

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SAT

RESOLUCIÓN JEFATURAL N.º 001-004-00005023

Lima, 3 de marzo de 2023.

CONSIDERANDO:

Que, con Edicto n.º 225 se crea 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 administrativa, económica, presupuestaria y financiera;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 y el inciso f) del artículo 13 del Reglamento de Organización y Funciones - ROF del SAT, aprobado por Ordenanza n.º 1698 y modificada por Ordenanza n.º 1881, publicadas en el Diario Oficial El Peruano el 5 de mayo de 2013 y el 26 de abril de 2015, respectivamente, la Jefatura de la institución tiene como principal objetivo dirigir, controlar y supervisar el correcto funcionamiento del SAT, así como la función específica de nombrar, contratar, suspender, remover con arreglo a ley, a los funcionarios y servidores del SAT;

Que, el Decreto Supremo n.º 007-2020-PCM, «Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública», tiene como finalidad identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de modernización de la gestión pública;

Que, siendo así, en su artículo 3 indica que el Decreto Supremo n.º 007-2020-PCM es de aplicación obligatoria para las entidades públicas señaladas en el numeral 3.1 del artículo 3 de los Lineamiento de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo n.º 054-2018-PCM, que prestan bienes y servicios de información, orientación, atención de trámites u otros a los ciudadanos, en el marco de sus atribuciones y competencias legalmente asignadas;

Que, el inciso 5.1 del artículo 5 del Decreto Supremo n.º 007-2020-PCM 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 coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades;



Que, en el literal d) del artículo 7 del Decreto Supremo n.° 007-2020-PCM se establece que es responsabilidad de la máxima autoridad administrativa de cada entidad, 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 - PCM dentro de los tres (3) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe, adjuntando el documento que acredite dicha designación; en el caso de las entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital;

Que, el artículo 8 del Decreto Supremo n.° 007-2020-PCM y el inciso 5.3.4 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, disponen que, para su correcto funcionamiento, el responsable del proceso de gestión de reclamos tiene las siguientes responsabilidades y facultades:

- Gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia de la entidad;
- Implementar y utilizar la plataforma digital “Libro de Reclamaciones” en la entidad y sus canales de atención;
- Coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas;
- Mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos de la entidad;
- Registrar en la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones en cada sede;
- Brindar y coordinar acciones de capacitación y sensibilización a todo el personal de la entidad relacionado con la gestión de reclamos;
- Delegar total o parcialmente en el o los encargados por sede, de considerarlo pertinente, las acciones que le corresponden dentro del proceso de gestión de reclamos, debiendo brindar la respectiva asistencia técnica sobre dicho proceso;
- Informar a PCM la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones en cada sede; para el caso de las entidades de la administración pública que cuenten únicamente con el libro de reclamaciones en su versión física o que utilicen un sistema informático propio o particular debidamente autorizado por PCM;



Que, de acuerdo con el artículo 45 del ROF del SAT, la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado tiene como principal objetivo atender y, de ser el caso, canalizar los reclamos y sugerencias presentados por los contribuyentes y administrados en relación a las actuaciones de la Institución;

Que, con Resolución Jefatural n.º 001-004-00003746 de fecha 17 de junio de 2016, se designa al señor Marco Antonio Laureano Marroquín Valdiviezo como funcionario responsable del Libro de Reclamaciones del SAT, a partir del 21 de junio de 2016;

Que, a través del Memorando n.º D000029-2023-SAT-JEF de fecha 1 de marzo de 2023, Jefatura del SAT dispone la elaboración de la resolución jefatural que designe al señor Marco Antonio Laureano Marroquín Valdiviezo, Jefe de la Oficina II de Defensoría del Contribuyente y del Administrado, y a la señorita Miriam Patricia Carhuallanqui Torres, Profesional I de Defensoría, como responsables, titular y alterno, respectivamente, del proceso de gestión de reclamos;

Estando a lo dispuesto por el artículo 7 del Decreto Supremo n.º 007-2020-PCM y el artículo 12 y el inciso f) del artículo 13 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.- Desígnese como responsables del proceso de gestión de reclamos del Servicio de Administración Tributaria - SAT, a los siguientes servidores:

- Marco Antonio Laureano Marroquín Valdiviezo, Jefe de Oficina II de Defensoría del Contribuyente y del Administrado, como responsable titular.
- Miriam Patricia Carhuallanqui Torres, Profesional I de Defensoría, como responsable alterno.

Artículo 2º.- Encárguese a los servidores señalados en el artículo precedente, velar por el correcto uso de los mecanismos para el proceso de gestión de reclamos.

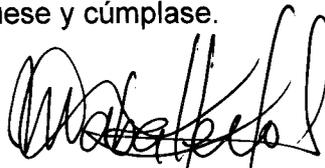
Artículo 3º.- Notifíquese la presente resolución a los servidores designados, así como a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro de los tres (3) días hábiles de su emisión.

Artículo 4º.- Déjese sin efecto la Resolución Jefatural n.º 001-004-00003746 de fecha 17 de junio de 2016.



Artículo 5º.- Encárguese 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.



María del Pilar Caballero Estella
Jefe del Servicio de Administración Tributaria

