

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SAT

RESOLUCIÓN JEFATURAL N.º 001-004-00004048

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, 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, asimismo, 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 demostrar liderazgo y compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, en tanto que debe asegurarse que la política de la calidad y los objetivos de la calidad sean

compatibles con el contexto y la dirección estratégica 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.° 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 Normas 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; asimismo, se reconstituyó el Comité de Gestión de la Calidad en el SAT;

Que, a través de Resolución Jefatural N.° 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, en el marco de las actividades de implementación del nuevo alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) bajo la norma ISO 9001:2015, la Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad del SAT remitió el Informe N.° 907-082-00000040 de fecha 9 de marzo de 2018, mediante el cual 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 ampliación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante la inclusión del proceso de "Recaudación de Pagos de Deudas Tributaria y No Tributaria (presencial)", bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, y la reconstitución del Comité de la Calidad del SAT;

Que, en atención a lo expuesto, resulta necesario aprobar el nuevo alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, así como la reconstitución del Comité de la Calidad del SAT, dejando sin efecto la Resolución Jefatural N.° 001-004-00003343;

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 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;

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

- El Jefe del SAT, como representante de La Alta Dirección (AD), quien presidirá el comité.
- El Gerente de Organización y Procesos, como Representante de la Dirección (RD).
- El Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (CSGC).
- El Gerente Central de Operaciones.
- El Jefe de la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado.
- El Gerente de Informática.
- Un asesor de Jefatura, designado mediante memorando.
- El Gerente de Servicios al Administrado.
- El Gerente de Finanzas.
- El Jefe de la Oficina de Planificación y Estudios Económicos.
- El Gerente Central de Administración de Recursos.
- 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.

Ante cualquier situación no planificada que se pudiera presentar, el Jefe del SAT podrá delegar en el Gerente Central de Administración de Recursos, las funciones de presidente, quien actuará en condición de suplente.

Artículo 3°.- Disponer que el Comité señalado en el artículo precedente, tendrá la responsabilidad y autoridad de:

- a. Asegurar la implementación y mantenimiento del SGC.
- b. Asegurar que la política es revisada, comunicada y entendida.
- c. Establecer el despliegue de los objetivos de la calidad en los niveles y funciones pertinentes de la organización, incluyendo aquellos objetivos necesarios para cumplir con los requisitos del servicio.
- d. Proponer mejoras al servicio en relación con los requisitos del cliente.
- e. Proponer mejoras para la eficacia del SGC y sus procesos.
- f. Identificar la necesidad de los recursos.



- g. Asegurar la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios.
- h. Apoyar a la Alta Dirección en la revisión del SGC y el establecimiento de planes de acción.

Artículo 4°.- Disponer que la Alta Dirección (AD), a través de su representante, tiene la responsabilidad y autoridad de:

- a. Proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como la mejora continua de su eficacia.
- b. Asegurar que los requisitos del cliente se determinan y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
- c. Asegurar que la Política y Objetivos de Calidad cumplen con el propósito de la organización y con los requisitos del SGC.
- d. Asegurar que la planificación del SGC cumple con los requisitos generales y objetivos del SGC.
- e. Proponer la designación del Representante de la Dirección y de los miembros del Comité de la Calidad, así como delegar autoridad y responsabilidad a cada una de las áreas involucradas con el sistema, asegurándose que estas son comunicadas dentro de la organización.
- f. Asegurar que la comunicación del SGC se efectúa considerando su eficacia.
- g. Revisar el SGC a intervalos planificados.
- h. Aprobar el programa anual de auditorías internas del SGC y asegurar que sea efectivamente implementado.
- i. Asegurar los recursos necesarios para el SGC.
- j. Asegurar que se determinen y se consideren los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.

Artículo 5°.- Disponer que el Representante de la Dirección (RD) tiene la responsabilidad y autoridad de:

- a. Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- b. Asegurar que se establezca, implemente y mantenga los procesos necesarios para el SGC.
- c. Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- d. Establecer y revisar el Programa Anual de Auditorías del SGC, asegurando su implementación.

Artículo 6°.- Dejar sin efecto la Resolución Jefatural N.º 001-004-00003343 del 16 de abril de 2014.



Artículo 7°.- 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 Milosevich Caballero
DANITZA CLARA MILOSEVICH CABALLERO
JEFE DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

