

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SAT

RESOLUCIÓN JEFATURAL N.º 001-004-00004093

Lima, 28 de junio de 2018.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Edicto N.º 225, se creó el Servicio de Administración Tributaria de Lima – 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, por Resolución Ministerial N.º 186-2015-PCM se aprobó el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, que establece como un medio de verificación del cumplimiento Estándar para la Estrategia y Organización, específicamente del subelemento Gestión de la Calidad, la Norma institucional que aprueba el proceso del Sistema de Gestión de la Calidad;



Que, a través de la Resolución Jefatural N.º 001-004-00004048 de fecha 16 de marzo de 2018, se aprobó el nuevo alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en el SAT, bajo la Norma Internacional ISO 9001:2015, integrado por los procesos de Atención de Reclamos y Sugerencias, Centros de Llamadas y Recaudación de Pagos de Deudas Tributaria y No Tributaria (presencial); asimismo, se reconfirmó el Comité de Gestión de la Calidad en el SAT;



Que, para efectos de la Norma Internacional ISO 9001:2015, conjunto de normas sobre calidad y gestión de la calidad establecida por la Organización Internacional de Normalización (ISO, por su sigla en inglés), la Alta Dirección (AD) de una organización estará integrada por la persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel, cuyas funciones y responsabilidades se encuentran reguladas en el numeral 5 de la citada norma;

Que, en el marco de las actividades de implementación y certificación de la Norma Internacional ISO 9001:2015, la coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad del SAT en base al Acuerdo N.º 3 señalado en el Acta de reunión sostenida con el Comité de Gestión de la Calidad en el SAT N.º 907-081-00000092, de fecha 23 de mayo de 2018, solicita la modificación de los artículos 2 y 4 de la Resolución Jefatural N.º 001-004-00004048, relacionados con la conformación y funciones del referido comité;

Estando a lo dispuesto por el artículo 12 del Reglamento de Organización y Funciones del SAT, aprobado por Ordenanza N.º 1698 y modificado por Ordenanza N.º 1881;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Modificar el artículo 2 de la Resolución Jefatural N.º 001-004-00004048, el cual quedará redactado de la siguiente manera:

“Artículo 2º.- Reconformar el Comité de Gestión de la Calidad en el Servicio de Administración Tributaria, de acuerdo a lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución, el mismo que queda conformado de la siguiente manera:



- a) *Miembros de la Alta Dirección (AD), bajo los lineamientos establecidos en la Norma Internacional ISO 9001:2015:*
 - *El Jefe del SAT, quien presidirá el Comité.*
 - *El Gerente Central de Administración de Recursos.*
 - *El Gerente Central de Operaciones.*
 - *El Jefe de la Oficina de Planificación y Estudios Económicos.*
 - *El Jefe de la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.*
- b) *El Gerente de Organización y Procesos, como Representante de la Dirección (RD).*
- c) *El Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (CSGC).*
- d) *El Gerente de Informática.*
- e) *Un Asesor de Jefatura, designado mediante memorando.*
- f) *El Gerente de Servicios al Administrado.*
- g) *El Gerente de Finanzas.*
- h) *El Gerente Central de Innovación y Proyectos.*

Los citados funcionarios ejercerán sus funciones como miembros del citado comité, sin más designación que el cargo que ostentan en calidad de titular o encargado, en este último caso, con las mismas facultades, obligaciones y responsabilidades del titular”.

Artículo 2º.- Modificar el artículo 4 de la Resolución Jefatural N.º 001-004-00004048, el cual quedará redactado de la siguiente manera:

“Artículo 4º.- Disponer que los miembros de la Alta Dirección (AD), tienen las responsabilidades y autoridades de:

- a) *Asegurar que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.*



- b) Asegurar la integración de los requisitos del SGC en los procesos misionales de la organización.
- c) Asegurar que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
- d) Promover el uso del enfoque a procesos, el pensamiento basado en riesgos y la mejora continua del SGC.
- e) Asegurar los recursos necesarios para el SGC y que estén disponibles.
- f) Proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como la mejora continua de la eficacia del sistema.
- g) Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC.
- h) Asegurar de que el SGC logre los resultados previstos.
- i) Proponer la designación de los miembros del Comité de Calidad, así como delegar autoridad y responsabilidad a cada una de las áreas involucradas con el sistema, asegurándose que éstas sean comunicadas dentro de la organización.
- j) Revisar el SGC a intervalos planificados.
- k) Aprobar el programa anual de auditorías del SGC y asegurar que sea efectivamente implementado.
- l) Asegurar que se determinen y se consideren los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente”.

Artículo 3°.- Encargar al responsable del Portal de Transparencia del SAT la publicación de la presente resolución en la página Web de la Entidad: www.sat.gob.pe

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

Danitzá Milosevich Caballero
.....
DANITZA CLARA MILOSEVICH CABALLERO
JEFE DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA