GESTIÓN DE CALIDAD DE SUNASS ES RECONOCIDA CON CERTIFICACIÓN ISO 9001:2000

- *Eficiencia en proceso de supervisiones beneficia directamente a usuarios.*
- *Es la segunda certificación ISO para SUNASS, la primera fue por la mejora en atención de apelaciones del Tribunal de Solución de Reclamos.*

La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS recibió de la empresa certificadora Bureau Veritas del Perú S.A.C., la certificación ISO 9001:2000 por su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que aplica la Gerencia de Supervisión y Fiscalización. La gestión comprende supervisiones periódicas de campo, atención de denuncias o solicitudes de información y el análisis de indicadores de gestión de las empresas de agua potable que regula.

Desde el año 2007, la SUNASS viene perfeccionando las inspecciones de campo que realiza. Por ejemplo, hasta el año 2006, las supervisiones hechas sobre la base de información proporcionada por las empresas, eran mayores a las basadas en trabajo de campo; hoy en día las supervisiones de campo se han cuadriplicado. Por ejemplo, en el año 2006 se registraron 13 inspecciones de campo, mientras que el año pasado se creció a 24 y este año la meta es llegar a 50.

Asimismo, la aplicación de este Sistema de Gestión de Calidad ha permitido reducir en 28 días hábiles el plazo para la elaboración de un Informe de Fiscalización que antes se hacía en casi 60 días hábiles. La meta para fines de año considera que estos se hagan en un plazo máximo de 20 días hábiles.

Para SUNASS es importante certificar los procedimientos que aplica toda vez que como regulador de las empresas prestadoras de servicios de agua potable, supervisa que éste sea prestado en las condiciones adecuadas en cantidad y calidad. Para ello, está empeñada en seguir mejorando sus procedimientos de atención a los usuarios, a las empresas de agua y la solución de quejas y controversias; que en el año 2006, le valió la certificación ISO al Tribunal de Solución de Reclamos por su sistema de Atención de Apelaciones y Quejas.

Lima, 01 de julio de 2008.

GERENCIA DE USUARIOS