

**SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SAT**  
**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N.º 286-004-00000155**

Lima, 4 de agosto de 2025.

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Edicto N.º 225 se crea el Servicio de Administración Tributaria - SAT, como organismo público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera;



Que, a través del Decreto de Alcaldía N.º 015, publicado en el Diario Oficial El Peruano con fecha 29 de septiembre de 2024 y vigente a partir del 1 de diciembre de 2024, se aprobó el Manual de Operaciones – MOP del SAT;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 y el inciso c) del artículo 11 del Manual de Operaciones – MOP del SAT, la Gerencia General de la institución tiene como principal función representar y dirigir la administración, conducir y articular el planeamiento, organización, ejecución, evaluación y supervisión de las acciones y actividades que se desarrollan en el SAT, así como la función específica de aprobar los planes y políticas institucionales que requieran de su suscripción por normatividad, en el marco de sus competencias;



Que, la Norma Internacional ISO 9001:2015, base del sistema de gestión de la calidad, establece los requisitos para el Sistema de Gestión de la Calidad, dentro de los cuales se precisa que la Alta Dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica; asimismo, que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad, incluya un mayor compromiso de cumplir los requisitos y mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad;

Que, mediante Resolución Jefatural N.º 001-004-00004049 de fecha 16 de marzo de 2018, se aprobó la nueva Política de la Calidad del Servicio de Administración Tributaria - SAT;



Que, a través de Resolución Jefatural N.º 001-004-00004133 de fecha 27 de setiembre de 2018, se designó como Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad a la señora Beatriz del Carmen Aquino Fernández, a partir del 1 de octubre de 2018;

Que, por medio del Informe N.° D000010-2025-SAT-OT907 de fecha 31 de julio de 2025, la Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad del SAT, comunica que a través del Acta de Acuerdos N.° 907-081-00000243 de fecha 27 de mayo de 2025, se estableció como acuerdo la actualización de la Política de la Calidad del SAT;

Que, con Proveído N.° D000949-2025-SAT-GGE de fecha 1 de agosto de 2025, la Gerencia General del SAT ha dispuesto se elabore la respectiva resolución;

Que, en atención a lo expuesto, resulta necesario aprobar la nueva Política de la Calidad del SAT, dejando sin efecto la Resolución Jefatural N.° 001-004-00004049;

Estando a lo dispuesto en el artículo 10 y el literal c) del artículo 11 del Manual de Operaciones – MOP del SAT, aprobado mediante Decreto de Alcaldía N.°015;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.** – Aprobar la nueva Política de la Calidad del Servicio de Administración Tributaria – SAT, que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2°.**- Dejar sin efecto la Resolución Jefatural N.° 001-004-00004049 del 16 de marzo de 2018.

**Artículo 3°.**- Encargar al responsable del Portal de Transparencia del SAT la publicación de la presente resolución, y su anexo en la página web de la entidad: [www.sat.gob.pe](http://www.sat.gob.pe)

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

**María del Pilar Caballero Estella**  
**Gerente General**  
**Servicio de Administración Tributaria**



# POLÍTICA DE LA CALIDAD

## DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SAT

En el Servicio de Administración Tributaria, como responsables de la recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima, nos comprometemos a cumplir los requisitos de nuestras partes interesadas a través de:

Facilitar el cumplimiento de las obligaciones de los ciudadanos con servicios de calidad oportunos y confiables, superando sus expectativas e incrementando la efectividad de la recaudación.

Mantener personal capacitado para poder brindar un adecuado servicio al ciudadano.

Implementar **y promover** la mejora continua de nuestros **servicios mediante la innovación** y revisión periódica de **los** procesos y la **disponibilidad** de recursos **adecuados**.