

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SAT

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 001-004-0000 2338

Lima, 24 de mayo de 2011

CONSIDERANDO:



Que, el artículo 107 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.



Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM de fecha 08 de mayo de 2011, se estableció la obligación para las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, el cual tiene por finalidad establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.

Que el artículo 3 del referido Decreto Supremo señala que todas las entidades de la Administración Pública deben contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además, información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria, a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.

Que, el SAT, a través de la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado, cuenta actualmente con un Sistema de Reclamos y Sugerencias - SIRESU, cuyo alcance y definiciones sobre los cuales sustenta su accionar son similares a los contemplados por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM; ello, en la medida que el mencionado sistema facilita a que los ciudadanos puedan acceder al registro de sus quejas y sugerencias.



Que, en mérito a que el SAT tiene implementado el Sistema de Reclamos y Sugerencias – SIRESU, se ha visto por conveniente que el referido sistema incorpore el Libro de Reclamaciones del SAT, para lo cual corresponderá que se adecue dicho sistema, así como su flujo de actividades.

Que, asimismo, con el objetivo de promover un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y proteger los derechos de los usuarios del Servicio de Administración Tributaria, frente a la atención en los trámites y servicios que brinda, resulta necesario designar al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones del SAT.

Que, el artículo 5 del mencionado Decreto Supremo, señala que mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad.

Que, a través del Memorándum N° 179-092-00001237A de fecha 20 de mayo de 2011, la Gerencia Central Normativa ha propuesto al señor Silvio Elisbán Aiquipa Mendoza, Jefe de la Oficina de Defensoría del Contribuyente y del Administrado del SAT, como funcionario responsable del Libro de Reclamaciones del SAT.

Estando a lo dispuesto por el literal c) del artículo 6 del Edicto N° 227, modificado por la Ordenanza N° 936;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Disponer que en la Sede Institucional del Servicio de Administración Tributaria - SAT, así como en sus Agencias Descentralizadas y Depósitos se implemente el Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios de los trámites y servicios que se prestan, puedan formular sus reclamos, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

Artículo Segundo.- Designar al señor Silvio Elisbán Aiquipa Mendoza, como funcionario responsable del Libro de Reclamaciones del SAT.

Artículo Tercero.- Encargar a la Oficina de Secretaría General del SAT la labor de consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones del SAT y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente.

Artículo Cuarto.- Remitir copia de la presente resolución a la Oficina de Control Institucional del SAT.

Artículo Quinto.- Disponer la publicación de la presente Resolución en la página Web de la Entidad: www.sat.gob.pe.

Regístrese, comuníquese, publíquese y archívese.



Marco Antonio Camacho Sandoval
Jefe del Servicio de Administración Tributaria

