certificado de capacitación en temas relacionados en Procedimientos SATT, El SATT otorgará un Certificado de Aprobación del curso, previa evaluación y verificación de asistencia al 80% de las sesiones programadas.

**7.5. Resultados Esperados**  
 Personal capacitado en procedimientos del SATT para el fortalecimiento institucional, el cual repercutirá en una atención de calidad a los administrados.

**7.4. Requisito Mínimo**  
 Ser colaborador de la Institución

- Establecer pautas para el otorgamiento, registro y control del aplazamiento y/o fraccionamiento de la deuda tributaria con carácter particular en todas las fases de cobranzas. Conocer métodos de cobranza, control de morosidad y recuperación de cartera morosa; lograr que los profesionales sean capaces de efectuar procedimientos en Gestión de Coactiva de manera oportuna y efectiva respecto a deudas pendientes de contribuyentes.
- Darle difusión a los principales cambios normativos en el Procedimiento Administrativo Sancionador de las deudas no tributarias.
- Fortalecer las capacidades en la formulación de documentos normativos de la Escuela.
- Minimizar procesos – tiempo
- Identificar riesgos materiales, humanos y financieros a través de programas de prevención.
- Tener de conocimiento cuando se tiene que pagar una tasa impuesta por la MPT y que figuran en el TUPA-MPT.



- Seguridad financiera
- Métodos para calcular el impuesto predial y vehicular
- Verificación de cheques
- Mapas de Procesos como herramientas de gestión
- Código de ética de la función pública
- Sistema de Control Interno
- Gestión de Procesos
- Gestión de riesgos
- Seguridad Ocupacional
- Liquidación de beneficios sociales
- Subsidios
- Curso de Lavado de activos
- Diplomado en Gestión Pública

## 8.2. Objetivo General

Desarrollar en los participantes las competencias necesarias para gestionar de manera eficiente los procesos estratégicos de la organización y las herramientas de gestión para afrontar de forma competitiva los desafíos del entorno empresarial.

## 8.3. Objetivos Específicos

- Proveer a los participantes la información para desarrollar el proceso técnico de organización documental obteniendo la capacidad para analizar los principios archivísticos como base para el tratamiento técnico de los documentos de archivo, reconocer la importancia de la Descripción documental en el contexto de los procesos archivísticos.
- Introducir a los participantes en la disciplina de la preservación y conservación de los documentos así como conocer de los procesos técnicos archivísticos, valoración de los documentos, diseñar cuadro de retenciones, clasificación del fondo documental y la formulación de programa de control de documentos.
- Reconocer el marco conceptual del proceso de servicios archivísticos, su aplicación y medición; instruyendo en valores éticos aplicados en el ámbito archivístico y su relación con la accesibilidad.
- Mejorar la calidad en el servicio
- Conocer los conceptos, fases y metodologías e instrumentos del proceso de planeamiento estratégico en el sector público y utilicen los planes estratégicos como herramientas de gestión estratégica orientada a resultados.
- Conocer el vínculo entre el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Institucional, con el objetivo de realizar la formulación del POI.
- Formular, en base al PEI y POI, los documentos de Gestión de la Institucional.
- Entender el presupuesto público, cuáles son sus funciones y objetivos.
- Analizar el concepto de Presupuesto por Resultados y sus instrumentos.
- Brindar conceptos necesarios para la comprensión y análisis de las instituciones más importantes del nuevo régimen, incidiendo en los derechos y beneficios de cada uno de los



grupos de servidores civiles, así como en los procedimientos que deben seguir las entidades públicas para migrar al mencionado régimen del servicio civil.

- Identificar riesgos materiales, humanos y financieros a través de programas de prevención.
- Actualización en el sistema Detracción del IGV.
- Conocimiento sobre las Nuevas Versiones del PLAME
- Conocimiento Actualizado sobre la aplicación de la NIF
- Contar con las herramientas necesarias para una comunicación (interna y externa) efectiva en el ámbito público.

- Difusión óptima de información institucional a través de redes sociales
- Comunicación efectiva con los contribuyentes a través de redes sociales.
- Optimizar el presupuesto asignado a la partida de PUBLICIDAD de acuerdo a las campañas a ejecutar por el ente recaudador.
- Desarrollo de campañas institucionales que permitan posicionar la marca SATT. Relacionar herramientas de marketing que puedan aplicar en el ente recaudador para analizar el perfil de nuestros contribuyentes.

- Implementar nuevas estrategias y herramientas que permitan posicionar la marca SATT, así como la imagen frente a la comunidad trujillana.
- Tener conocimiento sobre la seguridad financiera para la prevención de cada uno de los cajeros en caso de robos.
- Tener conocimientos para cualquier pregunta o interrogante que se presente a lo largo de la jornada laboral.

- Tener conocimiento cuando no se debe aceptar un cheque y cuando se debe cobrar comisión.
- Fortalecer los conocimientos y capacidades sobre el sistema de control interno, dirigido a los colaboradores que forman parte del Comité, Sub comité y Coordinadores del Control Interno.
- Capacitar a cada uno de los trabajadores en las técnicas de reconocimiento y mitigación de los riesgos de exposición al lavado de activos y los alcances de la regulación nacional y extranjera sobre la materia.
- Desarrollar capacidades para la Administración Gubernamental, que incluya a gobiernos nacionales, regionales y locales.

**8.4. Requisito Mínimo**

Ser colaborador de la Institución

**8.5. Resultados Esperados**

Personal capacitado en gestionar de manera eficiente los procesos estratégicos de la organización y las herramientas de gestión para afrontar de forma competitiva los desafíos del entorno empresarial.

**8.6. Certificación**

Constancia o Certificado de capacitación en temas relacionados a Administración. El SATT otorgará un Certificado de Aprobación del curso, previa evaluación y verificación de asistencia al 80% de las sesiones programadas.



9. TEMA: HABILIDADES SOCIALES

9.1. Contenido Temático

- Calidad del Servicio en la Atención al Ciudadano
- Servicios de calidad al contribuyente y administrado
- Taller de coaching o manejo efectivo del trabajo bajo presión
- Curso de Competencias Ejecutivas (Gestión Personal, Gestión de Equipos, Gestión Organizacional)
- Inteligencia Organizacional para el sector público
- Curso clientes difíciles: competencias en equipo líderes de excelencia

9.2. Objetivo General

El objetivo es adquirir aquellas competencias y actitudes que permitirán controlar mejor la relación con los demás para establecer relaciones sociales más satisfactorias.

9.3. Objetivos Específicos

- Brindar atención de calidad al administrado para mejorar los niveles de satisfacción.
- Lograr que los profesionales sean capaces de realizar Gestión de cobranza de manera cordial y brindando información confiable resaltando su vocación de servicio al contribuyente.
- Detectar los factores estresantes en la empresa y el entorno familiar y diseñar estrategias para eliminarlos; aprender técnicas de la relajación mental y a manejar tensiones y trabajar bajo presión manteniendo el autocontrol emocional.
- Adquirir competencias específicas para desempeñar de manera efectiva cualquier cargo o función asignada.
- Añadir valor a los trabajadores para responder preguntar críticas
- Mejorar el servicio y trato al contribuyente y personal interno.

9.4. Requisito Mínimo

Ser colaborador de la Institución.

9.5. Resultados Esperados

Personal capacitado en competencias y actitudes que permitirán controlar mejor la relación con los demás para establecer relaciones sociales más satisfactorias.

9.6. Certificación

Constancia o Certificado de capacitación en temas relacionados a Habilidades Sociales. El SATT otorgará un Certificado de Aprobación del curso, previa evaluación y verificación de asistencia al 80% de las sesiones programadas.



