



MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 234 -2025-A/MM

Miraflores, 22 DIC. 2025

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MIRAFLORES

VISTOS:

El Memorándum N° 996-2025-GAT/MM de fecha 16 de diciembre de 2025, emitido por la Gerencia de Administración Tributaria; el Informe N° 413-2025-GAJ/MM de fecha 16 de diciembre de 2025, emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica; el Memorándum N° 2130-2025-GM/MM de fecha 17 de diciembre de 2025, emitido por la Gerencia Municipal, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 194° de la Constitución Política del Perú y modificatorias, en concordancia con el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, establece que las municipalidades son órganos de gobierno local que gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia y que dicha autonomía radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico vigente;

Que, en concordancia con la autonomía política que gozan los Gobiernos Locales, el inciso 6 del artículo 20° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, establece que es atribución del Alcalde dictar decretos y resoluciones de alcaldía, con sujeción a las leyes y ordenanzas;

Que, a través de la Ley N° 27657, Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública y modificatorias, se declaró al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano; proceso de modernización que tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos; estableciendo en su artículo 5° que, entre otros, el proceso de modernización de la gestión del Estado se sustenta en mejorar la calidad de la prestación de bienes y servicios coadyuvando al cierre de brechas;

Que, de otro lado, el artículo 4° del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, establece que la modernización de la gestión pública consiste en la selección y utilización de todos aquellos medios orientados a la creación del valor público en una determinada actividad o servicio a cargo de las entidades públicas; por lo que se crea valor público, entre otros, cuando se optimiza la gestión interna a través de un uso más eficiente y productivo de los recursos públicos, para, directa o indirectamente, satisfacer las necesidades y expectativas de las personas, generando beneficios a la sociedad;

Que, uno de los ejes establecidos en la Política General de Gobierno para el presente mandato presidencial, aprobada mediante Decreto Supremo N° 042-2023-PCM, está vinculado al impulso del desarrollo de los departamentos, cuyos primeros lineamientos están referidos a implementar la modernización de la gestión de los gobiernos regionales y locales para asegurar la calidad de los bienes y servicios que brindan y a acercar los servicios y trámites de los distintos niveles de gobierno a la población con difícil acceso; asimismo, tenemos que un segundo eje establecido en la citada política, es el Eje de la Lucha contra la corrupción, orden público y seguridad, y defensa de la soberanía nacional teniendo como lineamientos el Fortalecer el modelo de integridad en el servicio público;



MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES

Página 02 de la Resolución de Alcaldía N°

234

-2025-A/MM

Que, la Norma ISO 37001:2016 es la norma internacional elaborada por la Organización Internacional de Normalización para la Estandarización que determina los requisitos mínimos para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad dentro de una organización, siendo que la referida Norma ISO, es la norma internacional para los sistemas de gestión antisoborno, y está diseñada para ayudar a las organizaciones a implantar y mantener medidas específicas que les ayuden a prevenir, detectar y abordar el soborno en el desempeño de sus actividades y en su organización;

Que, mediante Acuerdo de Concejo N° 042-2023/MM de fecha 27 de junio de 2023, se aprobó la implementación del Sistema Integrado de Gestión basado en las Normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad e ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno en la Municipalidad Distrital de Miraflores, encargando el cumplimiento de lo dispuesto en el citado acuerdo a la Gerencia de Administración Tributaria y a todas las unidades orgánicas que participen en su aplicación, dentro del ámbito de su competencia;

Que, la Norma UNE 93200 es una norma internacional que establece los requisitos para la elaboración de las cartas de servicios, entendidas como documentos mediante los cuales las organizaciones, tanto públicas como privadas, informan a sus usuarios sobre los servicios que ofrecen y los compromisos de calidad asumidos en su prestación; asimismo, el numeral 4.1.2 del Capítulo 4 (Aspectos Metodológicos en el Desarrollo de la Carta) de la citada norma, dispone la conformación de un equipo de trabajo de carácter multidisciplinario, integrado por representantes de la organización en diferentes niveles jerárquicos, correspondiendo en el presente caso a la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de Miraflores, la designación de dicho comité de trabajo; del mismo modo, el numeral 4.1.8 de la norma bajo comentario establece que la aprobación de la Carta debe estar a cargo de la dirección de la organización o de la autoridad competente, según corresponda;

Que, mediante las Resoluciones de Alcaldía N° 165-2023-A/MM, N° 142-2024-A/MM y N° 235-2024-A/MM de fecha 25 de julio de 2023, 17 de abril y 19 de septiembre de 2024, respectivamente, se aprobaron las Cartas de servicios de la Gerencia de Administración Tributaria versión 01, 02, 03; siendo que, en el presente ejercicio, mediante la Resolución de Alcaldía N° 122-2025-A/MM de fecha 14 de agosto de 2025, se aprobó la versión 04 de la referida Carta de Servicio;

Que, mediante el Memorándum N° 996-2025-GAT/MM de fecha 16 de diciembre de 2025, la Gerencia de Administración Tributaria señala que como parte del mantenimiento y mejora de la Carta de Servicio basada en la Norma UNE 93200, ha procedido a la actualización de la misma incorporando los siguientes cambios: a) Incrementar las metas a los indicadores de los compromisos de calidad N° 02, 03, 05, 06, 07 y 08 de 80 a 85%; y, b) Mejorar la redacción del compromiso N° 03 en relación al tiempo establecido para atender las consultas ingresadas por el WhatsApp Tributario; motivo por el cual solicita a la Gerencia de Asesoría Jurídica la emisión de la opinión legal correspondiente, a fin de continuar con el trámite de aprobación de la Carta de Servicio Versión 05, siendo la misma fundamental para mantener la certificación en mención;

Que, mediante el Informe N° 413-2025-GAJ/MM de fecha 16 de diciembre de 2025, la Gerencia de Asesoría Jurídica opina que procede legalmente la emisión del acto resolutivo por parte del titular de la entidad, que apruebe la Carta de Servicio de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Miraflores Versión 05; de así considerarlo pertinente la alta dirección, toda vez que la misma se ajusta a los lineamientos vigentes sobre la misma;

Que, mediante el Memorándum N° 2130-2025-GM/MM de fecha 17 de diciembre de 2025, la Gerencia Municipal traslada a la Secretaría General el Informe N° 413-2025-GAJ/MM juntamente con todos los actuados y solicita proseguir con el trámite correspondiente, conforme a lo recomendado por la Gerencia de Asesoría Jurídica;



MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES

Página 03 de la Resolución de Alcaldía N°

234

-2025-A/MM

Estando a lo expuesto, y de conformidad con lo dispuesto por numeral 6 del artículo 20° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la Carta de Servicio de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Miraflores Versión 05.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional la publicación del presente dispositivo legal en el portal institucional de la Municipalidad Distrital de Miraflores (www.miraflores.gob.pe); así como, en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (www.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES

GINA CASANOVA MERA
Gerente de Secretaría General



MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES

CARLOS CANALES ANCHORENA
Alcalde

