

**SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SAT**  
**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N.º 286-004-00000230**

Lima, 2 de febrero de 2026.

**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, mediante el artículo 1 de la Ley N.º 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, por su parte, el literal g) del numeral 7.1 del artículo 7 del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado por Decreto Supremo N.º 123-2018-PCM, establece que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene bajo su ámbito, entre otros medios, la gestión de procesos, que tiene como propósito organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales;

Que, asimismo, a través del artículo 1 de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 002-2025-PCM-SGP se aprueba la Norma Técnica N.º 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública, que establece disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, con la finalidad de generar bienes, servicios y regulaciones de calidad que atiendan las necesidades y expectativas de las personas y contribuyan a la creación de valor público;

Que, el subnumeral 6.1.4 del numeral 6.1 de la mencionada norma técnica, vinculado con la «Fase 1: Identificación de productos y procesos», señala que el «Mapa de Procesos Institucional» es aprobado por la máxima autoridad administrativa de la entidad, previo sustento técnico de la unidad de organización responsable de la materia de gestión por procesos, quien debe elaborar el expediente que contiene la propuesta de documento, el informe técnico de sustento y el proyecto de dispositivo legal, y opinión legal de la Oficina de Asesoría Jurídica o quien haga sus veces;



## RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N.º 286-004-00000230

Que, por medio del artículo 1 de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 009-2025-PCM-SGP, se aprueban los Lineamientos N.º 001-2025-PCM/SGP “Guía práctica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública”, cuya finalidad es facilitar la comprensión y la implementación de sus herramientas por parte de los servidores civiles a nivel nacional para que brinden bienes, servicios y regulaciones de calidad;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 y el inciso m) del artículo 11 del Manual de Operaciones – MOP del SAT, aprobado con Decreto de Alcaldía N.º 015, publicado en el diario oficial El Peruano con fecha 29 de septiembre de 2024, la Gerencia General de la institución es la máxima autoridad ejecutiva y administrativa y 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 suscribir las resoluciones de Gerencia General en el marco de la normativa vigente;

Que, la Oficina de Modernización mediante Informe N.º D000019-2026-SAT-ODM, de fecha 22 de enero de 2026, emitió el sustentó técnico de la actualización del “Mapa de Procesos Institucional del SAT”, en el marco de la Norma Técnica N.º 002-2025-PCM/SGP, y solicita que se realicen las gestiones necesarias para la emisión del acto resolutorio que formalice la aprobación del mismo;

Que, la Oficina General de Asesoría Jurídica, a través del Informe N.º D000040-2026-SAT-OAJ, de fecha 30 de enero de 2026, señala que resulta factible la aprobación de la propuesta de “Mapa de Procesos Institucional del SAT” y que dicho documento de gestión debe ser aprobado por resolución de la Gerencia General del SAT;

Que, en atención a lo señalado, con Proveído N.º D000174-2026-SAT-GGE del 2 de febrero de 2026, la Gerencia General del SAT dispone que se elabore la resolución de gerencia general respectiva;

Estando a lo dispuesto en los artículos 10 y el inciso m) del artículo 11 del Manual de Operaciones - MOP del SAT, aprobado mediante Decreto de Alcaldía N.º 015 y modificado por Decreto de Alcaldía N.º 012, y la Norma Técnica N.º 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública;

### SE RESUELVE:

**Artículo 1º.-** Apruébese el Mapa de Procesos Institucional del Servicio de Administración Tributaria de Lima, el mismo que forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2º.-** Notifíquese a las unidades de organización del Servicio de Administración Tributaria.



**Artículo 3º.-** Encárguese al funcionario responsable del Portal de Transparencia Estándar del SAT la publicación de la presente resolución en la página web de la entidad: [www.sat.gob.pe](http://www.sat.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



**María del Pilar Caballero Estella**  
**Gerente General**  
**Servicio de Administración Tributaria**



# SAT







## SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA


### MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SAT DE LIMA (NIVEL 0)

Documento de Gestión: GGEDG0003

Versión: 02

GERENCIA GENERAL


Elaborado por: Beatriz del Carmen Aquino Fernández	Firma:  
Cargo/Rol: Jefe de la Oficina de Modernización	
Fecha: 22/01/2026	
Revisado por: Demetrio Rojas Garcia	Firma:  
Cargo/Rol: Jefe (e) de la Oficina General de Asesoría Jurídica	
Fecha: 30/01/2026	
Aprobado por: Maria del Pilar Caballero Estella	Firma:  
Cargo/Rol: Gerente General del SAT	
Fecha: 02/02/2026	

	Tipo: Documento de Gestión	Código: GGEDG0003 Versión: 02
	Título: Mapa de Procesos Institucional del Servicio de Administración Tributaria – SAT de Lima (Nivel 0)	Fecha de vigencia: 02/02/2026
		Página: 2 de 10

### HOJA DE CONTROL DE VERSIONES

Nro.	MODIFICACIÓN	CÓDIGO VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE
1	Elaboración Inicial del Documento	GOR-MA001V01	30/09/2008	Gerencia de Organización y Racionalización
2	Reestructuración del documento	GOR-MA001V02	19/10/2010	Gerencia de Organización y Racionalización
3	Elaboración de la primera versión del documento	GOP-MA001V01	19/12/2014	Gerencia de Organización y Procesos
4	Elaboración de la segunda versión del documento	GOP-MA001V02	18/04/2018	Gerencia de Organización y Procesos
5	Documento modificado	GOP-MA001V03	19/05/2022	Gerencia de Organización y Procesos
6	Modificado: - Se modifica por cambio de estructura organizacional (implementación de MOP del SAT)	GGEDG0003V01	29/11/2024	Gerencia de Organización y Procesos
7	Modificado: Se modifica por implementación de la Norma Técnica n.º 002-2025-PCM/SGP.	GGEDG0003V02	22/01/2026	Oficina de Modernización




	Tipo: Documento de Gestión	Código: GGEDG0003 Versión: 02
	Título: Mapa de Procesos Institucional del Servicio de Administración Tributaria – SAT de Lima (Nivel 0)	Fecha de vigencia: 02/02/2026
		Página: 3 de 10

## ÍNDICE

1.	OBJETIVO .....	4
2.	ALCANCE .....	4
3.	MARCO NORMATIVO .....	4
4.	INVENTARIO DE PRODUCTOS Y PROCESOS (NIVEL 0): .....	4
5.	DIAGRAMA DEL MAPA DE PROCESOS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA (NIVEL 0) .....	8
6.	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS .....	9



 <b>SAT</b> SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	<b>Tipo:</b> Documento de Gestión	<b>Código:</b> GGEDG0003 <b>Versión:</b> 02
	<b>Título:</b> Mapa de Procesos Institucional del Servicio de Administración Tributaria – SAT de Lima (Nivel 0)	<b>Fecha de vigencia:</b> 02/02/2026
		<b>Página:</b> 4 de 10

## 1. OBJETIVO

Establecer y representar, en el Mapa de Procesos Institucional del SAT de Lima (Nivel 0), el conjunto de procesos estratégicos, misionales y de soporte, asegurando su alineación con la misión institucional, los objetivos estratégicos y el marco normativo vigente. Asimismo, el Mapa de Procesos Institucional constituye la base para la implementación y mejora continua de la gestión por procesos en el SAT de Lima, orientada a la entrega de productos (bienes, servicios y regulaciones) que generen valor público.

## 2. ALCANCE

El Mapa de Procesos Institucional del SAT de Lima (Nivel 0) comprende los procesos institucionales en su nivel macro y es de aplicación a todas las unidades de organización de la entidad, que intervienen directa o indirectamente en la provisión de productos institucionales y en la gestión interna necesaria para su entrega.

## 3. MARCO NORMATIVO

- 3.1. Ley n.º 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.2. Decreto Supremo n.º 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.3. Decreto Supremo n.º 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.4. Decreto Supremo n.º 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.5. Decreto Supremo n.º 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- 3.6. Resolución de Secretaría de Gestión Pública n.º 002-2025-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica n.º 002-2025-PCM/SGP.
- 3.7. Resolución de Secretaría de Gestión Pública n.º 009-2025-PCM-SGP, que aprueba los Lineamientos n.º 001-2025-PCM/SGP (Guía práctica).
- 3.8. Edicto n.º 225, que crea el Servicio de Administración Tributaria – SAT.
- 3.9. Edicto n.º 227, que aprueba el Estatuto del SAT (“Ley Orgánica del SAT de Lima”).
- 3.10. Decreto de alcaldía n.º 15 “Aprueban el Manual de operaciones – MOP del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Metropolitana de Lima”.

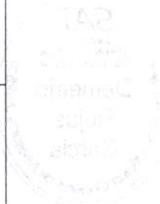
Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones y normas modificatorias de ser el caso.


## 4. INVENTARIO DE PRODUCTOS Y PROCESOS (NIVEL 0):

Contiene solo los productos de los procesos Nivel 0

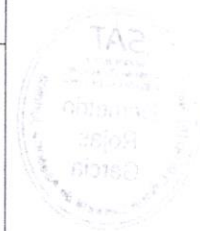
N.º	Producto del proceso	Código	Proceso nivel 0
1	Marco Estratégico institucional	E01	


N.º	Producto del proceso	Código	Proceso nivel 0
	Plan Operativo Institucional (POI)		Planeamiento Estratégico Institucional
	Programación y formulación multianual del presupuesto institucional de apertura		
	Presupuesto Inicial de Apertura (PIA)		
	Certificación presupuestaria aprobada		
	Servicio de ejecución presupuestal (compromisos presupuestales registrados)		
2	Asistencia técnica en Gestión por Procesos y Calidad de Servicios brindada (SGC/ISO, procesos mejorados y documentos de gestión actualizados)	E02	Modernización de la Gestión Institucional
	Portafolio de innovación institucional (iniciativas/prototipos/soluciones)		
	Servicio de asistencia técnico-legal para regulación normativa institucional (criterios/lineamientos/dispositivos internos)		
3	Programa de Integridad y Cumplimiento implementado	E03	Fortalecimiento Institucional e Integridad
	Servicio de atención y gestión de denuncias de integridad		
	Plan de comunicaciones internas del SAT		
	Programas de fortalecimiento institucional ejecutados (Escuela, EDUCASAT, etc.)		
4	Servicio de atención de consultas al ciudadano (consultas atendidas)	M01	Atención al Ciudadano y Determinación de Obligaciones
	Registro de Obligaciones tributarias (predial, arbitrios, vehicular, alcabalas, etc.).		
	Registro de Obligaciones no tributarias (multas administrativas, papeletas, sanciones diversas).		
5	Acciones de inducción por fiscalización tributaria	M02	Fiscalización Tributaria
	Actuaciones por fiscalización tributaria		
6	Recaudo por conceptos Tributarios y No Tributarios	M03	Gestión de Cobranza
	Facilidades de pago (Compromiso y fraccionamientos de pago aprobados)		
	Comunicación de actos administrativos y otros (notificación, mensajes, etc.)		
	Medidas cautelares ejecutadas		
7	Servicio de atención de medios impugnatorios y solicitudes no contenciosas	M04	Atención de Medios Impugnatorios y



	Tipo: Documento de Gestión	Código: GGEDG0003 Versión: 02
	Título: Mapa de Procesos Institucional del Servicio de Administración Tributaria – SAT de Lima (Nivel 0)	Fecha de vigencia: 02/02/2026
		Página: 6 de 10

N.º	Producto del proceso	Código	Proceso nivel 0
			Solicitudes no Contenciosas
8	Servicio de gestión documentaria (registro, clasificación y derivación)	S01	Gestión Documentaria
	Servicio de gestión de expedientes y archivo (armado, foliado y archivado)		
	Servicio de atención de solicitudes de acceso a la información pública		
9	Requerimientos de bienes y servicios atendidos	S02	Gestión de Abastecimiento
	Contrataciones tramitadas (órdenes de compra, órdenes de servicio, contratos).		
	Bienes recibidos y registrados en almacén		
	Disposición de bienes		
	Mantenimientos de bienes e infraestructura ejecutados		
10	Servicios generales prestados (limpieza, vigilancia, mantenimiento menor) según requerimientos.	S03	Gestión Financiera
	Servicio de ejecución financiera (devengados, girados y pagos)		
11	Estados financieros y presupuestales	S04	Gestión de Recursos Humanos
	Estructuras de puestos gestionadas		
	Contratación de personal formalizada		
	Pago de remuneraciones, beneficios e incentivos procesados		
	Plan de Desarrollo de Personas y programas de capacitación		
	Servicio de evaluación de desempeño y clima laboral ejecutado		
12	Programas de bienestar social implementados.	S05	Gestión de Tecnologías de la Información
	Plan de Gobierno Digital		
	Políticas y Estándares de Seguridad de la Información		
	Metodología y estándares para desarrollo de software		
	Servicios digitales (sistemas y aplicativos) implementados y operativos		
	Servicios de infraestructura tecnológica disponibles (cómputo, red, almacenamiento)		
Servicio de Soporte Técnico (Mesa de Ayuda)			

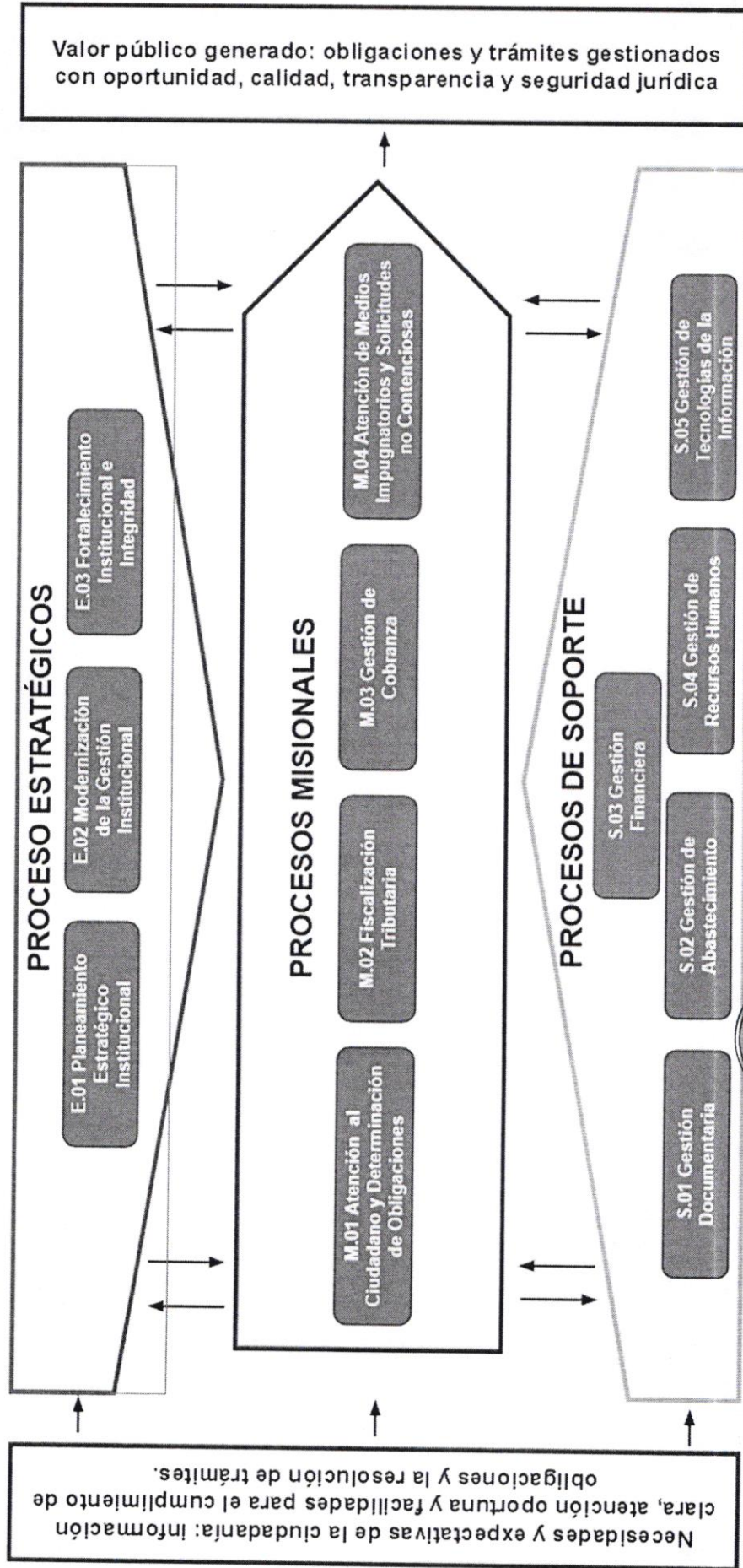


 <b>SAT</b> SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	<b>Tipo:</b> Documento de Gestión	<b>Código:</b> GGEDG0003 <b>Versión:</b> 02
	<b>Título:</b> Mapa de Procesos Institucional del Servicio de Administración Tributaria – SAT de Lima (Nivel 0)	<b>Fecha de vigencia:</b> 02/02/2026
		<b>Página:</b> 7 de 10

N.º	Producto del proceso	Código	Proceso nivel 0
	Mantenimiento de Sistemas de Información y aplicativos		
	Gestión de la Seguridad de la Información (Monitoreo)		
	Plan de Continuidad de TI		




5. DIAGRAMA DEL MAPA DE PROCESOS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA (NIVEL 0)



SAT  
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA  
Demetrio Rojas García  
Jefe (e) de la Oficina Copia

SAT  
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA  
Diana Estrella  
Gerente General

SAT  
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA  
BEATRIZ DEL CARMEN AGUIÑO FERNANDEZ  
Jefe de la Oficina de Inspección

	Tipo: Documento de Gestión	Código: GGEDG0003 Versión: 02
	Título: Mapa de Procesos Institucional del Servicio de Administración Tributaria – SAT de Lima (Nivel 0)	Fecha de vigencia: 02/02/2026
		Página: 9 de 10

## 6. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

Código	Proceso nivel 0	Descripción del proceso
E01	Planeamiento Estratégico Institucional	Este proceso busca conducir y articular el planeamiento estratégico y operativo, así como la programación y asignación presupuestaria institucional, asegurando la alineación con la misión/objetivos institucionales y la disponibilidad oportuna de recursos para el cumplimiento de las metas.
E02	Modernización de la Gestión Institucional	Este proceso busca impulsar la modernización institucional mediante la gestión por procesos, mejora continua y calidad de servicios, así como la innovación y transformación digital actualizando los instrumentos internos que correspondan, para fortalecer el desempeño institucional y generar valor público.
E03	Fortalecimiento Institucional e Integridad	Este proceso busca fortalecer la integridad, ética y cultura institucional, y promover la comunicación interna y acciones de cultura tributaria, asegurando mecanismos de prevención, atención y seguimiento de alertas, para incrementar confianza, cumplimiento y valor público.
M01	Atención al Ciudadano y Determinación de Obligaciones	Este proceso busca garantizar una atención adecuada al ciudadano, así como registrar y determinar oportunamente las obligaciones tributarias y no tributarias que permita el inicio de la gestión de cobranza.
M02	Fiscalización Tributaria	Este proceso busca verificar el cumplimiento de obligaciones tributarias mediante acciones de fiscalización, a fin de detectar omisos y subvaladores.
M03	Gestión de Cobranza	Este proceso busca gestionar y ejecutar acciones para asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y no tributarias a través de la emisión, notificación y ejecución de actos administrativos.
M04	Atención de Medios Impugnatorios y Solicitudes no Contenciosas	Este proceso busca atender y resolver recursos impugnatorios y solicitudes no contenciosas garantizando el debido procedimiento, plazos y sustentación, para brindar seguridad jurídica y una respuesta oportuna al administrado.
S01	Gestión Documentaria	Este proceso busca gestionar el trámite documentario, expedientes, archivo y atención de solicitudes de acceso a la información, asegurando registro, clasificación, conservación y trazabilidad, para una atención oportuna y transparente.
S02	Gestión de Abastecimiento	Este proceso busca gestionar el abastecimiento y la administración de bienes/servicios (contratación, almacén, patrimonio, mantenimiento y servicios generales), garantizando oportunidad, control y soporte a la operación institucional.
S03	Gestión Financiera	Este proceso busca ejecutar la gestión presupuestal y financiera (compromisos, devengados, girados y pagos) y elaborar información financiera/presupuestaria,



<b>SAT</b> SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	Tipo: Documento de Gestión	Código: GGEDG0003 Versión: 02
	Título: Mapa de Procesos Institucional del Servicio de Administración Tributaria – SAT de Lima (Nivel 0)	Fecha de vigencia: 02/02/2026
		Página: 10 de 10



Código	Proceso nivel 0	Descripción del proceso
		asegurando control, consistencia y oportunidad para la toma de decisiones.
S04	Gestión de Recursos Humanos	Este proceso busca gestionar la dotación y administración del personal (planificación, contratación, remuneraciones, desarrollo, desempeño y bienestar), garantizando capacidades y condiciones para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
S05	Gestión de Tecnologías de la Información	Este proceso busca asegurar la disponibilidad, continuidad y seguridad de los servicios y activos de TI (aplicaciones, infraestructura, respaldos, ciberseguridad de la información y proyectos), habilitando la operación y la mejora de servicios institucionales.

