Universidad Nacional Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

EFICACIA DE LA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE LA SUNASS

Línea de investigación:
Desarrollo empresarial

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración con mención en Administración Pública

Autor

Ñaupari Julca, Michael Jhojan

Asesor

Aquino Santos, Cesar Gustavo

ORCID: 0000-0003-4119-2531

Jurado

Picón Chavez, Hernan

Torres Suarez, Roberto

Lazo Alva, Jorge Gerardo Manuel

Lima - Perú

2026

RECONOCIMIENTO - NO COMERCIAL - SIN OBRA DERIVADA
(CC BY-NC-ND)

EFICACIA DE LA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE LA SUNASS

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%	27%	12%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	servicio.sunass.gob.pe Fuente de Internet	5%
3	www.congreso.gob.pe Fuente de Internet	4%
4	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	www3.vivienda.gob.pe Fuente de Internet	1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universitat Politècnica de València Trabajo del estudiante	<1%
9	www.gob.pe Fuente de Internet	<1%
10	www.sunass.gob.pe Fuente de Internet	<1%

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

EFICACIA DE LA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE LA SUNASS

Línea de investigación:
Desarrollo Empresarial

Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración con mención en Administración Pública

Autor:
Ñaupari Julca, Michael Jhojan

Asesor:
Aquino Santos, Cesar Gustavo
ORCID: 0000-0003-4119-2531

Jurado:
Picón Chavez, Hernan
Torres Suarez, Roberto
Lazo Alva, Jorge Gerardo Manuel

Lima - Perú
2026

Índice

Resumen……...…….5

Abstrac……...……...……6

I. Introducción……...……7

1.1 Trayectoria del autor……...…….…….7

1.2 Descripción de la institución…….……...……...8

1.3 Organigrama de la institución……...…….13

1.4. Áreas y funciones desempeñadas…….……..14

II. Descripción de una actividad especifica……. 17

III. Aportes más destacables a la institución……...18

IV. Conclusiones……...……. 27

V. Recomendaciones……...…... 28

VI. Referencias……...…...29

Índice de Tablas

Tabla 1 *Etapas*……..11

Tabla 2 *Años de decreto ley*……...……... 11

Tabla 3 *Fases*……... 20

Tabla 4 *Aumento de reclamos en segunda instancia y el uso de notificaciones digitales- 2022* ……..…23

Tabla 5 *Aumento de reclamos en segunda instancia y el uso de notificaciones digitales- 2023* ……..…24

Tabla 6 *Aumento de reclamos en segunda instancia y el uso de notificaciones digitales- 2024* ……..…26

Tabla 7 *Aumento de reclamos en segunda instancia y el uso de notificaciones digitales- 2025*……..…26

Índice de Figuras

Figura 1 *Organigrama*……...……...…..…..13

Figura 2 *Aplicativo para subir archivos al servidor*……...……..20

Figura 3 *Acta de notificación*……...……..21

Figura 4 *Porcentajes 2022*……...…...…….....23

Figura 5 *Porcentajes 2023*……...…….....24

Figura 6 *Porcentajes 2024*……...……25

Figura 7 *Porcentajes 2025*…….....26

RESUMEN

En el presente Informe de Suficiencia Profesional, se describen las actividades desarrolladas en la Unidad de Gestión Documental (UGD) de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) relacionadas al proceso de despacho y la oportuna notificación de las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento (TRASS) y así servir como fuente de conocimiento para los tomadores de decisión. El objeto del presente informe es sustentar la aplicación mis conocimientos y competencias adquiridos en la universidad, y como gracia estoy desarrollando mis actividades profesionales en mi centro de labores. Particularmente se detallará sobre como el proceso de despacho influye en los tomadores de decisión de la institución.

Palabras Clave: Unidad de Gestión Documental, TRASS, Notificaciones

ABSTRAC

This Professional Sufficiency Report describes the activities developed in the Documentary Management Unit (UGD) of the National Superintendence of Sanitation Services (SUNASS) related to the process of dispatch and timely notification of the resolutions issued by the Administrative Tribunal for the Settlement of Complaints of the Users of Sanitation Services (TRASS) and thus serve as a source of knowledge for decision makers. The purpose of this report is to support the application of my knowledge and skills acquired at the university, and how I am developing my professional activities in my workplace. Particularly, it will detail how the dispatching process influences the decision makers of the institution.

Keywords: Unidad de Gestion Documental, TRASS, Notificaciones

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Trayectoria del autor

Ingrese a la SUNASS vía concurso público el mes de abril del 2013 el cual obtuve la plaza ganadora y hasta septiembre de 2018 ingrese a la Gerencia de Usuarios como apoyo administrativo y gestión documentaria de los expedientes administrativos que son elevados en segunda instancia por el **TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO (TRASS).** En septiembre 2018, mediante concurso público, gane la plaza en la **UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTARIA DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS (UGD)**, en donde sigo laborando hasta la actualidad.

Las principales actividades que desarrollo en la Unidad de Gestión Documentaria es:

- Apoyar en las Notificaciones de las Resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos - TRASS de la SUNASS a nivel nacional en los plazos establecidos.
- Realizo la recepción de expedientes con Resoluciones derivados del TRASS, coordino con los usuarios para el envío de sus notificaciones via correo electrónico u otro medio digital.
- La elaboración del despacho de notificaciones es vía correo electrónico autorizados por el administrados, el cual se encuentra autorizado y firmado en el expediente del usuario. Generalmente dicha autorización viene en el formato N° 2 del expediente creado para cada usuario.
- En concordancia con el párrafo anterior, las notificaciones siguen los lineamientos de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley Nª 27444) que regular la notificación general entre ellos la notificación electrónica.
- Siendo lo primordial la notificación oportuna y eficaz hacia el administrado ya que la ley 27444 establece los plazos adecuados para la notificación de los documentos en segunda

instancia administrativa.

- De igual forma si la notificación vía correo electrónico no llega al administrado esta procede su notificación física la cual está prevista en la Ley 27444 donde también indica los tiempos legales para su notificación. Para finalizar, los cargos que se generan en dicha notificación electrónica son subidas al Sistema de Tramite Documentario de la entidad para su posterior consulta, por parte de los funcionarios de la entidad o los mismos usuarios y/o interesados.

1.2. Descripción de la institución

¿Qué entidad funcionaba antes?

- Antes de la década de los 90, el sector saneamiento en el Perú estaba centralizado y era operado directamente por el Estado a través de una entidad llamada **SENAPA** (Servicio Nacional de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado).

- La entidad que mencionas se llamaba **SENAPA** (Servicio Nacional de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado) y fue el eje central del saneamiento en el Perú durante la década de los 80.

Breve reseña de SENAPA

- SENAPA fue creada el **12 de junio de 1981** bajo el segundo gobierno de Fernando Belaúnde Terry. Su creación se dio mediante el **Decreto Legislativo N° 150** (Ley de la Empresa Servicio Nacional de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado).

¿Cómo funcionaba?

SENAPA no era solo una oficina, sino una **empresa estatal matriz** (un holding). Su estructura buscaba centralizar el mando, pero tener brazos operativos en todo el país.

Sustituyó a la Dirección General de Obras Sanitarias del Ministerio de Vivienda.

Empresas Filiales: Absorbió a las empresas de agua de las ciudades más grandes, que pasaron a ser sus filiales. Por ejemplo:

- **ESAL** (Lima) se convirtió en **SEDAPAL**.
- **ESAR** (Arequipa) se convirtió en **SEDAPAR**.
- **ESAT** (Trujillo) se convirtió en **SEDAPAT**.

Tenía la función de planificar las obras (rol rector), supervisar la calidad y, al mismo tiempo, operar el servicio a través de sus filiales y unidades operativas

Para entender qué eran **ESAL**, **ESAR** y **ESAT**, debemos situarnos en la década de los 70 y principios de los 80. En ese entonces, el servicio de agua no estaba en manos de municipios como ahora, sino que se gestionaba a través de **Empresas de Saneamiento** regionales que dependían directamente del Ministerio de Vivienda.

Estas tres siglas representan a las precursoras directas de las actuales empresas de agua de las tres ciudades más grandes del Perú:

- **ESAL: Empresa de Saneamiento de Lima**

Origen: Fue creada en **1969** tras la reestructuración de la antigua Corporación de Saneamiento de Lima (COSAL).

Función: Se encargaba exclusivamente del servicio en Lima Metropolitana y el Callao.

Evolución: En **1981**, bajo el Decreto Legislativo N° 150, ESAL cambió de nombre y estructura para convertirse en **SEDAPAL** (Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima).

- **ESAR: Empresa de Saneamiento de Arequipa**

Origen: Fundada en **1969** mediante la Ley N° 17528, reemplazando a la Corporación de Saneamiento de Arequipa.

Ámbito: Inicialmente cubría la ciudad de Arequipa, pero para 1976 su jurisdicción se extendió a todo el departamento.

Evolución: En **1981**, con la reforma que creó SENAPA, ESAR pasó a denominarse **SEDAPAR** (Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa).

- **ESAT: Empresa de Saneamiento de Trujillo**

Origen: Fue creada formalmente en **1977** mediante el Decreto Ley N° 21851.

Función: Tenía a su cargo el servicio en la provincia de Trujillo y centros poblados aledaños en La Libertad.

Evolución: Al igual que las anteriores, en **1981** se transformó en **SEDAPAT** (luego evolucionaría a la actual **SEDALIB**).

- **¿Por qué desaparecieron estas siglas?**

En **1981**, el gobierno decidió que el sistema estaba muy fragmentado. Para unificar el mando, creó **SENAPA** (la entidad matriz que mencionamos antes) y estandarizó los nombres de todas las empresas operadoras bajo el formato "**SEDAP...**" (Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de...).[8]

El cambio fue el siguiente:

- ESAL paso a ser **SEDAPAL**
- ESAR paso a ser **SEDAPAR**
- ESAT paso a ser **SEDAPAT**

Este esquema se mantuvo hasta 1990-1992, cuando SENAPA se disolvió, las empresas pasaron a los municipios y se creó la **SUNASS** para vigilarlas a todas.

El fin de SENAPA y el nacimiento de SUNASS

A finales de los 80, el modelo de SENAPA entró en crisis por falta de inversión y excesiva centralización. Esto llevó a dos pasos históricos:

Transferencia a Municipios (1990): Mediante el **Decreto Legislativo N° 574**, el gobierno empezó a transferir las filiales de SENAPA a las Municipalidades Provinciales (así nacieron la mayoría de las EPS actuales).

Disolución de SENAPA (1992): El mismo día que se creó la SUNASS para regular el mercado, se ordenó la liquidación de la matriz estatal.

Decreto Ley N° 25973: Declaró en disolución y liquidación a SENAPA el **12 de diciembre de 1992**.

Tabla 1

Etapas

Etapa	Entidad Responsable	Norma Clave	Periodo
Centralización	SENAPA (Empresa Matriz)	D. Leg. 150	1981 - 1990
Descentralización	Municipios / EPS	D. Leg. 574	1990 - 1992
Regulación Moderna	SUNASS (Organismo Regulador)	D. Ley 25965	1992 - Presente

Dato importante: Con la desaparición de SENAPA, el Estado dejó de ser "dueño y supervisor" al mismo tiempo. Se creó la **SUNASS** para que hubiera un árbitro independiente que defendiera al usuario y supervisara a las empresas, ya fueran municipales o privadas.

El decreto Ley N° 25965 estableció la Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento (SUNASS), se le otorgo la autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera. Su misión inicial fue regular y supervisar los servicios de agua y saneamiento, separando la regulación de la prestación

Evolución y desarrollo: La ley Marco de los Organismos Reguladores, a partir del año 2000, fortaleció la independencia de la SUNASS, esto le permitió ejercer sus funciones con mayor objetividad y eficiencia.

Tabla 2

Años de decreto ley

Año	Norma	Impacto
1992	Decreto Ley N° 25965	Creación oficial de la SUNASS.
1994	Ley N°26338	Ley General de Servicios de Saneamiento, que definió sus facultades de supervisión y fijación de tarifas.

2001	Ley N° 27332	Ley Marco de los Organismos Reguladores, que estandariza su funcionamiento junto a OSIPTEL, OSINERGMIN y OSITRAN.
2016	D.L. N° 1280	Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, que amplía su ámbito de supervisión al ámbito rural.

La SUNASS expandió su ámbito de acción, abarcando tanto áreas urbanas como rurales. Se intensifico la fiscalización de la calidad del agua, la gestión de aguas residuales y la atención al usuario.

En el 2006, la SUNASS se convirtió en la única entidad con la capacidad de aprobar y disponer la aplicación de los incrementos tarifarios. Esto fue un punto clave para garantizar la sostenibilidad económica de los servicios.

La SUNASS ha puesto énfasis en asegurar la calidad del agua potable y el adecuado tratamiento de aguas residuales, para proteger la salud pública y el medio ambiente, además se ha intensificado la fiscalización del actuar de las entidades prestadoras de servicio (EPS) a nivel nacional, para asegurar que estas cumplan con los reglamentos, y que los usuarios reciban servicio óptimo.

La SUNASS es una entidad reguladora la cual fue creada a través del Decreto Leyn ° 25965 con personería jurídica de derecho público interno y autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera. La cual está adscrita a Presidencia del Consejode ministros (PCM).

Su misión principal es asegurar la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural, en condiciones de calidad, para contribuir a la inclusión social y a la conservación del ambiente

Para lograr su objetivo, la SUNASS tienen entre sus funciones:

- Fiscalizar, verifica el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnica de las entidades o actividades supervisadas. Además, verifica el cumplimiento de

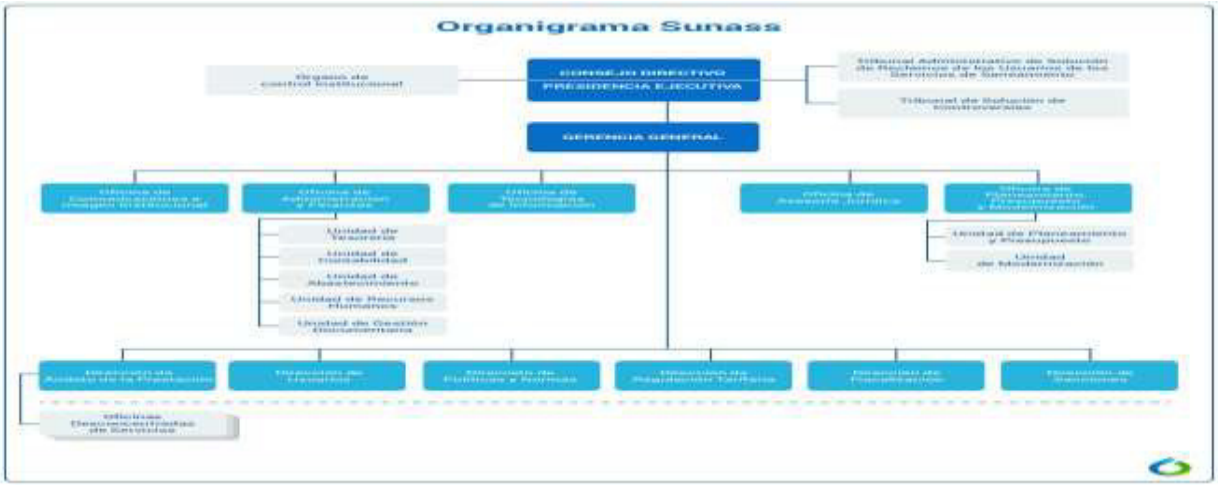
cualquier mandato o resolución emitida por la institución o cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de la entidad o actividad supervisadas.

- Regular, fija las tarifas por la prestación de los servicios de saneamiento bajo su ámbito.
- Normar, dicta los reglamentos y normas que regulan los procedimientosa su cargo, referidos a interés, obligaciones o derechos de las entidades, los usuarios o las actividades supervisadas. A su vez, tipificar las infracciones por el incumplimiento de obligaciones establecidas por las normas legales, técnicas y derivadas de los contratos de concesión, bajo su ámbito; así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladoras y normativas dictadas por la SUNASS
- Sancionar, impone sanciones por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de las normas legales o técnicas, así como las obligaciones contraídas por los concesionarios en los contratos.
- Resolución de Reclamos de Usuarios y Resolución de Controversias, las cuales consisten en; resolver, en segunda instancia, disputas entre los usuarios y las empresas prestadoras de servicios, y arbitrar en conflictos entre los proveedores de servicios de saneamiento para lograr una solución equitativa y justa; respectivamente. En la Figura 1 se muestra el organigrama de la SUNASS.

1.3 Organigrama de la institución

Figura 1

Organigrama



Fuente: Pagina institucional de Sunass (2024)
https://www.gob.pe/sunass

1.4. Áreas y funciones desempeñadas

Unidad de Gestión Documental (UGD*)*

La **Unidad de Gestión Documentaria (UGD)** de la SUNASS es el órgano técnico encargado de administrar el flujo de información, la correspondencia y el archivo de la institución. En términos sencillos, es la "puerta de entrada y salida" de todos los documentos oficiales y el centro de custodia de la memoria histórica de la entidad.

(Texto según el artículo 62 de la Sección Segundo del ROE de lo SUNASS, aprobado mediante Resolución de Presidencia N' 040-201 9-PCD).

La UGD no es una unidad independiente de alto nivel, sino que depende directamente de la **Oficina de Administración y Finanzas (OAF)**.

Principales funciones de a UGD son:

a. Gestión de Trámite (Mesa de Partes)

Recepción: Recibe documentos de ciudadanos, empresas prestadoras de agua (EPS) y otras entidades del Estado.

Digitalización: Todo documento físico que ingresa es digitalizado y subido al **SIGED** (Sistema de Gestión Electrónica de Documentos) para asegurar su trazabilidad.

Registro: Asigna un número de expediente único para que el usuario pueda hacer seguimiento en línea.

b. Gestión de Notificaciones

Es responsable de enviar de manera oficial las resoluciones de la SUNASS (como multas, fijación de tarifas o soluciones de reclamos) a los destinatarios externos.

Gestiona la **Casilla Electrónica**, el medio principal y más rápido de comunicación oficial hoy en día.

c. Sistema Institucional de Archivo (SIA)

Custodia: Administra el Archivo Central de la SUNASS.

Conservación: Aplica procesos técnicos para que los documentos no se deterioren (físicos y digitales).

Transparencia: El Jefe/a de la UGD es usualmente el **Responsable de Acceso a la Información Pública**. Si un ciudadano solicita un documento, esta unidad es la encargada de buscarlo y entregarlo

d. Herramientas Tecnológicas

La UGD ha pasado por un proceso de modernización agresivo para reducir el uso de papel:

SIGED / SISTRAM: Sistemas internos donde se registra cada paso que da un documento.

Mesa de Partes Virtual (MPV): Permite a los usuarios presentar documentos las 24 horas del día sin ir a la oficina física.

Firma Digital: Todos los documentos emitidos por la UGD cuentan con validez legal mediante firmas digitales certificadas.

e. Gráfico de Flujo Documental (Representación)

INGRESO (Mesa de Partes / MPV) → **DIGITALIZACIÓN** (Registro en SIGED) →**DERIVACIÓN** (A la oficina técnica) → **EMISIÓN** (Firma de resolución) →**NOTIFICACIÓN** (UGD envía al usuario) → **ARCHIVAMIENTO** (Custodia final).

f. Importancia Estratégica

Sin la UGD, la SUNASS no podría cumplir sus plazos legales. Si una notificación no se entrega correctamente, un proceso de sanción contra una empresa de agua podría anularse. Por ello, esta unidad garantiza la **seguridad jurídica** de todas las decisiones de la institución.

II. DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECIFICA

En esta sección se detallare brevemente las funciones que realizo en mi centro de labores:

- Realizar la recepción de los pedidos de despacho de las unidades de organización para ser atendidos dentro de los plazos establecidos.
- Verificar y actualizar los datos de los destinatarios de los documentos a notificar a través del sistema de casilla electrónica de la Sunass para su correcto envío.
- Registrar la documentación en los aplicativos virtuales y digitales u otros medios alternativos indicados por la unidad de organización emisoras con el fin de cumplir el proceso de despacho
- Realizar el seguimiento de los documentos despachados de acuerdo con el medio de notificación con el objeto de medir la eficiencia del proceso ejecutado.
- Realizar la digitalización e indexación de los cargos de notificación en los sistemas SIGED y SISTRAM para asegurar la culminación del proceso de despacho.
- Mantener actualizado y ordenado los cargos de notificación (físico y digital) de manera correlativa a fin de realizar la transferencia al archivo central

III. APORTES MÁS DESTACABLES A LA INSTITUCIÓN

3.1. Participación en la solución de problemas

Para abordar de manera efectiva los desafíos asociados con la gestión de información y para garantizar una notificación eficiente y eficaz de acuerdo a ley, no solo sean útiles para los tomadores de decisiones dentro de la institución sino a la vez sea útil y eficaz para el administrado.

Se presentan los siguientes productos que se realizaron para dar solución a los problemas antes mencionados y en los cuales forme parte del desarrollo de estos.

3.2. Aporté el fomento de la transparencia

A menudo la gran cantidad de consulta por parte de los administrados es con respecto al estado de su trámite y que esto implique la notificación de la resolución emitida por el TRASS, una de mis funciones es atender con prontitud dichas consulta en especial por los cargos donde indica que su documento fue recepcionado, sin embargo, se le hace entrega de una copia de dicha resolución para que posterior puedan realizar los actos jurídicos si no se encuentran satisfechos con lo resuelto

De igual manera, aporté en poder identificar patrones y tendencias: Al analizar los datos, la Sunass puede identificar patrones y tendencias emergentes que pueden ayudar a SUNASS a anticipar problemas

Asimismo, he aportado en la implementar y desarrolla en el campo de trabajo la colaboración: Al mostrar de manera clara las incidencias por parte de los administrados, la UGD toma las perecuaciones debidas y el apoyo necesario, si esto lo amerita, para cumplir con las expectativas de los administrados y SUNASS sea visto como una entidad preocupada por los usuarios.

3.3. Innovación en la Gestión: El Aplicativo UPFILES

La colaboración estratégica entre la **UGD** y la **OTI** permitió la implementación del aplicativo **UPFILES**, una herramienta diseñada para optimizar el flujo de notificaciones externas.

3.3.1. Funcionamiento del aplicativo

- **Carga Masiva:** Permite subir las notificaciones enviadas por correo electrónico de manera sistematizada.
- **Gestión de Cargos:** Vincula automáticamente los cargos de recepción (la prueba de que el usuario recibió el documento) con el expediente correspondiente.
- **Integración:** Se comunica directamente con el **Sistema Administrativo (SISTRAM)** de la SUNASS.

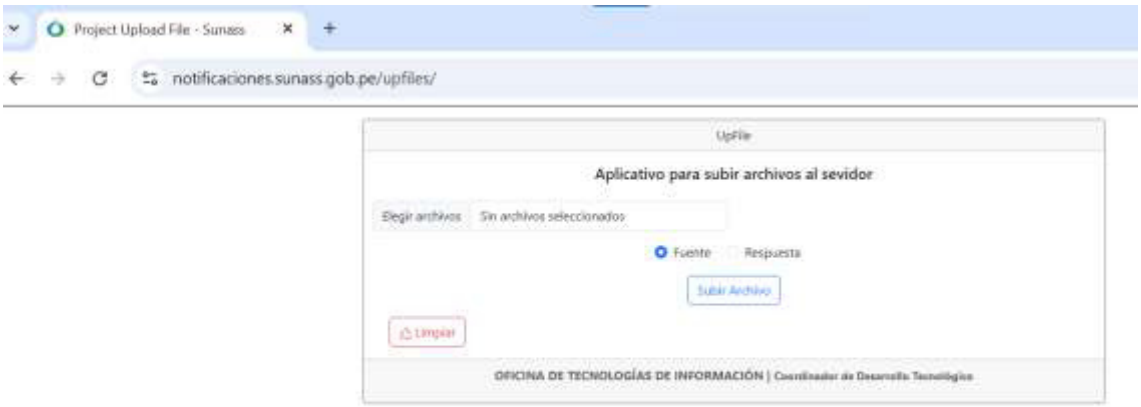
3.3.2. Beneficios identificados

- **Eficacia Operativa:** Elimina la necesidad de cargar manualmente documento por documento, reduciendo el error humano y el tiempo de procesamiento.
- **Disponibilidad de Información:** Al cargarse automáticamente en el sistema administrativo, los interesados (usuarios y funcionarios) pueden consultar el estado de su trámite en tiempo real.
- **Seguridad Jurídica:** Garantiza que cada notificación tenga su respaldo (cargo) debidamente registrado, lo cual es vital en procesos sancionadores o de reclamos.

Tabla 3
Fases

Paso	Fase	Acción Técnica	Actor Responsable
1	Emisión	Generación de Resolución / Oficio en formato digital.	Oficina Técnica (Línea)
2	Envío	Notificación al administrado vía correo electrónico oficial.	Gestión Documentaria (UGD)
3	Ejecución	Uso de UPFILES: Carga masiva del envío y el cargo de recepción.	UGD / Aplicativo UPFILES
4	Sincronización	Actualización automática de la base de datos del SIGED.	Sistema Administrativo
5	Consulta	Visualización del cargo y estado del trámite en tiempo real.	OFICINA Técnica (Línea)

Figura 2
Aplicativo para subir archivos al servidor



3.4. Adaptación operativa ante la emergencia sanitaria

A raíz de la emergencia sanitaria producida por la COVID-19, la SUNASS priorizó la transición hacia la notificación digital como mecanismo principal de comunicación. Ante la ausencia de un estándar previo —dado que la gestión era predominantemente presencial—, la Unidad de Gestión Documentaria desarrolló y estandarizó una **Plantilla Única de Notificación Electrónica**. Este instrumento técnico asegura que el administrado reciba, de forma clara y estructurada, la información crítica de su expediente (datos de identidad, número de resolución y enlaces de consulta), garantizando el derecho a la defensa y la continuidad del servicio administrativo en un entorno de virtualidad plena

Figura 3
Acta de notificación



Señor(a)
XXXXXXXXX

Por medio de la presente, se deja constancia del presente acto de notificación electrónica, según el detalle siguiente:

CARGO DE NOTIFICACIÓN N°	2025-XXXX		
EXPEDIENTE N°	2025-XXXX		
PROCEDIMIENTO / TEMA	Recurso de Apelación		
ADMINISTRADO / DESTINATARIO	XXXXXXXXX		
ACTO / RESOLUCION	XXXXX-2025-SUNASS/TRASS/SALA-UNIPERSONAL-X	**CANTIDAD DE ARCHIVOS**	01
		FECHA DE NOTIFICACION	XX.XX.2025
ÓRGANO EMISOR	TRASS - Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento		

El acto notificado se encuentra como documento adjunto al presente, es importante tener en cuenta que se recomienda la visualización a través de un equipo y/o dispositivo que permita la lectura de archivos con extensión PDF.

Estando a lo indicado, solicitamos **SE SIRVA CONFIRMAR LA RECEPCIÓN DE LA PRESENTE NOTIFICACIÓN**; caso contrario, se tomará en cuenta la confirmación de entrega autogenerada por la plataforma tecnológica o sistema informático del dominio de la cuenta de correo electrónico, la cual se realiza al amparo de lo señalado en el numeral 20.4 del artículo 20 del T.U.O. de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

Nota: Este es un correo de uso exclusivo para notificaciones de documentos, no es una vía de recepción de documentos ni de atención de consultas, para lo cual se dispone de los siguientes canales de atención:

Fono Sunass gratuito a nivel nacional: 1899
Mesa de partes virtual: https://notificaciones.sunass.gob.pe/mesadepartes/inicio-general
Correo: sunass@sunass.gob.pe

Atentamente: MNJ.

Sunass
El regulador del agua potable

NOTIFICACIONES ELECTRONICAS
Unidad de Gestión Documentaria
Av. Bernardo Monteagudo 210 - 216
Magdalena del Mar, Lima
sunassdespacho@sunass.gob.pe

PENSEMOS EN EL MEDIO AMBIENTE ANTES DE IMPRIMIR ESTE DOCUMENTO. IMPRIME ESTE MENSAJE SOLO SI ES NECESARIO. ***NOTA DE CONFIDENCIALIDAD*** *LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE CORREO Y CUALQUIERA DE SUS ANEXOS ES CONFIDENCIAL. SI USTED NO ES LA PERSONA A QUIEN ESTÁ DESTINADO EL CORREO, POR FAVOR DESTRÚYALO. NO DEBE RETENER, COPIAR O UTILIZAR ESTE CORREO PARA NINGÚN PROPÓSITO, COMO TAMPOCO REVELAR SU CONTENIDO O PARTE ALGUNA DEL MISMO, SALVO QUE LA INFORMACIÓN SEA REMITIDA COMO PARTE DE UN PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.*

3.5 Nivel de entrega y satisfacción del usuario

Tras la implementación de las notificaciones electrónicas, el nivel de satisfacción fue **óptimo**. Al recibir los documentos directamente en su correo, los usuarios accedían a las resoluciones al instante, eliminando la espera asociada al Courier físico. Esta inmediatez no solo aumentó la satisfacción del usuario, sino que nos permitió disponer de los cargos de notificación de forma inmediata, optimizando nuestros tiempos internos de gestión. Que servía para las consultas de los orientadores.

Se observa en los siguientes cuadros una correlación entre el aumento de reclamos en segunda instancia y el uso de notificaciones digitales. Este método ha transformado la experiencia del usuario, aportando un valor significativo gracias a la inmediatez y facilidad de acceso a la información

Tabla 4

Aumento de reclamos en segunda instancia y el uso de notificaciones digitales- 2022

	2022					
	TIPO DE ENVIO		ENTREGADOS		PORCENTAJE ENTREGADO	
	FISICO	ELECTRONICO	FISICO	ELECTRONICO	FISICO %	ELECTRONICO %
1. Enero	1680	1685	1532	1528	91.1904762	90.68
2. Febrero	1911	1678	1798	1580	94.0868655	94.15
3. Marzo	1730	1520	1680	1498	97.1098266	98.55
4. Abril	1820	1701	1801	1694	98.956044	99.58
5. Mayo	1652	1536	1596	1495	96.6101695	97.33
6. Junio	1536	1486	1496	1403	97.3958333	94.41
7. Julio	1826	1736	1774	1698	97.1522453	97.81
8. Agosto	1564	1302	1488	1287	95.140665	98.84
9. Setiembre	1736	1598	1624	1498	93.5483871	93.74
10. Octubre	1930	1784	1801	1701	93.3160622	95.34
11. Noviembre	1901	1835	1826	1730	96.054708	94.27
12. Diciembre	1740	1595	1689	1486	97.0689655	93.16

Figura 4

Porcentajes 2022

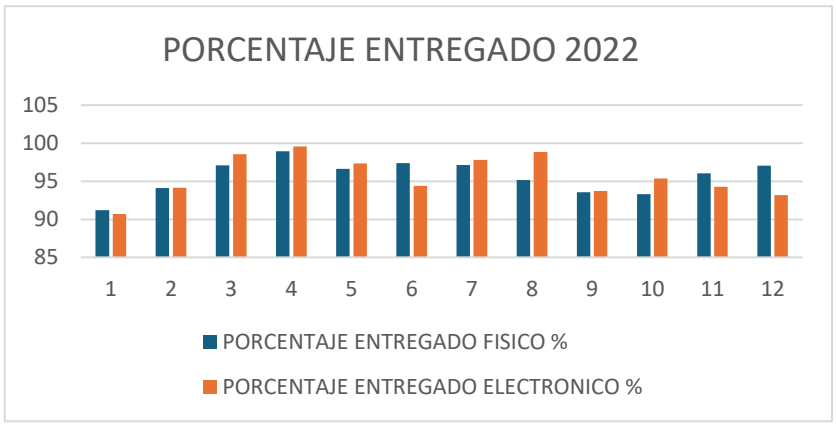


Tabla 5

Aumento de reclamos en segunda instancia y el uso de notificaciones digitales- 2023

	2023					
	TIPO DE ENVIO		ENTREGADOS		PORCENTAJE ENTREGADO	
	FISICO	ELECTRONICO	FISICO	ELECTRONICO	FISICO %	ELECTRONICO %
1. Enero	1820	1745	1735	1720	95.3296703	98.56
2. Febrero	2003	1845	1930	1796	96.3554668	97.34
3. Marzo	1945	1720	1845	1685	94.8586118	97.96
4. Abril	2020	1701	1902	1685	94.1584158	99.05
5. Mayo	1832	1742	1796	1699	98.0349345	97.53
6. Junio	1780	1690	1699	1586	95.4494382	93.84
7. Julio	2035	1946	1987	1898	97.6412776	97.53
8. Agosto	1786	1526	1687	1496	94.4568869	98.03
9. Setiembre	1956	1795	1889	1705	96.5746421	94.98
10. Octubre	2040	1985	1986	1906	97.3529412	96.02
11. Noviembre	2105	2015	1999	1989	94.9643705	98.70
12. Diciembre	1965	1785	1897	1700	96.5394402	95.23

Figura 5

Porcentajes 2023

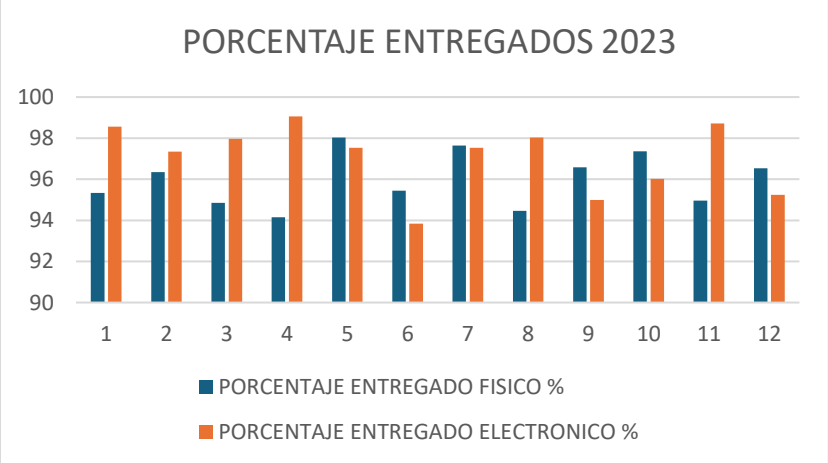


Tabla 6

Aumento de reclamos en segunda instancia y el uso de notificaciones digitales- 2024

	2024					
	TIPO DE ENVIO		ENTREGADOS		PORCENTAJE ENTREGADO	
	FISICO	ELECTRONICO	FISICO	ELECTRONICO	FISICO %	ELECTRONICO %
1. Enero	1985	1905	1901	1892	95.768262	99.31
2. Febrero	2215	1958	2179	1894	98.3747178	96.73
3. Marzo	2020	1845	1999	1798	98.960396	97.45
4. Abril	2163	1824	2103	1801	97.2260749	98.73
5. Mayo	1965	1878	1899	1811	96.6412214	96.43
6. Junio	1836	1745	1798	1696	97.9302832	97.19
7. Julio	2101	1999	2094	1901	99.6668253	95.09
8. Agosto	1847	1647	1796	1597	97.2387656	96.96
9. Setiembre	2010	1876	1989	1801	98.9552239	96.00
10. Octubre	2216	1999	2194	1927	99.0072202	96.39
11. Noviembre	2265	2010	2187	1989	96.5562914	98.95
12. Diciembre	2103	1898	2096	1801	99.6671422	94.88

Figura 6

Porcentajes 2024

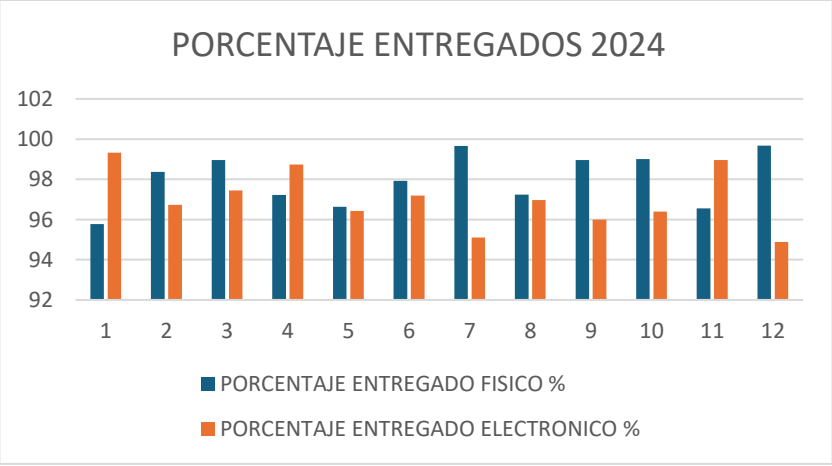


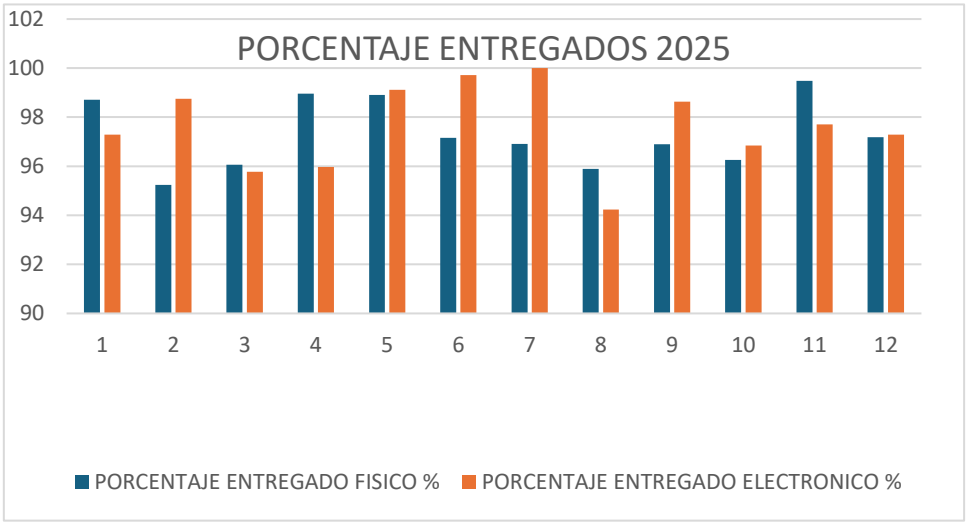
Tabla 7

Aumento de reclamos en segunda instancia y el uso de notificaciones digitales- 2025

	2025					
	TIPO DE ENVIO		ENTREGADOS		PORCENTAJE ENTREGADO	
	FISICO	ELECTRONICO	FISICO	ELECTRONICO	FISICO %	ELECTRONICO %
1. Enero	2010	1954	1984	1901	98.7064677	97.28
2. Febrero	2268	2003	2160	1978	95.2380952	98.75
3. Marzo	2080	1896	1998	1816	96.0576923	95.78
4. Abril	2203	1886	2180	1810	98.9559691	95.97
5. Mayo	2003	1913	1981	1896	98.9016475	99.11
6. Junio	1897	1801	1843	1796	97.1534001	99.72
7. Julio	2168	2063	2101	2063	96.9095941	100
8. Agosto	1899	1699	1821	1601	95.892575	94.23
9. Setiembre	2065	1901	2001	1875	96.9007264	98.63
10. Octubre	2274	2064	2189	1999	96.2620932	96.85
11. Noviembre	2306	2049	2294	2002	99.4796184	97.70
12. Diciembre	2162	1954	2101	1901	97.1785384	97.28

Figura 7

Porcentajes 2025



IV. CONCLUSIONES

❖ **Aumento de la eficiencia y la celeridad**

❖ La notificación electrónica permite a la Sunass comunicarse de manera más rápida y segura con las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS) y con los usuarios.

❖ Esto es especialmente importante en un sector donde la rapidez y la precisión son cruciales para garantizar la calidad de los servicios y la protección de la salud pública.

❖ La Sunass pone a disposición de sus usuarios nueva casilla electrónica para recibir notificaciones de forma más rápida y segura

❖ **Reducción de costos y optimización de recursos**

❖ Disminuye los gastos asociados a la impresión, envío y distribución de notificaciones físicas.

❖ La reducción del uso de papel contribuye a la sostenibilidad ambiental, lo cual es un objetivo importante para la Sunass, dado su enfoque en la protección del medio ambiente.

❖ **Mayor seguridad y confiabilidad**

❖ La notificación electrónica ofrece mecanismos robustos de autenticación y firma digital, garantizando la integridad y confidencialidad de la información.

❖ Reduce el riesgo de pérdida, falsificación o alteración de notificaciones.

❖ **Accesibilidad y comodidad para los usuarios**

❖ Permite a los usuarios acceder a sus notificaciones desde cualquier lugar y en cualquier momento, a través de dispositivos electrónicos. Facilita la consulta y el almacenamiento de notificaciones históricas.

❖ **Contribución al cuidado del medio ambiente**

❖ La adopción de la notificación electrónica se alinea con los esfuerzos de la Sunass para modernizar sus procesos y mejorar la eficiencia en la regulación y supervisión de los servicios de saneamiento.

V. RECOMENDACIONES

❖ **Promover la alfabetización digital**

❖ Brindar capacitación a los usuarios sobre el uso de la notificación electrónica, asegurando su acceso y comprensión

❖ **Invertir en infraestructura tecnológica robusta**

❖ Implementar sistemas seguros y confiables que soporten el volumen de notificaciones y garanticen la protección de datos.

❖ **Garantizar la accesibilidad universal**

❖ Asegurar que todos los usuarios, independientemente de su ubicación, condición socioeconómica o nivel de conocimiento técnico, puedan acceder a la notificación electrónica

❖ **Fomentar la adopción gradual**

❖ Implementar la notificación electrónica de manera progresiva, comenzando con grupos piloto y ampliando gradualmente su alcance.

❖ **Evaluar y monitorear continuamente**

❖ Medir el impacto de la implementación

❖ De la notificación electrónica en términos de eficiencia, costos, satisfacción del usuario y otros indicadores clave.

❖ En definitiva, la notificación electrónica se presenta como una herramienta fundamental para modernizar los procesos de comunicación, mejorar la eficiencia y la transparencia, y contribuir al desarrollo de una sociedad más sostenible.

❖ Enfocarse en una notificación eficaz y oportuna implica priorizar la simplicidad, la seguridad, la accesibilidad y la usabilidad del sistema, garantizando que todos los usuarios puedan beneficiarse de sus ventajas.

VI. REFERENCIAS

https://www.gob.pe/sunass

https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=8&id_tema=5&ver=D

https://www.gob.pe/institucion/sunass/informes-publicaciones/857375-texto-integrado-del-reglamento-de-organizacion-rof

https://www.gob.pe/institucion/sunass/normas-legales/1327769-012-2014-sunass-gg