

**SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO**



**PLAN OPERATIVO ANUAL 2010**

I. GERENCIA DE POLÍTICAS Y NORMAS				Metas
Nº	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	%	Total Meta
1.1	Informes legales y/o económicos requeridos por la Alta Dirección	Total de informes aprobados	10%	12
1.2	Absolución de consultas externas e internas sobre interpretación normativa	Total de consultas aprobadas	20%	12
1.3	Seguimiento de proyectos normativos que no dependen de la SUNASS	Total de informes aprobados	10%	12
1.4	Conducción de procesos de aprobación de normas propuestas por otras gerencias	Total de informes de avances presentados a GG	20%	2
1.5	Proyecto de Contabilidad Regulatoria	Estudio	20%	4
1.6	Nuevo esquema de subsidios para los servicios de agua potable y alcantarillado en el ámbito de la EPS en el Perú	Total de informes	10%	1
1.7	Estudio y propuesta de la Ley Marco del Sector Saneamiento	Total de informes	10%	1
2. GERENCIA DE REGULACIÓN TARIFARIA				Metas
Nº	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	%	Total Meta
2.1	Determinación de fórmulas tarifarias EPS	Fórmulas Tarifarias Finales	40%	8
2.2	Monitoreo de la aplicación metodológica y asistencia técnica a EPS	Fichas de asistencia técnica por EPS	10%	30
2.3	Determinación de los precios de los servicios colaterales a nivel nacional de las EPS	Informe con la determinación del precio de los servicios generales elevado a Gerencia General	15%	5
2.4	Proceso de mejora continua para seguir mejorando en la ruta excelencia	Proyectos de mejora	15%	3
2.5	Evaluación técnica de los proyectos enviados por PROINVERSION	Informe atendido dentro del plazo de ley	10%	2
2.6	Elaboración de papers o documentos de trabajo sobre regulación tarifaria	Documento elaborado	10%	4
3. GERENCIA DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN				Metas
Nº	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	%	Total Meta
3.1	Supervisión de campo a las EPS	Informe	20%	35
3.2	Supervisión de Metas de Gestión	Informe	15%	25
3.3	Supervisión de sede de las EPS	Informe	10%	20
3.4	Evaluación de descargos de medidas correctivas y procedimientos sancionatorios dentro del plazo	Porcentaje de descargos recibidos	10%	90%
3.5	Atención de denuncias dentro de plazo	Porcentaje	10%	90%
3.6	Sistema de Indicadores de Gestión y Benchmarking	Informe	5%	2
3.7	Fichas del total de EPS con actualizaciones trimestrales	Informe	3%	4
3.8	Sistema de Gestión de Calidad ISO - auditoría	Informe	5%	1
3.9	Proyecto: Buenas Prácticas de las EPS, versión 2010	Manual	4%	1
3.10	Proyecto: Fortalecer capacidades de la EPS	Nº personal capacitado	4%	160

**SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO**



**PLAN OPERATIVO ANUAL 2010**

3.11	Proyecto "Fortalecer capacidades de la GSF "	Nº personal capacitado	4%	60
3.12	Estudio: Evaluación del parque de medidores de las EPS	Informe	5%	1
3.13	Estudio: Lineamientos de política para el sector saneamiento para el uso de los Bonos de Carbono	Informe	5%	1
<b>4. GERENCIA DE USUARIOS</b>				<b>Metas</b>
Nº	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	%	Total Meta
4.1	Actividades de Atención y Orientación al Usuario			
4.1.1	Reporte y Monitoreo de las actividades de Atención y Orientación al Usuario en Lima	Informe	4%	12
4.1.2	Reporte y Monitoreo de las actividades de Atención y Orientación al Usuario en Oficinas Desconcentradas y Macro Regionales	Informe	5%	12
4.2	Mejoramiento de la Atención a Usuarios			
4.2.1	Capacitación a Representantes de ODS	Capacitación	1%	8
4.2.2	PHONO 0-801 para atención a usuarios de provincias	Phono operativo	1%	12
4.2.3	Inauguración de las Oficinas Macroregionales	Oficinas inauguradas	1%	1
4.2.4	Talleres Descentralizados para funcionarios de EPS sobre Mejoras en la Calidad de Atención a los Usuarios de Agua Potable	Talleres ejecutados	1%	3
4.3	Modernización del Sistema de Trámite Documentario			
4.3.1	Implementación de un sistema de enlace para la visualización de la documentación digitalizada por trámite documentario	Sistema	1%	4
4.3.2	Implementación del Sistema de Trámite Documentario (SISTRAM) en las Oficinas Macro Regionales de SUNASS	Sistema	1%	4
4.3.3	Mejoramiento del Sistema de Archivo Institucional	Producto	1%	2
4.4	Campañas de orientación y difusión			
4.4.1	Campañas de Orientación al usuario en Lima	Campaña	2%	4
4.4.2	Campañas de orientación al usuario en el ámbito de influencia de las Oficinas Desconcentradas y Macro Regionales de SUNASS	Campaña	2%	12
4.4.3	Participación en Ferias	Feria	1%	12
4.5	Publicación de materiales de capacitación e información			
4.5.1	Reproducción y distribución de Reglamentos de SUNASS a las EPS	Material distribuido	1%	1
4.5.2	Publicación de Guía Educativa para el Uso Responsable del Agua Potable	Publicación	2%	1
4.5.3	Diseño y digitalización de la Memoria Institucional	Memoria	1%	1
4.5.4	Reproducción y distribución de materiales informativos	Material distribuido	2%	1
4.6	Promoción de la transparencia y el acceso a la información científica, cultural, institucional y operacional de los Servicios de Saneamiento			
4.6.1	Optimización de la página WEB de la SUNASS;	Página Web optimizada	1%	3
4.6.2	Diseño y Difusión de un Boletín Electrónico	Boletín operativo	1%	1

**SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO**



**PLAN OPERATIVO ANUAL 2010**

4.7	Estudios para la caracterización e identificación de percepciones de la población relacionadas a la regulación de los servicios de saneamiento				
4.7.1	Estudio de Intervención Sociocultural de la SUNASS en zonas estratégicas	Estudio	1%	2	
4.7.2	Encuesta para medición del grado de satisfacción de los usuarios atendidos por SUNASS	Encuesta	1%	2	
4.8.	Promoción de la participación de la sociedad civil en los procesos de regulación tarifaria				
4.8.1	Acciones previas a Audiencias Públicas para la presentación de estudios tarifarios en Apoyo a GRT	Acción operativizada	5%	8	
4.8.2	Audiencias Públicas Descentralizadas para la presentación de estudios tarifarios en apoyo a GRT	Audiencia realizada	5%	8	
4.8.3	Acciones de socialización del Estudio Tarifario Final en apoyo a GRT	Acción realizada	4%	8	
4.8.4	Audiencias Públicas Descentralizadas por Servicios Colaterales en apoyo a GRT	Acción realizada	3%	8	
4.8.5	Programa de Liderazgo Temático	Programa	3%	1	
4.9	Promoción y fortalecimiento de las organizaciones de usuarios de los servicios de saneamiento				
4.9.1	Reuniones con los Consejos de Usuarios	Reunión	4%	8	
4.9.2	Participación de los miembros de los Consejos de Usuarios en las Audiencias Públicas	Participación	2%	4	
4.10	Sensibilización a líderes de opinión				
4.10.1	Reuniones con líderes de la sociedad civil	Reunión	1%	3	
4.10.2	Reuniones y conferencias con los Medios de Comunicación.	Reunión	1%	3	
4.10.3	Monitoreo de Medios	Monitoreo	2%	12	
4.11	Sensibilización y adecuada formación de opinión y conducta ciudadana respecto de la problemática de los Servicios de Saneamiento a través de medios de comunicación				
4.11.1	Programa radial: "SUNASS TE ORIENTA, SUNASS TE INFORMA" en los lugares donde existen Oficinas Descentralizadas	Programa	6%	11	
4.11.2	Programa radiales grabados: "SUNASS TE ORIENTA, SUNASS TE INFORMA": en los lugares donde NO existen Oficinas Descentralizadas	Programa	5%	11	
4.11.5	Campaña Multimedia de posicionamiento de SUNASS	Campaña	10%	8	
4.11.6	Semana Nacional del Agua Potable/Concurso Nacional de Dibujo y Pintura Por el Uso Racional del agua	Semana operativizada	3%	4	
4.11.7.	Actividades de comunicación en redes sociales virtuales	Semana operativizada	1%	12	
4.12	Capacitación a Usuarios para la formación de una cultura de responsabilidad en el uso y gestión de los servicios de saneamiento				
4.12.1	Talleres con docentes y alumnos de Educación Básica Regular	Taller	3%	6	
4.12.2	Cursos virtuales y/o presenciales dirigidos a profesionales de los medios de comunicación	Curso	1%	1	
4.13	Gestión de recursos bibliográficos y documentales				
4.13.1	Inventario Bibliográfico	Inventario	1%	1	
4.13.2	Actualización del Patrimonio Bibliográfico	Actualización	1%	2	
4.13.3	Atención de consultas CENDOC	% Atención	1%	100	

**SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO**



**PLAN OPERATIVO ANUAL 2010**

4.14.	Gestión de la cooperación nacional e internacional para la innovación tecnológica y la especialización de profesionales en áreas relacionadas a la regulación de los servicios de saneamiento			
4.14.1	Articulación con instituciones de educación superior nacionales y/o extranjeras para el desarrollo de cursos y/o programas de post grado	Articulación	1%	4
4.14.2	Formulación y/o seguimiento de proyectos ante entidades de cooperación, nacionales y extranjeras	Proyecto	1%	3
4.15.	Gestión archivística y documental			
4.15.1	Distribución de la documentación institucional en el ámbito local y nacional	% Distribución	4%	100
4.15.2	Mejoramiento del repositorio N° 2 (local de la Av. Materiales	Mejoramiento	1%	3
<b>5. TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS</b>				<b>Metas</b>
Nº	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	%	Total Meta
5.1	Atención de Apelaciones en segunda instancia administrativa	Resolución	50%	12000
5.2	Reporte de la evolución de cumplimientos de las Resoluciones del TRASS y de la normativa aplicada	Informe/ Verificación realizada a EPS	15%	4
5.3	Conciliaciones en primera instancia	Sesiones realizadas	10%	6
5.4	Sesiones Descentralizadas	Sesiones Virtuales y Presenciales	15%	28
5.5	Auditoría del TRASS sobre el cumplimiento de la norma ISO 9001	Informe	5%	2
5.6	Plan de Capacitación a Magistrados del Poder Judicial y Ministerio Público	Taller realizado	5%	1
<b>6. GERENCIA DE ASESORÍA JURÍDICA</b>				<b>Metas</b>
Nº	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	%	Total Meta
6.1	Apoyo de las unidades orgánicas de la SUNASS en temas regulatorios	Oficio / Memo / Informe / Resolución	30%	64
6.2	Apoyo a las unidades orgánicas de la SUNASS en temas administrativos	Oficio / Memo / Informe / Resolución/ Contrato/ Convenio	30%	215
6.3	Gestión de la GAJ en procedimientos de fiscalización	Proyecto de Resolución	20%	72
6.4	Gestión de la GAJ en seguimiento de procesos judiciales	Proceso Judicial	20%	132
<b>7. ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL</b>				<b>Metas</b>
Nº	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	%	Total Meta
7.1	Acción de Control 1	Informe	20%	1
7.2	Acción de Control 2	Informe	20%	1
7.3	Acción de Control 3	Informe	15%	1
7.4	Actividades de Control	Unidad	45%	16

**SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO**



**PLAN OPERATIVO ANUAL 2010**

8. GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS				Metas
Nº	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	%	Total Meta
8.1	Formulación del Plan Operativo Anual/ Presupuesto Institucional	Plan Aprobado	10%	1
8.2	Informes Trimestrales y Anual de Evaluación del POA/ Presupuesto/Plan Estratégico	Informe presentado a la Gerencia General	4%	5
8.3	Elaboración/ actualización de directivas internas	Directiva formulada	5%	4
8.4	Elaboración de boletín estadístico/ institucional	Boletín	2%	1
8.5	Propuesta de actualización del TUPA	Informe	5%	4
8.6	Elaboración del Plan de Capacitación 2011	Plan Aprobado	10%	1
8.7	Evaluación Semestral del Plan de Capacitación (2009 - 2010)	Informe presentado	5%	2
8.8	Evaluación del desempeño del Personal CAS/ Planilla	Evaluación presentada a Gerencia General	4%	2
8.9	Encuesta de clima laboral a todo el personal CAS/ Planilla	Encuesta realizada	4%	1
8.10	Actividades de bienestar social para el personal de la SUNASS	Evento	5%	3
8.11	Actividades de promoción del código de ética	Charla	2%	2
8.12	Organización digital del legajo del personal CAS/ Planilla	Proyecto implementado	2%	2
8.13	Elaboración del Plan Anual de Contrataciones	Plan aprobado	10%	1
8.14	Evaluación Trimestral de la ejecución del Plan Anual de Contrataciones	Informe trimestral	3%	3
8.15	Seguimiento al consumo de servicios públicos en cumplimiento a las norma legales vigentes	Reporte	2%	12
8.16	Elaboración del inventario anual de activos fijo	Inventario realizado	4%	1
8.17	Desarrollo de mejoras del aplicativo informático (SIGA)	Informe	5%	2
8.18	Desarrollo de Proyectos de Sistemas	Proyecto	10%	2
8.19	Elaboración del Plan Operativo Informático	Plan	5%	1
8.20	Elaboración de informes de captación de ingresos	Informe mensual	3%	12