

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SAT

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 001-004-0000 3344

Lima, 16 de abril de 2014

CONSIDERANDO:

Que, mediante Edicto N.º 225, se creó el Servicio de Administración Tributaria – SAT, como organismo público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, con personería jurídica de Derecho Público Interno y con autonomía económica, presupuestaria y financiera.

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 del Reglamento de Organización y Funciones – ROF del SAT, aprobado mediante la Ordenanza N.º 1698, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 5 de mayo de 2013, la Jefatura de la Institución tiene como principal objetivo dirigir, controlar y supervisar el correcto funcionamiento de la Entidad.

Que, la norma internacional ISO 9001:2008, base del sistema de gestión de la calidad, establece los requisitos para el Sistema de Gestión de la Calidad, dentro de los cuales se precisa que la Alta Dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, en tanto que debe asegurarse que la Política de la Calidad sea adecuada al propósito de la organización y que incluya el compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia de gestión de calidad.

Que, mediante Resolución Jefatural N.º 001-004-00001896 de fecha 14 de setiembre de 2009, se aprobó la Política de la Calidad en el Servicio de Administración Tributaria SAT.

Que, a través de Resolución Jefatural N.º 001-004-00003310 de fecha 4 de febrero de 2014 se designó como Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad del SAT al señor José Américo Camarena Meza, a partir de dicha fecha.

Que, mediante Resolución Jefatural N.º 001-004-00003343 de fecha 16 de abril de 2014 se aprobó el nuevo alcance del Sistema de Gestión de la Calidad en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, bajo la norma ISO 9001:2008, integrado por los procesos de Atención de Reclamos y Sugerencias y Centro de Llamadas, con el objetivo de incrementar los niveles del servicio brindados a través de la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado y del Área Funcional de



Aló SAT de la Gerencia de Servicios al Administrado, en beneficio de los ciudadanos.

Que, por medio del Informe N.º 907-082-00000018 de fecha 10 de abril de 2014, el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad del SAT, comunica que a través del Acta de Comité de la Calidad N.º 907-801-00000057 de fecha 12 de marzo de 2014, se estableció como acuerdo la aprobación de la propuesta de la nueva Política de la Calidad del SAT.

Que, en atención a lo expuesto, resulta necesario aprobar la nueva Política de la Calidad del SAT, dejando sin efecto la Resolución Jefatural N.º 001-004-00001896.

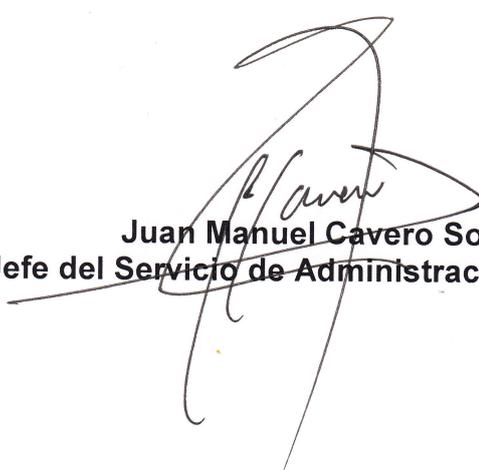
Estando a lo dispuesto por el artículo 12 del Reglamento de Organización y Funciones del SAT, aprobado por Ordenanza N.º 1698;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la nueva Política de la Calidad del Servicio de Administración Tributaria – SAT, que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo Segundo.- Dejar sin efecto la Resolución Jefatural N.º 001-004-00001896 del 14 de septiembre de 2009.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.


Juan Manuel Cavero Solano
Jefe del Servicio de Administración Tributaria



POLÍTICA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SAT

En el Servicio de Administración Tributaria, como responsables de la recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima, estamos comprometidos con nuestros clientes a:

Facilitar el cumplimiento de sus obligaciones con servicios de calidad oportunos y confiables, superando sus expectativas e incrementando la efectividad de la recaudación, a través de la mejora continua de nuestros procesos, dentro del marco legal vigente.

Para ello contamos con colaboradores competentes y comprometidos con los valores de la institución y la mejora continua.

