

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

N.º 000206-2022-SUNAT/800000

**MODIFICA DESIGNACIÓN DE RESPONSABLES DEL PROCESO DE GESTIÓN DE
RECLAMOS DE LA SUNAT**

Lima, 09 de noviembre de 2022

CONSIDERANDO:

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 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 requeridas;

Que, el literal d) del artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM dispone que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, 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 (3) 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, mediante la Resolución de Superintendencia Nacional Adjunta de Administración y Finanzas N° 000050-2021-SUNAT/800000, se designó 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;

Que, mediante la Resolución de Superintendencia N° 000042-2022/SUNAT, modificada por la Resolución de Superintendencia N° 000073-2022/SUNAT, se aprobó el Documento de Organización y Funciones Provisional - DOFP de la SUNAT, vigente a partir del 1 de agosto de 2022, a través del cual se modifica, entre otras, la denominación de la Oficina de Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero por Gerencia de Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero; por lo que, resulta pertinente modificar la designación del responsable titular y alterno encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad;

Que, de acuerdo con el artículo 111° del DOFP de la SUNAT, la Gerencia de Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero se encarga de procesar las quejas-reclamos y/o sugerencias de los contribuyentes, usuarios aduaneros y ciudadanos, con el fin de alertar a la Administración de los factores que determinan una insatisfacción o iniciativa relacionados con el actuar de ésta, para garantizar el respeto de los derechos que les asisten;

Que, el inciso c) del artículo 112° del DOFP de la SUNAT establece como una de las funciones de la Gerencia de Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero el gestionar la implementación y seguimiento a las acciones relacionadas con el Libro de Reclamaciones en la SUNAT;

Que, mediante Informe Técnico N° 000003-2022-SUNAT/1M0000, la Secretaria Institucional sustenta la modificación de la designación de los responsables titular y alterno del proceso de gestión de reclamos de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, la cual se encuentra alineada al DOFP de la SUNAT, aprobado con la Resolución de Superintendencia N° 000042-2022/SUNAT;

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 15 del DOFP de la SUNAT, aprobado por la Resolución de Superintendencia N° 000042-2022/SUNAT;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Modificar el artículo 1 de la Resolución de Superintendencia Nacional Adjunta de Administración y Finanzas N° 000050-2021-SUNAT/800000, conforme al siguiente texto:

“Artículo 1.- Designar al/a la Gerente de Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero y, al/a la Gerente de Administración Documentaria y Archivo, como responsables titular y alterno 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.

Artículo3.- Publicar la presente resolución en el Portal Institucional (www.sunat.gob.pe).

Regístrese y comuníquese.

FERRER ANÍVAR RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ
Superintendente Nacional Adjunto de Administración y Finanzas
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS
Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA