

RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 006 -2016/SUNAT

APRUEBAN PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS-RECLAMOS A TRAVÉS DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA SUNAT Y CANALIZACIÓN DE SUGERENCIAS, ASÍ COMO EL FORMATO VIRTUAL PARA QUEJAS-RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Lima, 19 de enero de 2016

CONSIDERANDO:

Que mediante la Resolución de Superintendencia N° 073-2002/SUNAT, se establecieron disposiciones para la presentación y atención de quejas y sugerencias ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, respecto de su actuación en el cumplimiento de sus funciones, así como el formulario a emplear para tal fin;

Que mediante la Resolución de Superintendencia N° 196-2009/SUNAT se modificó la Resolución de Superintendencia a que se refiere el considerando anterior y se dispuso, entre otros, extender a partir de su entrada en vigencia, el uso de Notificaciones SOL para comunicar los resultados de las quejas o sugerencias;

Que el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM dispuso la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, con la finalidad de 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 en mérito a lo dispuesto por el artículo 5° del citado Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, la SUNAT, mediante la Resolución de Superintendencia N° 161-2011/SUNAT designó al Gerente de Defensoría del Contribuyente, funcionario de más alto nivel de dicha unidad orgánica, como responsable del Libro de Reclamaciones de la SUNAT;

Que a través de la Resolución de Superintendencia N° 122-2014/SUNAT, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones de la SUNAT vigente, a través del cual se sustituye la Gerencia de Defensoría del Contribuyente por la Oficina de Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, órgano dependiente de la Superintendencia Nacional;

Que el artículo 48° de dicho Reglamento, señala que la Oficina 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 determinen una insatisfacción o iniciativa relacionados con el actuar de ésta, para garantizar el respeto de los derechos que les asisten;

Que el inciso f) del artículo 49° del citado Reglamento, contempla como una de las funciones de la Oficina de Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero la de gestionar la implementación y seguimiento a las acciones relacionadas con el Libro de Reclamaciones de la SUNAT;

Que se ha estimado conveniente aprobar un nuevo procedimiento para la presentación y atención de quejas-reclamos a través del Libro de Reclamaciones de la SUNAT y la canalización de sugerencias, así como un nuevo formato de carácter virtual para quejas-reclamos y sugerencias;

Que, adicionalmente, considerando lo dispuesto en el Reglamento de Organización y Funciones vigente, corresponde designar al Jefe de la Oficina de Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero como responsable del Libro de Reclamaciones de la SUNAT;

En uso de las facultades conferidas por el inciso s) del artículo 8° del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNAT, aprobado por la Resolución de Superintendencia N° 122-2014/SUNAT y normas modificatorias;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Apruébese el Procedimiento para la Presentación y Atención de Quejas-Reclamos a través del Libro de Reclamaciones de la SUNAT y Canalización de Sugerencias, conforme al Anexo que forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2°.- RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

Desígnese 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, quien deberá asegurar el cumplimiento de lo establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- FORMULARIO N° 5020

Déjese sin efecto el Formulario 5020 "Formato para la presentación de quejas o sugerencias" aprobado por la Resolución de Superintendencia N.° 055-2001/SUNAT.

Segunda.- FORMATO VIRTUAL PARA QUEJAS-RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Apruébese el formato de Quejas-Reclamos y Sugerencias – Libro de Reclamaciones de la SUNAT, el mismo que será virtual.

El referido formato se encuentra en el portal institucional de la SUNAT y podrá ser descargado por el administrado en la oportunidad que lo requiera.

Asimismo, de requerirlo el administrado, los órganos y las unidades orgánicas de la institución vinculados a esta función, deberán facilitarle el indicado formato descargándolo del portal institucional de la SUNAT, para los fines pertinentes.

Tercera.- VIGENCIA DE LA NORMA

La presente resolución entrará en vigencia desde el primer día hábil del mes siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

Única.- Deróguense la Resolución de Superintendencia N° 073-2002/SUNAT, la Resolución de Superintendencia N° 196-2009/SUNAT y la Resolución de Superintendencia N° 161-2011/SUNAT.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

VICTOR MARTÍN RAMOS CHÁVEZ
Superintendente Nacional