REPÚBLICA DEL PERÚ

Decreto Supremo

N° 003 -2025-VIVIENDA

DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DE LA LEY N° 32041, 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 PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, los artículos 5 y 6 de la Ley N° 30156, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, establecen que el citado Ministerio tiene competencias, entre otras, en la materia de saneamiento; y, es el órgano rector de las políticas nacionales y sectoriales dentro del ámbito de su competencia, que son de obligatorio cumplimiento por los tres niveles de gobierno en el marco del proceso de descentralización, y en todo el territorio nacional; asimismo, tiene entre sus competencias exclusivas, dictar normas y lineamientos técnicos para la adecuada ejecución y supervisión de las políticas nacionales y sectoriales;

Que, el artículo 6 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2025-VIVIENDA, establece que el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento es el Ente rector en materia de los servicios de agua potable y saneamiento, y como tal le corresponde planificar, diseñar, normar, ejecutar y hacer cumplir las políticas nacionales y sectoriales dentro de su ámbito de competencia, que son de obligatorio cumplimiento por los tres niveles de gobierno, en el marco del proceso de descentralización, y en todo el territorio nacional;

Que, la Ley N° 32041, 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), 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 agua potable y saneamiento, con la finalidad de alcanzar la mejora de la calidad de los servicios de agua potable y saneamiento para ayudar a reducir la brecha en el acceso a dichos servicios;

Que, la Única Disposición Complementaria Final de la Ley N° 32041 establece que, mediante decreto supremo refrendado por el ministro de Vivienda, Construcción y Saneamiento, se aprueba el Reglamento de la citada norma;

Que, teniendo en cuenta el marco legal señalado, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, a través de la Dirección de Saneamiento de la Dirección

General de Políticas y Regulación en Construcción y Saneamiento, sustenta y propone el Reglamento de la Ley N° 32041, el cual tiene por objeto desarrollar la citada norma; así como, establecer la implementación progresiva de los sistemas de gestión de calidad en las empresas prestadoras de servicios de agua potable y saneamiento, que contribuya con la mejora de los servicios de agua potable y saneamiento, siempre que exista disponibilidad presupuestal y que no se afecte la sostenibilidad y la prestación de los mismos;

Que, de acuerdo al numeral 18) del inciso 28.1 del artículo 28 del Reglamento que desarrolla el Marco Institucional que rige el Proceso de Mejora de la Calidad Regulatoria y establece los Lineamientos Generales para la aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) Ex Ante, aprobado por el Decreto Supremo N° 063-2021-PCM, el presente Decreto Supremo se encuentra excluido del alcance del AIR Ex Ante, conforme a lo señalado por la Comisión Multisectorial de Calidad Regulatoria, debido a que las disposiciones contenidas no establecen, incorporan o modifican reglas, prohibiciones, limitaciones, obligaciones, condiciones, requisitos, responsabilidades o exigencias que generen o impliquen variación de costos en su cumplimiento por parte de las empresas, ciudadanos o sociedad civil que limite el otorgamiento o reconocimiento de derechos; asimismo, en la medida que el presente Decreto Supremo no desarrolla procedimientos administrativos bajo el alcance del Análisis de Calidad Regulatoria, no se requiere realizar el referido análisis previo a su aprobación;

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 118 de la Constitución Política del Perú; la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, y modificatorias; la Ley N° 30156, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, y modificatoria; la Ley N° 32041, 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); y, el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, aprobado por el Decreto Supremo Nº 010-2014-VIVIENDA, y modificatoria;

DECRETA:

Artículo 1.- Aprobación

Aprobar el Reglamento de la Ley N° 32041, 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 2.- Publicación

El presente Decreto Supremo y el Reglamento que se aprueba en el artículo precedente son publicados en la sede digital del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (www.gob.pe/vivienda), el mismo día de su publicación en el diario oficial El Peruano.

Artículo 3.- Vigencia

El Reglamento aprobado por el artículo 1 del presente Decreto Supremo entra en vigencia al día siguiente de la publicación en el diario oficial El Peruano, de la Resolución Ministerial que aprueba las "Consideraciones para la implementación progresiva de los Sistemas de Gestión de Calidad para las Empresas Prestadoras de Servicios de Agua Potable y Saneamiento", a que se refiere la Única Disposición Complementaria Final del presente Decreto Supremo.

REPÚBLICA DEL PERÚ

Decreto Supremo

Artículo 4.- Refrendo

El presente Decreto Supremo es refrendado por el Ministro de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

Única.- Aprobación de "Consideraciones para la implementación progresiva de los Sistemas de Gestión de Calidad para las Empresas Prestadoras de Servicios de Agua Potable y Saneamiento"

El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, mediante Resolución Ministerial, aprueba las "Consideraciones para la implementación progresiva de los Sistemas de Gestión de Calidad para las Empresas Prestadoras de Servicios de Agua Potable y Saneamiento", en un plazo no mayor de ciento veinte (120) días calendario contados a partir del día siguiente de la publicación del presente Decreto Supremo.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veintiocho días del mes de febrero del año dos mil veinticinco.

DINA ERCILIA BOLUARTE ZEGARRA
Presidenta de la República

DURICH FRANCISCO WHITTEMBURY TALLEDO
Ministro de Vivienda, Construcción y Saneamiento

REGLAMENTO DE LA LEY N° 32041, 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

El presente Reglamento tiene por objeto:

1.1 Desarrollar la Ley N° 32041, 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).

1.2 Establecer la implementación progresiva de los sistemas de gestión de calidad en las empresas prestadoras de servicios de agua potable y saneamiento, que contribuyan con la mejora de los servicios de agua potable y saneamiento, siempre que exista disponibilidad presupuestal y que no se afecte la sostenibilidad y la prestación de los mismos.

Artículo 2.- Finalidad

El presente Reglamento tiene por finalidad establecer las disposiciones necesarias para la adecuada aplicación de la Ley N° 32041, 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), a fin de alcanzar la mejora de los niveles de calidad de los servicios de agua potable y saneamiento, así como, contribuir a reducir la brecha en el acceso a dichos servicios.

Artículo 3.- Ámbito de aplicación

En cumplimiento de la Ley N° 32041, 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), quedan comprendidos en el ámbito de aplicación del presente Reglamento:

a. El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
b. Las empresas prestadoras de servicio de agua potable y saneamiento.
c. El Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento.
d. El Instituto Nacional de Calidad.
e. Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.

M.V.C.S. DGPRCS V°B°

Artículo 4.- Principios

En la implementación del presente Reglamento son aplicables los principios contenidos en la Norma Internacional ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.

Artículo 5.- Siglas y Definiciones

Para la aplicación del presente Reglamento, se tienen en cuenta las siglas y definiciones siguientes:

5.1. Siglas:

a) **ECN:** Equipo de Cumplimiento Normativo.
b) **EE:** Equipo Evaluador.
c) **EPS:** Empresa prestadora de servicios de agua potable y saneamiento.
d) **GG:** Gerente General.
e) **Inacal:** Instituto Nacional de Calidad.
f) **MVCS:** Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
g) **OTASS:** Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento.
h) **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.
i) **TUO de la Ley del Servicio Universal:** Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento, aprobado por el Decreto Supremo N° 001-2025-VIVIENDA.

5.2. Definiciones:

a) **Ámbito de responsabilidad:** espacio territorial en el cual las EPS están obligadas a brindar los servicios de agua potable y saneamiento.
b) **Calidad de los servicios de agua potable y saneamiento:** conjunto de características de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, que incluye procedimientos, obligaciones de las EPS y usuarios, así como las consecuencias de su incumplimiento, en el marco de la normativa vigente.
c) **Certificación:** acción realizada por un organismo de certificación de SGC acreditado por el Inacal, a través de la cual se manifiesta que un proceso o procesos cumplen los requisitos definidos en los SGC.
d) **Encargado de Mejoras:** es (son) la(s) unidad(es) de organización de la EPS, representada(s) por su(s) titular(es), cuyas competencias y funciones son afines al proceso o procesos materia de evaluación, se constituye(n) como responsable(s) de las mejoras del (de los) proceso(s) identificado(s), sujetos a la implementación de los SGC.
e) **Equipo de Cumplimiento Normativo:** grupo de personas designado por el GG de una EPS, encargado del acompañamiento y asistencia técnica a los otros participantes en la implementación de los SGC, así como su seguimiento una vez implementados.
f) **Equipo Evaluador:** grupo de personas designado por el GG de una EPS para realizar la evaluación y calificación del estado actual del o los procesos priorizados.
g) **Normas técnicas aplicables a los SGC:** son las Normas Técnicas Peruanas basadas en las normas ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004, adoptadas por el Inacal.
h) **Plan de Implementación**: documento elaborado y ejecutado por el Encargado de Mejoras en coordinación con el ECN, en el cual se detallan las acciones de mejora por las que se implementan los SGC. El Plan debe ser aprobado por el Directorio de la EPS, para su implementación.
i) **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan y transforman elementos de entrada en los servicios de agua potable y saneamiento; el cual está conformado por los macroprocesos, subprocesos empresariales y actividades para la prestación de servicios, conforme a lo previsto en el *"Listado general de actividades para la prestación de los servicios de saneamiento"*, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 004-2023-SUNASS-CD, o norma que lo sustituya.
j) **Servicios de agua potable y saneamiento:** servicios públicos conformados por la fuente, sistemas y procesos, a cargo de las EPS, en el marco del TUO de la Ley del Servicio Universal.

k) **Sistema de gestión de calidad:** conjunto de actividades a través de las cuales la organización, en este caso la EPS, identifica sus objetivos y determina sus procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. El SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr resultados.

Artículo 6.- Implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad

6.1 Para la implementación de los SGC, las EPS utilizan las normas técnicas aplicables a los SGC.

6.2 Para la implementación del presente Reglamento, son de aplicación los índices e indicadores calculados anualmente por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, como parte del Benchmarking regulatorio de empresas prestadoras y que forman parte del Sistema de Indicadores e Índices de la Gestión de los Prestadores de los Servicios de Saneamiento, aprobados por la mencionada Superintendencia, según los criterios de priorización de los procesos de los servicios de agua potable y saneamiento sujetos a los SGC, que apruebe el MVCS.

6.3 El presente Reglamento regula la implementación de los SGC. Concluida la implementación de las mejoras del o los procesos identificados y priorizados, las EPS pueden realizar voluntariamente las acciones para la certificación del cumplimiento de las Normas ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004.

Artículo 7.- Participantes en la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad

7.1 El GG de la EPS es responsable de la implementación de los SGC, quien se encuentra a cargo de lo siguiente:

a) Determinar el alcance de implementación de las normas técnicas de los SGC, basado en las normas ISO, priorizando por lo menos uno (1) de los procesos de los servicios de agua potable y saneamiento, respecto del (los) cual(es) se realiza la evaluación.
b) Designar al EE y al ECN, determinando al responsable de cada equipo.
c) Realizar el monitoreo y evaluación de las acciones destinadas a la implementación de mejoras en los procesos determinados.
d) Garantizar la implementación de las acciones de mejora en el plazo establecido en el Plan de Implementación.

7.2 El EE tiene a su cargo lo siguiente:

a) Realizar el diagnóstico de la situación actual, mediante la evaluación y la calificación del estado del o de los procesos priorizados por el GG, con relación a las normas técnicas aplicables a los SGC.
b) Elaborar el informe de evaluación de los procesos identificados y priorizados.

7.3 El ECN tiene a su cargo lo siguiente:

a) Sensibilizar al personal y brindar asistencia técnica en los aspectos establecidos en las normas técnicas aplicables a los SGC.
b) Coordinar y realizar el acompañamiento en la implementación de las mejoras en los procesos.
c) Supervisar la aplicación de las fases de la implementación de los SGC.

d) Realizar el seguimiento a los resultados obtenidos de la implementación de las mejoras en los procesos determinados.
e) Consolidar las lecciones aprendidas producto del seguimiento al proceso de implementación desarrollado en las normas técnicas aplicables a los SGC.
f) Elaborar el informe de implementación de las mejoras de los procesos identificados y priorizados.

7.4 El Encargado de Mejoras tiene a su cargo lo siguiente:

a) Elaborar el Plan de Implementación. De acuerdo con las mejoras identificadas, puede convocar a representantes de otras unidades de organización relacionadas con dichas mejoras, para que participen en la elaboración del citado plan.
b) Presentar el Plan de Implementación al Directorio de la EPS, para su aprobación.
c) Ejecutar el Plan de Implementación.

7.5 El Directorio de la EPS dispone de un plazo máximo de veinte (20) días hábiles, contados a partir de la presentación del Plan de Implementación por parte del Encargado de Mejoras, para aprobar dicho plan.

7.6 El OTASS brinda a las EPS el fortalecimiento de capacidades, en el marco de sus competencias y funciones, durante todas las fases de la implementación de los SGC. En un plazo no mayor de diez (10) días hábiles desde la aprobación del Plan de Implementación, la EPS debe remitir una copia del mismo al OTASS, con el fin de que se realicen las acciones de fortalecimiento necesarias para asegurar su cumplimiento.

Artículo 8.- Fases de la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad

La implementación de los SGC en las EPS se realiza siguiendo las siguientes fases:

8.1 Fase de Identificación de los procesos sujetos a la implementación de los SGC que desarrolla la EPS, la cual comprende lo siguiente:

a) Identificación y priorización de por lo menos uno (1) de los procesos de los servicios de agua potable y saneamiento.
b) Elaboración del diagnóstico de la situación actual, mediante la evaluación y calificación del estado de al menos uno (1) de los procesos relacionados con los servicios de agua potable y saneamiento.
c) Identificación de oportunidades de mejora.
d) Elaboración del informe de evaluación de los procesos identificados y priorizados.

8.2 Fase de Implementación de las mejoras, la cual comprende lo siguiente:

a) Elaboración y aprobación del Plan de Implementación.
b) Implementación de mejoras.
c) Elaboración del informe de implementación de las mejoras de los procesos identificados y priorizados.

Artículo 9.- Mejora continua de la prestación de servicios

9.1 De manera anual, las EPS identifican oportunidades de mejora en la prestación de los servicios, con el propósito de optimizar su desempeño. La implementación de los SGC empieza dentro de los primeros quince (15) días hábiles del mes de enero de cada año,

iniciando con la Fase de Identificación de los procesos sujetos a implementación de los SGC, conforme a lo establecido en el presente Reglamento.

9.2 El Directorio evalúa continuamente la eficacia de los SGC mediante la revisión de implementación del Plan de Implementación, lo que permite monitorear el desempeño de los procesos y servicios.

Artículo 10.- Fortalecimiento de capacidades en el ciclo de mejora continua

El OTASS fortalece las capacidades de las EPS en todas las fases de la implementación de los SGC, conforme a los plazos establecidos en las "Consideraciones para la implementación progresiva de los Sistemas de Gestión de Calidad para las Empresas Prestadoras de Servicios de Agua Potable y Saneamiento", con la finalidad de contribuir a la mejora de la gestión y administración de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento.

Artículo 11.- Incentivos para la implementación de las normas de calidad

El MVCS, en el ámbito de su competencia, promueve la aplicación de los SGC, con la finalidad de alcanzar la mejora de la calidad de los servicios de agua potable y saneamiento. Las EPS que implementen los SGC son priorizadas para:

a) La condonación íntegra o parcial del capital de las deudas subrogadas, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1359, Decreto Legislativo que establece medidas para el saneamiento financiero sobre las deudas de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento, y su reglamento, o norma que lo sustituya.
b) Transferencias financieras condicionadas, en el marco del esquema de fortalecimiento de capacidades para la mejora de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento.
c) Otros supuestos que se dispongan por resolución ministerial.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- Emisión de normas complementarias
El MVCS, mediante Resolución Ministerial, aprueba la normativa complementaria necesaria para la aplicación e implementación del presente Reglamento.

Segunda.- Aplicación a prestadores excepcionales
Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, referidas a las EPS, se aplican a los prestadores regulados en la Vigésima Cuarta Disposición Complementaria Final del TUO de la Ley del Servicio Universal.

M.V.C.S. DGPRCS V°B°

Tercera.- Normas Técnicas Peruanas aprobadas por Inacal
El Inacal facilita la difusión y el acceso a las EPS y al público en general a la relación de Normas Técnicas Peruanas adoptadas de las normas ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004, que hayan sido aprobadas por dicha entidad.

Cuarta.- Certificación en normas de los Sistemas de Gestión de Calidad
Las EPS pueden realizar las acciones necesarias para contratar a una empresa certificadora acreditada por el Inacal, que se encargue de la certificación de las normas de SGC, sin que ello implique la solicitud de recursos adicionales.