




## MANUAL DE OPERACIONES

Documento de Gestión: GGEDG0001

Versión: 01


### GERENCIA GENERAL

<b>Elaborado por:</b> Beatriz del Carmen Aquino Fernández	Firma:
<b>Cargo/Rol:</b> Gerente de Organización y Procesos	
<b>Revisado por:</b> Verónica María Julia Yañez Mercado	Firma:
<b>Cargo/Rol:</b> Gerente de Asuntos Jurídicos	
<b>Revisado por:</b> Ottoniel Waldir Tume Ledesma	Firma:
<b>Cargo/Rol:</b> Gerente Central de Innovación y Proyectos	
<b>Revisado por:</b> Alvaro Hernando Aquino Ingunza	Firma:
<b>Cargo/Rol:</b> Gerente Central de Administración de Recursos	
<b>Revisado por:</b> Erik Ronald Soria Chuquilin	Firma:
<b>Cargo/Rol:</b> Gerente Central de Operaciones	
<b>Revisado por:</b> Roque Martín Mendizabal Rodríguez	Firma:
<b>Cargo/Rol:</b> Gerente Central de Normativa	
<b>Revisado por:</b> María del Pilar Caballero Estella	Firma:
<b>Cargo/Rol:</b> Jefe del Servicio de Administración Tributaria	

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 2 de 42


HOJA DE CONTROL DE VERSIONES

N°	MODIFICACIÓN	VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE
1	Elaboración inicial del documento	01	18/06/2024	Gerencia de Organización y Procesos

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 3 de 42

## ÍNDICE

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES .....	4
TÍTULO II: DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA .....	7
CAPÍTULO I.....	8
ÓRGANOS DE ALTA DIRECCIÓN.....	8
CAPÍTULO II.....	10
ÓRGANOS DE CONTROL .....	10
CAPÍTULO III.....	12
ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO.....	12
0.3.1 OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN....	12
0.3.1.1 OFICINA DE MODERNIZACIÓN .....	13
0.3.2 OFICINA GENERAL DE ASESORÍA JURÍDICA .....	14
0.3.3 OFICINA DE INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO .....	15
CAPÍTULO IV .....	16
ÓRGANOS DE APOYO .....	16
4.1 OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN .....	16
4.1.1 OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS .....	17
4.1.2 OFICINA DE RECURSOS HUMANOS.....	18
4.2 OFICINA GENERAL DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO.....	19
4.2.1 OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.....	20
4.3 OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL .....	21
CAPÍTULO V .....	23
ÓRGANOS DE LÍNEA.....	23
5.1. GERENCIA DE OPERACIONES .....	23
5.1.1 SUBGERENCIA DE ORIENTACIÓN Y REGISTRO.....	24
5.1.2 SUBGERENCIA DE ATENCIÓN DE RECURSOS Y TRÁMITES .....	24
5.1.1 SUBGERENCIA DE FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA .....	25
5.2.1 SUBGERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA.....	26
5.2.2 SUBGERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA.....	27
TÍTULO III: PROCESOS .....	28
ANEXO: ORGANIGRAMA .....	42

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 4 de 42

## TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1.- Competencia

El Servicio de Administración Tributaria- SAT se encarga de organizar, administrar, fiscalizar y recaudar todos los ingresos tributarios; así como, recaudar ingresos por conceptos no tributarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima- MML y otras funciones delegadas.

### Artículo 2.- Naturaleza jurídica

El SAT - fue creado mediante Edicto N° 225, siendo que dicha disposición establece que el SAT es un organismo público descentralizado de la MML, con personería jurídica del Derecho Público Interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera, lo cual es concordante con su Estatuto aprobado mediante Edicto N° 227. Es un órgano desconcentrado especial de acuerdo a la calificación organizacional establecida en los Lineamientos de Organización del Estado vigentes.


### Artículo 3.- Entidad a la que pertenece

El SAT está adscrito a la MML, considerado un órgano desconcentrado especial desde el punto de vista organizacional.

### Artículo 4.- Funciones generales

El SAT tiene las siguientes funciones generales:

1. Promover la política tributaria de la municipalidad.
2. Individualizar al sujeto pasivo de las obligaciones tributarias municipales.
3. Determinar y liquidar la deuda tributaria.
4. Recaudar los ingresos municipales por concepto de impuestos, contribuciones y tasas, así como multas de tránsito, multas de transporte y multas administrativas. Asimismo, procurar, promover y gestionar la obtención de recursos financieros provenientes de fuentes de financiamiento propias o de terceros, en favor de la MML, conforme a la normativa vigente.
5. Fiscalizar el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias.
6. Conceder aplazamiento o fraccionamiento de la deuda tributaria y no tributaria.
7. Resolver los reclamos que los contribuyentes presenten contra actos de la administración tributaria provincial y de las administraciones tributarias distritales.
8. Realizar la ejecución coactiva para el cobro de las deudas tributarias y no tributarias, considerando todas aquellas deudas derivadas de obligaciones tributarias municipales, así como el cobro de multas de tránsito, multas de transporte, multas administrativas y otros ingresos de derecho público.
9. Informar adecuadamente a los contribuyentes sobre las normas y procedimientos que deben observar para cumplir con sus obligaciones.
10. Sancionar el incumplimiento de las obligaciones tributarias y no tributarias.
11. Elaborar las estadísticas tributarias y no tributarias
12. Desarrollar labores de consultorías, asesorías u otros similares de apoyo para una eficiente gestión en la administración tributaria y/o no tributaria celebrando convenios de cooperación técnica con municipalidades, regiones o entidades públicas.
13. Celebrar convenios de cooperación técnica con municipalidades, regiones o entidades públicas que permitan optimizar la administración, y/o recaudación de ingresos tributarios y no tributarios.
14. Disponer la liberación de vehículos internados en los Depósitos Municipales de vehículos como consecuencia de la ejecución de medidas cautelares ordenadas por el Ejecutor Coactivo del SAT o de la aplicación de medidas accesorias y medidas preventivas vinculadas a infracciones en materia de tránsito y de transporte urbano.
15. Emitir opinión técnica legal de las tasas aprobadas por las Municipalidades Distritales en las ordenanzas que en materia tributaria hubieren aprobado y que sean sometidas a la ratificación del Concejo Metropolitano de la MML.

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 5 de 42

16. Las demás que le asigne su estatuto que será aprobado por el Concejo Metropolitano y que sean compatibles con la finalidad de la Institución.

## **Artículo 5.- Base Legal**

### **Normas de creación**

Edicto N° 225 y modificatorias:


1. El artículo 1 de la Ordenanza N° 543, publicada el 15-09-2003.
2. El artículo 2 de la Ordenanza N° 706, publicada el 09-10-2004.
3. Los incisos a) y b) del Artículo Primero de la Ordenanza N° 725, publicada el 18-11-2004.
4. El artículo Primero de la Ordenanza N° 937, publicada el 12-05-2006.

Edicto N° 227 y modificatorias:


5. El artículo 1 de la Ordenanza N° 543, publicada el 15-09-2003.
6. El Artículo Primero de la Ordenanza N° 580, publicada el 04-02-2004.
7. El artículo 2 de la Ordenanza N° 706, publicada el 09-10-2004.
8. Los incisos a) y b) del Artículo Primero de la Ordenanza N° 725, publicada el 18-11-2004.
9. Los artículos 1, 14 y 15 de Ordenanza N° 936, publicada el 12-05-2006.
10. El Artículo Segundo de la Ordenanza N° 937, publicada el 12-05- 2006.
11. Única Disposición Complementaria Derogatoria de la Ordenanza N° 1698, publicada el 05-05-2013.

### **Normas sustantivas complementarias que establecen competencias y funciones al Servicio de Administración Tributaria:**

12. Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, y modificatorias.
13. Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y modificatorias.
14. Texto Único Ordenado de la Ley N° 26979, Ley de procedimiento de Ejecución Coactiva, aprobado por el Decreto Supremo N.° 018-2008-JUS, y modificatorias.
15. Política de Nacional de Modernización de la Gestión Pública aprobada por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM.
16. Texto Único Ordenado del Código Tributario aprobado por Decreto Supremo N° 133- 2013-EF y modificatorias.
17. Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, aprobado por el Decreto Supremo N.° 040-2014-PCM, y modificatorias
18. Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N.° 1252, que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones aprobado por el Decreto Supremo N.° 242-2018-EF.
19. Reglamento del Decreto Legislativo N° 1252, que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, aprobado por el Decreto Supremo N.° 284-2018-EF, y modificatorias
20. Lineamientos de organización del Estado aprobados por el Decreto Supremo N° 054- 2018-PCM, y modificatorias.
21. Plan Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción 2018-2021 aprobado por el Decreto Supremo N° 044-2018-PCM.
22. Decreto Legislativo N.° 1436, Decreto Legislativo marco de la administración financiera del sector público.
23. Decreto Legislativo N.° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público.
24. Directiva N° 006-2019-CG/INTEG, Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado aprobada por Resolución de Contraloría N.° 146-2019-CG, y modificatorias.

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 6 de 42

25. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por el Decreto Supremo N.° 021-2019-JUS.
26. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, y modificatorias
27. Directiva N° 020-2020-CG/NORM “Directiva de los Órganos de Control Institucional”, aprobado por Resolución de Contraloría N° 392-2020-CG y modificatorias.
28. Lineamientos N° 01-2020-SGP denominados “Funciones estandarizadas en el marco de los sistemas administrativos”, aprobados por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2020-PCM/SGP.
29. Lineamientos N° 02-2020-SGP, que establecen orientaciones sobre el Reglamento de Organización y Funciones - ROF y el Manual de Operaciones – MOP, aprobados por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2020-PCM-SGP.
30. Directiva N° 002-2021-PCM/SIP “Lineamientos para fortalecer una cultura de integridad en las entidades del sector público”, aprobada por Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° 002- 2021-PCM/SIP.


	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 7 de 42

## TÍTULO II: DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

### Artículo 6.- Estructura orgánica

La estructura orgánica del SAT es la siguiente:

- 0.1 Órganos de Alta Dirección
  - 0.1.1 Consejo Directivo
  - 0.1.2 Gerencia General
- 0.2 Órgano de Control
  - 0.2.1 Órgano de Control Institucional
- 0.3 Órganos de Asesoramiento
  - 0.3.1 Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
    - 0.3.1.1 Oficina de Modernización
  - 0.3.2 Oficina General de Asesoría Jurídica
  - 0.3.3 Oficina de Integridad y Cumplimiento
- 0.4 Órganos de Apoyo
  - 0.4.1 Oficina General de Administración
    - 0.4.1.1 Oficina de Administración y Finanzas
    - 0.4.1.2 Oficina de Recursos Humanos
  - 0.4.2 Oficina General de Innovación y Desarrollo Tecnológico
    - 0.4.2.1 Oficina de Tecnologías de la información
  - 0.4.3 Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional
- 0.5 Órganos de Línea
  - 0.5.1 Gerencia de Operaciones
    - 0.5.1.1 Subgerencia de Orientación y Registro
    - 0.5.1.2 Subgerencia de Atención de Recursos y Trámites
    - 0.5.1.3 Subgerencia de Fiscalización Tributaria
    - 0.5.1.4 Subgerencia de Gestión de Cobranza
    - 0.5.1.5 Subgerencia de Ejecución Coactiva

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 8 de 42

## CAPÍTULO I ÓRGANOS DE ALTA DIRECCIÓN

### Artículo 7.- ÓRGANOS DE ALTA DIRECCIÓN

Constituida por los siguientes órganos:

- 0.1.1 Consejo Directivo
- 0.1.2 Gerencia General

### Artículo 8.- Consejo Directivo

El Consejo Directivo es el órgano que se encuentra en el primer nivel organizacional jerárquico, de mayor nivel de la entidad. Responsable de asumir un rol aprobador autorizando disposiciones que conlleven al logro de los objetivos de la entidad.

### Artículo 9.- Funciones del Consejo Directivo

- a. Evaluar y elevar al órgano competente de la MML, según corresponda, documentos de gestión, proyectos de ordenanzas, de acuerdos, de decretos de alcaldía y en general de toda norma legal necesaria para el cumplimiento de los fines del SAT.
- b. Solicitar información a la Gerencia General, para facilitar el cumplimiento de sus funciones.
- c. Examinar, aprobar y elevar al órgano competente de la MML la Memoria Institucional del SAT.
- d. Aprobar los proyectos de Manual de Operaciones, Texto Único de Procedimientos Administrativos y de los demás instrumentos de gestión del SAT, conforme a la normatividad vigente para elevarlos a la MML, según corresponda.
- e. Aprobar el Marco Estratégico, Presupuesto Institucional y Estados Financieros.
- f. Disponer el inicio de investigaciones, auditorías y balances; autorizar la contratación de auditorías externas de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
- g. Autorizar créditos financieros a favor del SAT.
- h. Aprobar la disposición de los bienes muebles e inmuebles que conforman el patrimonio de la entidad de acuerdo con la ley, así como las transferencias financieras a favor de la MML u otra entidad en el marco de las actividades de responsabilidad social que se gestionen a pedido de esta, y sólo en caso se cuente con saldo de balance.
- i. Otorgar, modificar y revocar poderes a la Gerencia General, jefes de oficina general, gerentes, jefes de oficina y subgerentes del SAT.
- j. Otorgar licencias a los miembros del Consejo Directivo.
- k. Emitir resoluciones en materia de su competencia.
- l. Otras funciones que le correspondan en aplicación de las normas que regulen a las entidades que conforman el sector público.


### Artículo 10.- Gerencia General

La Gerencia General es el órgano que se encuentra en el primer nivel organizacional jerárquico y es la máxima autoridad ejecutiva y administrativa del SAT. 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.

### Artículo 11.- Funciones de la Gerencia General

- a. Representar al SAT ante diversas entidades y autoridades administrativas, policiales, judiciales y otros.
- b. Elevar el Marco Estratégico, Presupuesto Institucional, Estados Financieros y Memoria Institucional al Consejo Directivo.
- c. Aprobar los planes y políticas institucionales que requieran de su suscripción por normatividad, en el marco de sus competencias.




	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 9 de 42

- d. Aprobar políticas de concertación y cooperación con otras entidades municipales distritales, relacionadas con la actividad de administración tributaria municipal.
- e. Aprobar los niveles remunerativos, las categorías del personal, así como implementar la organización del SAT dentro de la estructura orgánica aprobada por el Concejo Metropolitano y dentro del marco presupuestario.
- f. Brindar la información que requiera el Consejo Directivo, para el cumplimiento de los objetivos institucionales y sus funciones.
- g. Nombrar, contratar, suspender, remover con arreglo a ley, a los servidores civiles del SAT.
- h. Proponer al Consejo Directivo investigaciones, auditorías y balances.
- i. Proponer al Consejo Directivo la concertación de créditos financieros a favor del SAT.
- j. Proponer al Consejo Directivo, proyectos de ordenanzas, acuerdos, decretos, resoluciones y en general toda norma legal necesaria para el logro de los objetivos de la entidad.
- k. Aprobar el portafolio de inversiones de la entidad y supervisar su adecuado cumplimiento.
- l. Aprobar los reglamentos internos, documentos de gestión, directivas, circulares u otros de soporte que establecen directrices reguladoras y que rijan las actividades del SAT.
- m. Suscribir las resoluciones de Gerencia General en el marco de la normativa vigente.
- n. Suscribir toda clase de actos administrativos, convenios, contratos, operaciones u otras conducentes al desarrollo de actividades alineadas a los objetivos de la entidad.
- o. Realizar la evaluación situacional de los convenios suscritos por la entidad y custodiarlos.
- p. Elevar los expedientes de ratificación de ordenanzas distritales a la Comisión de Asuntos Económicos y de Organización de la MML.
- q. Supervisar la conformación de los comités, en el marco de la normativa vigente, y realizar las designaciones correspondientes.
- r. Velar por la implementación y funcionamiento de los sistemas de gestión en la entidad, de acuerdo con la normativa vigente.
- s. Resolver otros asuntos no contemplados que conlleven al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

## Artículo 12.- Órganos dependientes

Bajo la dependencia de Gerencia General se encuentran 04 Oficinas Generales: Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, Oficina General de Asesoría Jurídica, Oficina General de Administración y Oficina General de Innovación y Desarrollo Tecnológico, 01 Gerencia: Gerencia de Operaciones y 02 Oficinas: Oficina de Integridad y Cumplimiento y Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.

Adicionalmente, tiene una relación horizontal de coordinación con el Órgano de Control Institucional, que forma parte de la Contraloría General de la República.

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 10 de 42

## CAPÍTULO II ÓRGANOS DE CONTROL

### 0.2.1 Órgano de Control Institucional


#### Artículo 13.- Órgano de Control Institucional

El Órgano de Control Institucional -OCI, es el órgano conformante del Sistema Nacional de Control, responsable de llevar a cabo el control gubernamental de la entidad, para la correcta y transparente gestión de sus recursos y bienes, cautelando la legalidad y eficiencia de sus actos y operaciones, así como, el logro de sus resultados mediante la realización de servicios de control (simultáneo y posterior) y servicios relacionados, conforme a las disposiciones de la Ley y las que emita la Contraloría General de la República, como ente técnico rector del Sistema. Está a cargo de un Jefe.


El OCI se ubica en el mayor nivel jerárquico de la estructura orgánica de la entidad, para el ejercicio independiente del control gubernamental y coordinación directa con el titular de la entidad.

#### Artículo 14.- Funciones del Órgano de Control Institucional

- a. Formular en coordinación con las unidades orgánicas competentes de la Contraloría, el Plan Anual de Control, de acuerdo a las disposiciones que sobre la materia emita la Contraloría.
- b. Formular y remitir para aprobación del órgano desconcentrado o de la unidad orgánica a cuyo ámbito de control pertenece, la propuesta de la carpeta de servicio correspondiente al servicio de control posterior a ser realizado, de acuerdo a los lineamientos y normativa aplicable.
- c. Comunicar al Titular de la entidad bajo su ámbito de control, el inicio de los servicios de control gubernamental. Cuando se trate de servicios de control gubernamental a realizarse en entidades que no corresponden al ámbito de control del OCI, la comisión de control es acreditada ante el Titular de la entidad, por la Vicecontraloría, la Gerencia Regional de Control o la Subgerencia de Control, según corresponda.
- d. Ejercer el control gubernamental conforme a las disposiciones establecidas en la Ley, las Normas Generales de Control Gubernamental y demás normativa emitida por la Contraloría.
- e. Formular, aprobar y notificar a la entidad, los informes resultantes de los servicios de control gubernamental. El OCI, según las disposiciones aplicables vigentes, remite a la unidad orgánica o al órgano desconcentrado de la Contraloría del cual depende, el informe de control para su aprobación. Asimismo, cuando la Vicecontraloría, la Gerencia Regional de Control o la Subgerencia de Control lo disponga, el OCI remite a dichos órganos o unidad orgánica, según corresponda, el informe de control aprobado para su notificación a la entidad.
- f. Elaborar la Carpeta de Control y remitirla al órgano desconcentrado o a la unidad orgánica de la Contraloría a cuyo ámbito de control pertenece el OCI, para su comunicación al Ministerio Público, conforme a las disposiciones emitidas por la Contraloría.
- g. Recibir y atender, o de corresponder, derivar las denuncias que presentan las personas naturales o jurídicas, de acuerdo a la normativa aplicable.
- h. Realizar los servicios de control gubernamental, respecto a las denuncias evaluadas que les sean derivadas, de acuerdo a los lineamientos y normativa aplicable.
- i. Efectuar el seguimiento a la implementación de las recomendaciones, así como de las acciones preventivas o correctivas que adopte la entidad, a partir de los informes resultantes de los servicios de control, conforme a la normativa específica que para tal efecto emite la Contraloría.
- j. Realizar el registro oportuno en los sistemas informáticos establecidos por la Contraloría, de la información sobre los avances de los servicios de control gubernamental a su cargo, así como de los informes resultantes de dichos servicios.

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 11 de 42

- k. Analizar las solicitudes de servicios de control gubernamental, que incluye pedidos de información presentados por el Congreso de la República, de acuerdo a los lineamientos y normativa aplicable.
- l. Apoyar a las comisiones auditoras, comisiones de control, equipos o personal que designe la Contraloría para la realización de los servicios de control gubernamental en la entidad en la cual se encuentra el OCI, de acuerdo a la disponibilidad de su capacidad operativa.
- m. Realizar las acciones que disponga la Contraloría respecto a la implementación del Sistema de Control interno en la entidad, de acuerdo con la normativa aplicable.
- n. Coadyuvar con la ejecución de las actividades de audiencias públicas y participación ciudadana desarrolladas en su ámbito de competencia.
- o. Cumplir con los encargos asignados en normas con rango de Ley o norma de ámbito nacional con rango o fuerza de ley, así como los asignados en los reglamentos, directivas, manuales, procedimientos y demás normativa emitida por la Contraloría.
- p. Cumplir diligente y oportunamente con los encargos y requerimientos que le formule la Contraloría.
- q. Mantener ordenados, custodiados y a disposición de la Contraloría durante diez (10 años) los informes resultantes de los servicios de control gubernamental, documentación de control o papeles de trabajo, denuncias recibidas y en general toda documentación relativa a las funciones del OCI, luego de los cuales quedan sujetos a las normas de archivo vigente para el sector público.
- r. Remitir a la Contraloría el acervo documentario del OCI respecto a los servicios de control gubernamental, en caso se desactive o extinga la entidad en la cual el OCI desarrolla sus funciones.
- s. Mantener en reserva y confidencialidad la información y resultados obtenidos en el ejercicio de sus funciones.
- t. Otras que establezca la Contraloría.

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 12 de 42

## CAPÍTULO III ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO


### 0.3.1 OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN

#### Artículo 15.- Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

La Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización es el órgano estratégico de asesoramiento responsable de supervisar los procesos de planeamiento, presupuesto, organización, modernización y de programación multianual de inversiones. Pertenecce al segundo nivel organizacional jerárquico de la entidad. Depende directamente de Gerencia General.

#### Artículo 16.- Funciones de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

- a. Colaborar con la Gerencia General en la dirección de la entidad de acuerdo con sus competencias.
- b. Planear, organizar, dirigir y controlar, en el ámbito institucional, los procesos técnicos de los Sistemas Administrativos de Presupuesto Público, Planeamiento Estratégico, formulación y evaluación de Inversión Pública y Modernización.
- c. Elaborar y proponer a la alta dirección los ejes estratégicos y los lineamientos en materia de planeamiento estratégico institucional, alineado a los objetivos de la MML.
- d. Realizar la investigación económica y las propuestas de nuevas tendencias en materia de tributación y de gestión de la entidad.
- e. Elaborar el informe técnico que sustente la determinación de los arbitrios correspondientes al Cercado de Lima.
- f. Planificar, ejecutar y supervisar la encuesta de satisfacción, percepción y valoración por parte de los ciudadanos, respecto a la calidad de los servicios que presta la entidad.
- g. Emitir opinión técnico-económica sobre temas que deben ser evaluados por la entidad para sus fines o por solicitud de los órganos o unidades orgánicas.
- h. Elaborar la propuesta del Marco Estratégico y del Plan Operativo Institucional, así como evaluar y comunicar periódicamente los resultados a la Alta Dirección.
- i. Realizar la proyección de la recaudación de los ingresos de la MML y de los ingresos propios que administra el SAT; evaluar su desempeño, saldos y otros indicadores de gestión, en el marco del logro de los objetivos y metas de la entidad e informar a la alta dirección y a los órganos y unidades orgánicas del SAT.
- j. Establecer y/o implementar los parámetros necesarios para el cálculo de deuda tributaria y no tributaria, en coordinación con los órganos y unidades orgánicas correspondientes, de acuerdo con la normatividad vigente.
- k. Gestionar y coordinar el Proceso Presupuestario de la entidad, sujetándose a las disposiciones del Sistema Nacional de Presupuesto Público y las que emita la Dirección General de Presupuesto Público como su ente rector.
- l. Formular e implementar los procedimientos y lineamientos para la gestión del proceso presupuestario en la entidad, brindando asesoramiento técnico y coordinando con los órganos y unidades orgánicas.
- m. Elaborar el proyecto de Presupuesto Institucional Anual con una perspectiva de programación multianual y gestionar la aprobación del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA).
- n. Realizar la conciliación presupuestal de manera semestral y anual de la entidad, de conformidad con el marco legal vigente.
- o. Gestionar y monitorear la formulación y evaluación de las propuestas de inversiones, de conformidad con los lineamientos establecidos en el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.
- p. Participar en la modificación de los documentos de gestión, en el marco de sus competencias.
- q. Ejecutar las actividades de fiscalización posterior, en los actos resolutive de su competencia.

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 13 de 42

- r. Participar en las acciones necesarias como parte de la implementación y funcionamiento del Sistema de Control Interno.
- s. Realizar las acciones pertinentes orientadas al logro de las metas establecidas en los planes institucionales, en el marco de sus competencias.
- t. Participar en las acciones encomendadas como miembro de los Comités o Comisiones que se conformen en la entidad, en base a la normativa vigente o lo dispuesto por la Gerencia General.
- u. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia General, en el marco de sus competencias o aquellas que le corresponda por norma expresa.

**Artículo 17.-** La Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización para el cumplimiento de sus objetivos y funciones cuenta con la siguiente unidad orgánica:

- Oficina de Modernización


### **0.3.1.1 OFICINA DE MODERNIZACIÓN**

#### **Artículo 18.- Oficina de Modernización**

La Oficina de Modernización es la unidad orgánica responsable de garantizar la modernización de la gestión institucional, el mejoramiento continuo de los procesos, y el mantenimiento al Sistema de Gestión de la Calidad. Pertenecce al tercer nivel organizacional jerárquico de la entidad. Depende directamente de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.

#### **Artículo 19.- Funciones específicas de la Oficina de Modernización**

- a. Dirigir el proceso de modernización de la gestión y asesorar a los órganos y unidades orgánicas, conforme a las disposiciones normativas del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, emitiendo opinión técnica en el marco de sus competencias.
- b. Promover e implementar las normas, metodologías, instrumentos, estrategias y lineamientos sobre gestión por procesos, simplificación administrativa, calidad de la prestación de los bienes y servicios y gobierno abierto, conforme a las disposiciones normativas de la materia, en coordinación con los órganos y unidades orgánicas.
- c. Coordinar y ejecutar el diseño, estructura y organización de la entidad; así como la elaboración y actualización de sus documentos de gestión en materia organizacional y de procedimientos administrativos TUPA y TUSNE, conforme la normativa de la materia.
- d. Implementar acciones vinculadas a la identificación, seguimiento y documentación de la gestión del conocimiento.
- e. Implementar las actividades destinadas a la evaluación de riesgos de gestión, en el marco de las disposiciones sobre la materia.
- f. Identificar e implementar oportunidades de integración de servicios en todas sus modalidades, para brindar mejores servicios a la ciudadanía, en coordinación con el ente rector de la materia.
- g. Analizar, proponer y definir mejoras en los procesos de la entidad, en coordinación con los órganos y unidades orgánicas, alineadas a las estrategias institucionales.
- h. Elaborar y actualizar los documentos de soporte de procesos que contribuyan al mejor desenvolvimiento de la entidad, en el marco de la normativa vigente.
- i. Planificar, controlar y auditar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- j. Canalizar y gestionar con los órganos y unidades orgánicas, de ser el caso, la implementación de sugerencias efectuadas por los ciudadanos.
- k. Ejecutar las actividades de fiscalización posterior, en los actos resolutive de su competencia.
- l. Participar en las acciones necesarias como parte de la implementación y funcionamiento del Sistema de Control Interno.

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 14 de 42

- m. Realizar las acciones pertinentes orientadas al logro de las metas establecidas en los planes institucionales, en el marco de sus competencias.
- n. Participar en las acciones encomendadas como miembro de los Comités que se conformen en la entidad, en base a la normativa vigente o lo dispuesto por la Gerencia General.
- o. Realizar otras funciones que le asigne la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, en el marco de sus competencias o aquellas que le corresponda por norma expresa.

### 0.3.2 OFICINA GENERAL DE ASESORÍA JURÍDICA


#### Artículo 20.- Oficina General de Asesoría Jurídica

La Oficina General de Asesoría Jurídica es el órgano de asesoramiento responsable de velar por el cumplimiento de los dispositivos en materia legal, la defensa de los intereses de la entidad, así como de emitir los informes técnicos legales en materia de ratificaciones. Pertenece al segundo nivel organizacional jerárquico de la entidad. Depende directamente de Gerencia General.

#### Artículo 21.- Funciones específicas de la Oficina General de Asesoría Jurídica

- a. Colaborar con la Gerencia General en la dirección de la entidad de acuerdo con sus competencias.
- b. Fijar la posición institucional respecto de la interpretación de la normatividad que afecte a las actividades desarrolladas por el SAT.
- c. Brindar asesoría legal en temas de gestión y competencia del SAT, a los órganos y unidades orgánicas de la entidad.
- d. Representar a la entidad ante las autoridades administrativas, policiales y judiciales cuando se requiera, y a la MML cuando se le confiere la facultad para actuar en su nombre.
- e. Atender las solicitudes de información requeridas por el Poder Judicial.
- f. Absolver las consultas recibidas de otras entidades e instituciones en temas de interés o vinculados a la competencia del SAT.
- g. Elaborar y proponer proyectos de normas tales como ordenanzas, reglamentos, directivas, circulares, resoluciones de Gerencia General y otras, que estén relacionadas a la entidad.
- h. Evaluar y emitir opinión técnico legal respecto de la ratificación de las ordenanzas que crean, modifican o suprimen contribuciones y tasas aprobadas por las municipalidades distritales, en la jurisdicción de la provincia de Lima.
- i. Revisar la base legal de los documentos de gestión y de los documentos internos normativos que soportan los procesos de la entidad.
- j. Elaborar y suscribir el informe legal que sirve de sustento al Manual de Operaciones - MOP, Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA, Texto Único de Procedimientos No Exclusivos - TUSNE u otro documento o instrumento de gestión, en el marco de la normativa vigente.
- k. Emitir opinión sobre la viabilidad legal de los convenios de la entidad.
- l. Ejecutar las actividades de fiscalización posterior, en los actos resolutivos de su competencia.
- m. Participar en las acciones necesarias como parte de la implementación y funcionamiento del Sistema de Control Interno.
- n. Realizar las acciones pertinentes orientadas al logro de las metas establecidas en los planes institucionales, en el marco de sus competencias.
- o. Participar en las acciones encomendadas como miembro de los Comités o Comisiones que se conformen en la entidad, en base a la normativa vigente o lo dispuesto por la Gerencia General.
- p. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia General, en el marco de sus competencias o aquellas que le corresponda por norma expresa.



	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 15 de 42


### 0.3.3 OFICINA DE INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO

#### Artículo 22.- Oficina de Integridad y Cumplimiento

La Oficina de Integridad y Cumplimiento es la unidad orgánica de asesoramiento responsable de ejercer la función de integridad y apoyar al titular en la implementación del Sistema de Control Interno en la entidad. Pertenece al tercer nivel organizacional jerárquico de la entidad. Depende directamente de Gerencia General.

#### Artículo 23.- Funciones de la Oficina de Integridad y Cumplimiento

- a. Conducir la gestión de riesgos que afectan la integridad pública, en coordinación con el titular y los órganos y unidades orgánicas de la entidad.
- b. Implementar las medidas de control respecto de los riesgos de integridad identificados.
- c. Proponer ante el titular de la entidad el programa de integridad y lucha contra la corrupción; así como supervisar su cumplimiento.
- d. Articular con la Secretaría de Integridad Pública la implementación del Modelo de Integridad en su entidad.
- e. Proponer la incorporación de objetivos y acciones de integridad en los planes estratégicos de la entidad.
- f. Implementar, conducir y dirigir la estrategia institucional de integridad y lucha contra la corrupción, así como supervisar su cumplimiento.
- g. Supervisar el cumplimiento de la normativa vigente de transparencia, gestión de intereses y conflicto de intereses.
- h. Coordinar con el titular y los demás órganos o unidades orgánicas de la entidad, la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación del sistema de control interno.
- i. Coordinar e implementar el desarrollo de actividades de capacitación en materia de ética pública, transparencia y acceso a la información pública, gestión de intereses, conflicto de intereses, control interno y otras materias vinculadas con la integridad y lucha contra la corrupción.
- j. Recibir, evaluar, derivar e impulsar la atención de denuncias que sobre supuestos actos de corrupción se reciban a través de los mecanismos habilitados por la entidad, asegurando la reserva de información cuando corresponda; asimismo, realiza el seguimiento y sistematización de la información relativa a la atención de denuncias.
- k. Otorgar las medidas de protección al denunciante o testigos cuando corresponda.
- l. Orientar y asesorar a los servidores civiles sobre dudas, problemas éticos, situaciones de conflicto de interés, así como sobre los canales de denuncias y medidas de protección existentes en la entidad y otros aspectos en materia de integridad.
- m. Monitorear la implementación del modelo de integridad en la entidad.
- n. Examinar y evaluar los sistemas y procedimientos establecidos para asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables a la entidad.
- o. Gestionar el libro de reclamaciones y atender los reclamos de los ciudadanos respecto de las actuaciones del SAT, identificar los más recurrentes para plantear recomendaciones a los órganos y unidades orgánicas y reportar al ente rector de la materia, en el marco de la normativa vigente.
- p. Coordinar y atender a las entidades externas para dar atención a los ciudadanos respecto de los reclamos vinculados con la competencia del SAT.
- q. Ejecutar las actividades de fiscalización posterior, en los actos resolutivos de su competencia.
- r. Realizar las acciones pertinentes orientadas al logro de las metas establecidas en los planes institucionales, en el marco de sus competencias.
- s. Participar en las acciones encomendadas como miembro de los Comités que se conformen en la entidad, en base a la normativa vigente o lo dispuesto por la Gerencia General.
- t. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia General, en el marco de sus competencias o aquellas que le corresponda por norma expresa.

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 16 de 42

## CAPÍTULO IV ÓRGANOS DE APOYO

### 4.1 OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

#### Artículo 24.- Oficina General de Administración


La Oficina General de Administración es el órgano responsable de controlar el uso de los recursos económicos, financieros, materiales y humanos de la institución. Pertenece al segundo nivel organizacional jerárquico de la entidad. Depende directamente de Gerencia General.

#### Artículo 25.- Funciones específicas de la Oficina General de Administración

- a. Colaborar con la Gerencia General en la dirección de la entidad de acuerdo a sus competencias.
- b. Planificar, organizar, dirigir y controlar, en el ámbito institucional, los procesos técnicos de los Sistemas Administrativos vinculados a la gestión de recursos humanos, abastecimiento, contabilidad, tesorería y otros que sean de su competencia.
- c. Administrar los recursos financieros en concordancia con las estrategias institucionales, el Plan Operativo Institucional y el Presupuesto Institucional, así como informar oportuna y periódicamente a la Alta Dirección y a las entidades competentes sobre la situación financiera de la entidad.
- d. Proponer directivas y normas de aplicación en el ámbito institucional relacionadas con los Sistemas Administrativos de gestión de recursos humanos, abastecimiento, contabilidad, tesorería y otros que sean de su competencia.
- e. Supervisar las actividades y procesos de control y conciliación contable de las operaciones que afecten a la cartera administrada por la entidad.
- f. Dirigir y supervisar la formulación de los estados financieros y presupuestarios de la entidad.
- g. Controlar la ejecución del Plan de Desarrollo de las Personas – PDP de la entidad.
- h. Controlar la administración de los bienes muebles e inmuebles de la entidad, así como del control y la actualización del margesí de estos.
- i. Gestionar los actos de adquisición, administración, disposición, registro y supervisión de los bienes de la entidad.
- j. Efectuar las acciones de control sobre los procesos de administración de los bienes de la entidad y custodia de los activos y de los bienes en el almacén.
- k. Participar en coordinación con la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, en las fases de programación y formulación del presupuesto institucional de la entidad, así como conducir su fase de ejecución.
- l. Administrar y mantener actualizado en el ámbito de su competencia el Registro de Declaraciones Juradas de la Contraloría General de la República, de conformidad con la normatividad vigente.
- m. Revisar y elevar los planes o políticas institucionales para su aprobación por Gerencia General.
- n. Ejecutar las actividades de fiscalización posterior, en los actos resolutivos de su competencia.
- o. Participar en las acciones necesarias como parte de la implementación y funcionamiento del Sistema de Control Interno.
- p. Realizar las acciones pertinentes orientadas al logro de las metas establecidas en los planes institucionales, en el marco de sus competencias.
- q. Participar en las acciones encomendadas como miembro de los Comités o Comisiones que se conformen en la entidad, en base a la normativa vigente o lo dispuesto por Gerencia General.
- r. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia General, en el marco de sus competencias o aquellas que le corresponda por norma expresa.

**Artículo 26.-** La Oficina General de Administración para el cumplimiento de sus objetivos y funciones cuenta con las siguientes unidades orgánicas:



	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 17 de 42

- Oficina de Administración y Finanzas.
- Oficina de Recursos Humanos.


#### 4.1.1 OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

##### Artículo 27.- Oficina de Administración y Finanzas

La Oficina de Administración y Finanzas es la unidad orgánica responsable de la administración de los recursos financieros de la entidad, la provisión y control de recursos y servicios necesarios para el normal funcionamiento del SAT, mantener los bienes e infraestructura de la entidad, gestionar la seguridad, administrar y preservar el acervo documentario de la entidad y ejecutar las inversiones. Pertenecce al tercer nivel organizacional jerárquico de la entidad. Depende directamente de la Oficina General de Administración.

##### Artículo 28.- Funciones específicas de la Oficina de Administración y Finanzas

- Gestionar la ejecución de los procesos vinculados a la Cadena de Abastecimiento Público, la gestión del flujo financiero, la gestión contable de hechos económicos, financieros y patrimoniales y los fondos públicos provenientes del endeudamiento, conforme a la normativa vigente.
- Proponer normas, lineamientos, directivas y buenas prácticas de gestión interna sobre la operatividad del Sistema Nacional de Abastecimiento; tesorería y contabilidad de la entidad.
- Coordinar, consolidar y elaborar la programación multianual de los bienes, servicios y obras requeridos por los órganos y unidades orgánicas de la entidad, a través de la elaboración del Cuadro Multianual de Necesidades.
- Suscribir contratos y/o convenios relacionados a la adquisición de bienes, contratación de servicios, ejecución de obras y otros de su competencia.
- Gestionar los bienes de la entidad a través del registro, almacenamiento, distribución, disposición y supervisión de estos.
- Coordinar y ejecutar acciones de mantenimiento, conservación y seguridad sobre los bienes muebles e inmuebles de la entidad.
- Conducir la ejecución de las inversiones de la entidad en el marco de la normativa vigente.
- Registrar y mantener actualizada la información de la ejecución de las inversiones en el Banco de Inversiones durante la fase de ejecución y remitir información que solicite la DGPMI y los demás órganos del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.
- Administrar el archivo documentario de la entidad y asegurar la conservación y preservación de la documentación custodiada, de acuerdo con la normativa vigente.
- Elaborar el Plan Anual de Archivo Institucional, de acuerdo con las normas del Archivo General de la Nación.
- Gestionar la ejecución financiera del ingreso en sus fases determinado y recaudado además del gasto en sus fases compromiso, devengado y girado, a través del Sistema Integrado de Administración Financiera de Recursos Públicos SIAF- RP.
- Ejecutar el proceso de recaudación, depósito y conciliación de los ingresos generados por la entidad, por las diferentes fuentes de financiamiento, efectuando su oportuno registro en el SIAF-SP.
- Asegurar que la atención en el pago de las obligaciones de los canales que administra la entidad, se encuentre dentro de los estándares del Sistema de Gestión de la Calidad y en el marco de la normativa vigente.
- Implementar la aplicación de medidas de seguridad para la custodia y traslado del dinero en efectivo, así como para la custodia de cheques y documentos valorados en poder de la entidad.
- Implementar medidas de seguimiento y verificación del estado y uso de los Fondos Públicos, que comprende arqueos de los flujos financieros y/o valores, conciliaciones, y demás acciones que determine el ente rector.

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 18 de 42

- p. Supervisar la emisión de los estados financieros de la entidad y de las conciliaciones contables de las operaciones que afecten a la cartera administrada de la Municipalidad Metropolitana de Lima.
- q. Remitir información de los saldos de la cartera tributaria y no tributaria hacia la MML.
- r. Emitir y firmar las resoluciones de pago en bienes y/o servicios de deudas tributarias y no tributarias.
- s. Solicitar ante el ente rector y las entidades financieras la apertura y cierre de cuentas corrientes
- t. Controlar la centralización de los recursos financieros del SAT en la Cuenta Única del Tesoro (CUT).
- u. Disponer la ejecución de Cartas fianzas por perdidas de convenio de fraccionamiento o incumplimiento de contratos de adquisiciones de bienes y servicios.
- v. Controlar el proceso de recaudación de la MML y su respectivo registro en el SIAF-SP.
- w. Ejecutar las actividades de fiscalización posterior, en los actos resolutiveos de su competencia.
- x. Participar en las acciones necesarias como parte de la implementación y funcionamiento del Sistema de Control Interno.
- y. Realizar las acciones pertinentes orientadas al logro de las metas establecidas en los planes institucionales, en el marco de sus competencias.
- z. Participar en las acciones encomendadas como miembro de los Comités que se conformen en la entidad, en base a la normativa vigente o lo dispuesto por la Gerencia General.
- aa. Realizar otras funciones que le asigne la Oficina General de Administración, en el marco de sus competencias o aquellas que le corresponda por norma expresa.


#### 4.1.2 OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

##### Artículo 29.- Oficina de Recursos Humanos

La Oficina de Recursos Humanos es la unidad orgánica responsable de formular, proponer y supervisar las políticas, normas, planes y otros instrumentos administrativos relacionados con la planificación de políticas de recursos humanos, organización del trabajo y su distribución, gestión del empleo, gestión del rendimiento, gestión de la compensación, gestión del desarrollo y la capacitación y gestión de relaciones humanas y sociales. Pertenecce al tercer nivel organizacional jerárquico de la entidad. Depende directamente de la Oficina General de Administración.

##### Artículo 30.- Funciones específicas de la Oficina de Recursos Humanos

- a. Formular y proponer estrategias, políticas, procedimientos y la planificación de recursos humanos, alineado a los objetivos de la entidad y disposiciones emitidas por el ente rector en materia de Gestión de Recursos Humanos.
- b. Proponer el diseño y administración de los puestos alineado a los objetivos de la entidad y disposiciones emitidas por el ente rector en materia de Gestión de Recursos Humanos.
- c. Realizar el estudio y análisis cualitativo y cuantitativo de la provisión de personal al servicio de la entidad de acuerdo a las necesidades institucionales.
- d. Gestionar el proceso de incorporación del personal de la entidad, que comprende la selección, vinculación, inducción y el período de prueba.
- e. Gestionar el proceso de administración de personas, que comprende la administración de legajos, control de asistencia, desplazamiento y desvinculación.
- f. Conducir los procedimientos administrativos disciplinarios, a través de la Secretaría Técnica, conducentes a determinar la responsabilidad administrativa disciplinaria del servidor civil, en el marco de la normativa aplicable, con la consecuente inscripción en el Registro Nacional de Sanciones contra servidores civiles, cuando corresponda.
- g. Gestionar el proceso de evaluación de desempeño del servicio civil de la entidad, que comprende la realización de un proceso integral, sistemático y continuo de apreciación objetiva y demostrable del rendimiento del servidor civil.

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 19 de 42

- h. Gestionar las compensaciones económicas y no económicas; que incluye la gestión de las planillas en base al registro de información laboral, la planilla mensual de pagos, la liquidación de beneficios sociales, pagos de aportes, retención de impuestos, entre otros.
- i. Gestionar la administración de la pensión de ex servidores en los casos que corresponda administrarla a la entidad conforme a ley.
- j. Gestionar el proceso de capacitación para los servidores civiles, fortaleciendo sus competencias y capacidades, alineado a los objetivos de la entidad.
- k. Gestionar las políticas de progresión en la carrera de los servidores civiles, a través de concursos públicos de méritos; siempre y cuando su régimen laboral lo contemple.
- l. Gestionar actividades de prevención y resolución de conflictos por intereses de un servidor civil o agremiación sindical adscritos a la entidad, en el marco de la normativa vigente.
- m. Gestionar las actividades orientadas a promover la prevención de riesgos de los servidores civiles en el ejercicio de su labor que puedan afectar su salud o integridad, en el marco de la normativa vigente.
- n. Gestionar actividades de bienestar social en base a las necesidades identificadas de los servidores civiles; en el marco de la normativa vigente.
- o. Proponer y aplicar el diagnóstico de cultura organizacional, medición de clima, planes de acción de mejora del clima y cultura organizacional en la entidad.
- p. Gestionar el proceso de comunicación interna, a través de los medios o canales establecidos por la entidad, mediante el cual se transmita mensajes a los servidores civiles.
- q. Emitir actos administrativos u otros documentos que correspondan en el marco de su competencia.
- r. Ejecutar las actividades de fiscalización posterior, en los actos resolutivos de su competencia.
- s. Participar en las acciones necesarias como parte de la implementación y funcionamiento del Sistema de Control Interno.
- t. Realizar las acciones pertinentes orientadas al logro de las metas establecidas en los planes institucionales, en el marco de sus competencias.
- u. Participar en las acciones encomendadas como miembro de los Comités que se conformen en la entidad, en base a la normativa vigente o lo dispuesto por la Gerencia General.
- v. Realizar otras funciones que le asigne la Oficina General de Administración, en el marco de sus competencias o aquellas que le corresponda por norma expresa.


## 4.2 OFICINA GENERAL DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

### Artículo 31.- Oficina General de Innovación y Desarrollo Tecnológico

La Oficina General de Innovación y Desarrollo Tecnológico es el órgano responsable de promover la innovación en la entidad desarrollando condiciones que permitan la creación de oportunidades en los servicios que brinda. Pertenece al segundo nivel organizacional jerárquico de la entidad. Depende directamente de Gerencia General.

### Artículo 32.- Funciones específicas de la Oficina General de Innovación y Desarrollo Tecnológico

- a. Colaborar con la Gerencia General en la dirección de la entidad en las áreas de su competencia.
- b. Implementar y dar mantenimiento al Laboratorio de Innovación de nuevos productos y servicios del SAT.
- c. Proponer programas y proyectos innovadores a través de herramientas digitales, tecnológicas, trabajo experimental, cocreación, multiactor, colaborativo y multidisciplinario.
- d. Controlar la gestión de las tecnologías de información, la gestión de la seguridad de la información y la gestión de la continuidad del negocio.
- e. Promover la estrategia de comunicación, capacitación, coordinación y sensibilización en el uso de herramientas digitales a los servidores civiles de la entidad.

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 20 de 42

- f. Promover la realización de alianzas con actores claves, así como la investigación e implementación de soluciones innovadoras en coordinación con entidades claves.
- g. Ejecutar las actividades de fiscalización posterior, en los actos resolutive de su competencia.
- h. Participar en las acciones necesarias como parte de la implementación y funcionamiento del Sistema de Control Interno.
- i. Realizar las acciones pertinentes orientadas al logro de las metas establecidas en los planes institucionales, en el marco de sus competencias.
- j. Participar en las acciones encomendadas como miembro de los Comités o Comisiones que se conformen en la entidad, en base a la normativa vigente o lo dispuesto por la Gerencia General.
- k. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia General, en el marco de sus competencias o aquellas que le corresponda por norma expresa.

**Artículo 33.-** La Oficina General de Innovación y Desarrollo Tecnológico para el cumplimiento de sus objetivos y funciones cuenta con la siguiente unidad orgánica:

- Oficina de Tecnologías de la Información.


#### **4.2.1 OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

##### **Artículo 34.- Oficina de Tecnologías de la Información**

La Oficina de Tecnologías de la Información es la unidad orgánica responsable de proponer y gestionar la estrategia de tecnología del SAT para la mejora e innovación de los servicios institucionales, optimizando las capacidades de la institución mediante el uso de tecnologías de la información. Pertenece al tercer nivel organizacional jerárquico de la entidad. Depende directamente de la Oficina General de Innovación y Desarrollo Tecnológico.

##### **Artículo 35.- Funciones específicas de la Oficina de Tecnologías de la Información**

- a. Investigar, evaluar y proponer a los órganos y unidades orgánicas, el uso de nuevas tecnologías digitales aplicables a los procesos de la entidad.
- b. Analizar y evaluar las solicitudes efectuadas por los órganos y unidades orgánicas, determinar su viabilidad y asegurar que los productos informáticos cumplan con las funciones esperadas.
- c. Formular y gestionar proyectos de innovación tecnológica, tecnologías digitales u otros, en coordinación con los órganos y unidades orgánicas del SAT.
- d. Diseñar, implementar y mantener los servicios digitales, la seguridad digital y la arquitectura digital de los sistemas de información; asegurando la calidad de estos.
- e. Asegurar que las tecnologías de información soporten eficazmente las operaciones de la entidad.
- f. Definir, proponer e implementar las acciones necesarias para mantener actualizada y operativa la infraestructura de tecnologías de información y el software necesario para el adecuado funcionamiento de los procesos del SAT, en coordinación con los órganos y unidades orgánicas.
- g. Programar, ejecutar y supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos, redes y equipos de comunicación de la entidad.
- h. Elaborar, aprobar, ejecutar y mantener actualizado el Plan de Contingencia Informático.
- i. Identificar, evaluar y comunicar los riesgos en los procesos informáticos del SAT, así como definir e implementar los controles para mitigarlos.
- j. Custodiar la información registrada, procesada y almacenada en los sistemas de información del SAT, e implementar los mecanismos que garanticen su disponibilidad.
- k. Emitir opinión sobre la viabilidad técnica de las iniciativas, inversiones o convenios institucionales, que tengan algún impacto sobre la infraestructura de Tecnologías de Información de la entidad.

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 21 de 42

- l. Gestionar la atención de los requerimientos de las áreas usuarias del SAT relacionados con equipamiento informático, software, datos y sistemas de información.
- m. Implementar controles de seguimiento y medición de los procesos y servicios digitales.
- n. Monitorear y evaluar la infraestructura de redes y comunicaciones y los sistemas de información de la entidad, con el fin de identificar brechas de seguridad digital y/o vulnerabilidades que puedan materializarse en riesgos.
- o. Atender y dar respuesta oportuna a los incidentes que comprometan la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información en el SAT.
- p. Ejecutar las actividades de fiscalización posterior, en los actos resolutivos de su competencia.
- q. Participar en las acciones necesarias como parte de la implementación y funcionamiento del Sistema de Control Interno.
- r. Realizar las acciones pertinentes orientadas al logro de las metas establecidas en los planes institucionales, en el marco de sus competencias.
- s. Participar en las acciones encomendadas como miembro de los Comités que se conformen en la entidad, en base a la normativa vigente o lo dispuesto por la Gerencia General.
- t. Realizar otras funciones que le asigne la Oficina General de Innovación y Desarrollo Tecnológico, en el marco de sus competencias o aquellas que le corresponda por norma expresa.


#### 4.3 OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL

##### Artículo 36.- Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional

La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional es la unidad orgánica responsable del fortalecimiento de la imagen institucional del SAT a través de los diferentes medios de comunicación, así como de promover la cultura tributaria e impulsar la Escuela SAT. Perteneció al tercer nivel organizacional jerárquico de la entidad. Depende directamente de Gerencia General.


##### Artículo 37.- Funciones específicas de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional

- a. Administrar las actividades de prensa orientadas a fortalecer la imagen institucional, en coordinación con la MML, así como evaluar y proponer la participación del SAT en actividades culturales, cívicas y de responsabilidad social, a través de la MML u otra entidad.
- b. Organizar, ejecutar y dirigir las actividades protocolares que organiza la entidad, así como atender su agenda oficial de actividades y compromisos.
- c. Elaborar la Memoria Institucional del SAT, previa coordinación con los órganos y unidades orgánicas involucradas.
- d. Elaborar el material informativo que fomente la cultura y el cumplimiento tributario, en coordinación con los órganos y unidades orgánicas involucradas.
- e. Realizar seguimiento y análisis correspondiente a la información emitida respecto de la entidad, por los diferentes medios de comunicación y establecer relaciones interinstitucionales que promuevan la imagen de la entidad.
- f. Aprobar el diseño del portal web de la institución, así como la distribución y ubicación de los contenidos que se difundan a través de este medio, en coordinación con los órganos y unidades orgánicas involucradas.
- g. Supervisar y controlar la estandarización y el uso adecuado del logo, lema, colores, símbolos, señalética y otros vinculados a la identidad del SAT.
- h. Gestionar las plataformas comunicacionales digitales de la entidad.
- i. Coordinar la organización y ejecución de los servicios de asesoría, así como el servicio de capacitaciones programadas o a medida para entidades públicas, gobiernos regionales o locales a nivel nacional, municipalidades fuera del ámbito nacional o público en general.

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 22 de 42

- j. Promover la suscripción de convenios de cooperación con municipalidades, regiones, entidades públicas o instituciones educativas de nivel superior nacionales o internacionales, para el desarrollo de capacitaciones sobre competencias institucionales.
- k. Ejecutar, en coordinación con instituciones educativas, diplomados, programas de especialización, cursos, seminarios y eventos académicos, en diversas modalidades, dirigidos a otras entidades y público en general, sobre la base de la suscripción de convenios de cooperación interinstitucional.
- l. Promover la investigación académica y desarrollar publicaciones en materia tributaria y de gestión local, en coordinación con los órganos y unidades orgánicas del SAT e instituciones de formación superior.
- m. Implementar los servicios bibliográficos y documentales de la biblioteca virtual de la entidad, así como administrar y custodiar los textos virtuales que se encuentran en ella.
- n. Ejecutar las actividades de fiscalización posterior, en los actos resolutivos de su competencia.
- o. Participar en las acciones necesarias como parte de la implementación y funcionamiento del Sistema de Control Interno.
- p. Realizar las acciones pertinentes orientadas al logro de las metas establecidas en los planes institucionales, en el marco de sus competencias.
- q. Participar en las acciones encomendadas como miembro de los Comités o Comisiones que se conformen en la entidad, en base a la normativa vigente o lo dispuesto por la Gerencia General.
- r. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia General, en el marco de sus competencias o aquellas que le corresponda por norma expresa.



	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 23 de 42

## CAPÍTULO V ÓRGANOS DE LÍNEA

### 5.1. GERENCIA DE OPERACIONES

#### Artículo 38.- Gerencia de Operaciones


La Gerencia de Operaciones es el órgano de línea responsable de velar por la ejecución eficiente de los procesos vinculados con la atención al ciudadano, fiscalización tributaria, determinación de deuda y la gestión de cobranza en la etapa pre coactiva y coactiva. Pertenece al segundo nivel organizacional jerárquico de la entidad. Depende directamente de Gerencia General.

#### Artículo 39.- Funciones específicas de la Gerencia de Operaciones

- a. Colaborar con la Gerencia General en la dirección de la entidad en las áreas de su competencia.
- b. Controlar la correcta orientación y atención a los contribuyentes y/o administrados.
- c. Cautelar la correcta determinación y liquidación de la deuda tributaria y no tributaria, según corresponda y designar al líder del proceso de emisión masiva.
- d. Controlar las actividades de cobranza necesarias para la recaudación de los ingresos municipales.
- e. Controlar se efectúe la fiscalización del cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- f. Velar por el cumplimiento de los lineamientos que permitan asegurar la consistencia de los datos, necesarios para una recaudación eficiente.
- g. Supervisar el cumplimiento de los lineamientos que permitan la recepción y derivación de la documentación dirigida a la entidad.
- h. Asegurar la atención de los recursos y solicitudes contenciosas y no contenciosas presentados por los ciudadanos.
- i. Verificar el cumplimiento de las resoluciones y solicitudes de información del Tribunal Fiscal, en los asuntos de su competencia o de la Subgerencia de Atención de Recursos y Trámites y remitir las resoluciones y solicitudes a los órganos y unidades orgánicas pertinentes, según sea el caso.
- j. Resolver las apelaciones en materia no tributaria derivadas del Procedimiento Administrativo Sancionador.
- k. Declarar la nulidad de las resoluciones que resuelven las solicitudes contenciosas y no contenciosas en materia tributaria y no tributaria.
- l. Controlar la atención de descargos presentados por los administrados en materia no tributaria, respecto del Informe Final de Instrucción emitido por la autoridad instructora, así como la emisión de la resolución mediante la cual se aplica la sanción o se decide archivar el procedimiento sancionador.
- m. Ejecutar las actividades de fiscalización posterior, en los actos resolutive de su competencia.
- n. Participar en las acciones necesarias como parte de la implementación y funcionamiento del Sistema de Control Interno.
- o. Realizar las acciones pertinentes orientadas al logro de las metas establecidas en los planes institucionales, en el marco de sus competencias.
- p. Participar en las acciones encomendadas como miembro de los Comités o Comisiones que se conformen en la entidad, en base a la normativa vigente o lo dispuesto por la Gerencia General.
- q. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia General en el marco de sus competencias o aquellas que le corresponda por norma expresa.

**Artículo 40.-** La Gerencia de Operaciones para el cumplimiento de sus objetivos y funciones cuenta con las siguientes unidades orgánicas:

- Subgerencia de Orientación y Registro.
- Subgerencia de Atención de Recursos y Trámites.

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 24 de 42

- Subgerencia de Fiscalización Tributaria.
- Subgerencia de Gestión de Cobranza.
- Subgerencia de Ejecución Coactiva.

#### 5.1.1 SUBGERENCIA DE ORIENTACIÓN Y REGISTRO

##### Artículo 41.- Subgerencia de Orientación y Registro

La Subgerencia de Orientación y Registro es la unidad orgánica responsable de brindar una adecuada orientación a los ciudadanos, asegurando el debido registro y determinación de la deuda en materia tributaria y no tributaria. Pertenece al tercer nivel organizacional jerárquico de la entidad. Depende directamente de la Gerencia de Operaciones.

##### Artículo 42.- Funciones específicas de la Subgerencia de Orientación y Registro

- Formular y ejecutar estrategias de orientación y atención, dentro de los estándares del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de los diversos canales de atención al ciudadano.
- Registrar información proporcionada por el ciudadano y asegurar la correcta determinación de sus obligaciones en materia tributaria.
- Registrar las multas no tributarias, asegurar la correcta determinación de deuda y asignación del responsable administrativo.
- Coordinar y brindar apoyo a las entidades externas para la imposición de infracciones.
- Registrar, custodiar y transferir las licencias de conducir remitidas por las entidades encargadas de la imposición de sanciones.
- Recibir, registrar y derivar toda documentación dirigida a la institución, cumpliendo los lineamientos para la recepción y derivación según las disposiciones vigentes en la materia.
- Registrar y gestionar las facilidades de pago de la deuda tributaria y no tributaria, solicitadas por los ciudadanos, de acuerdo con la normatividad vigente.
- Coordinar con la Subgerencia de Gestión de Cobranza, la notificación de los documentos que emita en el desarrollo de sus funciones.
- Ejecutar acciones de control, depuración, mantenimiento y actualización, que aseguren la consistencia de la información registrada en materia tributaria y no tributaria, en el marco de sus competencias.
- Ejecutar las actividades de fiscalización posterior, en los actos resolutive de su competencia.
- Participar en las acciones necesarias como parte de la implementación y funcionamiento del Sistema de Control Interno.
- Realizar las acciones pertinentes orientadas al logro de las metas establecidas en los planes institucionales, en el marco de sus competencias.
- Participar en las acciones encomendadas como miembro de los Comités que se conformen en la entidad, en base a la normativa vigente o lo dispuesto por la Gerencia General.
- Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia de Operaciones, en el marco de sus competencias o aquellas que le corresponda por norma expresa.

#### 5.1.2 SUBGERENCIA DE ATENCIÓN DE RECURSOS Y TRÁMITES


##### Artículo 43.- Subgerencia de Atención de Recursos y Trámites

La Subgerencia de Atención de Recursos y Trámites es la unidad orgánica responsable de velar por la atención de los recursos y trámites en materia tributaria y no tributaria, así como conducir la fase instructora del procedimiento administrativo sancionador. Pertenece al tercer nivel organizacional jerárquico de la entidad. Depende directamente de la Gerencia de Operaciones.

##### Artículo 44.- Funciones específicas de la Subgerencia de Recursos y Trámites

- Atender los recursos impugnatorios presentados por los contribuyentes y/o administrados, en primera instancia en materia tributaria.
- Atender las solicitudes no contenciosas en materia tributaria y no tributaria.



	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 25 de 42

- c. Coordinar con la Subgerencia de Gestión de Cobranza, la notificación de los documentos que emita en el desarrollo de sus funciones.
- d. Dar cumplimiento a las resoluciones y solicitudes de información requeridas por el Tribunal Fiscal emitidas dentro del procedimiento contencioso tributario y no contencioso.
- e. Atender las solicitudes de información en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en coordinación con los órganos y unidades orgánicas del SAT.
- f. Emitir el informe final de instrucción, según la normativa aplicable y remitir a la Subgerencia de Gestión de Cobranza, como autoridad encargada de la fase sancionadora.
- g. Dar respuesta a los trámites simples más recurrentes que presenten los administrados y/o contribuyentes que incidan en la correcta determinación de la responsabilidad de la obligación.
- h. Informar a los órganos y unidades orgánicas competentes los trámites simples más recurrentes, así como las causas que los motivan, para que tomen las acciones preventivas y correctivas pertinentes.
- i. Ejecutar las actividades de fiscalización posterior, en los actos resolutive de su competencia.
- j. Participar en las acciones necesarias como parte de la implementación y funcionamiento del Sistema de Control Interno.
- k. Realizar las acciones pertinentes orientadas al logro de las metas establecidas en los planes institucionales, en el marco de sus competencias.
- l. Participar en las acciones encomendadas como miembro de los Comités que se conformen en la entidad, en base a la normativa vigente o lo dispuesto por la Gerencia General.
- m. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia de Operaciones, en el marco de sus competencias o aquellas que le corresponda por norma expresa.


### 5.1.1 SUBGERENCIA DE FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA

#### Artículo 45.- Subgerencia de Fiscalización Tributaria

La Subgerencia de Fiscalización Tributaria es la unidad orgánica responsable de identificar a los omisos y/o subvaluadores de los tributos que la entidad administra, así como verificar la correcta determinación la deuda que resulte de dicho proceso. Pertenecce al tercer nivel organizacional jerárquico de la entidad. Depende directamente de la Gerencia de Operaciones.

#### Artículo 46.- Funciones específicas de la Subgerencia de Fiscalización Tributaria

- a. Formular y ejecutar estrategias de fiscalización que permitan una correcta determinación de las obligaciones tributarias.
- b. Planificar y ejecutar programas, campañas y operativos de fiscalización, así como acciones de verificación de determinación de las obligaciones tributarias en función a su facultad discrecional.
- c. Realizar coordinaciones con entidades externas a fin de contar con información que facilite el desarrollo de las actividades de registro de información en nuestras bases de datos de información.
- d. Registrar y verificar la liquidación y determinación de la deuda tributaria generada producto de las fiscalizaciones y/o verificaciones efectuadas.
- e. Coordinar con la Subgerencia de Gestión de Cobranza, la notificación de los actos que emita en el desarrollo de sus funciones.
- f. Emitir actos administrativos producto del proceso de fiscalización u otros documentos que correspondan, en el marco de sus competencias.
- g. Ejecutar acciones de control, depuración, mantenimiento y actualización, que aseguren la consistencia de la información registrada en materia tributaria, en el marco de sus competencias.
- h. Ejecutar las actividades de fiscalización posterior, en los actos resolutive de su competencia.

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 26 de 42

- i. Participar en las acciones necesarias como parte de la implementación y funcionamiento del Sistema de Control Interno.
- j. Realizar las acciones pertinentes orientadas al logro de las metas establecidas en los planes institucionales, en el marco de sus competencias.
- k. Participar en las acciones encomendadas como miembro de los Comités que se conformen en la entidad, en base a la normativa vigente o lo dispuesto por la Gerencia General.
- l. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia de Operaciones, en el marco de sus competencias o aquellas que le corresponda por norma expresa.


## 5.2.1 SUBGERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA

### Artículo 47.- Subgerencia de Gestión de Cobranza

La Subgerencia de Gestión de Cobranza es la unidad orgánica responsable de realizar la planificación, organización, dirección y control de las acciones de cobranza de la deuda tributaria y no tributaria, así como conducir la fase sancionadora del procedimiento administrativo sancionador. Pertenece al tercer nivel organizacional jerárquico de la organización. Depende directamente de la Gerencia de Operaciones.

### Artículo 48.- Funciones específicas de la Subgerencia de Gestión de Cobranza

- a. Formular y ejecutar las estrategias de cobranza de la deuda que promuevan el pago de las obligaciones tributarias y no tributarias.
- b. Programar, supervisar y desarrollar las actividades vinculadas con la gestión, verificación y seguimiento de la cobranza de la deuda de carácter tributario y no tributario.
- c. Efectuar el seguimiento del cumplimiento de las obligaciones tributarias y no tributarias y emitir los actos administrativos en estado pre coactivo que correspondan.
- d. Ejecutar y supervisar la emisión oportuna de los documentos que inician la gestión de cobranza en coordinación con los órganos y unidades orgánicas correspondientes.
- e. Gestionar y realizar la notificación oportuna de los actos administrativos u otros documentos emitidos por los órganos y unidades orgánicas de la entidad; y, mantener actualizada la información resultado de dicho proceso.
- f. Realizar la búsqueda y asignación de domicilios, de corresponder, que faciliten las acciones de gestión de cobranza.
- g. Aprobar las solicitudes de fraccionamiento de deuda u otras facilidades de pago, y/o autorizar las resoluciones de pérdida de fraccionamiento, en coordinación con la Subgerencia de Ejecución Coactiva, de corresponder.
- h. Atender los descargos presentados por los administrados en materia no tributaria, respecto del Informe Final de Instrucción emitido por la autoridad instructora.
- i. Emitir la resolución mediante la cual se aplica la sanción o se decide archivar el procedimiento sancionador.
- j. Revisión de los Informes Finales de Instrucción emitidos por la autoridad instructora.
- k. Ejecutar las actividades de fiscalización posterior, en los actos resolutivos de su competencia.
- l. Participar en las acciones necesarias como parte de la implementación y funcionamiento del Sistema de Control Interno.
- m. Realizar las acciones pertinentes orientadas al logro de las metas establecidas en los planes institucionales, en el marco de sus competencias.
- n. Participar en las acciones encomendadas como miembro de los Comités que se conformen en la entidad, en base a la normativa vigente o lo dispuesto por la Gerencia General.
- o. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia de Operaciones, en el marco de sus competencias o aquellas que le corresponda por norma expresa.

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 27 de 42

## 5.2.2 SUBGERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA

### Artículo 49.- Subgerencia de Ejecución Coactiva

La Subgerencia de Ejecución Coactiva es la unidad orgánica es responsable de planificar, organizar, dirigir y controlar la ejecución de la cobranza coactiva de la deuda tributaria y no tributaria. Pertenece al tercer nivel organizacional jerárquico de la entidad. Depende directamente de la Gerencia de Operaciones.


### Artículo 50.- Funciones específicas de la Subgerencia de Ejecución Coactiva

- Formular y ejecutar las estrategias de cobranza de la cartera exigible coactivamente que promuevan el pago de las obligaciones tributarias y no tributarias.
- Programar, supervisar y desarrollar las actividades vinculadas con la gestión, verificación y seguimiento de la cobranza de la cartera exigible coactivamente por deudas de carácter tributario y no tributario.
- Iniciar el procedimiento de ejecución coactiva con la notificación al obligado de la resolución de ejecución coactiva.
- Implementar planes y estrategias de trabajo orientados a mejorar la efectividad de la ejecución de las medidas cautelares dispuestas sobre deuda tributaria o no tributaria.
- Coordinar con la Subgerencia de Gestión de Cobranza la notificación de los actos administrativos emitidos en el procedimiento coactivo.
- Participar en la aprobación de las solicitudes de fraccionamiento de deuda u otras facilidades de pago, en coordinación con la Subgerencia de Gestión de Cobranza.
- Desarrollar actividades vinculadas al adecuado funcionamiento operativo de los depósitos vehiculares y asegurar la custodia de los bienes embargados.
- Coordinar con los diferentes órganos o unidades orgánicas de la entidad, con la Policía Nacional de Tránsito y con el área competente de la MML y otras entidades externas, para garantizar el desenvolvimiento normal de los procesos de su competencia.
- Verificar la correcta determinación de las costas y gastos liquidados en el Procedimiento de Ejecución Coactiva.
- Atender las Suspensiones, Tercerías y otros trámites presentados por los administrados y/o contribuyentes, así como solicitudes del Tribunal Fiscal u otra entidad externa, en el curso del procedimiento de cobranza coactiva.
- Programar, supervisar y desarrollar las actividades vinculadas con el proceso de chatarreo de vehículos.
- Ejecutar las actividades de fiscalización posterior, en los actos resolutivos de su competencia.
- Participar en las acciones necesarias como parte de la implementación y funcionamiento del Sistema de Control Interno.
- Realizar las acciones pertinentes orientadas al logro de las metas establecidas en los planes institucionales, en el marco de sus competencias.
- Participar en las acciones encomendadas como miembro de los Comités que se conformen en la entidad, en base a la normativa vigente o lo dispuesto por la Gerencia General.
- Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia de Operaciones, en el marco de sus competencias o aquellas que le corresponda por norma expresa.

## RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

### Artículo 51.- Coordinación interinstitucional

El Servicio de Administración Tributaria de Lima desarrolla relaciones de coordinación, asistencia y cooperación interinstitucional con la Municipalidad Metropolitana de Lima y sus órganos desconcentrados especiales, empresas municipales y entidades prestadoras de servicios, con entidades públicas de los diferentes niveles de gobierno, así como con instituciones del sector privado, para el cumplimiento de sus funciones y objetivos institucionales, para lo cual celebra convenios u otros mecanismos de cooperación interinstitucional.

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 28 de 42

### TÍTULO III: PROCESOS

#### Artículo 52.- De los Procesos

El SAT cuenta con los siguientes procesos

##### Procesos Estratégicos

- Planeamiento estratégico
- Gestión institucional
- Fortalecimiento de la misión SAT

##### Procesos Misionales

- Orientación al ciudadano
- Pago y recaudación
- Registro de obligaciones tributarias y determinación de deuda
- Atención de medios impugnatorios y solicitudes no contenciosas
- Registro de obligaciones no tributarias y determinación de deuda
- Fiscalización tributaria
- Gestión de cobranzas
- Notificación
- Custodia de bienes

##### Procesos de Soporte o Apoyo

- Gestión documentaria
- Gestión logística
- Gestión financiera
- Gestión de bienes patrimoniales
- Gestión de recursos humanos
- Gestión de las tecnologías de información
- Asesoría y defensa jurídica

#### Artículo 53.- Procesos Estratégicos

##### PE01: Planeamiento Estratégico

**Descripción:** Es el proceso que comprende las actividades de formulación, aprobación, seguimiento y monitoreo de estrategias institucionales, relacionados a la recaudación de todos los conceptos tributarios y no tributarios de la MML.


**Objetivo:** Contar con un marco estratégico alineado al Plan Estratégico Institucional de la MML.

**Dueño del proceso:** Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

##### PE02: Gestión Institucional

**Descripción:** Es el proceso que comprende actividades de planificación operativa, gestión presupuestal, normatividad y mejora de procesos, sistemas de gestión, gestión de proyectos, gestión de convenios y gestión de campaña masiva de la obligación tributaria, orientados a conseguir los resultados de la entidad.

**Objetivo:** Gestionar la aprobación de los planes y presupuesto institucional, así como, dirigir los proyectos, sistemas de gestión, implementación de mejoras y suscripción de convenios para el logro de los resultados esperados por la entidad.

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 29 de 42

**Dueño del proceso:** Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

### **PE03: Fortalecimiento de la Misión SAT**

**Descripción:** Es el proceso que comprende las actividades de fortalecimiento de la imagen institucional del SAT y de fortalecimiento del conocimiento y/o capacidad en tributación local, con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados por la entidad.

**Objetivo:** Gestionar las actividades orientadas a la capacitación de conocimientos relacionados a la tributación local, la mejora de la imagen Institucional del SAT a través de la comunicación interna y externa, así como, la entrega de incentivos y participación en campañas sociales.

**Dueño del proceso:** Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.

## **Artículo 54.- Procesos Misionales**

### **PM01: Orientación al Ciudadano**

**Descripción:** Es el proceso que comprende actividades de orientación al ciudadano por medio no presencial y presencial, así como, la administración de citas, las cuales culminan cuando se atiende las consultas al ciudadano para que cumpla adecuadamente con sus obligaciones tributarias y no tributarias.

**Objetivo:** Atender las consultas de los ciudadanos de manera oportuna y con calidad con el fin de facilitar el cumplimiento de sus obligaciones.

**Dueño del proceso:** Subgerencia de Orientación y Registro.

### **PM02: Pago y Recaudación**

**Descripción:** Es el proceso que comprende actividades de compromiso de pago, fraccionamiento de deuda, afiliación de débito automático, gestión para el pago en bienes o servicios y recaudación de pagos como facilidades para el cumplimiento de las obligaciones contraídas con la entidad.

**Objetivo:** Ofrecer facilidades para mejorar o incentivar el cumplimiento de pago de las obligaciones tributarias y no tributarias del ciudadano contraídas con la entidad.

**Dueño del proceso:** Subgerencia de Gestión de Cobranza.

### **PM03: Registro de Obligaciones Tributarias y Determinación de Deuda**


**Descripción:** Es el proceso que comprende actividades de registro de datos del ciudadano, registro de datos determinativos, determinación de deuda tributaria, verificación y actualización de valores, en los sistemas de la entidad.

**Objetivo:** Mantener actualizada la información del ciudadano y asegurar la correcta determinación de las obligaciones tributarias.

**Dueño del proceso:** Subgerencia de Gestión de Cobranza.

### **PM04: Atención de Medios Impugnatorios y Solicitudes No contenciosos**

**Descripción:** Es el proceso que comprende actividades de recepción, asignación, atención y seguimiento de trámites contenciosos y no contenciosos, que permitan mejorar la satisfacción respecto a los servicios brindados por la entidad.

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 30 de 42

**Objetivo:** Analizar y resolver los trámites contenciosos y no contenciosos en el marco de la normativa vigente.

**Dueño del proceso:** Subgerencia de Atención de recursos y trámites.

#### **PM05: Registro de Obligaciones No Tributarias y Determinación de Deuda**

**Descripción:** Es el proceso que comprende actividades de registro de documentos de imputación de cargos y multas administrativas, devolución de documentos de imputación de cargos y multas administrativas, determinación de responsable administrativo y control de calidad a la información registrada, así como, la emisión de la PIT electrónica, en los sistemas de la entidad.

**Objetivo:** Asegurar el correcto registro y la determinación de las obligaciones no tributarias del ciudadano por las infracciones impuestas por la entidad impositora.

**Dueño del proceso:** Subgerencia de Orientación y Registro

#### **PM06: Fiscalización Tributaria**

**Descripción:** Es el proceso que comprende actividades de verificación de la obligación tributaria e inspección de campo y/o documentaria, a fin de determinar el grado de cumplimiento de las obligaciones tributarias.

**Objetivo:** Gestionar la detección de omisos y/o subvaluadores de las obligaciones tributarias, a fin de fortalecer la recaudación tributaria.

**Dueño del proceso:** Subgerencia de Fiscalización tributaria

#### **PM07: Gestión de Cobranzas**

**Descripción:** Es el proceso que comprende actividades de cobranza inductiva, seguimiento y control de la deuda, así como, de la determinación y aplicación de medidas cautelares y remates, a fin de gestionar el pago oportuno o recuperación de deuda exigible.

**Objetivo:** Gestionar y ejecutar acciones conducentes al cumplimiento de las obligaciones tributarias y no tributarias de los ciudadanos, a través de la emisión y ejecución de actos administrativos inductivos, pre coactivos y coactivos.

**Dueño del proceso:** Subgerencia de Gestión de Cobranza.

#### **PM08: Notificación**

**Descripción:** Es el proceso que comprende actividades de notificación a ciudadanos y entidades, así como, la validación de diligencias de notificación, a fin de que el SAT logre una comunicación efectiva a través de la notificación oportuna de los documentos que emite.


**Objetivo:** Realizar la notificación oportuna de los actos administrativos y documentos que emite la entidad.

**Dueño del proceso:** Subgerencia de Gestión de Cobranza.

#### **PM09: Custodia de Bienes**

**Descripción:** Es el proceso que comprende actividades de gestión de depósitos, así como, de gestión de licencias de conducir, a fin de que el SAT realice un adecuado manejo de los bienes incautados.



	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 31 de 42

**Objetivo:** Asegurar el adecuado ingreso, custodia y entrega del bien incautado por la entidad.

**Dueño del proceso:** Sub gerencia de Ejecución Coactiva.

## Artículo 55.- Procesos de soporte

### PS01: Gestión Documentaria

**Descripción:** Es el proceso que comprende actividades de trámite documentario, gestión del archivo y gestión del acceso a la información, que se ejecutan para administrar el flujo de documentos, permitir la recuperación de información y determinar el tiempo que los documentos deben custodiarse.

**Objetivo:** Gestionar el acervo documental de la entidad para brindar la atención oportuna a los ciudadanos con transparencia en la información.

**Dueño del proceso:** Oficina de Administración y Finanzas.

### PS02: Gestión Logística

**Descripción:** Es el proceso que comprende actividades para la atención de las adquisiciones y la gestión de las existencias del almacén, para la adecuada prestación de los servicios que ofrece la entidad.

**Objetivo:** Abastecer a las áreas usuarias de la entidad de bienes y/o servicios necesarios para llevar a cabo la actividad que realizan, a través de adquisiciones eficientes en el marco de la Ley de Contrataciones del Estado.

**Dueño del proceso:** Oficina de Administración y Finanzas.

### PS03: Gestión Financiera

**Descripción:** Es el proceso que comprende actividades para el registro de devengado presupuestal y la gestión de los ingresos y gastos, para una eficiente ejecución financiera de la entidad.

**Objetivo:** Coordinar y controlar la ejecución financiera institucional (presupuestal y no presupuestal), según la normativa vigente.

**Dueño del proceso:** Oficina de Administración y Finanzas.

### PS04: Gestión de Bienes Patrimoniales


**Descripción:** Es el proceso que comprende actividades de control y mantenimiento de bienes patrimoniales, así como, de la seguridad de instalaciones, para garantizar el desempeño de las actividades de los servidores civiles y la atención de los ciudadanos en las instalaciones de la entidad.

**Objetivo:** Garantizar la operatividad, disponibilidad, conservación y seguridad de los bienes patrimoniales de la entidad, a fin de que las actividades se desarrollen con normalidad.

**Dueño del proceso:** Oficina de Administración y Finanzas.

### PS05: Gestión de Recursos Humanos

**Descripción:** Es el proceso que comprende actividades de incorporación de personal, gestión de personas, capacitación de servidores, gestión de las relaciones humanas y sociales, así

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 32 de 42

como, de la evaluación del desempeño, a fin de propiciar el acercamiento de la entidad con sus servidores civiles.

**Objetivo:** Gestionar y organizar las actividades referidas al Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos que permita cumplir con los objetivos estratégicos de la entidad.

**Dueño del proceso:** Oficina de Recursos Humanos.

#### **PS06: Gestión de las Tecnologías de Información**

**Descripción:** Es el proceso que comprende actividades de planificación y seguimiento de tecnologías de información, gestión de soporte informático a usuarios, gestión de las soluciones informáticas, gestión de infraestructura tecnológica, gestión de la seguridad de información e intercambio de información, para proveer sistemas de información e infraestructura tecnológica que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

**Objetivo:** Garantizar la operatividad y continuidad de la infraestructura tecnológica de la entidad.

**Dueño del proceso:** Oficina de Tecnologías de la Información.


#### **PS07: Asesoría y Defensa Jurídica**

**Descripción:** Es el proceso que comprende actividades de desarrollo jurídico legal, ratificación de ordenanzas distritales y defensa jurídica de los intereses del SAT, para resguardar y facilitar el ejercicio de las competencias de la entidad, así como, ejercer adecuadamente las acciones de defensa en los que la entidad o sus servidores civiles estén involucrados.

**Objetivo:** Asesorar y emitir opinión en materia legal y respecto de las solicitudes de ratificación de ordenanzas tributarias distritales de su competencia, así como, defender los intereses de la entidad.

**Dueño del proceso:** Oficina General de Asesoría Jurídica.




	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 33 de 42

## Artículo 56.- Inventario de procesos

N°	Nombre del proceso	Producto(s) del proceso	Tipo de Proceso	Dueño del Proceso	Procedimiento relacionado (de corresponder)
PE01	Planeamiento Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marco Estratégico aprobado.</li> </ul>	Estratégico	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninguno.</li> </ul>
PE02	Gestión Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo institucional POI aprobado.</li> <li>• Informe de Gestión Institucional.</li> <li>• Programación y formulación multianual del presupuesto institucional de apertura.</li> <li>• Presupuesto Inicial de Apertura (PIA) aprobado</li> <li>• Certificación presupuestaria aprobada.</li> <li>• Créditos y anulaciones aprobados.</li> <li>• Créditos Suplementarios. autorizados.</li> <li>• Informes de evaluación del presupuesto.</li> <li>• Ficha Única de Indicador aprobada.</li> <li>• Informe de evaluación económica.</li> <li>• Informe de Proyección de Ingresos de Recaudación.</li> <li>• Encuesta anual de satisfacción.</li> <li>• Informe situacional de convenios.</li> <li>• Texto único de procedimientos administrativos (TUPA).</li> <li>• Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE).</li> <li>• Documento elaborado, actualizado o dado de baja.</li> <li>• Mejora o adecuación normativa de procesos implementada.</li> <li>• Informes de Auditoría.</li> <li>• Informe de Indicadores.</li> <li>• Cuadernillo tributario.</li> <li>• Plan de Gobierno Digital aprobado.</li> <li>• Plan Anual de Contrataciones aprobado.</li> <li>• Plan Anual de Archivo aprobado.</li> <li>• Plan de Desarrollo de Personas aprobado.</li> <li>• Cartera de Inversiones para la Programación Multianual de Inversiones aprobada.</li> <li>• Informe técnico de viabilidad (PI).</li> <li>• Informe técnico de aprobación (IOARR).</li> </ul>	Estratégico	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de las Unidades Productoras de Servicios del SAT.</li> <li>• Formulación y evaluación de inversiones.</li> <li>• Auditorías Internas de la Calidad.</li> <li>• Gestión de actividades extraordinarias.</li> <li>• Elaboración, ejecución, difusión y control de convenios con entidades externas.</li> <li>• Control de Salida No Conforme.</li> <li>• Elaboración y Control de Documentos.</li> <li>• Control de Registros.</li> <li>• Acciones Correctivas.</li> <li>• Fiscalización Posterior de los Procedimientos Administrativos.</li> <li>• Gestión de la Campaña Masiva.</li> <li>• Atención de denuncias por presuntos actos de corrupción en el SAT y otorgamiento de medidas de protección.</li> <li>• Investigación de denuncias.</li> <li>• Atención de Reclamos y Sugerencias.</li> </ul>

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 34 de 42

N°	Nombre del proceso	Producto(s) del proceso	Tipo de Proceso	Dueño del Proceso	Procedimiento relacionado (de corresponder)
PE03	Fortalecimiento de la Misión del SAT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Anual de Comunicaciones aprobado.</li> <li>Notas de Prensa y/o entrevistas en medios de comunicación.</li> <li>Campaña publicitaria ejecutada.</li> <li>Página Web SAT y/o redes sociales con contenido actualizado.</li> <li>Informe de actividades de responsabilidad social.</li> <li>Memoria institucional aprobada.</li> <li>Informe de resultados del Programa de Cultura Tributaria en colegios.</li> <li>Informe de resultados del Programa del Contribuyente Puntual.</li> <li>Boletín de noticias (para gerentes o jefes).</li> <li>Página Web de Escuela SAT actualizada.</li> <li>Informe de evaluación de capacitaciones ejecutadas.</li> </ul>	Estratégico	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de la Memoria Institucional.</li> <li>Desarrollo de Asesorías Virtuales.</li> <li>Ejecución del Plan de Capacitación Externa de Escuela SAT.</li> <li>Atención de diseños publicitarios.</li> <li>Atención de consultas en redes sociales institucionales.</li> <li>Publicación de contenidos en redes sociales institucionales.</li> </ul>
PM01	Orientación al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consulta o solicitud atendida.</li> </ul>	Misional	Subgerencia de Orientación y Registro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientación al ciudadano por medio no presencial.</li> <li>Orientación Al Ciudadano por medio presencial.</li> <li>Administración de Citas.</li> <li>Aseguramiento de la Calidad de la Información Brindada al Ciudadano.</li> </ul>
PM02	Pago y Recaudación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fraccionamiento/compromiso aprobado.</li> <li>Resolución de pago en bienes o servicios aprobada.</li> <li>Pagos ejecutados y no ejecutados por débito automático.</li> <li>Transferencias a la cuenta de la Municipalidad de Lima, fiduciaria y cuentas del SAT.</li> <li>Imputación de abono.</li> <li>Registro de imputación al administrado.</li> <li>Resolución de pago y recibos emitidos.</li> </ul>	Misional	Subgerencia de Gestión de Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromiso de pago - materia tributaria.</li> <li>Compromiso de pago - materia no tributaria.</li> <li>Compromiso de pago a través de la agencia virtual SAT – materia no tributaria.</li> <li>Fraccionamiento de pago – Materia Tributaria.</li> <li>Débito automático.</li> <li>Pago de Deuda Tributaria y No Tributaria en Bienes y/o Servicios.</li> <li>Conciliación de la Recaudación de Pagos.</li> <li>Manual de Operaciones de Caja.</li> <li>Gestionar Facilidades de Pago.</li> </ul>

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 35 de 42

N°	Nombre del proceso	Producto(s) del proceso	Tipo de Proceso	Dueño del Proceso	Procedimiento relacionado (de corresponder)
PM03	Registro de obligaciones tributarias y Determinación de deuda	<ul style="list-style-type: none"> <li>Datos del Ciudadano registrados en el SIAT.</li> <li>Declaraciones juradas registradas.</li> <li>Liquidaciones registradas.</li> <li>Ficha de fiscalización registradas.</li> <li>Documento de deuda generada por registro de impuesto predial, impuesto al patrimonio vehicular, impuesto de alcabala, impuesto a las apuestas, impuesto a los juegos e impuesto a los EPND.</li> <li>Documento de deuda de multa tributaria.</li> </ul>	Misional	Subgerencia de Orientación y Registro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro y determinación de deuda tributaria fiscalizada de impuesto predial y arbitrios.</li> <li>Control y Seguimiento para la Corrección de Inconsistencias - MCSISAT Tributario.</li> <li>Atención de la solicitud de Constancia de no obligado al pago del Impuesto de Alcabala en la Agencia Virtual SAT.</li> <li>Registro de Solicitud de Liquidación del Impuesto de Alcabala en la Agencia Virtual SAT</li> <li>Registro del administrado en la Agencia Virtual SAT</li> <li>Registro presencial de datos del administrado.</li> <li>Registrar Declaración Jurada del Impuesto al Patrimonio Vehicular</li> <li>Registrar Liquidación del Impuesto de Alcabala</li> <li>Registrar Declaración Jurada del Impuesto Predial</li> <li>Registrar liquidación del impuesto a los juegos o del impuesto a los espectáculos públicos no deportivos</li> <li>Verificación de declaraciones juradas de impuesto al patrimonio vehicular registradas a través de la Agencia Virtual</li> <li>Atención de Solicitud de Constancia de No Adeudo Tributario y No Tributario</li> <li>Registro y actualización del domicilio fiscal</li> </ul>
PM04	Atención de Medios Impugnatorios y Solicitudes No contenciosas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio de elevación de expediente al Tribunal Fiscal.</li> <li>Informe final de instrucción (IFI); Resolución de archivamiento por nulidad, resolución de archivamiento por pago, Resolución que declara inadmisibile la apelación.</li> </ul>	Misional	Subgerencia de Atención de Recursos y Trámites	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención de Medios Impugnatorios en Segunda Instancia No Tributario.</li> <li>Atención de Reclamos y Sugerencias.</li> <li>Atención de Descargos, Medios</li> </ul>

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 36 de 42

N°	Nombre del proceso	Producto(s) del proceso	Tipo de Proceso	Dueño del Proceso	Procedimiento relacionado (de corresponder)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución de tercería y de suspensión de ejecución coactiva y levantamiento de medidas cautelares.</li> <li>Carta que atiende el trámite simple</li> <li>Resolución de reclamación tributaria.</li> <li>Resolución de inafectación o beneficio tributario.</li> <li>Resolución de compensación/ devolución en materia tributaria y no tributaria.</li> <li>Resolución de prescripción en materia tributaria y no tributaria.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Impugnatorios y Solicitudes No Contenciosas en Primera Instancia.</li> <li>Atención de trámites presentados por entidades públicas.</li> <li>Atención de cédulas de notificación del Poder Judicial</li> <li>Atención de trámites por devolución de documentos.</li> </ul>
PM05	Registro de obligaciones No tributarias y Determinación de deuda	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento imputación de cargo registrado.</li> <li>Documento de sanción registrado.</li> <li>Registro de información de asignación del obligado en SIAT</li> </ul>	Misional	Subgerencia de Orientación y Registro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro del administrado en la Agencia Virtual SAT</li> <li>Registro presencial de datos del administrado</li> <li>Emisión de documentos de infracción por faltas detectadas a través de medios electrónicos.</li> <li>Búsqueda de Domicilio alternativo</li> <li>Registro y Determinación de Deuda No Tributaria</li> <li>Control de calidad a los registros realizados por entidades externas</li> <li>Asignación del Responsable Administrativo - Deuda No tributaria</li> <li>Registro y Determinación de Deuda No Tributaria de Actas de Control impuestas a través de dispositivos electrónicos móviles</li> <li>Registro y pago de costas y gastos por la ejecución de medidas complementarias por infracciones administrativas de la Gerencia de Fiscalización y Control de la MML</li> <li>Atención de Solicitud de Constancia de No Adeudo Tributario y No Tributario</li> <li>Atención de Solicitudes de Constancia de</li> </ul>

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 37 de 42

N°	Nombre del proceso	Producto(s) del proceso	Tipo de Proceso	Dueño del Proceso	Procedimiento relacionado (de corresponder)
					Responsabilidad o No Responsabilidad de Pago por Deuda No Tributaria • Registro y actualización del domicilio fiscal
PM06	Fiscalización Tributaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimiento de fiscalización del impuesto predial notificado.</li> <li>• Requerimiento de fiscalización de otros tributos fiscalizables (Juegos, Apuestas y EPND)</li> <li>• Requerimiento de fiscalización del impuesto al patrimonio vehicular</li> <li>• Requerimiento de fiscalización del impuesto alcabala</li> <li>• Ficha de inspección predial</li> <li>• Ficha de fiscalización predial</li> <li>• Informe técnico de fiscalización o inspección</li> </ul>	Misional	Subgerencia de Fiscalización Tributaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiscalización, registro y determinación de impuesto al patrimonio vehicular y multa tributaria</li> <li>• Fiscalización tributaria de Impuesto Predial</li> <li>• Fiscalización, registro y determinación del impuesto de alcabala.</li> </ul>
PM07	Gestión de Cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos simples, correos, llamadas, SMS, mensaje WhatsApp, campañas y visitas realizadas.</li> <li>• Actos administrativos emitidos: Orden de pago, resolución de determinación, resolución de multa, resolución de pérdida de fraccionamiento, resolución de ejecución coactiva</li> <li>• Actos administrativos emitidos: informe final de instrucción, resolución de sanción, copia de documentos de infracción, constancia de imputación de responsabilidad, resolución de ejecución coactiva, resolución de pérdidas de fraccionamiento, resoluciones de gerencia de ampliación del procedimiento administrativo sancionador y resoluciones de gerencia de caducidad del procedimiento administrativo sancionador</li> <li>• Resolución de Ejecución Coactiva emitida.</li> <li>• Medida Cautelar emitida.</li> <li>• Informe de resultados de verificación y seguimiento de deudas.</li> </ul>	Misional	Subgerencia de Gestión de Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de Actos Administrativos Pre Coactivos Tributarios</li> <li>• Emisión de actos administrativos pre coactivos no tributarios</li> <li>• Suspensión del Procedimiento de Ejecución - No Tributario</li> <li>• Tercería de Propiedad del Procedimiento de Ejecución Coactiva - No Tributario</li> <li>• Envío de Información a las Centrales de Riesgo</li> <li>• Elaboración de Informe Técnico para evaluación de exoneración por estado de riesgo social y aplicación de la Resolución que otorga exoneración</li> <li>• Aplicación de Medidas Cautelares</li> <li>• Realizar Ejecución Forzosa y Remate de Bienes Embargados</li> <li>• Registro de Administrados en Procedimiento Concursal o en Liquidación por la Superintendencia de Banca y Seguros</li> <li>• Gestión de Cobranza Domiciliaria (Materia Tributaria MEPECOS)</li> </ul>

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 38 de 42

N°	Nombre del proceso	Producto(s) del proceso	Tipo de Proceso	Dueño del Proceso	Procedimiento relacionado (de corresponder)
					<ul style="list-style-type: none"> <li>Emisión de Actos Administrativos - Coactivos No Tributarios – REC (Multas Administrativas).</li> <li>Suspensión del procedimiento de Ejecución Coactiva - Tributario</li> <li>Tercería de Propiedad del Procedimiento de Ejecución Coactiva – Tributario</li> </ul>
PM08	Notificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cargo de notificación con resultado.</li> <li>Actos administrativos publicados en la página web del SAT y/o diario oficial.</li> <li>Domicilio fiscal actualizado en el SAT</li> <li>Verificación domiciliaria realizada.</li> </ul>	Misional	Subgerencia de Gestión de Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notificaciones</li> </ul>
PM09	Custodia de Bienes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licencia de conducir custodiada, registrada, Devuelta.</li> <li>Vehículo embargado.</li> <li>Bienes secuestrados.</li> <li>Resolución de Adjudicación del bien y entrega de este al nuevo adjudicatario.</li> <li>Acta de secuestro conservativo firmado por el intervenido.</li> <li>Reporte de control de inventario al final de jornada.</li> <li>Comunicación de pérdida o robo de vehículo</li> <li>Acta de liberación del vehículo firmada por el administrado.</li> <li>Acta de embargo firmada por el administrado.</li> </ul>		Subgerencia de Ejecución Coactiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Licencias de Conducir.</li> <li>Operativos de secuestro conservativo sobre vehículos - operativos de captura.</li> <li>Ingreso, custodia y entrega de bienes embargados (no vehículos) en los depósitos</li> <li>Ingreso, Custodia y Entrega de Vehículos en los Depósitos Vehiculares</li> </ul>
PS01	Gestión Documentaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos de atención de solicitudes (Préstamo, imagen escaneada, copia certificada)</li> <li>Documentos aprobados y transferidos para la eliminación.</li> <li>Documento de respuesta a la solicitud de acceso a la información.</li> </ul>	Soporte o Apoyo	Oficina de Administración y Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y Derivación de Documentos Externos</li> <li>Reconstrucción de Expedientes</li> </ul>
PS02	Gestión Logística	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orden de Compra y/o Servicio</li> <li>Stock actualizado en Sistema Integrado de Gestión Administrativa- SIGA</li> <li>Reporte de salidas de inventario</li> <li>Codificación y etiquetado de bienes</li> </ul>	Soporte o Apoyo	Oficina de Administración y Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autorización de Viajes, Asignación de Viáticos y Rendición de Cuentas</li> <li>Atención de solicitudes de certificado digital</li> <li>Atención de Requerimientos de Bienes o Servicios.</li> </ul>

	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 39 de 42


N°	Nombre del proceso	Producto(s) del proceso	Tipo de Proceso	Dueño del Proceso	Procedimiento relacionado (de corresponder)
PS03	Gestión Financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>Listado consolidado de saldos del mes.</li> <li>Estados Financieros presentados.</li> <li>Fondo fijo repuesto.</li> <li>Beneficios sociales pagados.</li> <li>Acta de Conciliación de recaudación mensual de ingresos MML</li> <li>Transferencias de fondos mediante cartas de cuenta a destino.</li> <li>Cheque de pago emitidos.</li> <li>Reporte de la liquidación financiera.</li> <li>Reporte de Flujo de Caja</li> </ul>	Soporte o Apoyo	Oficina de Administración y Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso y Control del Fondo Rotativo</li> <li>Gestión de Caja Chica</li> <li>Pago a Proveedores de Bienes o Servicios</li> </ul>
PS04	Gestión de Bienes Patrimoniales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bien Patrimonial Activo/ operativo y asignado.</li> <li>Equipos de infraestructura con mantenimiento realizado.</li> <li>Plan de Seguridad publicado.</li> <li>Plan de mantenimiento de equipos de seguridad aprobado.</li> <li>Informe técnico de toma de inventario y saneamiento en el Sistema Integrado de Gestión Administrativa- SIGA</li> <li>Resolución de autorización de baja</li> </ul>	Soporte o Apoyo	Oficina de Administración y Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad para la Apertura y el Cierre de las oficinas de los depósitos vehiculares del SAT.</li> <li>Control de Bienes de Patrimoniales</li> <li>Ingreso y Salida de Personas a las Instalaciones del SAT</li> <li>Seguridad para la apertura, atención y cierre de las agencias del SAT.</li> </ul>
PS05	Gestión de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrato de personal firmado</li> <li>Inducción ejecutada.</li> <li>Legajo actualizado y registrado en el SAF.</li> <li>Registro de asistencia.</li> <li>Registro de vacaciones en el SAF</li> <li>Informe de archivo o resolución de sanción</li> <li>Boletas de pago</li> <li>Liquidación de beneficios</li> <li>Capacitación ejecutada</li> <li>Registro de sindicato en el SAF</li> <li>Informe de Evaluación del SGSST y Plan de acción para levantar observaciones.</li> <li>Subsidio recuperado.</li> </ul>	Soporte o Apoyo	Oficina de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporación del Practicante</li> <li>Declaración Jurada de Ingresos, Bienes y Rentas</li> <li>Desplazamiento de Personal</li> <li>Selección y vinculación del Personal</li> <li>Identificación de peligros, evaluación de riesgos y medidas de control – IPERC</li> <li>Inspecciones de seguridad y salud en el trabajo</li> <li>Reporte e investigación de incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales</li> <li>Exámenes médicos: Pre ocupacionales, ocupacionales y post ocupacionales</li> <li>Medidas para la protección de la mujer</li> </ul>



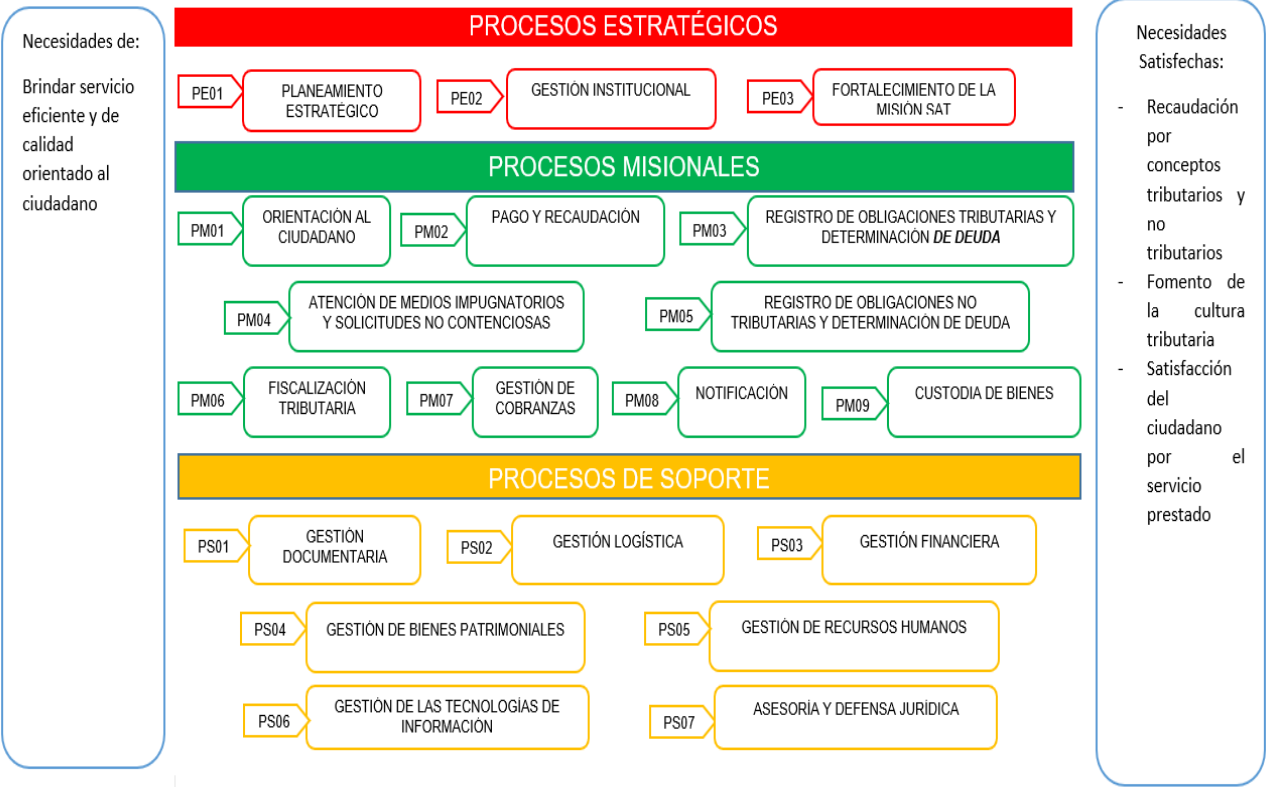
	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 40 de 42

N°	Nombre del proceso	Producto(s) del proceso	Tipo de Proceso	Dueño del Proceso	Procedimiento relacionado (de corresponder)
					trabajadora, el embrión y el feto en periodo de gestación y lactancia • Gestión de Equipos de Protección Personal - EPP
PS06	Gestión de las Tecnologías de Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimientos atendidos.</li> <li>• Informes de optimización de Infraestructura crítica.</li> <li>• Puesta en producción de aplicaciones de negocio.</li> <li>• Informe de disponibilidad del sistema.</li> <li>• Información en custodia en bóveda externa</li> <li>• Mantenimiento ejecutado.</li> <li>• Informe de seguimiento de Plan de tratamiento de riesgos</li> <li>• Informe Técnico con resultados del análisis de riesgos</li> <li>• Informe de incidente</li> <li>• Informe de medidas correctivas aprobadas</li> <li>• Informe de cierre de actividades</li> <li>• Plan de remediación de vulnerabilidades</li> <li>• Indicadores y métricas del SGSI</li> </ul>	Soporte o Apoyo	Oficina de Tecnologías de la Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación y seguimiento al estado del respaldo de información</li> <li>• Plan de Pruebas</li> <li>• Atención de Requerimientos a través del Sistema de Gestión de Requerimientos (SGR)</li> <li>• Gestión de la Calidad de los Sistemas Informáticos</li> <li>• Control de Cambios en el Ambiente de Producción</li> </ul>
PS07	Asesoría y Defensa Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto Normativo e Informe de sustento legal.</li> <li>• Informe con posición legal.</li> <li>• Informe o memorando del análisis de norma actualizada.</li> <li>• Publicación en intranet de normas actualizadas.</li> <li>• Resoluciones de Gerencia General elaboradas.</li> <li>• Informe técnico legal de solicitud de ratificación.</li> <li>• Formalización de la denuncia</li> <li>• Acta de conciliación</li> <li>• Laudo arbitral</li> <li>• Cédula judicial con requerimiento atendido</li> </ul>	Soporte o Apoyo	Oficina General de Asesoría Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación técnico-legal en materia de ratificaciones</li> </ul>



	Tipo: Documento de gestión	Código: GGEDG0001 Versión: 01
	Título: Manual de Operaciones	Fecha de vigencia: 01/12/2024
		Página 41 de 42

Artículo 57.- Mapa de Procesos



**ANEXO: ORGANIGRAMA**

