

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SAT

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N.º 286-004-00000158

Lima, 12 de agosto de 2025.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Edicto N.º 225 se crea el Servicio de Administración Tributaria - SAT, como organismo público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera;

Que, a través del Decreto de Alcaldía N.º 015, publicado en el Diario Oficial El Peruano con fecha 29 de septiembre de 2024 y vigente a partir del 1 de diciembre de 2024, se aprobó el Manual de Operaciones – MOP del SAT;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 y el inciso q) del artículo 11 del Manual de Operaciones – MOP del SAT, la Gerencia General de la institución tiene como principal función representar y dirigir la administración, conducir y articular el planeamiento, organización ejecución, evaluación y supervisión de las acciones y actividades que se desarrollan en el SAT, así como la función específica de supervisar la conformación de los comités, en el marco de la normativa vigente, y realizar las designaciones correspondientes;

Que, con el Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM, se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública, precisando el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas;

Que, asimismo, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 011-2022-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica N.º 001-2022-PCM-SGP “Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público” con el objeto de establecer disposiciones técnicas que orienten a las entidades de la administración pública para la evaluación y mejora de los bienes y servicios que proveen y prestan a las personas; la cual es de aplicación obligatoria en la provisión y prestación de los bienes y servicios de las entidades de la administración pública;

Que, a través de la Resolución Jefatural N.º 001-004-00004048 de fecha 16 de marzo de 2018, se aprobó el nuevo alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en el SAT, bajo la Norma Internacional ISO



9001:2015, integrado por los procesos de Atención de Reclamos y Sugerencias, Centros de Llamadas y Recaudación de Pagos de Deudas Tributaria y No Tributaria (presencial), y se reconformó el Comité de Gestión de la Calidad en el SAT; resolución que fue modificada por la Resolución Jefatural N.º 001-004-00004068 de fecha 7 de mayo de 2018, y por la Resolución Jefatural N.º 001-004-00004093 de fecha 28 de junio de 2018;



Que, para efectos de la Norma Internacional ISO 9001:2015, conjunto de normas sobre calidad y gestión de la calidad establecida por la Organización Internacional de Normalización (ISO, por su sigla en inglés), la Alta Dirección (AD) de una organización estará integrada por la persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel, cuyas funciones y responsabilidades se encuentran reguladas en el numeral 5 de la citada norma;



Que, a través del Informe N.º D000180-2025-SAT-ODM de fecha 31 de julio de 2025, y el Informe N.º D000184-2025-SAT-ODM de fecha 11 de agosto de 2025, de la Oficina de Modernización, y en el marco de las actividades de implementación y certificación de la Norma Internacional ISO 9001:2015, y en base al Acta de Acuerdos N.º 907-081-00000243 de fecha 27 de mayo de 2025, la coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad del SAT solicita la modificación de la Resolución Jefatural N.º 001-004-00004048 actualizando la denominación de las unidades orgánicas responsables del alcance del SGC, así como la conformación del Comité antes referido;



Que, con Proveído N.º D000982-2025-SAT-GGE de fecha 11 de agosto de 2025, la Gerencia General del SAT ha dispuesto se elabore la respectiva resolución;

Que, en ese sentido, resulta necesario aprobar la modificación de los artículos 1º y 2º de la Resolución Jefatural N.º 001-004-00004048;

Estando a lo dispuesto en el artículo 10 y el literal q) del artículo 11 del Manual de Operaciones – MOP del SAT, aprobado mediante Decreto de Alcaldía N.º015;

SE RESUELVE:

Artículo 1º. - Modificar el artículo 1º de la Resolución Jefatural N.º 001-004-00004048, el cual quedará redactado de la siguiente manera:

"Artículo 1º. – Aprobar el nuevo alcance del Sistema de Gestión de la Calidad en el Servicio de Administración Tributaria -SAT, bajo la norma ISO 9001:2015, integrado por los procesos de Atención del Centro de Llamadas, Atención de Reclamos y Sugerencias, y Atención de Pagos en Caja SAT, con el objetivo de incrementar los niveles de servicio brindados a través de la Subgerencia de Orientación y Registro, Oficina de"

Integridad y Cumplimiento, Oficina de Modernización, y Oficina de Administración y Finanzas, en beneficio de los ciudadanos.

Artículo 2º.- Modificar el artículo 2º de la Resolución Jefatural N.º 001-004-00004048, el cual quedará redactado de la siguiente manera:

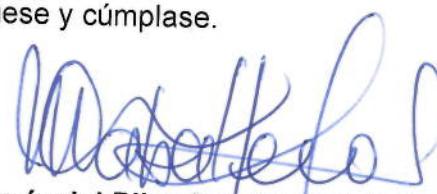
"Artículo 2º. - Reconformar el Comité de Gestión de la Calidad en el Servicio de Administración Tributaria, de acuerdo a lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución, el mismo que queda conformado de la siguiente manera:

- a) *Miembros de la Alta Dirección, bajo los lineamientos establecidos en la Norma ISO 9001:2015:*
El Gerente General del SAT, quien presidirá el Comité.
El Gerente de Operaciones.
El Jefe de la Oficina General de Administración.
El Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica
El Jefe de la Oficina General de Innovación y Desarrollo Tecnológico
El Jefe de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.
- b) *El Jefe de la Oficina de Modernización, como Representante de la Dirección.*
- c) *El Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (CSGC).*
- d) *El Jefe de la Oficina de Integridad y Cumplimiento.*
- e) *El Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información.*
- f) *El Subgerente de Orientación y Registro.*
- g) *El Jefe de la Oficina de Administración y Finanzas.*
- h) *Un Asesor de Alta Dirección, designado mediante memorando.*

Los citados funcionarios ejercerán sus funciones como miembros del citado comité, sin más designación que el cargo que ostentan en calidad de titular o encargado, en este último caso, con las mismas facultades, obligaciones y responsabilidades del titular".

Artículo 3º.- Encargar al responsable del Portal de Transparencia del SAT la publicación de la presente resolución, y su anexo en la página web de la entidad: www.sat.gob.pe

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



María del Pilar Caballero Estella
Gerente General
Servicio de Administración Tributaria

