

Resolución de Gerencia General

Nº 076 – 2016 – SATT

Trujillo, 19 de Febrero del 2016.

VISTO, el INFORME OGC/GG-SATT Nº 031-2016, de fecha 15 de Febrero de 2016, emitido por la Oficina de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, sobre la aprobación de la actualización del Procedimiento de Atención de Reclamos – Quejas en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT, y;

CONSIDERANDO:

Que, el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SATT constituye un Organismo Público Descentralizado de la Municipalidad Provincial de Trujillo, con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera, creado mediante Ordenanza Municipal Nº 04-98-MPT;

Que, mediante Resolución Jefatural Nº 004-2012-SATT, de fecha 04 de Enero de 2012, se dispuso aprobar el procedimiento de Gestión de Atención al Cliente con código PRC-GAC-001, denominado Atención de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SATT;

Que, a través de INFORME OGC/GG/SATT Nº 031-2016, de fecha 15 de febrero del 2016, el Responsable de la Oficina de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, remite a Gerencia General la actualización del Procedimiento de Atención de Reclamos – Quejas en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT, el cual se encuentra basado en la Constitución Política del Perú, Decreto Supremo Nº 006-2014-PCM - Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo Nº 011-2011-PCM, Texto Único Ordenado del Código Tributario, Ley del Procedimiento Administrativo General – LEY Nº 27444, Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM - Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones;

Que, mediante Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM se estableció la obligación de las entidades públicas comprendidas en los numerales 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, de contar con un Libro de



Reclamaciones, como mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención de los trámites y servicios que se les brinda;

Que, el Libro de Reclamaciones es el documento de naturaleza física en el cual los usuarios podrán registrar sus reclamos o quejas sobre los servicios ofrecidos por el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SATT;

Que, el artículo 4° del mismo Decreto Supremo establece que la entidad pública está obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles, informándole, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro;

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 065-2016-SATT, de fecha 10 de Febrero de 2016, se designó al Responsable de la Oficina de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional como responsable del Libro de Reclamaciones del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SATT para asegurar el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Que, la Oficina de Asuntos Legales mediante INFORME OAL/GG-SATT N° 119-2016, de fecha 19 de febrero del 2016, concluye que si resulta procedente aprobar la Actualización del Procedimiento de Atención de Reclamos - Quejas en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SATT, elaborado por el Responsable de la Oficina de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, por ser el encargado del Libro de Reclamaciones de la institución;

De conformidad con la Ordenanza Municipal N° 04-98-MPT concordante con el artículo 6° del Reglamento de organización y Funciones del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, así como por el Decreto Supremo N° 042-201-PCM;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR la actualización del Procedimiento de Atención de Reclamos – Quejas en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SATT, cuyo anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: PUBLICAR la presente Resolución en el Portal Institucional INTRASATT, para su difusión y cumplimiento conforme a Ley.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



CPC. NELLY TOMASA SALVATIERRA NONTOL.

Gerente General del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo

CC:// GA/OGC/OAC/OTI/OAL





PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS - QUEJAS EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE TRUJILLO - SATT

PRC-GAC-001

Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-SATT

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS - QUEJAS EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE TRUJILLO - SATT

Aprobado con:	R.G.G. N° 076-2016 19/02/2016	
Estado de Revisión	Revisión N°	Fecha
	REV 000	03/01/2012
	REV 001	15/02/2016
Elaborado por :	Lic. Walter Arroyo Vidal Responsable de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional	
Revisado por:	Abog. Liz Castro Asenjo Responsable de la oficina de Asuntos Legales	
Aprobado por:	Gerente General SATT	



COPIA NO CONTROLADA - DERECHOS RESERVADOS SATT



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS - QUEJAS EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE TRUJILLO - SATT**

PRC-GAC-001

Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-SATT

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

15 de Febrero del 2016

Los respectivos cambios del presente Procedimiento están basados en el Decreto Supremo 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades Públicas de contar con un Libro de Reclamaciones, Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y defensa del Consumidor, Decreto Supremo N° 011-2011-PCM

Se actualizó el Título del Procedimiento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS, por PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS - QUEJAS EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE TRUJILLO - SATT.

- Se actualizó el Punto I, la FINALIDAD por OBJETIVO.
- Se actualizó el Punto II, Normatividad por BASE LEGAL.
- Se agregó el Punto III, ÁMBITO DE APLICACIÓN
- Se agregó el Punto IV, GLOSARIO DE TÉRMINOS
- Se agregó el Punto V, POLÍTICA.
- Se actualizó el Punto VI, ETAPAS (de Reclamos y Quejas).
- Se actualizó el cuadro de RESPONSABILIDADES (Punto VII).
- Se agregó el Punto VIII, SEGUIMIENTO
- Se agregó el punto IX, ANEXOS



COPIA NO CONTROLADA - DERECHOS RESERVADOS SATT



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS - QUEJAS EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE TRUJILLO - SATT

PRC-GAC-001

Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-SATT

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS - QUEJAS EN EL SERVICIO DE
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE TRUJILLO - SATT

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que permitan dar una oportuna atención a los reclamos y quejas presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo-SATT; a fin de ofrecerles un solución efectiva para mejorar la calidad de atención y respetando sus derechos.

II. BASE LEGAL

- Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor
- Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y defensa del Consumidor, Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.
- Texto Único Ordenado (TUO) del Código Tributario: Artículo 92°, Derecho de los Contribuyentes.
- Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444, Artículo 55° del Título I: Derechos de los Administrados.
- Decreto Supremo 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades Públicas de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Resolución de Gerencia General que designa como encargado del Libro de Reclamaciones a la Oficina Competente.

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Procedimiento será de cumplimiento obligatorio por el personal del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT, que participe en la atención de los reclamos y quejas presentados por los usuarios.

IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para los efectos del presente Procedimiento, se entiende por:

Libro de Reclamaciones: Documento de naturaleza física en el cual los usuarios podrán registrar quejas o reclamos sobre los servicios ofrecidos por el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT. Cada libro estará identificado con un código a fin de controlar el número de quejas y reclamos presentados.

Hoja de reclamación: Documento de naturaleza física, el cual debe contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al usuario al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del SATT y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS - QUEJAS EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE TRUJILLO - SATT

PRC-GAC-001

Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-SATT

Usuario: Persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55 de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública.

Reclamo-Queja: Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la queja por defecto de tramitación contemplada en la Ley N° 27444.

V. POLÍTICA: Es política del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SATT dar cumplimiento a las normas de la materia, por lo cual es obligación en su condición de OPD de la Municipalidad Provincial de Trujillo - MPT, cuente con un libro de reclamaciones, así como asignarle un código de identificación que permita controlar y consolidar todos los libros en un registro único. Asimismo, es obligación atender y brindar respuesta a los reclamos que presenten los contribuyentes en un plazo que no debe exceder de 30 días hábiles.

VI. ETAPAS

6.1. Recepción de Reclamaciones - Quejas

6.1.1. Los usuarios reportan sus reclamaciones (expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública), de manera escrita a través del documento respectivo (libro de reclamaciones) recepcionados por el Responsable del Libro de Reclamaciones.

6.2. Registro de Reclamaciones - Quejas

6.2.1. El Responsable del Libro de Reclamaciones verificará que el reclamo o queja debe contener como mínimo la información consignada en el formato del **Anexo I** del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM. Dicha información incluye:

Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del SATT, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección de la Institución, los cuales estarán impresos o deberán aparecer por defecto, según corresponda.

- Numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto.
- Código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8°, según corresponda.
- Fecha del reclamo o queja.
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del contribuyente.
- Identificación de la atención brindada.
- Firma del Usuario.



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS - QUEJAS EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE TRUJILLO - SATT

PRC-GAC-001

Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-SATT

6.2.2. Verificados los requisitos, el Responsable del Libro de Reclamaciones entregará obligatoriamente al usuario la 1ra hoja desglosada original de reclamación.

6.2.3. El Responsable del Libro de Reclamaciones proporciona a Mesa de Partes la primera copia de la reclamación con el objeto de que sea registrado en el sistema SIAT.

6.2.4. El Auxiliar de Mesa de Partes registra el reclamo en el sistema SIAT, creando un número de Trámite por cada hoja de Reclamación para su control correspondiente.

6.3. Tratamiento de Reclamaciones - Quejas

6.3.1. Una vez registrada la Reclamación en el sistema SIAT, el Auxiliar de Mesa de Partes deriva las reclamaciones a los Responsables de las oficinas involucradas en el reclamo, con su respectivo cargo de recepción, remitiendo una copia del citado cargo de recepción debidamente firmado al Responsable del Libro de Reclamaciones.

6.3.2. El Responsable de Oficina involucrada en el reclamo, en un plazo de 10 días hábiles analiza, y de ser el caso toma las medidas necesarias para solucionar el reclamo; y proyecta la carta de respuesta al reclamo, según anexo N° 2.

Nota: En caso de adoptar medidas correctivas, deben ser para solucionar posibles reclamos similares, y no solo para solucionar el caso específico presentado en el momento. La solución de los reclamos mediante la aplicación de las medidas correctivas, pueden darse en el momento o en un periodo de tiempo, el cual debe ser mencionado en la carta proyectada por el responsable.

De ser el caso, la oficina encargada de proyectar la carta de respuesta deberá actualizar la información relativa a la identidad del usuario y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado según Hoja de Reclamación.

6.3.3. Una vez firmada la carta, el Auxiliar Administrativo de la Oficina correspondiente, procederá a consignar la numeración respectiva.

6.3.4. El Responsable del Área involucrada digitaliza la carta y la adjunta al trámite correspondiente en el sistema SIAT, posteriormente el documento es enviado en sobre y con cargos únicos de Notificación (CUN), al área de Notificaciones para que realice la respectiva notificación al reclamante.

6.3.5. DESISTIMIENTO

Los usuarios podrán retirar en cualquier momento el reclamo- queja que hubieran formulado. Ello dará lugar a la finalización inmediata del trámite de la misma, sin perjuicio que la Oficina involucrada disponga su prosecución por entender la existencia de un interés general en las cuestiones planteadas.



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS - QUEJAS EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE TRUJILLO - SATT**

PRC-GAC-001

Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-SATT

El retiro del reclamo- queja se podrá efectuar mediante un escrito simple u otro medio en el cual el usuario deje constancia de esta voluntad. La continuación del trámite resultará obligatoria cuando el reclamo- queja pongan de manifiesto conductas presuntamente constitutivas de infracción penal o administrativa.

6.3.6. ABSTENCIÓN DE PRONUNCIAMIENTO

Cuando la Oficina involucrada tome conocimiento de la atención simultánea de un reclamo- queja y de algún procedimiento en trámite sobre la misma materia, podrá abstenerse de atender la primera, comunicándolo al administrado. La continuación del trámite resultará obligatoria cuando el reclamo- queja pongan de manifiesto conductas presuntamente constitutivas de infracción penal o administrativa.

6.3.7. ANULACION DE RECLAMOS - QUEJAS

En la evaluación se podrá disponer la acumulación de reclamos-quejas, para su atención conjunta en los siguientes casos:

- a. Cuando se trate de Reclamos – Quejas presentadas por distintas personas que, en lo sustancial, coincidan en los hechos o problemas puestos de manifiesto o en las solicitudes formuladas, que coincidan en su contenido.
- b. Cuando se trate de Reclamos – Quejas formuladas por un mismo usuario, referidas a cuestiones de similar naturaleza.

6.3.8. CONFIDENCIALIDAD

La información que proporcione el usuario solamente podrá ser utilizada para los fines a que se refiere el presente procedimiento, no pudiendo ser suministrada a personas no vinculadas con el respectivo reclamo-queja.

Nota: El plazo máximo para dar respuesta al usuario es de 30 días hábiles (Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de Contar con un Libro de Reclamaciones, Artículo 4).

VII. RESPONSABILIDADES: Son responsables del cumplimiento irrestricto del presente Procedimiento:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES	AUXILIAR DE MESA DE PARTES	RESPONSABLE DE AREA	ASISTENTE DE NOTIFICACIONES
Recepción de Reclamaciones- Recepción de quejas	•			
Recepción de quejas				
Registro de Expediente en SIAT		•		
Subsanación de Observaciones			•	
Comunicación de Respuesta				•
Elaboración de Informe	•			



VIII. SEGUIMIENTO

8.1. El Responsable del Libro de Reclamaciones remite un informe mensual a la Gerencia General de la problemática suscitada, promoviendo acciones de mejora.

IX. ANEXOS: Siguiendo hoja. (Anexo 1, Anexo 2)



COPIA NO CONTROLADA-DERECHOS RESERVADOS SATT



ANEXO N° 1: FORMATO DE HOJA DE RECLAMACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES			Hoja de Reclamación N° 0000000001-2011
Fecha:	(día)	(mes)	(año)
(Nombre de la Persona Natural o Razón Social de la Persona Jurídica) (Nombre y Domicilio de la Entidad donde se coloca el Libro de Reclamaciones)			
1. Identificación del Usuario			
Nombre:			
Domicilio			
DNI/CE:		Teléfono/e-mail:	
2. Identificación de la Atención Brindada			
Descripción:			
		 Firma del Usuario
4. Acciones adoptadas por la Entidad			
Detalle:			





ANEXO N° 2. MODELO DE CARTA DE RESPUESTA AL USUARIO

CARTA XX/SATT-REC N° XXX-2016

Interesado: (NOMBRE DEL INTERESADO EN LETRAS MAYUSCULAS)

DNI: (Número de documento de identidad)

Domicilio: (Domicilio del Interesado)

Asunto: (Respuesta a Reclamo (Hoja de Reclamación N° xxx-2016)

Presente.-

Me es grato dirigirme a usted para saludarlo (a) muy cordialmente y a la vez poder dar respuesta al reclamo formulado mediante la Hoja de Reclamación N° XXX-2016, de fecha xx de xxx del 2016, en el que manifiesta ("Transferir el motivo del reclamo registrado en la hoja de reclamación correspondiente)

Cabe señalar que habiendo realizado las coordinaciones correspondientes para dar respuesta a su reclamo le puedo manifestar que (en caso de haber establecido alguna medida correctiva, describirla, en caso contrario solo dar respuesta al reclamo formulado).

Esperando que la información brindada en este documento, solucione / aclare su reclamo, se despide.

Muy atentamente,

(Nombre del Gerente emisor)
(Gerente de...)