

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SAT

RESOLUCIÓN JEFATURAL N.º 001-004-00004068

Lima, 7 de mayo de 2018.

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, 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, cuyo objetivo consiste en brindar criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio para las entidades de la Administración Pública, con la finalidad de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos;

Que, uno de los sub elementos o elementos orientadores que componen el Estándar para la Estrategia y Organización contemplado en el referido Manual, es el correspondiente a la Gestión de la Calidad, entendiéndose por esta al conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad;

Que, en el Anexo 1 del citado Manual, se ha establecido como un medio de verificación del cumplimiento del Estándar para la Estrategia y Organización, específicamente del sub elemento Gestión de la Calidad, la Norma Institucional que aprueba el proceso del Sistema de Gestión de la Calidad;

Que, mediante 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 en el Servicio de Administración Tributaria SAT, bajo la norma ISO 9001:2015, integrado por los procesos de Atención de Reclamos y Sugerencias, Centro de Llamadas y Recaudación de Pagos de Deudas Tributaria y No Tributaria (presencial), con el objetivo de incrementar los niveles de servicio brindados a través de la Oficina de



Defensoría del Contribuyente y del Administrado, Área Funcional de Aló SAT y el Área Funcional de Finanzas y Control de Riesgos, en beneficio de los ciudadanos;

Que, a través del Informe N.º 907-082-00000047 de fecha 4 de mayo de 2018, la Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad en atención al Acuerdo adoptado por el Comité de Gestión de la Calidad mediante Acta N.º 907-081-00000091 de fecha 3 de mayo de 2018, en el marco de la implementación de las recomendaciones de la Auditoría de Pre Certificación, solicita la modificación del nombre del alcance del Sistema de Gestión de la calidad en relación al proceso “Recaudación de Pagos de Deudas Tributarias y No Tributarias (presencial)” a fin de que sea entendido por los ciudadanos y colaboradores del SAT;

Que, en atención a lo expuesto, resulta necesario modificar el artículo primero de la Resolución Jefatural N.º 001-004-00004048, respecto a la denominación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad;

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

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Modifíquese el artículo 1 de la Resolución Jefatural N.º 001-004-00004048, que aprobó el nuevo alcance del Sistema de Gestión de la Calidad en el Servicio de Administración Tributaria, en los siguientes términos:

*“Aprobar el nuevo alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, bajo la norma ISO 9001:2015, integrado por los procesos de Atención de Reclamos y Sugerencias, Centro de Llamadas y **Pagos en Caja SAT**, con el objetivo de incrementar los niveles de servicio brindados a través de la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado, Área Funcional de Aló SAT y el Área Funcional de Finanzas y Control de Riesgos, en beneficio de los ciudadanos”.*

Artículo 2º.- 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.



Danitzia Clara Milosevich Caballero
DANITZA CLARA MILOSEVICH CABALLERO
JEFE DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA