

## ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL

**a) Productos y servicios cubiertos por el Sistema de Gestión de la Calidad Institucional-SGCI y que forman parte del alcance de certificación ISO 9001:2015:**

Productos / Servicios	Proceso asociado	Órgano responsable del producto / servicio
Normas vinculadas a la regulación de los servicios de saneamiento	Emisión de normas	Dirección de Políticas y Normas
Estudios Tarifarios aplicables a las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	Emisión de los Estudios Tarifarios aplicables a empresas prestadoras de servicios de saneamiento	Dirección de Regulación Tarifaria
Fiscalización de la prestación de servicios de saneamiento para evaluar el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales y disposiciones en el ámbito de competencia de Sunass relacionadas a las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	Fiscalización de la prestación y gestión de los servicios	Dirección de Fiscalización
Informes de <i>benchmarking</i> de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	Monitoreo de los indicadores de gestión de los prestadores de servicios de saneamiento	
Atención de recursos de apelación de reclamos en segunda instancia administrativa de los usuarios de los servicios de saneamiento	Gestión de solución de recursos de apelación	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de Servicios de Saneamiento
Recaudación de aportes por regulación de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	Recaudación de los pagos de aportes por regulación de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	Oficina de Administración y Finanzas

**b) Sede**

La extensión de la aplicación del SGCI comprende los procesos y actividades desarrollados en:

- La Oficina Principal de la SUNASS ubicada en Calle Bernardo Monteagudo 210-216 Magdalena del Mar.
- La Sede Dibós de la SUNASS ubicada en el Jirón Félix Dibós 1026 Magdalena del Mar.

**c) Aplicabilidad**

Todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015 son aplicables al SGCI, con excepción de los siguientes:

Productos / servicios	Requisito no aplicable	Justificación de no aplicabilidad
Normas vinculadas a la Regulación de los Servicios de Saneamiento	7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	La conformidad de las normas emitidas por la SUNASS, no está determinada por equipos de seguimiento y medición.
	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	No se diseñan ni desarrollan nuevos productos. Las normas se elaboran de acuerdo a lo establecido en el marco normativo vigente.
Estudios Tarifarios aplicables a las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	La conformidad de los estudios tarifarios emitidas por la SUNASS, no están determinados por equipos de seguimiento y medición.
	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	No se diseñan ni desarrollan nuevos servicios. Los estudios tarifarios se elaboran de acuerdo a lo establecido en el marco normativo vigente.
Fiscalización de la prestación de servicios de saneamiento para evaluar el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales y disposiciones en el ámbito de competencia de Sunass relacionadas a las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	Dada la naturaleza del servicio, la fiscalización se realiza mediante la evaluación del cumplimiento de normas legales ya publicadas.
Informes de <i>benchmarking</i> de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	La conformidad de los informes de <i>benchmarking</i> , no están determinados por equipos de seguimiento y medición.
	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	El informe de <i>benchmarking</i> se realiza en base a la información proporcionada por las EPS.
Atención de recursos de apelación de reclamos en segunda instancia administrativa de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento	7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	La conformidad de las resoluciones emitidas por las Salas del tribunal, no están determinados por equipos de seguimiento y medición.
	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	Las resoluciones con las que se atienden las apelaciones, son únicas y personalizadas según cada cliente y el marco normativo vigente y aplicable.
Recaudación de aportes por regulación de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	La conformidad de la recaudación de aportes por regulación, no están determinados por equipos de seguimiento y medición.
	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	No se diseñan ni desarrollan nuevos servicios. La recaudación de aportes por regulación se realiza de acuerdo con lo establecido en el marco normativo vigente.