

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SAT

RESOLUCIÓN JEFATURAL N.º 001-004-00004049

Lima, 16 de marzo 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, la norma internacional ISO 9001:2015, 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 establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica; asimismo, que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad, incluya un mayor compromiso de cumplir los requisitos y mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad;

Que, mediante Resolución Jefatural N.º 001-004-00003344 de fecha 16 de abril de 2014, se aprobó la nueva Política de la Calidad del Servicio de Administración Tributaria SAT;

Que, a través de Resolución Jefatural N.º 001-004-00004028 de fecha 5 de febrero de 2018 se designó como Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad del SAT a la señorita Carla Francesca Fajardo Lagos, a partir del 8 de febrero de 2018;

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

Que, por medio del Informe N.° 907-082-00000040 de fecha 9 de marzo de 2018, la Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad del SAT, comunica que a través del Acta de Comité de la Calidad N.° 907-081-00000090 de fecha 23 de febrero de 2018, 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.° 001-004-00003344;

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

SE RESUELVE:



Artículo 1°.- Aprobar la nueva Política de la Calidad del Servicio de Administración Tributaria – SAT, que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°.- Dejar sin efecto la Resolución Jefatural N.° 001-004-00003344 del 16 de abril de 2014.

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.


.....
DANITZA CLARA MILOSEVICH CABALLERO
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, nos comprometemos a cumplir los requisitos de nuestras partes interesadas a través de:

Facilitar el cumplimiento de las obligaciones de los ciudadanos con servicios de calidad oportunos y confiables, superando sus expectativas e incrementando la efectividad de la recaudación.

Mantener personal capacitado para poder brindar un adecuado servicio al ciudadano.

Implementar la mejora continua de nuestros procesos a través de la revisión periódica de nuestros métodos y la provisión de recursos tecnológicos adecuados.