

**INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DE METAS Y COMPROMISOS DE CONVENIO DE GESTIÓN SUNASS-DNPP 2002**

**AL CUARTO TRIMESTRE 2002**

**ANTECEDENTES.-**

Con fecha 28 de febrero de 2002, se suscribió el Convenio de Gestión con la DNPP. En dicho Convenio se han establecido los indicadores, metas y compromisos que SUNASS debe cumplir durante el presente año.

A continuación el detalle de las metas y compromisos:

**Metas:**

INDICADOR	Meta aprobada			
	AI I Trimestre	AI II Trimestre	AI III Trimestre	AI IV Trimestre
Conformidad Técnica a los Planes Maestros de las EPS	2.22 %	8.89 %	15.56 %	22.22 %
Supervisión y Fiscalización de las EPS	6.67 %	22.22 %	37.78 %	53.33 %
Estudios Tarifarios por EPS	-	4.44 %	8.89 %	13.33 %
Aprobación del Plan Estratégico	-	-	1	1
Resoluciones del Tribunal de Reclamos	21.98 %	46.15 %	72.53 %	100.00 %

**Compromisos:**

AREA	PERIODO	COMPROMISO
RECURSOS HUMANOS	AL PRIMER TRIMESTRE	Diseñar una política institucional de capacitación y perfeccionamiento de personal
	AL SEGUNDO TRIMESTRE	Iniciar la implementación de dicha política
ATENCIÓN A USUARIOS	AL SEGUNDO TRIMESTRE	Diseñar sistemas de información, recojo y procesamiento de quejas, sugerencias y comentarios de los usuarios y un programa de desregulación administrativa y simplificación de trámites
	AL TERCER TRIMESTRE	Iniciar la operación de los sistemas señalados y haber simplificado significativamente los trámites de acuerdo a lo dispuesto en el programa antes mencionado
	AL TERCER TRIMESTRE	Disponer de un plan estratégico institucional actualizado "por lo menos"

AREA	PERIODO	COMPROMISO
PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	AL CUARTO TRIMESTRE	para el período 2002-2006.  Diseñar sistemas de apoyo gerencial que permita disponer de información sobre el desempeño de la entidad y que apoye el proceso de toma de decisiones
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	DESDE EL PRIMER TRIMESTRE	Cumplir con los mecanismos de publicación de información que señala el Decreto de Urgencia N°035-2001, así como con la publicación, "a través de su página WEB", del presente Convenio y de la información complementaria relativa al cumplimiento de la norma antes citada.

#### **INFORME SITUACIONAL AL IV TRIMESTRE.-**

**Conformidad Técnica a los Planes Maestros de las EPS.-** En el cuarto trimestre se ha dado conformidad técnica a los planes maestros de 2 EPS: EPS MOQUEGUA y EPS GRAU.

Al cierre del trimestre la meta acumulada alcanzada es de 6 EPS, en consecuencia se ha ejecutado 13.33%, lo cual representa un avance de 60.00% respecto a lo programado para el periodo.

**Supervisión y Fiscalización de las EPS.-** Durante el periodo que se informa, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización ha reportado la supervisión de las siguientes EPS:

1. SEDACUSCO
2. EMAPICA
3. EPS SIERRA CENTRAL
4. SEMAPACH
5. EMAPA CAÑETE
6. SEDAPAR
7. SEDAPAL

Al cuarto trimestre la ejecución acumulada es de 53.33%, lo que implica un avance de 100% de lo programado hasta el trimestre que se informa.

**Estudios Tarifarios por EPS.-** En el cuarto trimestre se realizó la audiencia previa en SEDAPAR.

El avance obtenido para el periodo da un porcentaje de 0%

**Aprobación del Plan Estratégico.-** La actividad se concluyó en el tercer trimestre.

**Resoluciones del Tribunal de Reclamos.-** El TRASS ha reportado para el cuarto trimestre la emisión de 2,897 resoluciones por recursos de apelación dentro de plazo. Esta cantidad sumada a la reportada en los tres primeros trimestres (7,333) hace un

acumulado de 10,230 resoluciones al cierre del periodo. Esto indica una ejecución acumulada de 100%. Cabe anotar que hasta el tercer trimestre el TRASS había reportado 7,301 resoluciones sin embargo según informe adjunto al cierre del año se ha realizado un análisis de consistencia de la información y se ha corregido lo reportado anteriormente. Los datos del último informe son los reales, por ello la cifra informada hasta el tercer trimestre se eleva en 32 resoluciones.

El avance acumulado respecto a lo programado para el periodo es de: 112.42% sin embargo se consigna de acuerdo al Convenio 100% para el cálculo correspondiente.

### **Compromisos al cuarto trimestre:**

- Diseñar una política institucional de capacitación y perfeccionamiento de personal
- Iniciar la implementación de dicha política
- Diseñar sistemas de información, recojo y procesamiento de quejas, sugerencias y comentarios de los usuarios y un programa de desregulación administrativa y simplificación de trámites
- Iniciar la operación de los sistemas señalados y haber simplificado significativamente los trámites de acuerdo a lo dispuesto en el programa antes mencionado
- Disponer de un plan estratégico institucional actualizado "por lo menos" para el período 2002-2006
- Diseñar sistemas de apoyo gerencial que permita disponer de información sobre el desempeño de la entidad y que apoye el proceso de toma de decisiones
- Cumplir con los mecanismos de publicación de información que señala el Decreto de Urgencia N°035-2001, así como con la publicación, "a través de su página WEB", del presente Convenio y de la información complementaria relativa al cumplimiento de la norma antes citada

### **Avances:**

- Respecto a capacitación, la SUNASS aprobó en el segundo trimestre los lineamientos generales de política de capacitación, lo cual se sustentó en la dificultad de plantear la política definitiva debido a que estaba en proceso la elaboración del nuevo Plan Estratégico. Sin embargo la DNPP en su oficio N° 587-2002-EF/76.16, observó que no daba por cumplido el compromiso de diseñar una política institucional de capacitación y perfeccionamiento de personal y solicitó se elaborara un procedimiento conjuntamente con la política inicialmente pactada en el Convenio.

Al respecto, y debido a que el Plan Estratégico ya ha sido concluido, el Consejo Directivo de SUNASS, en acuerdo del 24 de setiembre del 2002, ha aprobado las Políticas de Capacitación.

En cuanto a la implementación de estas políticas se ha elaborado un programa de temas por área, en función del presupuesto asignado al rubro de capacitación y se viene cumpliendo con el procedimiento aprobado. Adjunto el informe del área de Recursos Humanos que detalla las capacitaciones ejecutadas durante el cuarto trimestre.

- De otro lado, en cuanto al diseño sistemas de información, recojo y procesamiento de quejas, sugerencias y comentarios de los usuarios y un programa de desregulación administrativa y simplificación de trámites, desde

1994 a 1999 la Directiva N° 040-94-SUNASS de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento, normaba que SUNASS atendiera los reclamos en tercera instancia administrativa. En 1999 se aprobó la Directiva N° 765-99-SUNASS, que simplificó el procedimiento y dispuso que el regulador atendiera los reclamos en vía de apelación, es decir segunda instancia administrativa.

En el año 2001, mediante Directiva N° 033-2001-SUNASS, se revisó y mejoró el procedimiento manteniendo que SUNASS resolviera en segunda instancia administrativa.

Durante este trimestre se ha prepublicado un proyecto de modificación de la directiva vigente. Con ello se busca seguir actualizando y mejorando el procedimiento.

Con relación a los sistemas de información relacionados a la atención de usuarios, la institución cuenta con el Sistema de Gestión de Reclamos que se utiliza en SUNASS desde el año 1997. Este sistema se ha ido actualizando de acuerdo a la disponibilidad de recursos.

- Con relación a disponer de un plan estratégico institucional actualizado "por lo menos" para el período 2002-2006, se ha aprobado el Plan Estratégico 2003-2007
- En lo referente al diseño de sistemas de apoyo gerencial que permita disponer de información sobre el desempeño de la entidad y que apoye el proceso de toma de decisiones, a la fecha SUNASS cuenta con un sistema de información que reporta mensualmente el avance de las actividades y el cumplimiento de las metas, lo que se traduce en un informe de gestión mensual. Adjunto copia del último informe. Sin embargo, se viene realizando un análisis a fin de integrar esta metodología de control de gestión al sistema de gestión administrativa de tal manera que se pueda efectuar una evaluación más sistematizada.
- En lo que respecta a cumplir con los mecanismos de publicación de información que señala el Decreto de Urgencia N°035-2001, así como con la publicación, "a través de su página WEB", en el periodo se tiene actualizada en la página WEB de SUNASS las secciones: Transparencia, Novedades y Noticias, Regulación Tarifaria y Orientación al Usuario. Se adjunta informe de la Gerencia de Relaciones Institucionales.

#### **CONCLUSIONES.-**

Al cuarto trimestre no se ha alcanzado la meta programada para el periodo. Se ha logrado 72% de avance, debido a que los indicadores de la Gerencia de Regulación Tarifaria no se cumplieron. En el caso de Estudios Tarifarios por los problemas presentados en la realización de las audiencias públicas y en el caso de los Planes Maestros, por la complejidad de los Planes y la poca respuesta de las EPS a elaborar estos últimos.

De otro lado, debe señalarse que el TRASS ha logrado un avance superior al programado y la Gerencia de Supervisión y Fiscalización ha logrado su meta para el periodo llegando a 24 EPS fiscalizadas a la fecha.

Se adjunta el Reporte de Cumplimiento de los Indicadores, el detalle de las variables que intervienen en cada indicador, el cálculo de trimestral del cumplimiento de metas y el flujo de caja proyectado. Igualmente los informes sustentatorios emitidos por las áreas correspondientes.

Gerencia de Administración Y Finanzas  
Enero 16 de 2003