

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N°125-2026-SATJLO/GG

José Leonardo Ortiz, 18 de febrero de 2026

VISTO:

El Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, publicado el 17 de enero de 2020; y;

CONSIDERANDO:

Que, en el marco de la autonomía del gobierno local, mediante Ordenanza Municipal N° 04-2018-MDJLO/A de fecha 17 de mayo de 2018, publicada en el diario La República, diario de mayor circulación de la localidad, la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz aprobó la creación del SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, SAT-JLO cuya denominación comercial MINKA MUNICIPAL, como un Organismo Público Descentralizado de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, provincia de Chiclayo, región Lambayeque, con personería jurídica de Derecho Público Interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera; encargada de la administración y recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz;

Que, mediante Ordenanza Municipal N° 000009-2025-MDJLO/A, se aprobó la nueva estructura orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, estableciendo en su artículo 91° que, el Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz, es un órgano desconcentrado especial de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera. Depende funcional y jerárquicamente de la Alcaldía;

Que, mediante Decreto de Alcaldía N° 00008-2025-MDJLO de fecha 24 de julio de 2025, se aprobó el Manual De Operaciones (MOP) del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz (SATJLO), publicado en el Diario encargado de las publicaciones judiciales en el distrito de Lambayeque, el 26 de agosto de 2025; estableciéndose dentro de las funciones de la Gerencia General: "(...) i) *Nombrar, designar, contratar, suspender y remover con arreglo a ley, a los funcionarios, directivos, empleados de confianza y servidores públicos del SATJLO.*";

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 253-2023-MDJLO/A, de fecha 03 de octubre del 2023, se designa al suscrito como Gerente General del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz (SAT-JLO), a partir de la misma fecha de la citada resolución;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, publicado el 17 de enero de 2020, establece un nuevo enfoque para el Libro de Reclamaciones en las entidades públicas, a fin de fortalecer el marco normativo que regule el proceso de gestión de reclamos para promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la implementación de procesos de mejora continua en la Administración Pública con el objeto de brindar a la ciudadanía servicios de calidad en forma y oportunidad requerida, derogándose el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Que, el artículo 5 de la referida normativa, señala que la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina "Libro de Reclamaciones", la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuvan a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades;

Que, el literal d) del artículo 7 del mencionado Decreto Supremo, establece que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene el encargo de designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la

entidad, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros en un plazo de tres días hábiles de realizada la designación;

Que, el literal d) del numeral 5.3.3 de la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, aprobada con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP publicada el 15 de enero de 2021, en el diario Oficial El Peruano, establece: "d) *Designar formalmente a los/las servidores/as civiles como responsable titular y alterno, quienes estarán a cargo de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos; comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En el caso de las entidades y empresas públicas obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro de el/la responsable del proceso de gestión de reclamos se efectúa en dicha plataforma digital*";

Que, mediante Resolución de Gerencia General N.º 1010-2025-SATJLO/GG, de fecha 30 de setiembre de 2025, se designó, a partir de la fecha de su emisión, a los servidores **Mechan Pisfil Manuel Joan** y **Walter David Dávila Callirgos** como Responsable Titular y Responsable Alterno del Proceso de Gestión de Reclamos del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz – SATJLO, respectivamente, en adición a sus funciones; siendo que el vínculo laboral de los citados servidores culminó el 31 de diciembre de 2025, su designación se entiende concluida de pleno derecho;

Que, la designación de los responsables del Proceso de Gestión de Reclamos tiene por finalidad asegurar la continuidad, eficiencia y eficacia en la atención, tramitación y resolución de los reclamos presentados por los contribuyentes y administrados ante el SATJLO; en ese sentido, resulta necesario proceder con una nueva designación que garantice la operatividad y el cumplimiento de los procedimientos internos en materia de gestión de reclamos;

Que, ante ello, se propone a los servidores **Mechan Pisfil Manuel Joan**, Especialista en Defensoría al Contribuyente adscrito a la Oficina de Orientación y Defensoría al Contribuyente y Administrado y **Walter David Dávila Callirgos**, Coordinador en Sistemas adscrito a la Oficina de Tecnologías de la Información, como Responsable Titular y Responsable Alterno, respectivamente, del Proceso de Gestión de Reclamos del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz – SATJLO;

Que, el artículo 17° numeral 17.1, del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, señala que la autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificativo para su adopción;

Por lo que, estando a las consideraciones expuestas y de conformidad con las atribuciones establecidas en el literal "x" del artículo 8° del Manual de Operaciones del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz;

SE RESUELVE:

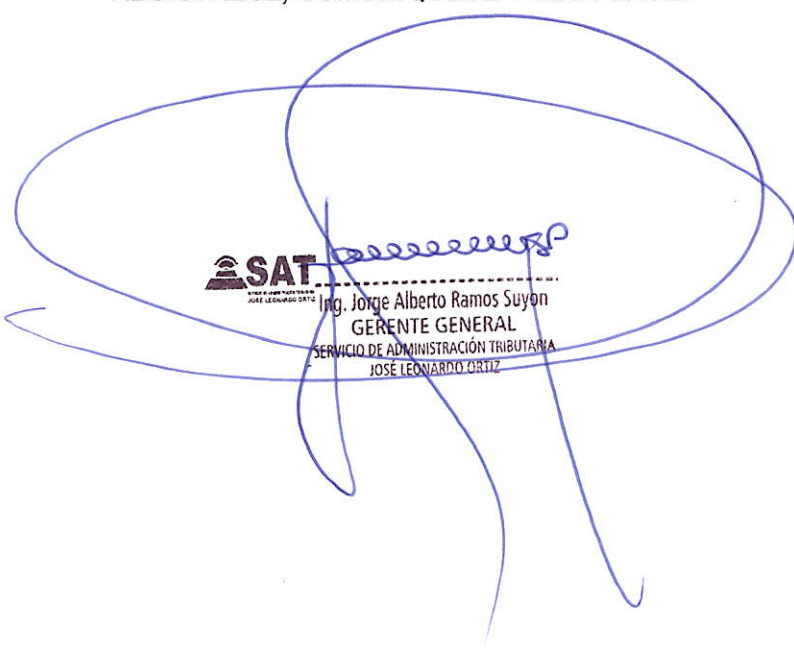
ARTÍCULO PRIMERO. - DESIGNAR CON EFICACIA ANTICIPADA a partir del 04 de febrero de 2026 al servidor **MECHAN PISFIL MANUEL JOAN**, Especialista en Defensoría del Contribuyente, identificado con DNI N° 76451681, como **RESPONSABLE TITULAR** del Proceso de Gestión de Reclamos del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz – SATJLO, en el marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que aprueba disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; en adición a sus funciones.

ARTÍCULO SEGUNDO. - DESIGNAR CON EFICACIA ANTICIPADA a partir del 04 de febrero de 2026 al servidor **WALTER DAVID DÁVILA CALLIRGOS**, Coordinador en Sistemas, identificado con DNI N° 70253381 como **"RESPONSABLE ALTERNO"** del Proceso de Gestión de Reclamos del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz, en el marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que aprueba disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; en adición a sus funciones.

ARTÍCULO TERCERO. - NOTIFICAR la presente resolución a los servidores designados en el artículo primero y segundo del presente acto resolutivo, para cumplimiento; asimismo, a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, a la Gerencia de Operaciones, a la Oficina General de Administración; a la Oficina de Recursos Humanos; a la Oficina de Orientación y Defensoría al Contribuyente y Administrado y a la Oficina de Tecnologías de la Información del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz, para conocimiento y fines.

ARTÍCULO CUARTO. - DISPONER la publicación de la presente resolución en el Portal Institucional y en el Portal de Transparencia (PTE) del Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz; Déjese sin efecto cualquier disposición que se oponga a la presente.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



SAT
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
JOSÉ LEONARDO ORTÍZ

Ing. Jorge Alberto Ramos Suyón
GERENTE GENERAL
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
JOSÉ LEONARDO ORTÍZ

CC.
GO
OGA
OGAJ
OODCYA
OTI
ORRH
File personal (02)
Archivo
RPSS