



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL **Nº 01-019-0000000129-2021/SAT-H.**

Ayacucho, 07 de setiembre de 2021.

VISTOS: El Informe Nº 13-013-0000000168-2021, de fecha 03 de setiembre de 2021; Opinión Legal Nº 04-017-0000008-2021 y;

CONSIDERANDO:

Que, en el marco de la autonomía de los gobiernos locales mediante Ordenanza Municipal Nº 039-2007-MPH/A, de fecha 05 de setiembre del 2007, se creó el Servicio de Administración Tributaria (SAT) de Huamanga, como organismo público descentralizado de la Municipalidad Provincial de Huamanga, con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera;

Que, mediante la Ordenanza Municipal Nº 002-2012-MPH/A, del 06 de febrero de 2012, se aprobó el Estatuto y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Entidad, modificado mediante Ordenanza Municipal Nº 012-2012-MPH/A, de fecha 08 de mayo de 2012, estableciéndose como funciones de la Gerencia General, entre otros, aprobar y establecer la política general del SAT-H, con arreglo a la política general de la Municipalidad Provincial de Huamanga, dirigir, controlar y supervisar el correcto funcionamiento de la institución, así como emitir resoluciones de Gerencia General, entre otras;

Que, el Libro de Reclamaciones un registro donde el consumidor puede dejar constancia de su queja o reclamo sobre el bien adquirido o servicio contratado. Los proveedores (en este caso institución SAT-H) están obligados a contar con su LIBRO DE RECLAMACIONES, ya sea en físico o virtual.

Que, el artículo 3 del D.S. Nº 042-2011-PCM, del 08 de mayo de 2011, establece sobre el Libro de Reclamaciones que, las entidades de la administración pública señaladas en el numeral 1) al 7) del artículo I del título preliminar de la Ley Nº 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos debiendo designar además información relativa a su identidad y aquella información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado

Que, el artículo 5 del mismo Decreto Supremo antes referido establece, la obligación del titular de la entidad de designar con acto resolutorio al responsable del libro de reclamaciones de la institución, con informe al órgano de control respectivo del cumplimiento de lo señalado por el referido Decreto Supremo.





SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE HUAMANGA

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Que, mediante Informe N° 13-013-00000000168-2021, de fecha 003 de setiembre de 2021, la oficina de Gerencia de Operaciones del Servicio de Administración Tributaria SAT-H, refiere que dicha gerencia cuenta con carga laboral en exceso y no contar con personal para tales actividades o funciones respecto al registro de visitas y el libro de reclamaciones, por el cual, requiere designar dichas funciones a un responsable adecuado.

Que, conforme se tiene el artículo 42 del Reglamento de Organización y Funciones del SAT-H, la Unidad de Gestión Social e Imagen Institucional, dentro de sus funciones y fines esta: "... asegurar que las relaciones entre la institución y los contribuyentes y/o instituciones en general, se desarrollen y mantengan en la mejor armonía y reciproca colaboración"; asimismo, refiere el literal j) *Desarrollar y mantener un sistema efectivo de comunicación con los usuarios que permita obtener retroalimentación sobre la calidad de servicio que reciben, así como información sobre sus necesidades y expectativas que deban ser consideradas para mejorar el servicio;* y literal w) *las demás que le asigne el Gerente General del SAT-H.*

Que, mediante proveído, de fecha 07 de setiembre del año en curso, la Gerente General del Servicio de Administración Tributaria dispone y propone a la Oficina de Asesoría Jurídica, proyecte el acto resolutivo respectivo sobre el responsable para la atención del Libro de Reclamaciones del Servicio de Administración Tributaria de Huamanga SAT-H.

Que, estando a los considerandos expuestos y en ejercicio de las facultades que confieren la Ordenanza Municipal N° 002-2012-MPH/A, y su modificatoria, con la que se aprueban el Estatuto y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Entidad;

Que, la Gerente General del Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, SAT-H, con las atribuciones que le confiere la Resolución de Alcaldía N° 331-2021-MPH/A;


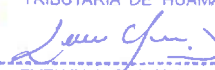
RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR a partir de la fecha al servidor **WILBER RAMOS GUTIÉRREZ**, Jefe de la Unidad de Gestión Social e Imagen Institucional, como **responsable del manejo del Libro de Reclamaciones del SAT-H**, debiendo asumir el cargo con las obligaciones y responsabilidades inherentes al mismo a partir de la notificación de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- NOTIFICAR al designado y los demás órganos competentes de la institución para su debido conocimiento.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER la publicación de la presente resolución por el portal institucional al Servicio de la Administración Tributaria de Huamanga para su difusión y cumplimiento.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

 **SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE HUAMANGA**

Lic. Adm. **EVELYN S. QUINTANILLA ARCE**
GERENTE GENERAL

