



DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"

COMISIÓN DE VIVIENDA Y CONSTRUCCIÓN

Período Anual de Sesiones 2023-2024
Primera Legislatura Ordinaria

Señor Presidente:

Ha sido remitido para estudio y predictamen de la Comisión de Vivienda y Construcción, el Proyecto de Ley 4358/2022-CR presentado por el Grupo Parlamentario "Podemos Perú", a iniciativa del congresista Carlos Javier Zeballos Madariaga por el que propone la "Ley que promueve la incorporación de los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) Iso 9000, Iso 9001, Iso 9004 en las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento".

I. Situación procesal

a. Antecedentes del Proyecto de Ley 4358/2022-CR

El Proyecto de Ley 4358/2022-CR¹ (en adelante proyecto normativo)² fue presentado al Área de Trámite y Digitalización de Documentos el 02 de marzo de 2023 y decretado a la Comisión de Vivienda y Construcción, como única comisión dictaminadora, el 03 de marzo del 2023.

Luego del análisis, la Comisión de Vivienda y Construcción, en su décima sesión ordinaria realizada el martes 14 de noviembre de 2023 en la Sala Virtual mediante la Plataforma Microsoft Teams, acordó por **MAYORÍA** la **APROBACIÓN** del presente dictamen con el voto favorable de los congresistas María Agüero Gutiérrez, Manuel García Correa, José Arriola Tueros, Guido Bellido Ugarte, Digna Calle Lobatón, Nilza Chacón Trujillo, Noelia Herrera Medina, Pedro Martínez Talavera, Kelly Portalatino Avalos, Hilda Portero López y

¹ <https://wb2server.congreso.gob.pe/spley-portal-service/archivo/ODE4Mzl=/pdf>

² DS N° 007-2022-JUS- cita en su artículo 7.- Documento elaborado por una entidad de la Administración Pública, con la finalidad de convertirse en una norma jurídica de alcance general. Su elaboración y tramitación se encuentra sometida a un procedimiento regulado por el presente reglamento y demás normas aplicables.

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"

Edgar Tello Montes; votos en abstención de los congresistas María Acuña Peralta, María Córdova Lobatón y Víctor Flores Ruíz; ningún voto en contra.

En la misma sesión, se aprobó por unanimidad autorizar la ejecución de los acuerdos sin esperar la aprobación del acta.

b. Admisibilidad del Proyecto de Ley 4358/2022-CR

La iniciativa legislativa presentada cumple con los requisitos generales y específicos establecidos en los artículos 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República, por lo que se procedió a solicitar opiniones y a realizar el estudio correspondiente, asimismo, cabe precisar que en su elaboración se ha considerado el literal e) del numeral 2 del artículo 76 del Reglamento del Congreso, referido a la Agenda Legislativa³ aprobada de conformidad con el artículo 29⁴ y las políticas de Estado expresadas en el Acuerdo Nacional. Al respecto, la Vigésima Cuarta Política de Estado "eficiente y transparente eficaz, moderno y transparente al servicio de las personas y de sus derechos, y que promueva el desarrollo y buen funcionamiento del mercado y de los servicios públicos", expresa en su objetivo:

-
- (a) Incrementará la cobertura, calidad y celeridad de la atención de trámites así como de la provisión y prestación de los servicios públicos, para lo que establecerá y evaluará periódicamente los estándares básicos de los servicios que el Estado garantiza a la población.
 - (b) Establecerá en la administración pública mecanismos de mejora continua en la asignación, ejecución, calidad y control del gasto fiscal.
 - (c) Dará acceso a la información sobre planes, programas, proyectos, presupuestos, operaciones financieras, adquisiciones y gastos públicos proyectados o ejecutados en cada región, departamento, provincia, distrito o instancia de gobierno;
 - (d) Pondrá en uso instrumentos de fiscalización ciudadana que garanticen la transparencia y la rendición de cuentas en todas las instancias de gobierno.
 - (e) Erradicará la utilización proselitista del Estado y la formación de clientelas.

³ La Agenda Legislativa es un instrumento concertado de planificación del trabajo parlamentario en materia legislativa y que el debate de los proyectos de ley ahí contenidos tiene prioridad, tanto en las comisiones como en el Pleno del Congreso.

⁴ Reglamento del Congreso de la República

Artículo 29. (...)

Al inicio del Período Anual de Sesiones, los Grupos Parlamentarios y el Consejo de Ministros presentarán una propuesta detallando los temas y proyectos de ley que consideren necesario debatir y aprobar durante dicho período. El Pleno del Congreso votará la inclusión en la Agenda Legislativa de estos proyectos, incluyéndose en la misma sólo a los que obtengan mayoría simple. El debate de estos proyectos de ley tiene prioridad, tanto en Comisiones como en el Pleno del Congreso, salvo lo dispuesto por el artículo 105 de la Constitución Política del Estado y no impide que puedan dictaminarse y debatirse otros proyectos.

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"

- (f) Mejorará la capacidad de gestión del Estado mediante la reforma integral de la administración pública en todos sus niveles.
- (g) Reducirá los costos de acceso a los bienes y servicios públicos.
- (h) Revalorará y fortalecerá la carrera pública promoviendo el ingreso y la permanencia de los servidores que demuestren alta competencia y solvencia moral.

II. Contenido de la iniciativa legislativa

El proyecto normativo⁵ contiene como fórmula legal tres (3) artículos y (3) Disposiciones Complementarias Finales, cuyo texto es:

LEY QUE PROMUEVE LA INCORPORACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIO DE SANEAMIENTO.

Artículo 1. Objeto de la Ley

La presente ley tiene por objeto promover la incorporación de los Sistemas de Gestión de Calidad basados en las normas ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004 en las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento de propiedad municipal, con la finalidad de alcanzar la mejora de la calidad de sus servicios.

Artículo 2°. Alcance de la Ley

La presente Ley será de aplicación a las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento responsables de la prestación de los servicios en el ámbito urbano, para coadyuvar a reducir las brechas en el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado.

Artículo 3°. Ámbito de aplicación

El Poder Ejecutivo a través de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento organismo público regulador adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, en concordancia con el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de

⁵ El Decreto Supremo N° 007-2022-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa define al "proyecto normativo" como el documento elaborado por una entidad de la Administración Pública, con la finalidad de convertirse en una norma jurídica de alcance general. Su elaboración y tramitación se encuentra sometida a un procedimiento regulado por el presente reglamento y demás normas aplicables.

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"

Saneamiento adscrito al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, y el Instituto Nacional de la Calidad organismo público técnico especializado adscrito del Ministerio de la Producción priorizarán las acciones correspondientes de acuerdo a sus competencias funcionales para la implementación de la presente ley.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA.- Vigencia de la Ley

La presente ley entrara en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial "El Peruano".

SEGUNDA.- Reglamentación

El Poder Ejecutivo, mediante Decreto Supremo refrendado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento reglamentará la presente ley, en un plazo no mayor a los sesenta (60) días calendario, computados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.

TERCERA.- Derogatoria

Deróguese o déjese sin efecto las disposiciones legales y reglamentarias que se opongan o resulten incompatibles con la presente ley.

III. Opiniones e información solicitada y recibida

Para la elaboración del presente dictamen, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 96 de la Constitución Política del Perú, en concordancia con los artículos 22 literales b), 69 y 87 del Reglamento del Congreso de la República, la Comisión de Vivienda y Construcción ha solicitado opinión a las siguientes entidades:

Cuadro 1

Entidad	Oficio	Fecha de envío
Presidencia del Consejo de Ministros – PCM.	OFICIO N°1117-2022-2023-CVC/CR	06 de marzo del 2023
Ministerio de Economía y Finanzas - MEF.	OFICIO N° 1118-2022-2023-CVC/CR	06 de marzo del 2023

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.	OFICIO N° 1118-2022-2023-CVC/CR	06 de marzo del 2023
Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS.	OFICIO N° 1120-2022-2023-CVC/CR	06 de marzo del 2023
Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento – SUNASS.	OFICIO N° 1121-2022-2023-CVC/CR	06 de marzo del 2023
Instituto Nacional de Calidad – INACAL.	OFICIO N° 245-2023-2024-CVC/CR	07 de noviembre del 2023

Elaboración: Comisión de Vivienda y Construcción

Para la elaboración del presente dictamen, la Comisión de Vivienda y Construcción ha recibido opinión de las siguientes entidades:

Cuadro 2

Entidad	Oficio	Fecha de envío
Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS.	OFICIO N° 191-2023-SUNASS-GG	23 de marzo del 2023
Presidencia del Consejo de Ministros – PCM.	OFICIO N° D001449-2023-PCM-SG	25 de mayo del 2023
Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.	OFICIO N° 983-2023-VIVIENDA/SG	29 de mayo del 2023
Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS.	OFICIO N° 329-2023-SUNASS-GG	2 de junio del 2023
Presidencia del Consejo de Ministros – PCM.	OFICIO N° D002682-2023-PCM-SG	21 de setiembre del 2023

Elaboración: Comisión de Vivienda y Construcción

El Proyecto de Ley 4358/2022-CR ha recibido la siguiente opinión:

La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), ha remitido el Oficio N° 191-2023-SUNASS-GG, en cuya virtud adjunta el Informe N 030-2023-SUNASS-DPN, mediante el cual el Director de la Dirección Políticas y Normas y el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica, concluye que legalmente considera que la naturaleza de la Sunass

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"

es la de regular la prestación de calidad, considerando el Oficio N° 329-2023-SUNASS-CG, de fecha 2 de junio de 2023, que concluye en el numeral 5.2 no corresponde que asuma competencias a las de su naturaleza, esto es, aquellas vinculadas a las normas de calidad ISO.

La Presidencia del Consejo de Ministros, ha remitido el Oficio N° D001449-2023-PCM-SG, en cuya virtud adjunta el Informe N° D00668-2023-PCM-OGAJ, mediante el cual la Oficina General de Asesoría Jurídica de la PCM, Opina que; "Finalmente, cabe indicar que corresponde al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, emitir opinión respecto del Proyecto de Ley". Asimismo concluye que la Ley marco, la Sunass también sigue su reglamento interno y las normas específicas del sector de saneamiento y estas normativas pueden incluir estándares de calidad, procedimientos operativos y otros requisitos que las empresas de saneamiento deben cumplir.

El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento mediante Oficio N° 983-2023-VIVIENDA/SG, adjunta el Informe Técnico N° 493-2023-VIVIENDA/OGAJ, de la Oficina General de Asesoría Jurídica, respecto al presente proyecto analiza el informe técnico que la DGPRCS a través del Informe N° 251-2023-VIVIENDA-VMCS/DGPRCS-DS emite opinión respecto al proyecto de Ley, concluyendo lo siguiente en el punto 2.3 Sobre lo señalado en el informe Técnico concluyendo lo siguiente:

- 3.8 *En virtud al marco legal expuesto, podría concluirse que la implementación de las ISO coadyuvará en que las EPM brinden un mejor servicios; sin embargo, debe tenerse en cuenta que ello solo será posible de manera progresiva y acompañado de otros factores, como por ejemplo, que cuenten con la capacidad operativa y de recursos; puesto que la realidad de las empresas prestadoras no es la misma, pues algunas cuentan con menores recursos que otras; e incluso se tiene que en una gran proporción de estas los ingresos no cubren los gastos operativos, aunado a estos resultados el alto nivel de agua no facturada y debilidades en el personal por la falta de capacitación y personal poco competente, entre otros aspectos.*

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"

- 3.9 *En ese sentido, es necesario que los costos en que incurra la EPM con ocasión de la implementación de los ISO, debe ser considerada en la tarifa, cuya regulación es de competencia de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), quien establece que la regulación tarifaria se guía por los principios de eficiencia económica, viabilidad financiera, equidad social, sostenibilidad ambiental, prevención de riesgo de desastres, simplicidad, transparencia, no discriminación y costo beneficio, referidos en el artículo 168 del Reglamento de la Ley Marco. Por lo expuesto, consideramos viable el Proyecto de Ley sin perjuicio de considerar que la implementación de las ISO en las EPM debiera ser de manera progresiva, en atención a sus capacidades y cuyos costos sean considerados en la tarifa de tal manera que cuenten con los recursos y no afecte su sostenibilidad.*

En el marco de sus competencias y funciones, concluye lo siguiente:

- 4.1 *Que el Proyecto de Ley es viable debiendo considerar lo expuesto en los numerales 3.8 y 3.9 del presente informe (...).*

Que, en ese orden de ideas se debe considerar que a la opinión dada por el Ministerio de Vivienda, construcción y Saneamiento, de las competencias que expresa en su artículo 4 de la Ley 30156, Ley de Organización y Funciones del MVCS, establece que el MVCS, tiene por finalidad normar y promover el ordenamiento, mejoramiento, protección e integración de los centros poblados, urbanos y rurales, como sistema sostenible en el territorio nacional; además, facilita el acceso de la población a una vivienda digna y a los servicios de saneamiento de calidad y sostenibles, en especial de aquella rural o de menores recursos; promueve el desarrollo del mercado inmobiliario, la inversión en infraestructura y equipamiento en los centros poblados.

El Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA (TUO de la Ley Marco) señala que la referida norma tiene por objeto y finalidad, entre otros, el establecer medidas orientadas a la gestión eficiente de los prestadores de los servicios de saneamiento de esta manera, el referido TUO en el artículo



DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"

III del Título Preliminar indica que la gestión y prestación de los servicios de saneamiento se sustenta, fundamentalmente, entre otros, en los siguientes principios:

- Autonomía y responsabilidad en la gestión empresarial: Las decisiones que adoptan los órganos de propiedad, administración y gestión de los prestadores de los servicios de saneamiento se basan en criterios técnicos, legales, económicos, financieros y ambientales, que tiene como objetivo primordial el prestar los servicios de saneamiento en condiciones de eficiencia, sostenibilidad y calidad y para ello gozan de autonomía administrativa, económica y de gestión.
- Responsabilidad, transparencia y rendición de cuentas de las entidades sectoriales: Todas las entidades del gobierno nacional, regional y local con competencias reconocidas por el ordenamiento legal, vinculadas con la prestación de los servicios de saneamiento, están obligadas a ser transparentes en el ejercicio de sus funciones y a implementar sistemas y reportes, formales y periódicos, de rendición de cuentas sobre sus actuaciones ante la población y las respectivas instancias de gobierno.
- Buen gobierno corporativo: Implica la existencia de una correcta asignación de derechos, poderes y responsabilidades entre los propietarios y sus representantes, los accionistas y sus representantes, el órgano de administración y gestión y sus miembros, y la gerencia de los prestadores, así como un ejercicio adecuado de los derechos de propiedad y de administración de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento públicas de accionariado municipal. Las relaciones entre estos actores deben ser claras, transparentes, explícitas y objetivas.
- Eficiencia: En la prestación de los servicios de saneamiento se busca la eficiencia, priorizando el aprovechamiento de las economías de escala y/o de alcance, la modernización de la gestión y la aplicación de tecnologías adecuadas a las condiciones culturales, socio económicas y ambientales del ámbito de prestación de los servicios".

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"

Por lo anteriormente expuesto, desde el punto de vista legal y tomando en consideración la opinión emitida por la Dirección General de Políticas y Regulación en Construcción y Saneamiento que consolida la opinión del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), esta Oficina General de Asesoría Jurídica concluye que el Proyecto de Ley N° 4358/2022-CR, Ley que promueve la incorporación de los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004 en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento; resulta viable y se debe tener en cuenta que la adopción de las ISO por parte de las Empresas Prestadoras de los Servicios de Saneamiento solo será posible de manera progresiva y acompañado de otros factores, como por ejemplo, la capacidad operativa y la habilitación de los recursos económicos que resulten necesarios.

El Ministerio de Producción, ha remitido el Oficio N° 00001258-2023-PRODUCE/SG, por intermedio de la Presidencia del Consejo de Ministros, en cuya virtud adjunta el Informe N° 00001209-2023-PRODUCE/OGAJ, mediante el cual la Oficina General de Asesoría Jurídica, Opina que; "Finalmente, cabe indicar que corresponde al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, emitir opinión respecto del Proyecto de Ley". Asimismo concluye que la Ley Marco 1280, aprobado por el Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, la Sunass también sigue su reglamento interno y las normas específicas del sector de saneamiento y estas normativas pueden incluir estándares de calidad, procedimientos operativos y otros requisitos que las empresas de saneamiento deben cumplir.

Asimismo el Ministerio de la Producción, adjunta la opinión técnica detallada en el informe N° 008-2023-INACAL/DN-CL, de la Dirección de Normalización remitida con el ⁶Oficio N°

⁶ Conforme lo indica el Proyecto de ley 4358/2022-CR, Ley que promueve la incorporación de los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004 en las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento, se remite opinión en el marco de las competencias de esta Dirección: III.4.1 En materia de Gestión de Calidad, el INACAL tiene conformado el Comité Técnico de Normalización (CTN) de Gestión y aseguramiento de la calidad. En este comité se han desarrollado diversas Normas Técnicas Peruanas, entre las cuales se encuentran la adopción de las normas citadas en el Proyecto de Ley: • NTP-ISO 9000:2015 (revisada el 2020) Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. 6ª Edición • NTP-ISO

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"

158-2023-INACAL/GG, concluye que el Proyecto de Ley es viable con observaciones, (es subrayado es nuestro), y a la vez señala que el término incorporación (usado en el título del Proyecto de Ley) no es adecuado para los sistemas de gestión de calidad, debería ser: adopción o implementación; asimismo, sugiere mencionar las Normas Técnicas Peruanas que tenemos adoptadas de estas normas ISO: NTP-ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad, Requisitos y NTPISO 9004:2018 Gestión de la calidad. Calidad de una organización, Orientación para lograr el éxito sostenido, las cuales son adopciones idénticas y se encuentran en idioma español.

En tal sentido, el Instituto Nacional de Calidad (INACAL), luego de hacer un análisis a la fórmula legal propuesta en el proyecto de ley normativo, considera en el numeral 3.16 de su informe los comentarios vertidos en el siguiente cuadro:

Cuadro 3

DICE	Comentario
Título: LEY QUE PROMUEVE LA INCORPORACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIO DE SANEAMIENTO. Artículo 1. Objeto de la Ley La presente ley tiene por objeto promover la incorporación de los Sistemas de Gestión de Calidad basados en las normas ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004 en las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento de propiedad	El término "incorporación" no es adecuado para los sistemas de gestión de calidad, debería ser "adopción" o "implementación". La Norma ISO 9000, es una norma de fundamentos y vocabulario, proporciona una referencia esencial para la comprensión e implementación adecuada de las Normas ISO 9001 e ISO 9004. Por tanto, no corresponde mencionarla como parte de las normas a implementar. Se sugiere retirar del proyecto de ley.

9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. 6ª Edición • NTP-ISO 9004:2018 Gestión de la calidad. Calidad de una organización. Orientación para lograr el éxito sostenido. 6a Edición III.4.2 Sobre el Proyecto de Ley: N4358/2022-CR, Ley que promueve la incorporación de los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004 en las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento, se tienen los siguientes comentarios en base a normas técnicas existentes internacionales y nacionales se precisa el enlace. <https://wb2server.congreso.gob.pe/spley-portal-service/archivo/MTM4MjE5/pdf>.

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"

municipal, con la finalidad de alcanzar la mejora de la calidad de sus servicios.	Se sugiere mencionar las normas técnicas peruanas que tenemos adoptadas de estas normas ISO, NTP-ISO 9001-2015 sistemas de gestión de la calidad Requisitos y NTP-ISO 9004-2018, Gestión de la Calidad. Calidad de una organización, orientación para lograr el éxito sostenido, las cuales son adopciones idénticas y se encuentran en idioma español
---	--

Cuadro 4

Proyecto de ley actual	Propuesta de Modificación
LEY QUE PROMUEVE LA INCORPORACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIO DE SANEAMIENTO. Artículo 1. Objeto de la Ley La presente ley tiene por objeto promover la incorporación de los Sistemas de Gestión de Calidad basados en las normas ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004 en las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento de propiedad municipal, con la finalidad de alcanzar la mejora de la calidad de sus servicios. Artículo 2°. Alcance de la Ley La presente Ley será de aplicación a las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento responsables de la prestación de los servicios en el ámbito urbano, para coadyuvar a reducir las brechas en el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado. Artículo 3°. Ámbito de aplicación El Poder Ejecutivo a través de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento organismo	"LEY QUE PROMUEVE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO" Artículo 1.- Objeto de la Ley La presente ley tiene por objeto promover la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad basados en las normas ISO 9001 e ISO 9004 en las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento de propiedad municipal, con la finalidad de alcanzar la mejora de la calidad de sus servicios, así como las normas técnicas aplicables a los referidos Sistemas de Gestión de Calidad. (...)"

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"

público regulador adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, en concordancia con el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento adscrito al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, y el Instituto Nacional de la Calidad organismo público técnico especializado adscrito del Ministerio de la Producción priorizarán las acciones correspondientes de acuerdo a sus competencias funcionales para la implementación de la presente ley.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA.- Vigencia de la Ley

La presente ley entrara en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial "El Peruano".

SEGUNDA.- Reglamentación

El Poder Ejecutivo, mediante Decreto Supremo refrendado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento reglamentara la presente ley, en un plazo no mayor a los sesenta (60) días calendario, computados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.

TERCERA.- Derogatoria

Deróguese o déjese sin efecto las disposiciones legales y reglamentarias que se opongan o resulten incompatibles con la presente ley.

IV. Marco normativo

4.1 Nacional

- Constitución Política del Perú artículo 3
- Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"

- Ley 30156, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- Ley 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad.
- Decreto Legislativo N° 1047, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Producción y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 002-2017-PRODUCE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Producción y su modificatoria (en adelante, ROF del Ministerio de la Producción).
- Decreto Supremo N.º 103-2022-PCM, Política Nacional de la Gestión Pública al 2030
- Decreto Supremo N.º 054-2018-PCM, Lineamientos de Organización del Estado.
- Reglamento de la Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa, aprobado por el Decreto Supremo N° 007-2022-JUS.
- Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

V. Análisis técnico de la propuesta legislativa

5.1 Competencia de la Comisión de Vivienda y Construcción.

Conforme al Plan de Trabajo⁷ de la Comisión de Vivienda y Construcción, correspondiente al Período Anual de Sesiones 2023-2024, esta tiene competencia y funciones en aplicación del principio de especialidad en la materia previsto en el cuarto párrafo del artículo 34 del Reglamento del Congreso⁸.

El proyecto de ley tiene por objeto abordar una temática propia y de especialidad de la Comisión Ordinaria de Vivienda y Construcción, como el plan de trabajo revisar la

⁷ Ver Plan de Trabajo en el siguiente enlace:

<https://www.congreso.gob.pe/comisiones2023/Vivienda/sobrelacomision/plan-trabajo/>

⁸ El cuarto párrafo del artículo 34 del Reglamento del Congreso señala que en la conformación de las Comisiones se procura aplicar los principios de pluralidad, proporcionalidad y **especialidad en la materia**. La distribución de las directivas de las Comisiones respeta la proporcionalidad de los Grupos Parlamentarios que componen el Congreso.

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"

articulación con la agenda legislativa y las políticas públicas en materia de vivienda, construcción y gestión de suelos, agua y saneamiento, desarrollo urbano y planificación territorial, titulación y formalización de predios, formalización de la propiedad ocupada por asentamientos humanos, titulación de tierras en comunidades nativas e indígenas, reconstrucción de viviendas y redes de agua potable y alcantarillado, materia que constituye uno de los ejes temáticos de competencia y especialidad de esta comisión ordinaria recogido en el Plan de Trabajo aprobado por unanimidad.

5.2 Problemática.

Problemas de brecha de cobertura y calidad de los servicios de saneamiento y de solvencia económica financiera. Esto es explicado esencialmente por los insuficientes recursos de las empresas prestadoras para poder financiar el cierre de brechas dado la poca disponibilidad de pago de los usuarios y que la tarifa no cubre el total de los costos económicos del servicio prestado por las empresas prestadoras de servicios de Saneamiento tales como entidades públicas privadas y mixtas.

Problema de la sostenibilidad de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario: Este problema se vincula a la deficiente planificación de inversiones para la continuidad o ampliación del servicio a largo plazo, la priorización de estas y los desvíos entre lo planificado y ejecutado.

Problemas de equidad en el acceso a los servicios de saneamiento: Este problema está principalmente asociado a los problemas de exclusión e inclusión en el esquema de subsidios cruzados y la escasa capacidad subsidiante en el ámbito de responsabilidad de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento.

Problema de eficiencia productiva y gestión empresarial: Este problema está principalmente asociado a que existen pocos incentivos, por parte de la empresa prestadora, para prestar el servicio a costos eficientes y dado la atomización existente en la prestación.

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"

Problemas de brecha de cobertura y calidad de los servicios de saneamiento y de solvencia económica financiera: Esto es explicado esencialmente por los insuficientes recursos de las empresas prestadoras para poder financiar el cierre de brechas, dada la poca disponibilidad de pago de los usuarios y que la tarifa no cubre el total de los costos económicos del servicio y los casos de las empresas públicas y mixtas las municipalidades son las que subvencionan hasta un 70% los costos del servicio de los cuales tenemos las problemáticas:

1. **Alta Concentración Urbana:** El hecho de que el 79% de la población peruana viva en entornos urbanos destaca la importancia crítica de abordar los problemas de saneamiento en estas áreas. Las concentraciones urbanas pueden exacerbar los desafíos de suministro de agua y gestión de aguas residual debido a la densidad de la población.
2. **Acceso Limitado a Saneamiento Básico:** Si se plantea una problemática, se puede inferir que existe un acceso limitado o deficiente a servicios de saneamiento básicos. Esto podría incluir problemas como la falta de acceso a agua potable segura y la inadecuada disposición de aguas residuales.
3. **Impacto en la Salud Pública:** La falta de servicios de saneamiento adecuados está estrechamente vinculada a problemas de salud pública. La falta de acceso a agua limpia y la gestión inadecuada de las aguas residuales pueden contribuir a la propagación de enfermedades transmitidas por el agua y otras condiciones de salud.
4. **Desafíos en la Infraestructura:** La problemática puede estar relacionada con la infraestructura insuficiente o desactualizada para proporcionar servicios de saneamiento a una población creciente. La infraestructura inadecuada puede incluir sistemas de distribución de agua, tratamiento de aguas residuales y sistemas de alcantarillado.
5. **Desigualdades Sociales:** Es posible que la problemática afecte de manera desigual a diferentes segmentos de la población, exacerbando las desigualdades sociales existentes. Por ejemplo, es común que las

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"

comunidades más pobres tengan un acceso más limitado a servicios básicos.

6. **Necesidad de Intervención Gubernamental:** Dada la naturaleza de la problemática, es probable que se requiera una intervención gubernamental significativa para abordar estos problemas. Esto puede implicar inversiones en infraestructura, políticas de gestión del agua y programas de concientización pública.

5.3 Calidad del Servicio de Agua Potable.

Calidad del servicio de agua potable: El proyecto de ley destaca la importancia de mantener una prestación del servicio uniforme, así como el adecuado uso y mantenimiento de la infraestructura por parte de las empresas prestadoras. Se mencionan dos indicadores clave de calidad:

- a) El nivel de continuidad del servicio y la presión en las redes, expresadas en horas por día y metros de columna de agua respectivamente.

Sanciones en la región de Puno en 2021: Durante el año 2021, la SUNASS (Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento) impuso 14 sanciones a cinco empresas de agua potable y alcantarillado en la región de Puno. Estas sanciones fueron por diversas razones, como la falta de implementación de medidas correctivas, incumplimiento de metas de gestión, falta de informar a usuarios o a la SUNASS sobre cortes del servicio, entre otras.

Reclamos a nivel nacional en el primer trimestre de 2022: Durante el primer trimestre del año 2022, los usuarios a nivel nacional presentaron 86,267 reclamos por cada 10,000 conexiones activas. Se mencionan algunas empresas con la cantidad de reclamos más alta, y se especifica que la mayoría de estos reclamos (79%) fueron de tipo comercial, relacionados con la facturación o consumo elevado.

Tipos de reclamos y empresas con más apelaciones: Se detalla que el 21% de los reclamos fueron de tipo operacional, relacionados con problemas como la falta de agua, falta de conexión domiciliaria, problemas con el alcantarillado, roturas de tuberías, etc. También se mencionan las empresas prestadoras con más apelaciones y se indica que de

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"

los recursos presentados, algunos se resolvieron a favor del usuario, otros a favor de la empresa, y se realizaron conciliaciones.

Sanciones a nivel nacional en el primer trimestre de 2022: Se informa que se emitieron 30 sanciones a empresas prestadoras de servicios de saneamiento durante este periodo. Estas sanciones fueron principalmente por incumplimiento de medidas correctivas, falta de información a la población o a la SUNASS sobre cortes programados o imprevistos del servicio de agua potable, y omisión de metas de gestión. Se enumeran algunas empresas sancionadas durante ese periodo fueron:

EMAPA SAN MARTÍN, EMAPACOP DE UCAYALI, EMAPICA, EMSAPA YAULI LA OROYA. EPS AGUAS DE LIMA NORTE, EPS AGUAS DEL ALTIPLANO, EPS EMAQ DE QUILLABAMBA, EPS GRAU DE PIURA, EPS MARAÑÓN DE JAÉN, EPS MUNICIPAL MANTARO, EPS SEDALORETO, EPS SELVA CENTRAL, SEDA HUÁNUCO, SEDACAJ DE CAJAMARCA, SEDALIB DE TRUJILLO, SEDAPAL, EPSEL EN CHICLAYO, EMAPA HUANCABELICA, EMSAPA CALCA, SEDAPAR DE AREQUIPA Y SIERRA CENTRAL.

5.4 Sobre la prestación de servicios en pequeñas ciudades.

Los resultados de una evaluación realizada por la Oficina Desconcentrada de Servicios de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) en la región de Puno. La evaluación se centra en la prestación de servicios de agua potable y saneamiento en diferentes localidades, especialmente en pequeñas ciudades (PC) y en Organizaciones Comunales (OC) en zonas rurales.

Pequeñas Ciudades (PC):

- Se identificaron 25 localidades caracterizadas como Pequeñas Ciudades.
- 19 de estos prestadores brindan el servicio de forma directa y están constituidos como "prestador municipal".
- 6 prestadores brindan el servicio de forma indirecta a través de "Organizaciones Comunales".

Calificación de los Prestadores:

- El 48% de los prestadores caracterizados tiene una calificación "regular".
- El 44% tiene una calificación "mala".
- El 4% tiene una calificación "muy mala".



DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"

- Solo el 4% tiene una calificación "buena".

Cobertura de Agua Potable:

- El 48% de los prestadores brinda cobertura al 100% de la población.
- Otro 48% brinda servicio a más del 50% de su población.
- El 4% brinda servicio al 40% de su población.

Tratamiento de Aguas Residuales:

- De los 25 prestadores caracterizados, 24 cuentan con una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR).
- 21 de estos prestadores tienen operativas las PTAR, mientras que 3 tienen PTAR inoperativa.

Cobro por el Servicio:

- Solo 13 prestadores realizan el cobro de tarifas o cuotas familiares.
- De estos, 5 cubren sus costos de Operación y Mantenimiento (AO&M), mientras que 8 no lo hacen.
- 12 prestadores son subsidiados por las municipalidades, asumiendo los costos de O&M.

Organizaciones Comunales (OC) en Zonas Rurales:

- Se caracterizaron 124 centros poblados en OC.
- 96 de ellos contaban con prestación de servicios, mientras que 28 no tenían infraestructura o sistemas de saneamiento.
- El abastecimiento en estas zonas se realiza a través de acarreo de pozos, puquios o piletas públicas.

Situación en Áreas Rurales de Puno:

- Clasificación de la situación actual en el ámbito rural:
 - Muy bueno: 1%
 - Bueno: 19%
 - Regular: 42%
 - Malo: 23%
 - Muy Malo: 16%.

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"

La evaluación proporciona una visión detallada de la prestación de servicios de agua y saneamiento en la región, destacando las áreas que necesitan mejoras y las que tienen un desempeño satisfactorio.

5.5 La descentralización y su impacto en la calidad de los servicios.

En cuanto a su impacto en la calidad de los servicios se centra en la falta de información sistematizada de los servicios brindados en ciertas áreas de un país, específicamente en pequeñas localidades bajo administración municipal y áreas rurales. Aquí hay varios puntos clave a analizar y explicar:

- 1- **Desigualdad en la Distribución de Información:** Existe una clara disparidad en la disponibilidad de datos entre las áreas urbanas, donde las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento y SEDAPAL administran los servicios, y las áreas rurales o pequeñas localidades. Esto sugiere una centralización de esfuerzos y recursos en las áreas urbanas, dejando a las zonas menos pobladas con menos supervisión y posiblemente con servicios de menor calidad.
- 2- **Uso de Encuestas Esporádicas para Recopilar Datos:** En las áreas menos monitoreadas, el método principal para obtener información es a través de encuestas esporádicas. Aunque estas encuestas proporcionan cierta información, no son un sustituto para un sistema de monitoreo y evaluación constante. Esto puede llevar a una falta de comprensión continua y actualizada de las necesidades y problemas de estas áreas.
- 3- **Resultados de la Encuesta de 2017 y Comparaciones Históricas:** Los datos de la encuesta de 2017 revelan que solo el 35% de los sistemas estaban funcionando bien, mientras que un 65% funcionaba con limitaciones o estaba colapsado. Estas cifras son consistentes con estudios anteriores de finales de los años 90, lo que indica que ha habido poco progreso en mejorar la calidad de los servicios en estas áreas en las últimas décadas.
- 4- **Consecuencias de la Gestión Inadecuada y la Infraestructura Deficiente:** La incapacidad de los sistemas para cumplir su período de vida útil implica una gestión ineficiente y posiblemente una infraestructura deficiente. Esto no solo afecta la calidad de los servicios, sino que también tiene un impacto en la salud y el bienestar de las personas en estas comunidades.

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"

- 5- Necesidad de Nuevas Políticas y Estrategias:** El análisis sugiere una necesidad urgente de desarrollar políticas y estrategias que aborden específicamente las necesidades de estas áreas menos atendidas. Esto puede incluir inversiones en infraestructura, mejoras en la gestión de servicios y un enfoque más equitativo en la distribución de recursos y atención del servicio brindado.

Los problemas significativos de desigualdad en la calidad de los servicios entre diferentes áreas de un país, con una falta notable de información y atención hacia las áreas menos urbanizadas. La necesidad de una política y estrategia renovada para abordar estas brechas es evidente, especialmente en términos de mejorar la infraestructura y la gestión de los servicios en estas comunidades.

5.6 Antecedentes de empresas públicas del estado que cuentan con certificación ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004.

ISO 9000: Esta norma proporciona los fundamentos y el vocabulario para los sistemas de gestión de calidad. Es una guía que ayuda a comprender los principios básicos de la calidad y cómo se aplican estos principios en la gestión de la calidad. Es útil para cualquier organización que quiera entender qué es un sistema de gestión de calidad y cómo se implementa.

ISO 9001: Es la norma más conocida y utilizada dentro de esta serie. Se enfoca en los requisitos para implementar un sistema de gestión de calidad efectivo en una organización. Proporciona un marco que una organización puede seguir para establecer un sistema que garantice la calidad de sus productos o servicios, satisfaciendo así las expectativas del cliente. ISO 9001 es aplicable a organizaciones de cualquier tamaño y sector.

ISO 9004: Mientras que ISO 9001 se enfoca en cumplir con los requisitos del cliente y mejorar la satisfacción del cliente, ISO 9004 va más allá. Esta norma ofrece directrices para lograr un desempeño y una eficiencia sostenibles, mirando hacia la mejora continua y el éxito a largo plazo de la organización. Se centra en la mejora del desempeño general de la organización y gestiona la calidad de una manera integral y sostenida.

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"

La importancia de la transparencia en la gestión del gobierno a nivel nacional y municipal, y cómo la aplicación de la norma ISO 9001⁹ al sector público en Perú puede contribuir a este objetivo:

1- Importancia de la Transparencia en la Gestión Gubernamental:

- ✓ La transparencia gubernamental es crucial para construir la confianza del público en las instituciones.
- ✓ Facilita la rendición de cuentas y reduce las posibilidades de corrupción.
- ✓ Promueve una mayor participación ciudadana y refuerza la democracia.

2- Rol de la ISO 9001 en el Sector Público:

- ✓ ISO 9001 es una norma internacional que establece los criterios para un sistema de gestión de calidad.
- ✓ Su aplicación en el sector público puede conducir a una gestión más eficiente y efectiva.
- ✓ Permite modernizar y mejorar los procesos, buscando la excelencia y la mejora continua.
- ✓ La adopción de esta norma puede resultar en servicios públicos de mayor calidad y más satisfacción para los ciudadanos.

3- Situación en Perú:

- ✓ Según los datos proporcionados, Perú tiene un bajo número de empresas certificadas en gestión de calidad (ISO 9001).
- ✓ De un total de más de 1.7 millones de empresas, solo un 0,071% están certificadas.
- ✓ Este bajo porcentaje sugiere que hay un amplio margen para mejorar en términos de adopción de estándares de calidad en la gestión empresarial y pública.

⁹ <https://www.unifikas.com/es/noticias/cuales-son-las-diferencias-entre-las-normas-iso-9000-iso-9001-e-iso-9004>.

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"

Implicaciones y Recomendaciones.

- **Necesidad de Promoción y Educación:** Es importante que el gobierno y las entidades relacionadas promuevan los beneficios de la certificación ISO 9001, especialmente en el sector público.
- **Inversión en Capacitación:** Capacitar al personal del sector público en los principios de gestión de calidad podría ser un paso esencial.
- **Adopción Progresiva:** La implementación de normas de calidad como la ISO 9001 debe ser un proceso gradual, acompañado de un cambio cultural en las organizaciones.
- **Medición de impacto:** Sería útil realizar estudios para evaluar el impacto de la certificación ISO 9001 en la eficiencia, transparencia y satisfacción del usuario en el sector público

La transparencia y la eficiencia son fundamentales para una buena gobernanza. La adopción de normas internacionales como la ISO 9001 en el sector público peruano no solo podría mejorar la calidad de los servicios, sino también aumentar la confianza del público en sus instituciones. Sin embargo, es crucial una estrategia bien planificada que incluya formación, sensibilización y evaluación continua para lograr estos objetivos.

Cabe destacar que aunque estas normas están interrelacionadas, cada una tiene su propósito y enfoque específico así mismo las organizaciones pueden optar por implementar solo ISO 9001 para cumplir con los requisitos de calidad, o pueden optar por adoptar también ISO 9004 si desean un enfoque más amplio y a largo plazo en la gestión de calidad. La adopción o la implementación de estas normas pueden aportar beneficios significativos como mejoras en la eficiencia, la satisfacción del cliente y la competitividad en el mercado.

5.7 Empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima – Sedapal –Cuenta con la Certificación ISO 9001.

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"

SEDAPAL¹⁰, ha estado trabajando en obtener certificaciones ISO durante los últimos 15 años, incorporando gradualmente sus procesos a los estándares internacionales que recientemente, lograron expandir el alcance de su certificación ISO 9001 para incluir los procesos de Lectura, Facturación, y Recaudación en los servicios de Agua Potable y Alcantarillado de su Gerencia Comercial, este logro se espera que mejore la calidad del servicio al cliente asimismo el esfuerzo de SEDAPAL por alcanzar y mantener altos estándares de calidad, sostenibilidad, y seguridad en todas sus operaciones y procesos, reflejando un compromiso sólido con sus clientes, el medio ambiente y sus trabajadores.

Certificación ISO 9001 en la Planta de Tratamiento La Atarjea: Este logro indica que la producción de agua potable en esta planta cumple con los estándares internacionales de calidad establecidos por la Norma ISO 9001:2008. Esto implica un compromiso con la calidad y la mejora continua en la producción de agua potable.

Certificación de Procesos de la Gerencia de Proyectos y Obras: SEDAPAL también ha certificado los procesos relacionados con la gestión de proyectos y obras, incluyendo la selección de consultores y contratistas. Esto sugiere un enfoque en la calidad y eficiencia en la ejecución de proyectos y construcciones relacionadas con su servicio.

Certificación en la Gestión del Acuífero y Procesos Relacionados: La certificación en la gestión del acuífero y en el mantenimiento y control operacional de estaciones de extracción de aguas subterráneas demuestra un compromiso con la sostenibilidad y eficiencia en el manejo de recursos hídricos subterráneos.

Certificación en la Distribución de Agua Potable por Gravedad: Esto indica que el proceso de distribución de agua desde la planta La Atarjea hasta los reservorios y sectores automatizados de la red cumple con altos estándares de calidad, asegurando eficacia y seguridad en la distribución del agua.

Implementación de la Certificación ISO 14001: Esta certificación resalta el compromiso de SEDAPAL con el medio ambiente. Implica la identificación y manejo de

¹⁰ <https://www.iagua.es/noticias/peru/13/08/02/sedapal-obtiene-la-certificacion-de-las-normas-internacionales-iso-9001-iso-14001-y-ohsas-18001-34135>.

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"

impactos ambientales significativos, buscando la mejora continua y la prevención de impactos negativos en el entorno, especialmente en áreas como la Reserva Ecológica del río Rímac.

Certificación en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Carapongo: Incluye la evaluación de procesos de tratamiento, laboratorios, y mantenimiento de áreas verdes, lo que refuerza el enfoque en la sostenibilidad y el respeto por el medio ambiente.

Certificación OHSAS 18001:2007: Esta norma se centra en la seguridad y salud en el trabajo. La obtención de esta certificación por parte de SEDAPAL indica un compromiso con la protección y bienestar de sus trabajadores en diversas áreas, incluyendo almacenamiento y actividades administrativas.

5.8 Referencia de Instituciones Públicas Desconcentradas que cuentan con Certificaciones ISO 9001.

El logro del Servicio de Administración Tributaria (SAT)¹¹ de Lima en mantener la Certificación Internacional ISO 9001:2008. Esta certificación fue revalidada tras una auditoría externa exitosa realizada los días 3 y 4 de noviembre por Bureau Veritas, centrada en los procesos de atención de llamadas y gestión de reclamos y sugerencias. La auditoría destacó la organización y planificación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad del SAT, el cual se ha fortalecido gracias a mejoras continuas desde que obtuvo la certificación en marzo de 2010. La renovación de la certificación refleja el compromiso y esfuerzo del equipo del SAT de Lima para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos

El objetivo de implementar un Sistema de Gestión de Calidad en la oficina del SATT (Servicio de Administración Tributaria de Trujillo). El propósito principal es mejorar la calidad de los procesos internos y lograr la certificación de estos procesos principales conforme a la norma ISO 9001:2008. Esta norma es un estándar internacional que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus

¹¹ <https://www.sat.gob.pe/WebSiteV9/Noticias/aid/124>.

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"

productos o servicios, la oficina busca mejorar y certificar la calidad de sus procesos siguiendo los estándares de la ISO 9001:2008.

La Autoridad Nacional del Agua (ANA)¹², en Perú ha recibido dos importantes certificaciones ISO. La primera es la ISO 9001:2015 en Sistemas de Gestión de Calidad para el procedimiento de autorización de vertimientos de aguas residuales industriales, municipales y domésticas tratadas, esta certificación garantiza la mejora continua y la eficiencia del proceso, reduciendo tiempos y optimizando recursos.

La segunda certificación es la ISO 37001:2016 en Anti sobornó, siendo una de las primeras otorgadas a una institución pública peruana en el ámbito de transparencia y eficiencia cabe señalar que estas certificaciones, recibidas a través del Ministerio de Agricultura y Riego, se enmarcan en el esfuerzo del gobierno peruano por combatir la corrupción y mejorar la gestión de los recursos hídricos.

5.9 Análisis de las opiniones e información recibidas.

El Ministerio de Producción envió el oficio y los informes adjuntos para informar sobre el estado y la viabilidad del Proyecto de ley 4358/2022-CR, proporcionando tanto una perspectiva jurídica como técnica. En la cual hace observaciones específicas sobre el contenido del proyecto, sugiriendo cambios en el lenguaje y recomendando la inclusión de normas técnicas específicas en el texto y en la fórmula legal del referido proyecto.

Remitente y Destinatario: El Ministerio de Producción ha enviado un documento denominado "Oficio N° 00001258-2023-PRODUCE/SG". Este oficio ha sido enviado a través de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Informe Adjunto: En el oficio, se adjunta un informe con la referencia "Informe N° 00001209-2023-PRODUCE/OGAJ". Este informe es proporcionado por la Oficina General de Asesoría Jurídica (OGAJ) del Ministerio de Producción.

Opinión Jurídica: Según el informe de la OGAJ, se indica que el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento es la entidad competente para emitir una opinión sobre el Proyecto de Ley en cuestión. Además, se destaca que la Ley marco, así como la Sunass

¹² <https://www.ana.gob.pe/noticia/otorgan-primera-certificacion-iso-antisoborno-e-iso-en-calidad-una-institucion-del-estado>.

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"

(Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento), deben seguir su propio reglamento interno y las normas específicas del sector de saneamiento.

Opinión Técnica: El Ministerio de la Producción también adjunta una opinión técnica detallada proveniente de la Dirección de Normalización, con referencia al informe N° 008-2023-INACAL/DN-CL. Este informe concluye que el Proyecto de Ley es viable con observaciones.

Observaciones Técnicas: En las observaciones técnicas, se destaca que el término "incorporación" utilizado en el título del Proyecto de Ley no es apropiado para los sistemas de gestión de calidad. Se sugiere sustituir el término "Incorporación" por "**adopción**" o "**implementación**". Además, recomienda mencionar las Normas Técnicas Peruanas relacionadas con normas ISO específicas (NTP-ISO 9001:2015 y NTPISO 9004:2018) que están adoptadas y disponibles en español.

VI. Análisis costo beneficio

Se describe un enfoque integral para mejorar la gestión en el sector público, con especial énfasis en los servicios de saneamiento, a través de la implementación de sistemas de gestión de calidad y la obtención de certificaciones como ISO, el objetivo es mejorar la eficiencia, la efectividad y la satisfacción del usuario sin incurrir en gastos adicionales para el gobierno tal como se puede describir:

No Incremento de Gastos del Erario Nacional: El proyecto de ley mencionado no implica gastos adicionales para el erario nacional. Esto sugiere que se busca mejorar la gestión sin requerir fondos adicionales del presupuesto público.

Enfoque en Gestión de Calidad: Se propone lograr una gestión de calidad enfocada en el proceso físico y los procedimientos necesarios para cumplir con la cadena de valor: insumo, producto, resultado e impacto. Esto implica un enfoque sistemático y estructurado para mejorar la eficiencia y la efectividad en los servicios públicos.

Compromiso y Procesos para Logros: El texto resalta la importancia del compromiso con el proceso y la necesidad de lograr resultados esperados por los ciudadanos. Esto se refiere a la mejora continua en la prestación de servicios públicos para satisfacer las expectativas y necesidades de la población.

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"

Juicio Profesional y Desarrollo de Derechos: Se enfatiza en el juicio profesional del personal a nivel gerencial y operacional para desarrollar la gestión según las expectativas ciudadanas. Además, se menciona el marco de desarrollo de derechos y la atención que deben proporcionar las agencias o entidades públicas.

Certificación de Calidad ISO y Mejoras en el Sector Público: Se propone que mediante la obtención de certificaciones de calidad (como ISO), las empresas del sector público pueden mejorar los servicios ofrecidos. Esto llevaría a usuarios satisfechos y al uso eficiente de los recursos públicos.

Ventajas para la Calidad del Servicio de Saneamiento: Se mencionan beneficios específicos para el servicio de saneamiento, como la evolución hacia niveles de excelencia en la gestión. Esto implica pasar de un sistema de gestión tradicional a uno más avanzado y eficiente.

Ventajas para los Usuarios y la Gestión Pública: Se destaca que las empresas de servicios de saneamiento no solo buscan la mejora continua, sino también la excelencia en la calidad. Esto debería orientarse según lo dispuesto en la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, lo cual implica adherirse a estándares reconocidos internacionalmente. Además, se resalta que esto generaría confianza en las organizaciones y en los servicios que ofrecen.

VII. Efecto de la vigencia de la norma

La proposición legislativa del proyecto de ley podemos citar los efectos sobre su vigencia que en ese sentido podemos definir en cinco aspectos:

Conformidad con la Constitución Política: Que la iniciativa legislativa propuesta no entra en conflicto con la Constitución Política del Perú, esto indica que la propuesta ha sido diseñada teniendo en cuenta las leyes fundamentales y los principios constitucionales, asegurando su legalidad y legitimidad.

Relación con la Legislación Nacional: Se menciona que la iniciativa no afecta negativamente la legislación nacional existente ya que sugiere que la propuesta es complementaria y no contraria a las leyes actuales.

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"

Objetivo de Reorientar la Gestión en el Sector Público: Uno de los propósitos centrales de la iniciativa es modificar o mejorar la forma en que se administran y operan las organizaciones públicas, ello implica cambiar las estrategias, procesos o estructuras existentes para lograr una mayor eficiencia o eficacia en el servicio.

Promoción de la Modernización e Implementación: La iniciativa del proyecto de ley busca promover la modernización en el Sector Público, que progresivamente podría incluir la adopción o la implementación de nuevas tecnologías, prácticas innovadoras, o enfoques de gestión más actuales.

Toda implementación sugiere que se darán pasos concretos para poner en práctica estas modernizaciones en las instituciones públicas con personería privada.

Mejora Continua y Múltiples Beneficios: La aplicación de la iniciativa legislativa resultará en una mejora continua, indicando un proceso de desarrollo y perfeccionamiento constante en el tiempo. Además, se debe mencionar que aportará múltiples beneficios, se puede inferir que se refieren a mejoras en la eficiencia, efectividad y posiblemente en la transparencia y responsabilidad del sector público al implementar esos sistemas de gestión de Calidad como son los ISOs.

VIII. Conclusión

Por lo expuesto, la Comisión de Vivienda y Construcción, de conformidad con el literal b) del artículo 70 del Reglamento del Congreso de la República, recomienda la **APROBACIÓN** del proyecto de Ley 4358/2022-CR, con el siguiente **TEXTO SUSTITUTORIO**:

LEY QUE DISPONE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)

Artículo 1. Objeto de la Ley

La presente ley tiene por objeto disponer la implementación de los sistemas de gestión de calidad basados en las normas ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004, así como otras normas técnicas aplicables a los referidos sistemas, en las empresas prestadoras de servicios de

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY
4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO,
PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA
IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE
GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E
ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE
SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"

saneamiento (EPS) de propiedad municipal, con la finalidad de alcanzar la mejora de la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado para ayudar a reducir la brecha en el acceso a dichos servicios.

Artículo 2. Alcance de la Ley

La presente ley es de aplicación a las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS) responsables de la prestación de dichos servicios en el ámbito urbano.

Artículo 3. Instituciones involucradas

El Poder Ejecutivo, a través de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), en concordancia con el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (Otass) y con el Instituto Nacional de Calidad (Inacal), prioriza las acciones correspondientes de acuerdo con las competencias funcionales de cada una de estas para la implementación de la presente ley.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

ÚNICA. Reglamentación

El Poder Ejecutivo, mediante decreto supremo refrendado por el ministro de Vivienda, Construcción y Saneamiento, aprobará el reglamento de la presente ley en un plazo no mayor de sesenta días calendario contados a partir de su entrada en vigor.

Dese cuenta,
Sala Hemiciclo Porras,
Lima, 14 de noviembre de 2023.



Firmado digitalmente por:
AGÜERO GUTIERREZ Maria
Antonietta FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 16/11/2023 17:38:23-0500



Firmado digitalmente por:
GARCIA CORREA Idelso
Manuel FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 16/11/2023 17:43:29-0500

MARIA ANTONIETA AGÜERO GUTIERREZ
Presidenta
Comisión de Vivienda y Construcción



Firmado digitalmente por:
CALLE LOBATON Digna FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 28/11/2023 09:41:16-0500

CONSEJO DIRECTIVO DEL
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lima, 27 de febrero de 2024

Al orden del día



JAIME ABENSUR PINASCO
Director General Parlamentario
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY
4358/2022-CR, QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO,
PROPONE LA "LEY QUE DISPONE LA
IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE
GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9000, ISO 9001 E
ISO 9004 EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE
SERVICIOS DE SANEAMIENTO (EPS)"



Firmado digitalmente por:
MARTINEZ TALAVERA Pedro
Edwin FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 22/11/2023 09:14:37-0500



Firmado digitalmente por:
GARCIA CORREA Idelso
Manuel FAU 20161740126 soft
Motivo: Doy fe
Fecha: 16/11/2023 17:44:43-0500



Firmado digitalmente por:
BELLIDO UGARTE Guido FAU
20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 23/11/2023 15:18:11-0500



Firmado digitalmente por:
PORTALATINO AVALOS Kelly
Roxana FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 20/11/2023 09:53:17-0500



Firmado digitalmente por:
PORTERO LOPEZ Hilda
Marleny FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 23/11/2023 11:23:15-0500



Firmado digitalmente por:
ARRIOLA TUEROS JOSE
ALBERTO FIR 25542601 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 28/11/2023 16:48:19-0500



Firmado digitalmente por:
CHACON TRUJILLO Nilza
Merly FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 23/11/2023 11:28:30-0500



Firmado digitalmente por:
BELLIDO MONTES Nivardo
Edgar FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 20/11/2023 15:27:41-0500



Firmado digitalmente por:
HERRERA MEDINA Noelia
Rossvith FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 01/12/2023 19:37:57-0500