

# **Evaluación de Plan Operativo 2009**

**Gerencia de Administración y  
Finanzas**

**febrero 2010**



## Gerencia de Políticas y Normas

		% Ejecución
<b>1.1</b>	<b>Actividades Permanentes de GPN</b>	
1.1.1	Informes legales y/o económicos requeridos por la Alta Dirección	100%
1.1.2	Absolución de consultas externas sobre interpretación normativa	100%
1.1.3	Absolución de consultas internas sobre interpretación normativa	100%
1.1.4	Elaboración y presentación de proyectos (estudios, consultorías, pasantías, etc.) para Cooperación Técnica Internacional	100%
1.1.5	Seguimiento de proyectos normativos que no dependen de la SUNASS	100%
<b>1.2</b>	<b>Documentos de análisis o política regulatoria</b>	
1.2.1	Supervisión de inversiones (investigación y propuestas)	100%
1.2.2	Estudio y propuesta de la Ley Marco del Sector Saneamiento (Reforma Integral)	5%
<b>1.3</b>	<b>Seguimiento de los compromisos del Programa de Reformas del Sector Saneamiento - BID - KfW</b>	
1.3.1	Informes económicos requeridos por la Gerencia de Políticas y Normas	100%
1.3.2	Informes legales y/o normativos requeridos por la Gerencia de Políticas y Normas	100%

### Comentario.

(\*) Actividad 1.2.2. Se ha reprogramado para el 2010.



### Gerencia de Políticas y Normas

		% Ejecución
<b>Seguimiento de la Consultoría e Implementación del nuevo esquema de subsidios para los servicios de agua potable y alcantarillado en el ámbito de las EPS en el Perú</b>		
1.4.1	Informe de GPN sobre los productos de la consultoría contratada por el BID.	100%
1.4.2	Informe de GPN sobre implementación del esquema de subsidios propuesto por la consultoría contratada por el BID.	100%
<b>1.5 Proyecto de Contabilidad Regulatoria</b>		
1.5.1	Consultoría "Manual de Cuentas" (130 mil dólares)	100%
<b>1.6 Proyecto de pequeñas ciudades</b>		
1.6.1	Diseño del aplicativo informático y desarrollo de manuales para el registro de costos, base de capital, información técnica y de auditoría	10%
1.6.2	Acompañamiento en la elaboración de su Plan de desarrollo y cálculo de tarifas de tres PES (Tres pilotos)	40%
1.6.3	Formulación de lineamientos y cronograma de adecuación de EPS en PES	20%

#### Comentario.

(\*) Actividad 1.6. Se modificó los plazos de implementación de la regulación a las pequeñas empresas de saneamiento (DECRETO SUPREMO N° 025-2009-VIVIENDA). Se ha reprogramado para el 2010.

**% Cumplimiento: 93.8%**



## Gerencia de Regulación Tarifaria

		% Ejecución
<b>2.1</b>	<b>Determinación de los precios de los servicios colaterales a nivel nacional</b>	
2.1.1	Proceso de aprobación de los precios de los servicios colaterales	25%
<b>2.2</b>	<b>Labores Propias de la Gerencia de Regulación tarifaria</b>	
2.2.1	Monitoreo de la aplicación metodológica y asistencia técnica	163%
2.2.2	Proceso para determinar fórmulas tarifarias - De oficio	100%
2.2.3	Revisión periódica de los parámetros del modelo tarifario	100%
2.2.4	Asistencia técnica para la elaboración de los precios de los servicios colaterales	100%
2.2.5	Seguimiento de las consultorías para elaborar PMO de las EPS incluidas en el Convenio SUNASS-DNS	225%
2.2.6	Elaboración de papers o documentos de trabajo sobre Regulación Tarifaria	160%
<b>2.3</b>	<b>Sostenibilidad de PMO</b>	
2.3.1	Seguimiento de PMO y apoyo al trabajo de supervisión con esquema financiero contable.	100%



## Gerencia de Regulación Tarifaria

		% Ejecución
<b>2.4</b>	<b>Análisis y Opinión de Proyectos Integrales de Saneamiento-PROINVERSION</b>	
2.4.1	Elaboración de directiva para determinar tarifas de proyectos de iniciativas privadas.	200%
2.4.2	Evaluación técnica de los proyectos enviados por PROINVERSION	100%
<b>2.5</b>	<b>Obtención de Certificación ISO 9001:2000</b>	
2.5.1	Auditoria y Certificación ISO 9001:2000 para GRT	100%
<b>2.6</b>	<b>Proceso de mejora continua</b>	
2.6.1	Desarrollo e implementación de Intranet de GRT	100%
2.6.2	Proceso de pre-certificación ISO 14000	100%
2.6.3	Capacitación del personal.	120%
<b>2.7</b>	<b>Tarifas sostenibles, diferenciación de tarifas y PSA.</b>	
2.7.1	Carga contaminante	100%
2.7.2	Retribución económica por agua cruda.	100%

**% Cumplimiento: 96.3%**



## Gerencia de Supervisión y Fiscalización

**% Ejecución**

<b>3.1 Labores propias de Supervisión</b>		
3.1.1	Supervisiones de campo de EPS reguladas (Considera evaluación de metas de gestión o construcción de línea de base)	<b>100%</b>
3.1.2	Talleres regionales de capacitación a las EPS sobremetodología de indicadores	<b>100%</b>
3.1.3	Informes de gestión efectuada por las Oficinas Macroregionales	<b>100%</b>
3.1.4	Atención de denuncias.	<b>86.30%</b>
<b>3.2 Consolidar la Metodología del Proceso de Supervisión en la SUNASS</b>		
3.2.1	Supervisión de la Realización de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas de Desempeño	<b>100%</b>
3.2.2	Reconocimiento de buenas prácticas en las EPS	
3.2.2.1	Consultoría para selección de buenas prácticas en las EPS	<b>100%</b>
3.2.2.2	Reconocimiento a las Buenas Prácticas	<b>100%</b>
3.2.2.3	Manual de Buenas Practicas	<b>100%</b>
3.2.3	Estimación de la Línea Base de emisores de GEI ( Gases de Efecto Invernadero ) de las PTAR, desagües crudos para aplicar a MDL - Bonos de Carbono.	<b>100%</b>
3.2.4	Consultoría: Metodología de Supervisión con Esquemas Financieros Contables	<b>100%</b>
3.2.5	Diagnóstico Situacional de los Sistemas de Tratamiento de Agua Potable en las EPS del Perú.	<b>100%</b>



## Gerencia de Supervisión y Fiscalización

		% Ejecución
<b>3.3 Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-GSF</b>		
3.3.1	Auditoría de mantenimiento del primero año	100%
<b>3.4 Sistema de Indicadores de Gestión y Benchmarking</b>		
3.4.1	Evaluación de indicadores de gestión	100%
3.4.2	Propuesta de actualización de Directiva N° 010-2006-SUNASS-CD "Sistema de Indicadores de Gestión de las EPS"	100%
<b>3.5 Fortalecer las Capacidades del recurso Humano de GSF</b>		
3.5.1	Charlas con expertos locales en el tema de regulación	100%
<b>3.6 Mejora del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción</b>		
3.6.1	Propuesta de norma modificatoria del Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción	100%
<b>3.7 Actualización de Sistemas Informáticos</b>		
3.7.1	Consultoría de rediseño de los procesos de los sistemas informáticos de la Gerencia de supervisión y Fiscalización	100%

**% Cumplimiento: 98.60%**



## Gerencia de Usuarios

**% Ejecución**

<b>4.1 Modernización y Potenciación de la SUNASS (Inclusión de las Oficinas Desconcentradas - ODS)</b>		
<b>4.1.1 Actividades funcionales de proceso continuo</b>		
4.1.1.1	Reporte y Monitoreo desde la Sede a Oficinas Desconcentradas - ODS	<b>100%</b>
4.1.1.2	Capacitación a Representantes de ODS	<b>100%</b>
<b>4.1.2 Mejoramiento de la Atención de Usuarios</b>		
4.1.2.1	PHONO 0-801 para atención de las EPS disponible en 33 localidades que no cuentan con ODS de la SUNASS.	<b>100%</b>
4.1.2.2	Inauguración de las Oficinas Macroregionales Descentralizadas	<b>100%</b>
<b>4.2 POSICIONAMIENTO DE LA SUNASS EN LA SOCIEDAD</b>		
<b>4.2.1 Actividades funcionales de proceso continuo</b>		
4.2.1.1	Talleres Descentralizados sobre Mejoras en la Calidad de Atención a los Usuarios de Agua Potable basados en los reglamentos de la SUNASS	<b>110%</b>
4.2.1.2	Distribución de Reglamentos de SUNASS a las EPS	<b>100%</b>
4.2.1.3	Talleres con docentes y alumnos (Propuesta de Proyecto a MINEDU)	<b>(*)</b>
4.2.1.4	Participación en Ferias	<b>100%</b>
4.2.1.5	Campañas de orientación al usuario en ámbito de influencia de OD-Sunass (4 campañas y/o charlas de orientación por OD SUNASS al mes)	<b>128%</b>
4.2.1.6	Campañas de Orientación en Lima	<b>142%</b>



## Gerencia de Usuarios

		% Ejecución
<b>4.2.2</b>	<b>SUNASS promueve la transparencia y el acceso a la información científica, cultural, institucional y operacional de los Servicios de Saneamiento a los diferentes estamentos de la sociedad</b>	
4.2.2.1	Estudio de Intervención Sociocultural de la SUNASS en zonas estratégicas	100%
4.2.2.2	Optimización de la página WEB de la SUNASS	(*)
4.2.2.3	Diseño y Difusión de un Boletín Electrónico	100%
<b>4.3 POTENCIACION DE LA PARTICIPACION CIUDADANA</b>		
<b>4.3.1</b>	<b>Actividades funcionales de proceso continuo</b>	
4.3.1.1	Reuniones con los Consejos de Usuarios: Dos (2) sesiones al año, con cada uno de los Consejos de Usuarios en las cinco (5) regiones (Norte, Centro, Sur, Oriente y Lima)	100%
4.3.1.2	Participación de los Consejeros de Usuarios en las Audiencias Públicas	100%
4.3.1.3	Audiencias Públicas Descentralizadas en apoyo a GRT	100%
4.3.1.4	Acciones previas a Audiencias Públicas en Apoyo a GRT	100%
4.3.1.5	Programa de liderazgo temático - Empoderamiento Escalonado	100%



## Gerencia de Usuarios

% Ejecución

		% Ejecución
<b>4.4</b>	<b>SUNASS IMPULSOR DE LA "FORMACION DE OPINION", DE LA CIUDADANIA MEDIANTE LA INFORMACION, SENSIBILIZACION PARA LA TOMA DE COMPROMISO CON EL "USO DEBIDO DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO"</b>	
<b>4.4.1</b>	<b>Actividades funcionales de proceso continuo</b>	
4.4.1.1	Reuniones con líderes de opinión	304%
4.4.1.2	Diseño y Digitalización de la Memoria Institucional	100%
4.4.1.3	Reuniones y conferencias con los Medios de Comunicación.	133%
4.4.1.4	Monitoreo de Medios	100%
<b>4.4.2</b>	<b>Sensibilización, formación de opinión y conducta ciudadana respecto de la problemática de los Servicios de Saneamiento</b>	
4.4.2.1	Programa radial: "SUNASS TE ORIENTA, SUNASS TE INFORMA" en los lugares donde existen Oficinas Descentralizadas	450%
4.4.2.2	Programa radiales grabados: "SUNASS TE ORIENTA, SUNASS TE INFORMA": en los lugares donde NO existen Oficinas Descentralizadas	87%
4.4.2.3	Campañas publicitarias en diarios regionales	100%
4.4.2.4	Programa de TV. Acerca de la problemática del Sector Saneamiento - Micro programas.	100%
4.4.2.5	Campaña Multimedios de posicionamiento de SUNASS	100%
4.4.2.6	Estudio sobre satisfacción de Usuarios atendidos por SUNASS	(*)



## Gerencia de Usuarios

% Ejecución

		% Ejecución
<b>4.4.4</b>	<b>Difusión y Sensibilización de la ciudadanía en general sobre el "Uso Debido" de los servicios de Saneamiento</b>	
4.4.4.1	Semana Nacional del Agua Potable/Concurso Nacional de Dibujo y Pintura Por el Uso Racional del agua	100%
<b>4.5</b>	<b>SUNASS PROMOTOR DE LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO, MEDIANTE LA INNOVACION TECNOLOGICA Y LA FORMACION DE UNA "MASA CRITICA" QUE IMPULSE EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO.</b>	
<b>4.5.1</b>	<b>Actividades funcionales de proceso continuo</b>	
4.5.1.1	Inventario Bibliográfico	100%
4.5.1.2	Actualización del Patrimonio Bibliográfico	100%
4.5.1.3	Tramitación de los proyectos y estudios ante las Entidades de Cooperación Técnica	100%
4.5.1.4	Atención de consultas CENDOC	101%
<b>4.5.2</b>	<b>Formación de una "Masa Crítica" en el nivel Post Grado vg. Maestrías, Diplomados, dirigidos a formar profesionales especialistas en Servicios de Saneamiento</b>	
4.5.2.1	Articulación con universidades peruanas y extranjeras para ejecutar cursos de Maestrías en Gestión Sostenible de los Servicios de Saneamiento.	150%
4.5.2.2	Articulación con universidades peruanas para ejecutar cursos de Diplomados y/o Segunda Especialización en temas del ámbito de competencia de la SUNASS,	150%
4.5.2.3	Articulación con la cooperación Técnica Internacional, para la potenciación de los profesionales que prestan servicios en la SUNASS y EPS, realicen pasantías en Instituciones y/o Empresas exitosas extranjeras.	100%



### Gerencia de Usuarios

	% Ejecución
<b>4.6 Trámite Documentario</b>	
4.6.1. Digitalización de cargos de notificación	100%
4.6.2. Apoyo en Mensajería Institucional	100%
<b>4.7 Realización de actividades en el marco de ADERASA</b>	100%
<b>4.8 Realización de actividades en el marco del II Foro Iberoamericano de Regulación - FIAR</b>	100%

#### Comentario

(\*) No se ejecutaron las actividades 4.2.1.3, 4.2.2.2 y 4.4.2.6 . Todas ellas se han reprogramado para el 2010.

**% Cumplimiento: 88.30%**



### Gerencia de Administración y Finanzas

		% Ejecución
<b>5.1</b>	<b>Formulación y Ejecución del Plan de Capacitación 2009</b>	
5.1.1	Formulación del Plan	100%
5.1.2	Ejecución del Plan	100%
<b>5.2</b>	<b>Elaborar el Plan de Capacitación Institucional 2010</b>	
5.2.1	Diagnóstico de las Necesidades de Capacitación	100%
5.2.2	Informe Final del Plan de Capacitación	50%
<b>5.3</b>	<b>Desarrollo del Manual de Competencias</b>	
5.3.1	Aprobación del Manual de Competencias	50%
5.3.2	Implementación del Manual de Competencias	(*)
5.3.3	Evaluación del Manual de Competencias	(*)
5.3.4	Acciones y Seguimiento de Resultados de la Evaluación	(*)

#### Comentario.

(\*) Se desarrollo un proyecto de Manual de Competencias, pero con la modificación del ROF (Noviembre 2009) y CAP (Diciembre 2009), no pudo ser implementado.



### Gerencia de Administración y Finanzas

		% Ejecución
<b>5.4</b>	<b>Optimización de procesos y procedimientos de la GAF</b>	
5.5.1	Revisión de procesos y procedimientos	100%
5.5.2	Establecer y aprobar nuevos procedimientos	100%
5.5.3	Difusión de nuevos procedimientos	100%
<b>5.5</b>	<b>Fortalecimiento de Sistemas</b>	
5.7.1	Implementación del SIAF en coordinación con el MEF	100%
5.7.2	Incorporación y soporte de programas informáticos.	100%
5.7.3	Mejora de equipamiento según necesidades.	100%
<b>5.6</b>	<b>Proyectos de Sistemas</b>	100%
<b>5.7</b>	<b>Actividades del código de ética</b>	100%

**% Cumplimiento: 86.7%**



## Gerencia de Asesoría Jurídica

		% Ejecución
<b>6.1 Apoyo a las Unidades Orgánicas de la SUNASS</b>		
6.1.1	Absolución de Consultas	100%
6.1.2	Formular Contratos y Convenios	100%
6.1.3	Opinión sobre proyectos y disposiciones emitidas por la SUNASS	100%
<b>6.2 Gestión de la GAJ</b>		
6.2.1	Seguimiento de Procesos Judiciales	100%
6.2.2	Procedimientos sancionadores y medidas correctivas	100%
<b>6.4 Apoyo en los aspectos legales para el desarrollo del software de seguimiento de procesos judiciales y su permanente actualización.</b>		
6.4.1	Diagnóstico de la información	100%
6.4.2	Adquisición e Implementación	100%

**% Cumplimiento: 100%**



## Órgano de Control Institucional

		% Ejecución
<b>7.1</b>	<b>Labores propias de Control</b>	
7.1.1	Acción de control N° 01	100%
7.1.2	Acción de control N° 02	90%
7.1.3	Acción de control N° 03	(*)
7.1.4	Labores operativas	111%

### Comentario.

(\*) Actividad 7.1.3. Acción de control cancelada, según el Memorando N° 004-2010-SUNASS-040.

**% Cumplimiento: 77.5%**



## Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos

		% Ejecución
<b>8.1 Atención de apelaciones en segunda instancia administrativa</b>		
8.1.1	Atención de apelaciones referidos a reclamos comerciales, operacionales y comerciales no relativos a la facturación	100%
<b>8.2 Reporte de la evolución de cumplimiento de las Resoluciones del TRASS y de la normativa aplicada</b>		
8.2.1	Definición de metodología y herramienta informática para su evaluación	100%
8.2.2	Verificación de cumplimiento de resoluciones y normativo	100%
<b>8.3 Auditoría TRASS sobre cumplimiento de la norma ISO 9001</b>		
8.3.1	Auditoría externa	100%
8.3.2	Auditoría interna	100%
<b>8.4 Conciliaciones en primera instancia</b>		
8,4,1	Capacitación	100%
8.4.2	Metodología	100%
8.4.3	Conciliaciones	325%



## Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos

		% Ejecución
<b>8.5 Sesiones Descentralizadas</b>		
8.5.1	Sesiones Presenciales	119%
8.5.2	Sesiones Virtuales	100%
<b>8.6 Notificaciones electrónicas a EPS</b>		
8.6.1	Definición de metodología y procedimiento	100%
8.6.2	Ajustes tecnológicos y ejecución	133%
<b>8.7 Otras actividades</b>		
8.7.1	Plan de Capacitación a Magistrados del Poder Judicial y Ministerio Público	(*)

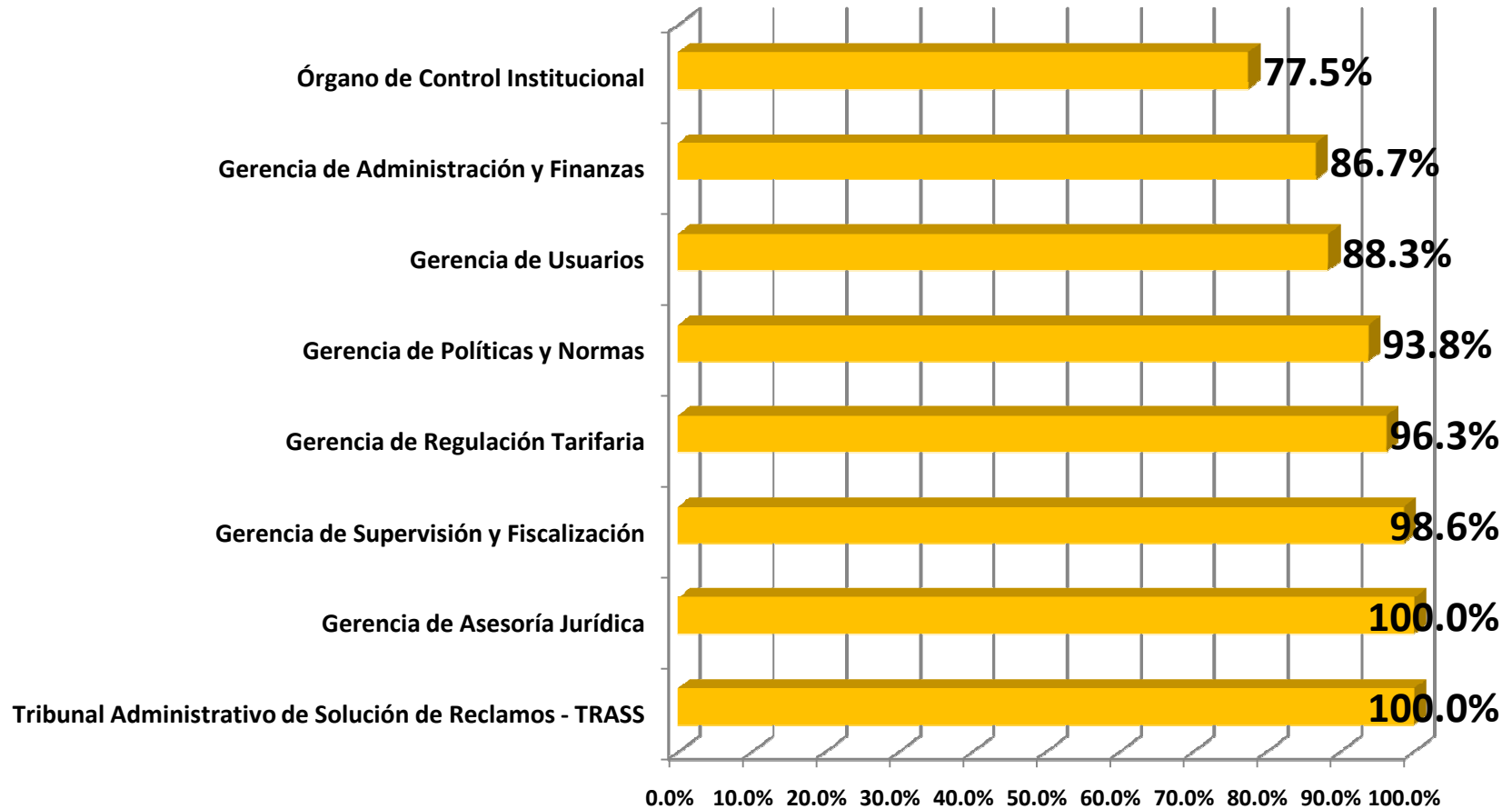
### Comentario.

(\*) Actividad 8.7.1. Eliminada mediante Memorando 199-2009-SUNASS-080.

**% Cumplimiento: 100%**



## Cumplimiento General



**% Cumplimiento Anual del POA 2009:  
93.3%**