

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 reconstituyó 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;



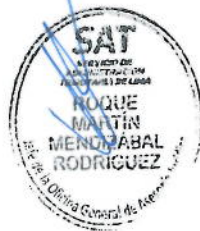
Que, para efectos de la Norma Internacional ISO 9001:2015, conjunto de normas sobre calidad y gestión de la calidad establecida por la Organización Internacional de Normalización (ISO, por su sigla en inglés), la Alta Dirección (AD) de una organización estará integrada por la persona o grupo de personas 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.º 015;

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

