



**RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA NACIONAL
ADJUNTA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS**

N° 00050-2021-SUNAT/800000

**DESIGNAN RESPONSABLES DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE
LA SUNAT**

Lima, 26 de marzo de 2021

CONSIDERANDO:

Que mediante la Resolución de Superintendencia N° 006-2016/SUNAT se aprueba el procedimiento que regula la presentación y atención de quejas-reclamos, a través del libro de reclamaciones de la SUNAT, la canalización de sugerencias, así como el formulario virtual a emplear para tales fines, de acuerdo con el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM que dispuso la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones;

Que el artículo 2 de la Resolución de Superintendencia N° 006-2016/SUNAT designó como responsable del Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria al Jefe de la Oficina de Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero;

Que el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que aprueba disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, establece un nuevo enfoque para el Libro de Reclamaciones en las entidades públicas respecto al que se encontraba previsto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, a fin de fortalecer el marco normativo que regule el proceso de gestión de reclamos para promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la implementación de procesos de mejora continua en la Administración Pública con el objeto de brindar a la ciudadanía servicios de calidad en la forma y oportunidad requerida;

Que el artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, entre otras responsabilidades, designa formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación;

Que de acuerdo con el artículo 3 del Documento de Organización y Funciones Provisional (DOFP) de la SUNAT, aprobado por la Resolución de Superintendencia N° 109-2020/SUNAT y modificatorias, la Superintendencia Nacional Adjunta de Administración y Finanzas es la máxima autoridad administrativa de la Entidad;

Que la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM señala que dentro del plazo máximo de sesenta (60) días hábiles contados desde el día siguiente de publicada la Resolución de Secretaría de Gestión Pública referida en la Primera Disposición Complementaria Final del mismo Decreto Supremo, las entidades deben designar por primera vez al responsable de la gestión de reclamos, titular y alterno;

Que asimismo, en la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se dispone que dicha norma entra en vigencia al día siguiente de su publicación, no obstante sus disposiciones se aplican gradualmente a las distintas entidades de la Administración Pública, conforme a los plazos, cronograma y condiciones de adecuación que apruebe la Secretaría de Gestión Pública;

Que mediante Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP publicada en el Diario Oficial El Peruano con fecha 15 de enero de 2021 se aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública;

Que a través del Informe Técnico N° 04-2021-SUNAT/1M7000 la Oficina de Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero sustenta la designación de los responsables titular y alterno a los que se refiere el artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM;

En uso de las facultades conferidas por artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que aprueba disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública y de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del DOFP de la SUNAT, aprobado por la Resolución de Superintendencia N° 109-2020/SUNAT y modificatorias;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Designar al/a la Jefe/a de la Oficina de Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero y al/a la Gerente de Administración Documentaria y Archivo como responsables titular y alterno/a del proceso de gestión de reclamos de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria en el marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que aprueba disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.

Artículo 2.- Comunicar la presente resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Artículo 3. - Publicar la presente resolución en el Portal Institucional (www.sunat.gob.pe).

Regístrese y comuníquese.

FANNY YSABEL VIDAL VIDAL
Superintendente Nacional Adjunta de Administración y Finanzas
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS
Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA