



Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento -
SUNASS

Informe Nro. 050-2020-SUNASS-OPPM-UPP

Evaluación de Resultados del Plan Estratégico
Institucional PEI 2017-2022

Año 2019

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
I. ANALISIS CONTEXTUAL.....	4
II. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS LOGROS ESPERADOS....	5
2.1. Indicadores de los Objetivos Estratégicos Institucionales.....	5
2.2. Indicadores de las Acciones Estratégicos Institucionales.....	16
III. PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATÉGIA.....	31
IV. CONCLUSIONES.....	32
V. RECOMENDACIONES.....	32
ANEXO. REPORTE DE SEGUIMIENTO DEL PEI.....	33

RESUMEN EJECUTIVO

Este documento muestra la evolución anual de los indicadores del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2022 para los periodos del 2017 al 2019 y analiza los resultados obtenidos de los indicadores del 2019, a fin de verificar el cumplimiento de los resultados comprometidos por la Entidad. Para tal efecto, en la elaboración del presente informe se ha considerado la Guía para el Planeamiento Institucional del CEPLAN, Modificada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00016-2019/CEPLAN/PCD, el cual señala los contenidos mínimos que se debe presenta en dicho informe.

El PEI 2017-2022 fue aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 015-2019-SUNASS-CD después de efectuar la extensión del periodo al PEI anterior del periodo 2017-2019.

El PEI 2017-2022 está conformado por 05 Objetivos Estratégicos (OE) y 06 Acciones Estratégicas (AE) y para medir el cumplimiento de los OE y AE se plantearon 08 indicadores en los objetivos estratégicos y 11 indicadores en acciones estratégicas.

Los resultados finales para el periodo 2019 son los siguientes: los OEI.01, OEI.02, OEI.04 y OEI.05 obtuvieron un 100% de cumplimiento, mientras que el OEI.03 obtuvo un 99% de cumplimiento. En relación a las AEI, 6 de ellos obtuvieron el 100% de cumplimiento, mientras que los otros 3 AEI obtuvieron resultados parciales entre 77% y 90%. El cumplimiento promedio final del PEI para el periodo 2019 fue de 97%.

I. ANALISIS CONTEXTUAL.

El 29 de diciembre de 2016 se publicó el Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento (en adelante Ley Marco). Este acontecimiento implicó cambios significativos con respecto a lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1240, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 26338, Ley General de Servicios de Saneamiento y la Ley N° 30045, Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento.

El objetivo del cambio de marco legal es solucionar los principales problemas sectoriales que fueron identificados previamente por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), entre los que destacan: i) la elevada incidencia de prestadores ineficientes, ii) falta de coordinación entre las instituciones que conforman el sector, iii) inversiones ineficientes, y iv) un marco legal disperso y parcializado.

En el caso de la SUNASS, dicho cambio consiste principalmente en la ampliación del ámbito de sus competencias a todo el territorio nacional y el establecimiento de nuevas funciones. Con la Ley Marco y su reglamento¹, se amplía notablemente el ámbito de regulación de la SUNASS dado que a las 50 Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS) comprendidas en su campo de acción y operación, se adicionan (i) las unidades de gestión municipal, (ii) operadores especializados y organizaciones comunales, así como (iii) a las empresas prestadoras en virtud de contratos de asociaciones público privada (APP) u otras modalidades de participación privada.

La ampliación de estas competencias también significó el incremento presupuestal para financiar las nuevas funciones:

- El 2017 la SUNASS, además de los Recursos Directamente Recaudados, recibió Recursos Ordinarios por primera vez, S/ 36 579 338,00 incrementando su presupuesto en 48% con relación al año anterior.
- El 2018 mediante el DS 021-2018-EF se transfirió S/ 59 325 390,00 de la fuente Recursos Ordinarios.
- El 2019 mediante el DS 076-2019-EF se transfirió S/ 70 000 000,00

¹ Mediante el Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA se aprobó el Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento (en adelante Reglamento de la Ley Marco).

II. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS LOGROS ESPERADOS.

2.1. Indicadores de los Objetivos Estratégicos Institucionales

En relación al 2018, no hubo modificaciones tanto de los OEI como de sus indicadores. En el siguiente gráfico Nro. 1 se observa los resultados obtenidos al nivel agregado por cada OEI. Al respecto, los OEI.01, OEI.02, OEI.04 y OEI.05 obtuvieron cumplimientos de 100%, mientras que el OEI.02 obtuvo un 99%. Cabe señalar que el resultado al nivel institucional es de 97% y considera no sólo los indicadores de OEI sino, todos los indicadores tanto de OEI como de AEI.



A continuación, se presentan el análisis evolutivo por cada uno de los indicadores que componen los Objetivos Estratégicos Institucionales.

a). OEI.01 Optimizar la calidad de los servicios de saneamiento

El objetivo busca optimizar la calidad de los servicios de saneamiento provistos a los usuarios. En el marco de este objetivo se han logrado entre otros el inicio del proceso de implementación del Análisis de Impacto Regulatorio (AIR), lo cual permitirá garantizar la calidad de la regulación que viene implementando la SUNASS.

El conjunto de proyectos normativos desarrollados al 2019, ha permitido viabilizar el nuevo enfoque adoptado por la SUNASS. En una primera etapa, se ha logrado la publicación inicial de los proyectos normativos del ámbito rural (calidad y fiscalización) que buscan contribuir a la mejora de la calidad de los servicios de saneamiento.

Asimismo, se ha logrado construir un marco regulatorio que permite, por ejemplo: i) la participación estratégica de la mujer en la gestión y conservación del agua, a través de los MRSE Hídricos y ii) determinar la autorización excepcional de la prestación de los servicios de saneamiento a las municipalidades en las pequeñas ciudades, que junto con la metodología para la determinación del Área de Prestación servirán como herramientas para promover y planificar la integración entre prestadores.

Por otra parte, en el marco del presente objetivo, cabe señalar que en los últimos años se ha venido incrementando el ingreso de expedientes de apelación elevados por los prestadores, así como la presentación de nuevas materias reclamadas y de mayor complejidad, (durante el 2019 a diciembre se han presentado 48,423 expedientes de apelación). Se debe resaltar el gran compromiso y dedicación de todo el equipo del Tribunal en la atención con celeridad y equidad de los reclamos presentados de los usuarios de los servicios de saneamiento (a diciembre 2019 se han resuelto 46,002 expedientes de apelación).

Dentro de este contexto, con fecha 08 de noviembre de 2019 se publicó el Reglamento del Tribunal, que va a permitir optimizar el funcionamiento del Tribunal, así como reducir los tiempos de atención de los reclamos en razón de la creación de las Salas Unipersonales en Lima, ello en beneficio de nuestros usuarios.

En relación a la capacitación del cálculo de la cuota familiar, se ha capacitado a 1,322 JASS las cuales abastecen a una población total estimada de 259,905.

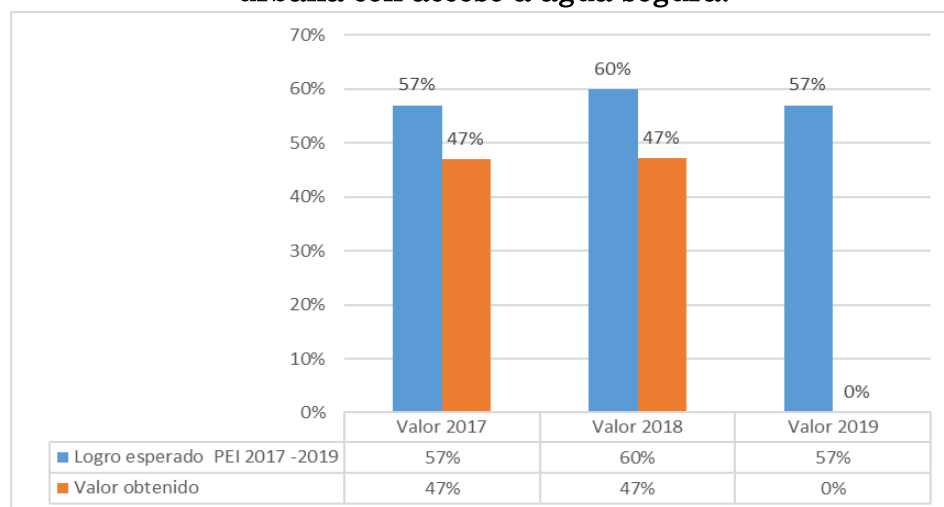
Pare para medir su logro se planteó dos indicadores:

- Porcentaje de población urbana con acceso a agua segura. Ve gráfico 2.
- Porcentaje del nivel de calidad del servicio brindado por las EPS. Ve gráfico 3.

El primer indicador, “Porcentaje de población urbana con acceso a agua segura”, no logró las metas programadas en el 2017 y 2018 según información disponible en el ENAPRES-INEI. Ver gráfico Nro. 2. Es importante recordar que el logro de la meta en este indicador depende de muchos factores, que no son atribuibles exclusivamente al desempeño de la SUNASS, como son los aspectos relacionados a las inversiones que el sector, los gobiernos regionales y locales prioricen para el cierre de brechas. Asimismo, es importante señalar que en el 2017 se presentó el Fenómeno del Niño, que tuvo una alta repercusión en los resultados establecidos.

Para el año 2019, la información de ejecución del indicador no estaba disponible aún al cierre de este informe. Cabe señalar que, debido a que aún no se dispone de la información e medición de este indicador, no se ha considerado en la obtención del promedio general de cumplimiento obtenido para el periodo 2019 de la SUNASS.

Gráfico N°2: Indicador del OE 1.1: Porcentaje de Población urbana con acceso a agua segura.



Fuente: ENAPRES. INEI. Elaboración Dirección de Fiscalización-SUNASS

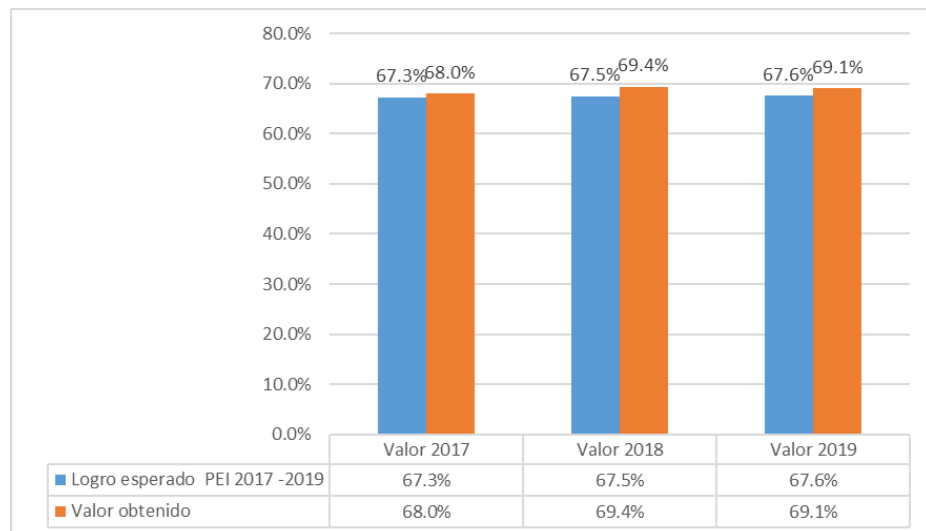
En cambio, el indicador “Porcentaje del nivel de calidad del servicio brindado por las EPS, donde se mide a las 50 EPS el índice de calidad del servicio del EPS realizada por SUNASS, ha superado las metas programadas el 2017 y 2018. Ver gráfico Nro. 3. Entre los factores a los que se puede atribuir el éxito del mismo son las actividades de supervisión de las plantas de tratamiento, el cumplimiento de metas de gestión, de aspectos técnico-operacionales de las Empresas Prestadoras, entre otros.

En lo que corresponde al año 2019, para dicho cálculo se consideran a las 50 Empresas Prestadoras. Sin embargo, aún no se cuenta con dicha información, debido a que no todas las Empresas Prestadoras han remitido la información.

Por lo anterior, se ha visto pertinente proyectar el dato para el periodo 2019 con respecto a los indicadores de: presión, cobertura de agua potable, cobertura de alcantarillado, tratamiento de aguas residuales, continuidad de horas del servicio (horas/día), densidad de roturas, densidad de atoros, micromedición e índice de satisfacción del cliente (%); así como la variable que se toma para realizar las ponderaciones: número de conexiones de agua potable.

Por ello, como se observa en el gráfico Nro. 3, a pesar de que el porcentaje de nivel de calidad del servicio brindado por las 50 Empresas Prestadoras se ha reducido en 0.3% respecto al año 2018, se ha logrado contribuir más de lo programado, alcanzando el 100% en dicho indicador.

Gráfico N°3: Indicador del OE 1.2: Porcentaje del nivel de calidad del servicio brindado por las EPS



Fuente: Información remitida periódicamente a SUNASS por las EPS. Elaboración Dirección de Fiscalización-SUNASS

b). OEI.02 Contribuir a la provisión de servicios de saneamiento a los usuarios en condiciones de equidad

Del 2017 al 2019 se ha registrado una evolución positiva en el porcentaje de hogares de bajos ingresos y en el porcentaje de

hogares en situación de pobreza extrema con gastos en servicios de saneamiento que no superan el 5% del presupuesto familiar.

Esta evolución es reflejo de las acciones de carácter técnico y regulatorio de la SUNASS producto de las cuales se han implementado subsidios cruzados focalizados en los estudios de fijación de los servicios de agua y saneamiento. Al cierre del 2019 se aprobaron 10 estructuras tarifarias que incluyen subsidios cruzados focalizados.

Asimismo, en el marco de la OEI.02, se han efectuado una serie de asistencias técnicas en relación al MRESE. De esta manera, en el 2019 se efectuaron 20 asistencias técnicas en diseño del MRESE generando la elaboración de 12 diseños MRESE y 5 diagnósticos hidrogeológicos. Asimismo, se aprobaron 38 empresas de agua con estudio tarifario aprobados que incluye MRESE.

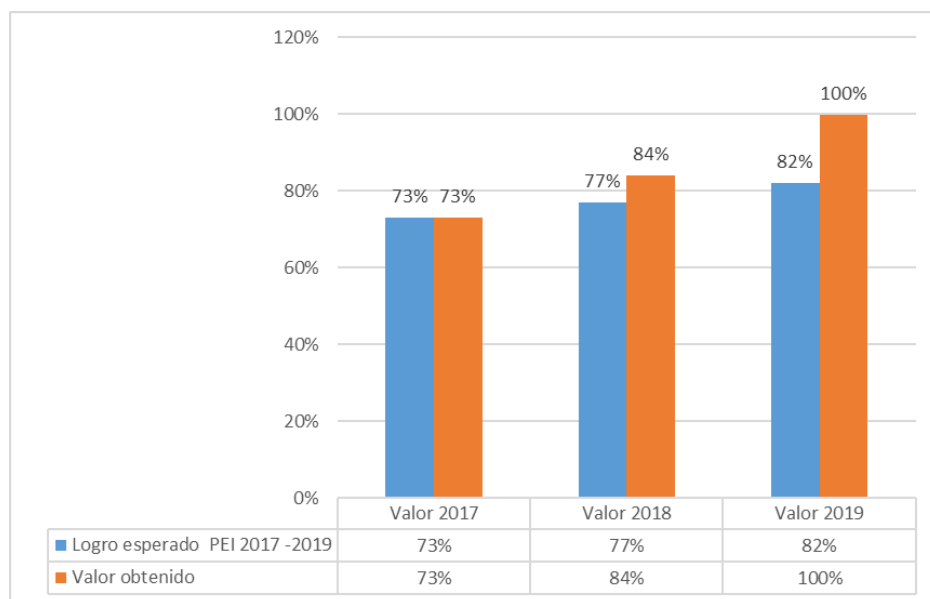
En cuanto a la implementación del MRESE, se realizaron 28 asistencias técnicas, con los cuales se han generado 8 hojas de ruta y 3 caracterizaciones de contribuyentes y un Plan de Intervención. Asimismo, 11 EPS están implementando MRESE y 2 EPS están ejecutando MRESE mediante modalidad de contratos.

Para medir el logro del OEI.02 se planteó dos indicadores:

- Porcentaje de usuarios que destinan hasta un 5% de sus gastos en servicio de saneamiento. Ve gráfico 4.
- Porcentaje de hogares en situación de pobreza que destinan hasta un 5% de sus gastos en servicios de saneamiento. Ver gráfico 5.

En el primer indicador, como se observa en el gráfico Nro.4, “Porcentaje de usuarios que destinan hasta un 5% de sus gastos en servicio de saneamiento” del 2017 al 2018 se registraron niveles de 67.8% y 76% respectivamente, mientras que, al cierre del 2019, se obtuvo un 100% superando la meta programada de 82%.

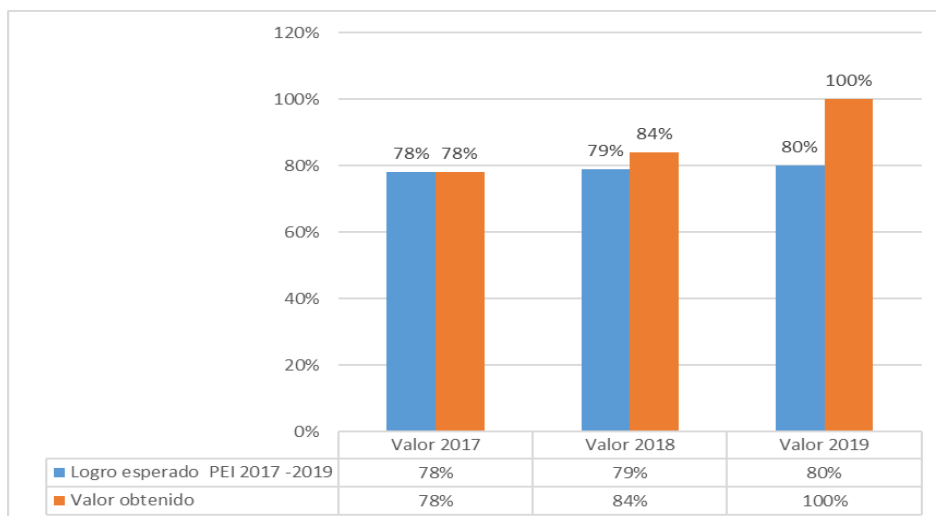
Gráfico N° 4: Indicador del OE 2.1: Porcentaje de usuarios que destinan hasta un 5% de sus gastos en servicio de saneamiento



Fuente: ENAHO. INEI. Elaboración Gerencia de Regulación Tarifaria.

El segundo indicador “Porcentaje de hogares en situación de pobreza que destinan hasta un 5% de sus gastos en servicios de saneamiento” ha alcanzado la meta programada desde el 2017 al 2019 como se observa en el gráfico Nro. 5. En el 2019, el 99.9% de los hogares en situación de pobreza destinan hasta un 5% de sus gastos en servicios de saneamiento. Esto es superior al 80% programado para ese año.

Gráfico N° 5: Indicador del OE 2.2: Porcentaje de hogares en situación de pobreza que destinan hasta un 5% de sus gastos en servicios de saneamiento.



Fuente: ENAHO. INEI. Elaboración Gerencia de Regulación Tarifaria.

c). OEI.03 Contribuir al uso racional y sostenible del agua por parte de usuarios y prestadores.

En el marco del OEI.03 se han efectuado una serie de orientaciones y atenciones al usuario. De esta manera, la SUNASS, durante el 2019, ha realizado más de 4 mil acciones de acercamiento hacia los usuarios a nivel nacional en todos los ámbitos a través de campañas itinerantes como puerta a puerta, en plazas, mercados, postas médicas, ferias educativas, entre otras, llevándole información sobre sus deberes y derechos, la prestación del servicio, así como la importancia de la valoración del recurso.

Se ha calculado cerca de 90 mil usuarios orientados a través de nuestras Oficinas Desconcentradas de Servicio por los diferentes canales de atención. Solo a través de las campañas en los locales de los prestadores, la SUNASS atendió a casi el 25% de los usuarios totales a nivel nacional.

Se incrementó de campañas de sensibilización a los usuarios de las zonas rurales respecto a la importancia de la cuota familiar y la valoración de los servicios.

El Programa Educativo logró involucrar a más de 374 mil estudiantes de Instituciones Educativas en los diversos ámbitos y regiones de nuestro país, llevando a más peruanos y peruanas nuestro mensaje de compromiso con el ahorro del agua.

Más de 2 mil docentes capacitados a nivel nacional en cómo mejorar el consumo de agua en sus centros educativos, involucrando a los padres de familia en los mensajes de concientización en sus hogares.

La organización Ciudadanos al Día certificó como una Buena Práctica a nivel nacional al Programa Educativo en base a los estándares establecidos en la organización.

Más de 600 Instituciones Educativas se inscribieron en la VI Edición del Concurso Escolar Nacional de Buenas Prácticas para el Ahorro del Agua Potable, de las cuales 386 corresponden al ámbito urbano, 186 al ámbito rural y 63 a pequeñas ciudades, las cuales han diseñado diversos tipos de Buenas Prácticas que involucran a su comunidad. Sólo en el ámbito rural, se duplicó la cantidad de colegios participantes en el concurso.

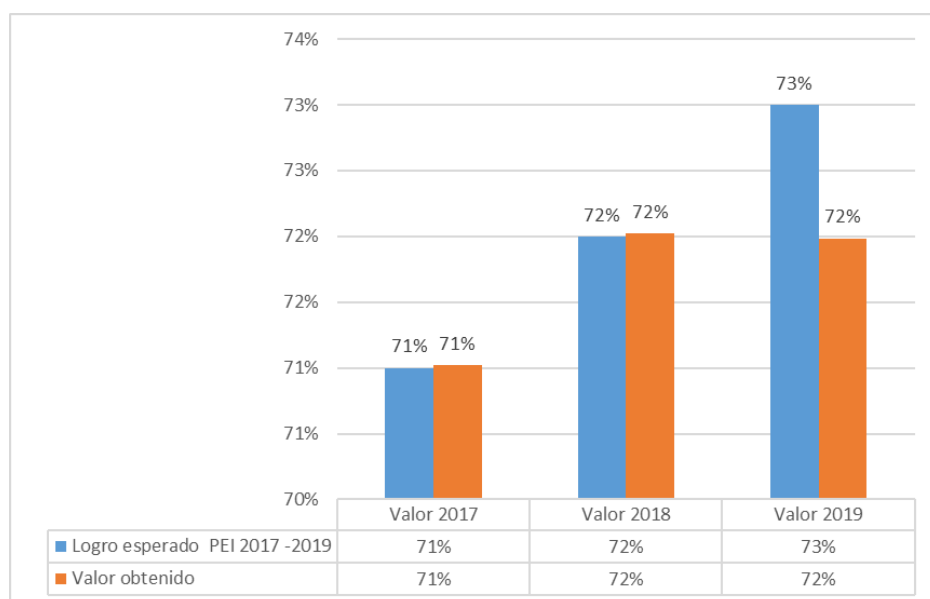
Para medir el logro del OEI.02 se planteó dos indicadores:

- Porcentaje de micro medición. Ver gráfico 5.
- Porcentaje de agua no facturada. Ver gráfico 6.

En el gráfico Nro. 6 se muestra que el indicador “Porcentaje de micro medición” alcanzó la meta propuesta para el 2017 y 2018. Entre diversos factores, se puede atribuir a que SUNASS a través de las supervisiones y el cálculo de la tarifa contribuye a la mejora de este indicador. Asimismo, OTASS contribuyo con las inversiones a las Empresas Prestadoras que cuentan con el Régimen de Apoyo Transitorio en acciones con próximos resultados.

Para el año 2019, el porcentaje de micromedición, en promedio de las 50 Empresas Prestadoras, alcanzó el 72% con lo cual no se superó la meta de 73% debido a que el crecimiento en micromedición de las Empresas Prestadoras consideradas como “Pequeñas” ha sido bajo en los últimos años.

Gráfico N° 6: Indicador del OE 3.1: Porcentaje de micro medición



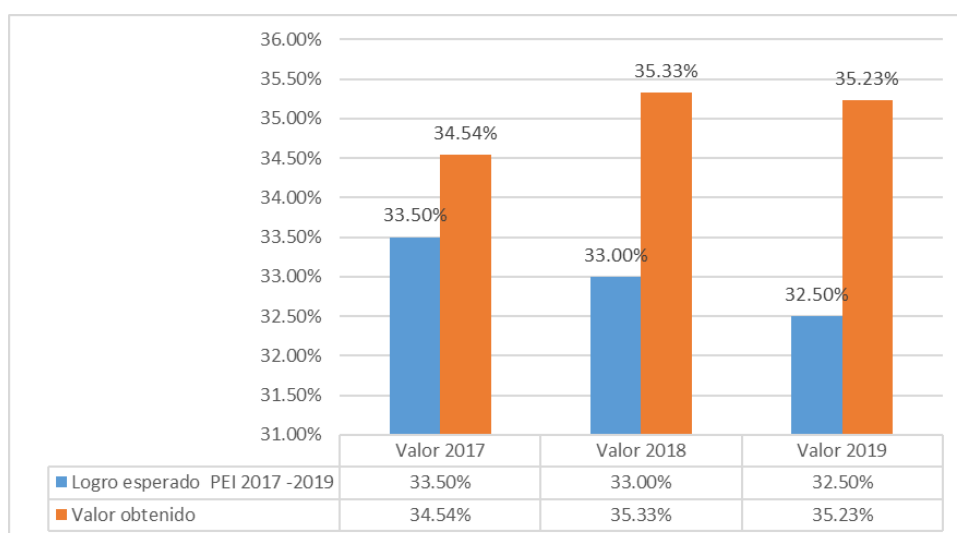
Fuente: Información remitida periódicamente por las EPS. Elaboración Dirección de Fiscalización-SUNASS.

El gráfico Nro. 7 muestra la evolución de cumplimiento de las metas del indicador “Porcentaje de agua no facturada” Desde el 2017 al 2019. En todos los años no se ha logrado alcanzar la meta propuesta.

Para el año 2019, el porcentaje de agua no facturada que cuentan las Empresas Prestadoras alcanzo un 35.23%, lo que representa el porcentaje que las Empresas Prestadoras en promedio no facturan respecto al agua que tratan y producen a la población servida. Información que se calcula respecto a los datos remitidos por las Empresas Prestadoras en el año 2019 con datos del año anterior.

El porcentaje de agua no facturada subió en 0.70% respecto al año 2018, y no se alcanzó la meta propuesta de reducir el agua no facturada a un 32.5%.

Gráfico N° 7: Indicador del OE 3.2: Porcentaje de agua no facturada



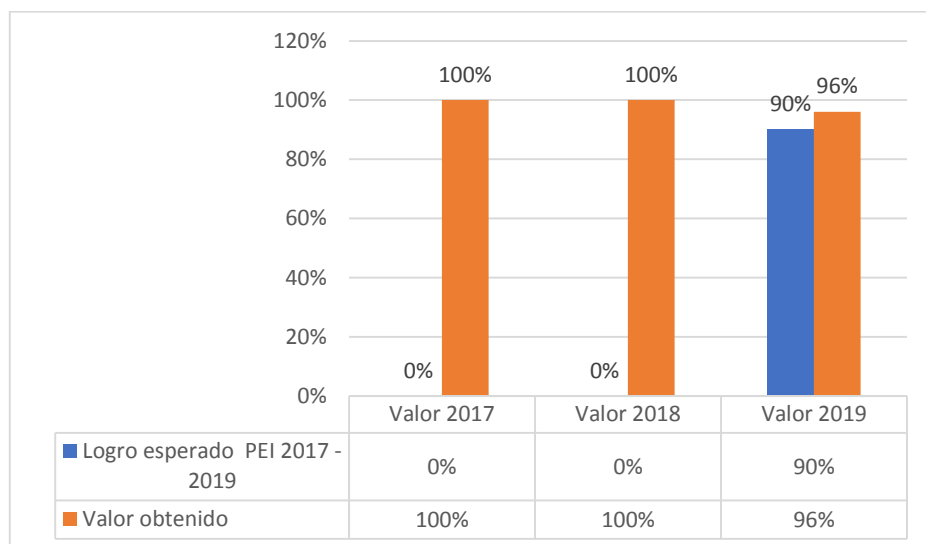
Fuente: Información remetida periódicamente por las EPS. Elaboración Dirección de Fiscalización-SUNASS

d). OEI.04 Mejorar la gestión institucional

La SUNASS en aras de fortalecer la gestión institucional, en el marco de las nuevas competencias y funciones asignadas mediante el Decreto Legislativo N° 1280 y modificatorias, aprobó documentos de gestión institucional, así como documentos de gestión interna que contribuyeron a contar con una estructura orgánica adecuada, a continuar con la implementación de la gestión por procesos y la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad Institucional.

El objetivo estratégico 4: mejorar la gestión institucional tiene un indicador “Porcentaje de ejecución física del PEI”, medida como el avance de las actividades realizadas respecto a las programadas. En el 2019 se logró la meta programada como se observa en el gráfico Nro. 8.

Gráfico N° 8: Indicador del OE 4.1: Porcentaje de ejecución física del PEI.



Fuente: Informe SUNASS. Elaboración SUNASS.

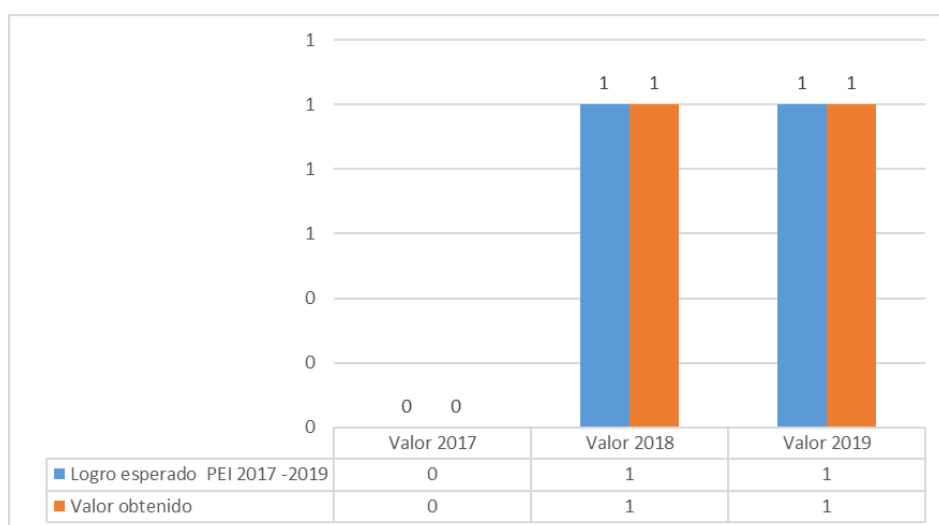
e). OEI.05 Fortalecer la gestión del riesgo de desastres.

El objetivo estratégico 5: fortalecer la gestión del riesgo de desastres, presenta el indicador implementación del Plan de Gestión de Riesgo de Desastres (en adelante GRD) aprobado como se observa en el gráfico Nro. 9.

Encontrando que para el año 2018 se cumplió con la actividad programada, se inició el proceso de implementación mediante la contratación de una consultoría que recibió el encargo de asesorar a la SUNASS en la implementación de la estrategia de intervención en GRD. Dentro de las actividades desarrolladas por la consultoría podemos citar el desarrollo de procedimientos, pautas y formatos para elaborar planes de continuidad operativa para las oficinas (Sede Central y Oficinas Desconcentradas), el diseño de una estrategia de capacitación y réplicas en cascada para que las oficinas puedan aplicar de forma generalizada los formatos validados de continuidad operativa y desarrollar los insumos para sus planes; y apoyar a la SUNASS para establecer una agenda de trabajo conjunta y las prioridades en GRD.

Para el 2019 se trabajó en el diseño e implementación de un programa de fortalecimiento de capacidades de las ODS en Gestión del Riesgo de Desastres y la incorporación de procesos de Gestión reactiva. Asimismo, se diseñó una propuesta prospectiva, proyectiva y reactiva en Gestión del Riesgos de Desastres.

Gráfico N° 9: Indicador del OE 5.1: Implementación del Plan de Gestión de Riesgo de Desastres aprobado

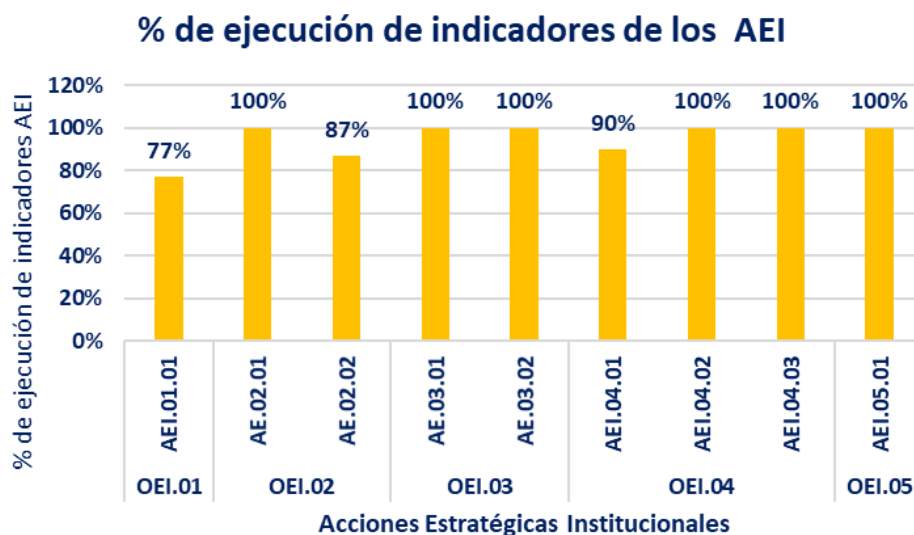


Fuente: Informe SUNASS. Elaboración SUNASS.

2.2. Indicadores de las Acciones Estratégicas Institucionales

En relación al 2018, no hubo modificaciones tanto de las AEI como de sus indicadores. En el siguiente gráfico Nro. 10 se observa los resultados del 2019 obtenidos al nivel agregado por cada AEI.

Gráfico Nro. 10



a). AEI.01.01 Verificación oportuna de cumplimiento de metas en prestadores y concesionarios referidos a agua segura.

El 2017 se presentó el fenómeno del Niño y a esto se sumó las demoras en la transferencia de los recursos brindados por el MVCS, en el marco del DL 1280. Ello causó el retraso los inicios de supervisión de confiabilidad operativa de los procesos de tratamiento, por lo que no se pudo alcanzar la meta de las 18 supervisiones propuestas. Sin embargo, para el 2018 se superó la meta. Ver gráfico Nro. 11.

Para el año 2019, según el gráfico Nro. 11, se elaboraron un total de 19 informes iniciales supervisión de confiabilidad operativa emitidos en el año, de los cuales dieciséis (16) informes fueron relacionados a plantas de tratamiento de agua potable y tres (3) a plantas de tratamiento de agua residual. Por lo que, se alcanzó el 54% de lo programado para el año 2019.

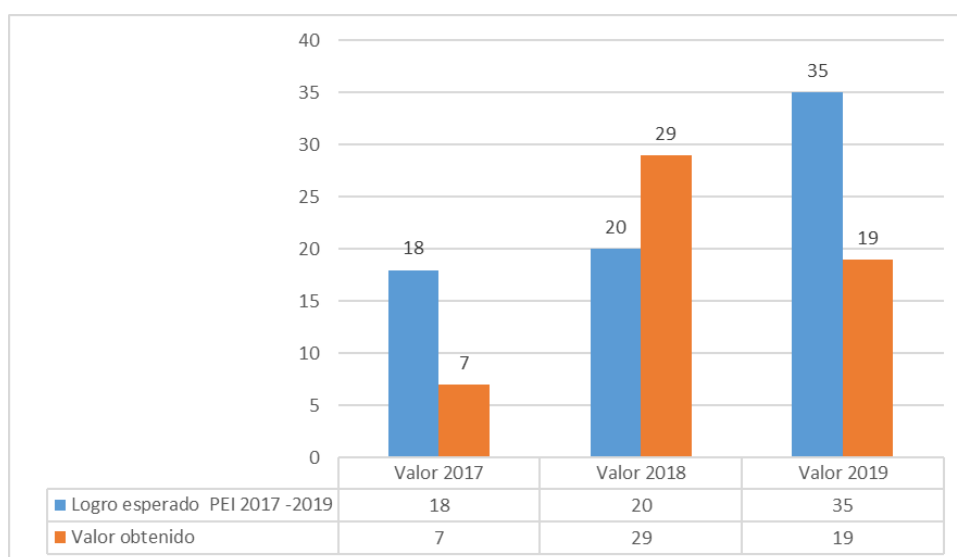
Por otra parte, cabe señalar que se han elaborado cuarenta y cuatro (44) informes finales de supervisión de confiabilidad operativa de procesos de tratamiento de agua potable y dos (2) de agua residual, debido al cumplimiento de los plazos de

supervisión establecidos en el Reglamento General de Supervisión y Sanción de la SUNASS, los cuales fueron iniciados en el año 2018.

En relación a las audiencias de conciliación del 2019, se llevaron a cabo 3,873 audiencias de conciliación de Lima y en las diversas provincias del Perú, con las diferentes EPS.

Por otra parte, en el año 2019 se ha continuado con las charlas de capacitación a los magistrados y operadores de justicia del Poder Judicial, con el apoyo de renombrados profesionales especialistas en la materia. Cabe precisar que esta capacitación denominada “SUNASS: La regulación del agua potable y su implicancia en el procedimiento administrativo de reclamo de usuarios de servicios de saneamiento”, se realizó en dos módulos de trabajo durante los meses de agosto y Setiembre del año 2019.

Gráfico N° 11: Indicador de la AE 1.1: Numero de informes de supervisión de confiabilidad operativa de los procesos de tratamiento de agua.



Fuente: Informe de Supervisión. Elaboración Dirección de Fiscalización-SUNASS.

En relación al indicador “Porcentaje de Empresas Prestadoras con informes de supervisión de metas de gestión de incremento de conexiones de agua potable y alcantarillado respecto de EPS que cuenten con esta meta”, en el gráfico Nro.12 se muestra que se alcanzaron las metas programadas al 100% en todos los años.

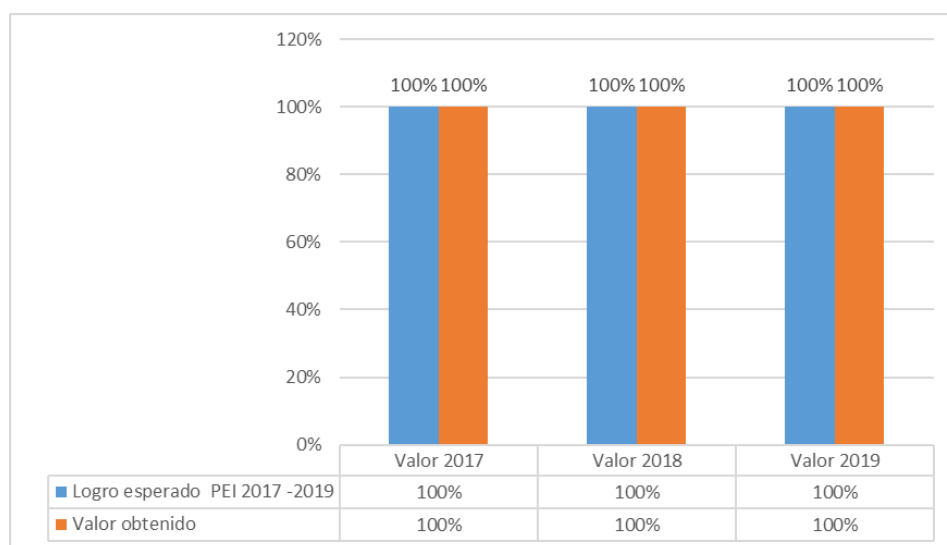
Es importante señalar que es una práctica de SUNASS que anualmente se supervisen todas las Empresas Prestadoras,

donde se verifica el cumplimiento de metas de gestión, así como los relacionados al incremento de conexiones de agua potable y alcantarillado.

En relación al 2019, debido a que siete (7) empresas prestadoras cuentan con metas de gestión de incremento de conexiones de agua potable y alcantarillado programados para realizar en el año 2019, como son: EMUSAP, EMSAPUNO, EPS AGUAS LIMA NORTE, SEDAPAL, SEDALIB, EMAPAB Y EPS EMUSAP ABANCAY, se elaboraron la totalidad de los informes iniciales programados.

Por ello, se alcanzó el 100% de la evaluación de Empresas Prestadoras con informes de supervisión de metas de gestión de incremento de conexiones de agua potable y alcantarillado respecto de Empresa Prestadora que cuenten con esta meta

Gráfico N° 12: Indicador de la AE 1.2: Porcentaje de Empresas Prestadoras con informes de supervisión de metas de gestión de incremento de conexiones de agua potable y alcantarillado respecto de EPS que cuenten con esta meta



Fuente: Informe de Supervisión. Elaboración Dirección de Fiscalización-SUNASS.

b). AEI.02.01 Aprobación oportuna de las tarifas, que incorporen un análisis de capacidad de pago del usuario, bajo el principio de equidad.

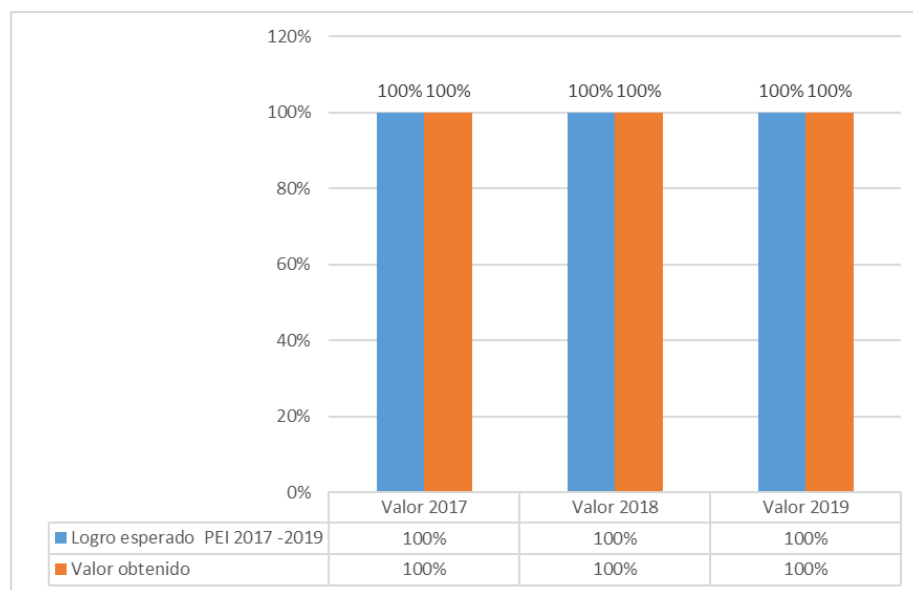
En el marco de la Acción Estratégica Institucional AEI.02.01, del 2016 a la fecha de evaluación, se ha mantenido el cumplimiento

de la aprobación oportuna de estudios tarifarios que incorporan un análisis de capacidad de pago del usuario, bajo el principio de equidad.

Este resultado es reflejo de la programación oportuna de asistencias técnicas para la Elaboración y Presentación del Plan Maestro Optimizado (PMO) por parte de las EPS, así como, la incorporación del concepto de subsidio cruzado focalizado en los estudios de fijación de los servicios de agua y saneamiento.

De acuerdo con el gráfico Nro. 13, se lograron las metas en el indicador “Porcentaje de estudios tarifarios aprobados oportunamente, que incluya, el análisis de la capacidad de pago del usuario, respecto del total de estudios presentados al Consejo Directivo” desde el 2017 al 2019. Además, es importante señalar que desde el año 2017 los estudios tarifarios aprobados cuentan con la implementación de subsidios cruzados focalizados, este nuevo instrumento de focalización permite priorizar la capacidad de pago de los usuarios pobres y extremos pobres para ser beneficiarios de dicho subsidio, lo cual permite que más personas de bajos recursos económicos accedan los servicios de saneamiento.

Gráfico N° 13: Indicador de la AE 2.1: Porcentaje de estudios tarifarios aprobados oportunamente, que incluya, el análisis de la capacidad de pago del usuario, respecto del total de estudios presentados al Consejo Directivo.



Fuente: Resoluciones del Consejo Directivo. Elaboración Gerencia de Regulación Tarifaria-SUNASS.

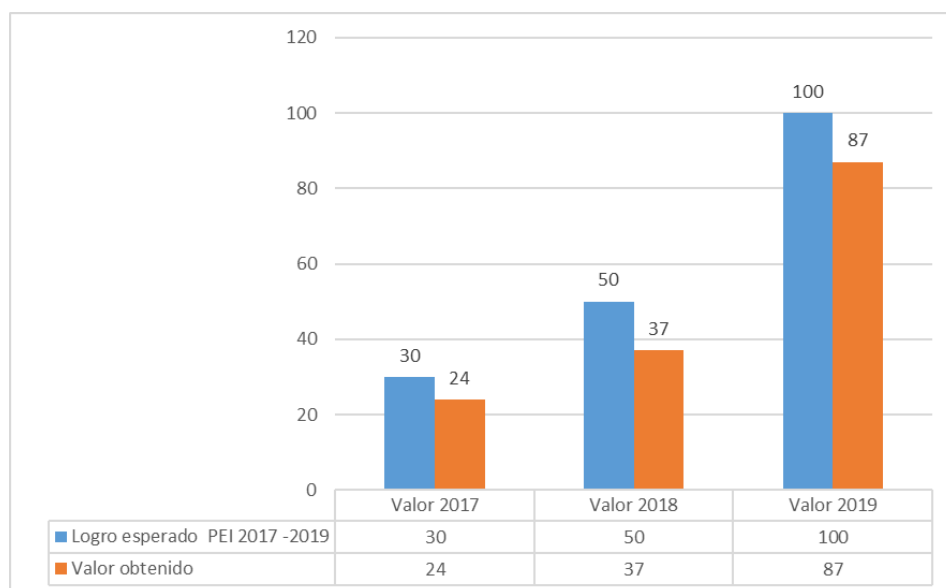
c). AEI.02.02 Supervisión oportuna de la aplicación de las tarifas o cuotas por parte de los prestadores de servicios de saneamiento.

En gráfico Nro. 14 se muestra que, en el 2017, por el Fenómeno del Niño y las demoras en la transferencia de los recursos brindados por el MVCS, se retrasó los inicios de la supervisión en la aplicación de la estructura tarifaria, por lo que no se pudo alcanzar la meta de las 30 supervisiones propuestas.

En el año 2018 se supervisó la aplicación de estructura tarifaria en las 37 EPS programadas, sin embargo, no se logró con la meta de supervisión del cálculo de la cuota familiar.

Finalmente, en el mismo gráfico Nro. 14, se observa que para el año 2019 se elaboraron un total de 87 informes de supervisión de aplicación de la estructura tarifaria o metodología de cálculo de cuota familiar según corresponda, de los cuales fueron dieciocho (18) informes iniciales y treinta y siete (37) informes finales relacionados a la estructura tarifaria de las Empresas Prestadoras, asimismo, diez (10) informes iniciales y veintidós (22) finales relacionados a la facturación de las Empresas Prestadoras.

Gráfico N° 14: Indicador de la AE 2.2: Número de Prestadores supervisados con oportunidad.



Fuente: Informe de Supervisión. Elaboración Dirección de Fiscalización-SUNASS.

d). AEI.03.01 Aprobación oportuna de tarifas de servicios de saneamiento aplicables por prestadores que incluyen mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos.

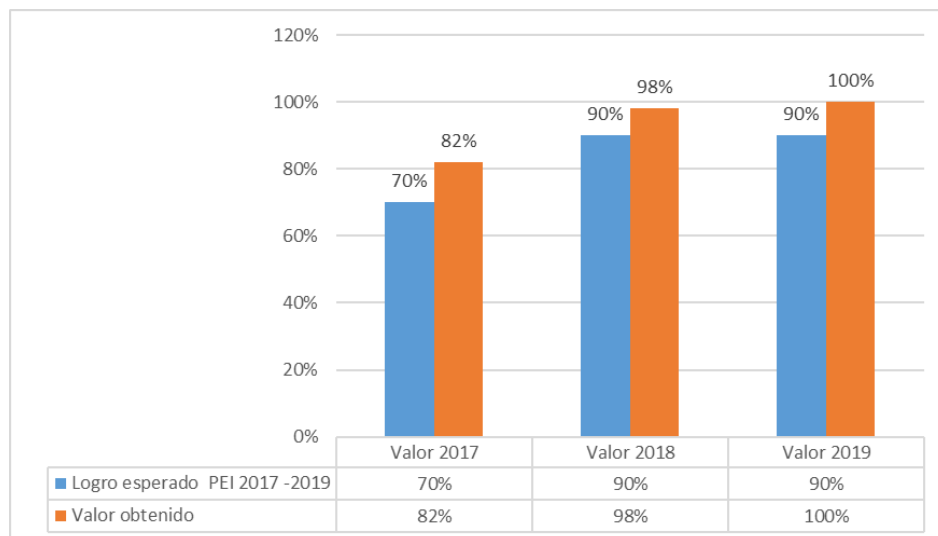
En materia regulatoria, del 2017 a la fecha de evaluación, se ha registrado una evolución positiva en el porcentaje de estudios tarifarios que incluyen mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos (MRSE). En el 2017 se registraron niveles de 82%, mientras que, al cierre del 2019, se ha alcanzado un nivel del 100% tal como se muestra en la gráfica Nro. 15.

Esta evolución es reflejo de la programación de diagnósticos y levantamiento de información por parte de SUNASS in situ (en el área de responsabilidad del prestador y con participación de la población), información que es requerida para la implementación del MRSE en los estudios de fijación de los servicios de agua y saneamiento.

En el marco de la AEI.03.01 en el 2019 se efectuaron 10 audiencias públicas. Esto involucró la realización de 200 reuniones uno a uno, 155 reuniones grupales y 36 microaudiencias como parte de las acciones de comunicación para la socialización de los proyectos de Estudios Tarifarios de las Empresas Prestadoras, haciendo un total de 391 acciones de comunicación previo a la Audiencia Pública.

Asimismo, en el 2019 se logró el 24% más de asistentes a las audiencias públicas, con respecto al año 2018, teniendo en cuenta que en 2019 se realizaron 2 audiencias menos que el año anterior. Entre las acciones de comunicación y audiencia pública, se logró la participación de 5,300 usuarios.

Gráfico N° 15: Indicador de la AE 3.1: Porcentaje de estudios tarifarios que incluyan mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos, dentro del plazo, respecto del total de estudios vigentes.



Fuente: Reporte SUNASS. Elaboración CMR-GRT.

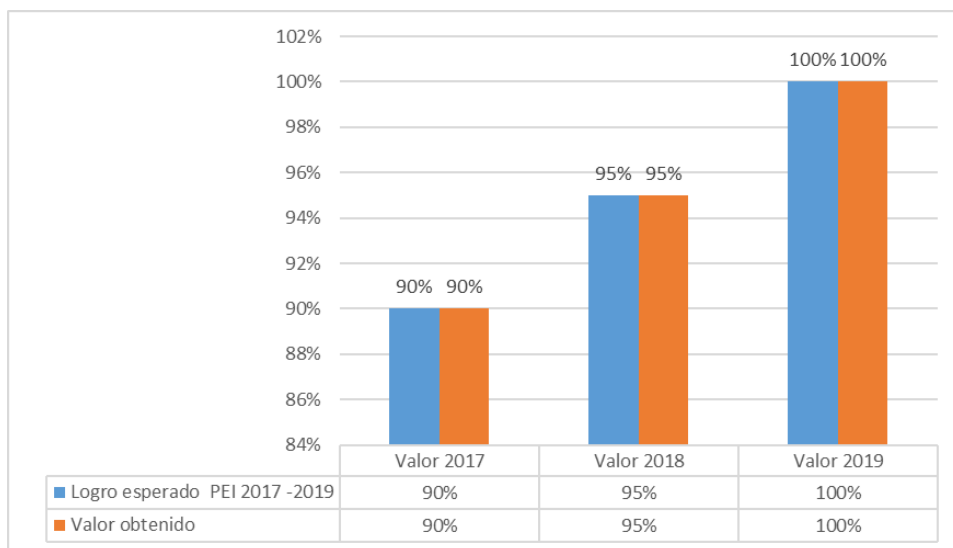
e). AEI.03.02 Estudios tarifarios con metas de reducción de agua no facturada.

Del 2017 al 2019, se ha registrado una evolución positiva en el porcentaje de estudios tarifarios aprobados con metas de reducción de agua no facturada

Esta evolución positiva es reflejo del esfuerzo técnico y regulatorio a fin de incluir dentro de las metas de gestión del estudio tarifario, indicadores que se constituyan un incentivo para la EPS de cerrar brechas de inversión. Asimismo, cabe indicar que el esfuerzo regulatorio, se ha complementado con las acciones de supervisión programadas por SUNASS para verificar dicho cumplimiento.

El gráfico Nro. 16 muestra que se ha alcanzado el 100% de las metas programadas en el 2019 para el indicador porcentaje de estudios tarifarios con inversiones de micro medición aprobados, respecto del total de estudios presentados al Consejo Directivo. Esto permitirá un mejor control del volumen consumido por los usuarios, así como reducir las pérdidas de agua en el sistema de saneamiento.

Gráfico N° 16 Indicador de la AE 3.2: Porcentaje de estudios tarifarios con inversiones de micro medición aprobados, respecto del total de estudios presentados al Consejo Directivo.



Fuente: Resolución del Consejo Directivo. Elaboración GRT-SUNASS.

f). AEI.04.01 Aprobación oportuna de lineamientos y procesos de gestión para el funcionamiento efectivo de la institución.

En el año 2017, el Decreto Legislativo N° 1280 aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento (29 de diciembre de 2016) y exigió que se elaboren nuevas herramientas que fueron:

- Registro web para la actualización de información de las plantas de tratamiento de agua potable.
- Implementación de los servicios web para la consulta de la plataforma de interoperabilidad de la ONGEI
- Sistematización del programa educativo.
- Consulta web de audiencias públicas.
- Consulta web de Prensa.
- Plataforma de oportunidades laborales para convocar al nuevo personal.

En el marco de ello, y como se observa en el gráfico Nro. 17, es que en el 2019 se han implementado una serie de herramientas informáticas tales como:

- Proyecto 1: modificación de funcionalidades del sistema del programa educativo para la gerencia de GU

- Proyecto 2: Implementación de un módulo que permita la automatización de la gestión de conocimiento e integración al Geoportal de SUNASS.
- Proyecto 3: Diagnóstico y documentación de procesos para la recopilación, procesamiento y publicación de información en el GeoSUNASS.
- Proyecto 4: Automatización de procesos, corrección de errores y generación de módulo para administrar y recopilar información interoperable para el GeoSUNASS.
- Proyecto 5: Migración de gestor de base de datos, mejora de herramientas y adición de nuevas funcionalidades al sistema de reporte de actividades de ODS
- Proyecto 6: Diagnóstico de la situación actual del modelo de gestión documental.
- Proyecto 7: Sistema de notificaciones electrónicas a EPS.
- Proyecto 8: Análisis y diseño de los módulos del sistema de información de prestadores para los formatos de variables de gestión para indicadores de benchmarking.
- Proyecto 9: Sistema de registro de sanciones

Por otra parte, en el marco de las nuevas competencias y funciones asignadas a la SUNASS mediante el Decreto Legislativo N° 1280 y modificatorias, resultó necesario contar con una estructura orgánica adecuada que le permita cumplir con sus nuevas funciones a nivel nacional tanto en el ámbito urbano como rural, siendo indispensable la desconcentración de sus funciones en materia de fiscalización, determinación del área de la prestación y orientación de usuarios a través de las Oficinas Desconcentradas de Servicios. Para tal efecto, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones de la SUNASS, vigentes desde el 19 de agosto de 2019.

La SUNASS, para fortalecer la gestión interna, inicio la implementación de la gestión por procesos, de conformidad con la Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP, habiendo para ello aprobado el Mapa de Procesos de la SUNASS, que consta de 15 procesos y el Manual de Procesos de las Oficinas Desconcentradas de Servicios (ODS), el cual contribuirá a la ejecución de las funciones de las 24 ODS a nivel nacional.

La SUNASS en los últimos años realizó grandes avances en temas de calidad de servicio, contando en la actualidad con cinco (05) Sistemas de Gestión de la Calidad certificados bajo la norma ISO 9001:2015. No obstante, al ser independientes uno del otro, no interactúan y articulan entre sí, lo cual implica un enfoque funcional y no por procesos en la institución; motivo por el cual,

la Alta Dirección tomó la decisión de implementar un (1) solo Sistema de Gestión de la Calidad Institucional-SGCI, habiéndose avanzado durante el año 2019, con la aprobación por parte de la Alta Dirección del SGCI de los siguientes documentos:

- Política de la Calidad de la SUNASS.
- Objetivos de la calidad.
- Matriz de partes interesadas de la SUNASS.
- Matriz de contexto.
- Matriz de responsabilidades y roles del SGCI de la SUNASS.

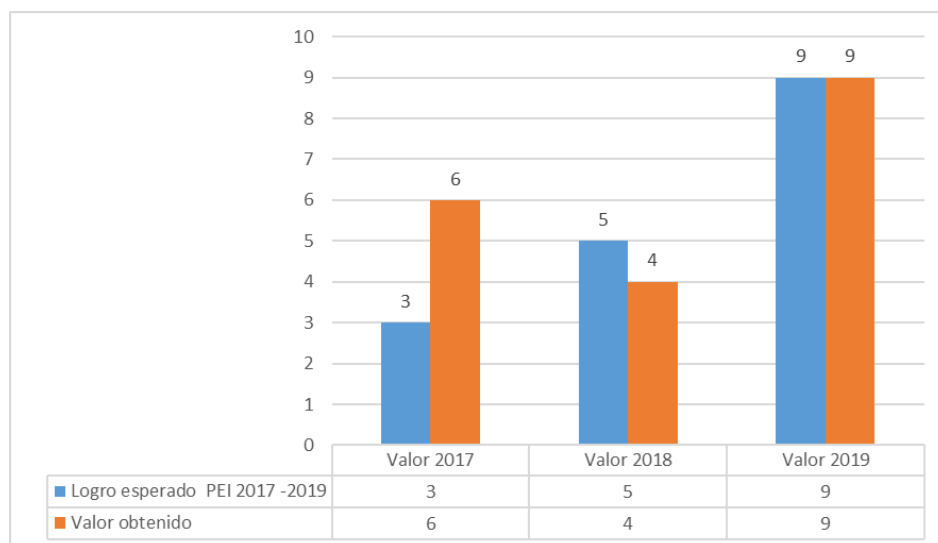
La certificación del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional está prevista para el I Trimestre de 2020.

La SUNASS no contaba con lineamientos para la elaboración, actualización y control de documentos de gestión interna, conllevando en algunos casos a tener documentos internos del mismo tipo con distintita estructura y aprobados por dispositivos legales de diferente jerarquía. En virtud de ello, se aprobó el procedimiento denominado “Elaboración, Modificación y Control de la Información Documentada” con la finalidad de estandarizar la elaboración, actualización y aprobación de los documentos de gestión interna; así como, asegurar su acceso y distribución oportuna.

En el aspecto legal, cabe señalar que el 95% procesos contenciosos contra resoluciones del TRASS concluyeron de manera favorable a la SUNASS (servicio agua potable y alcantarillado, VMA, aguas subterráneas).

Asimismo, se efectuó el reconocimiento judicial de naturaleza tarifaria del cobro por monitoreo y gestión durante etapa de transición (previa a tarifa SUNASS; casos Pesquera Diamante, Asociación Nacional de Criadores y Propietarios de Caballos de Paso, El Lecherito, colegio La Recoleta, etc).

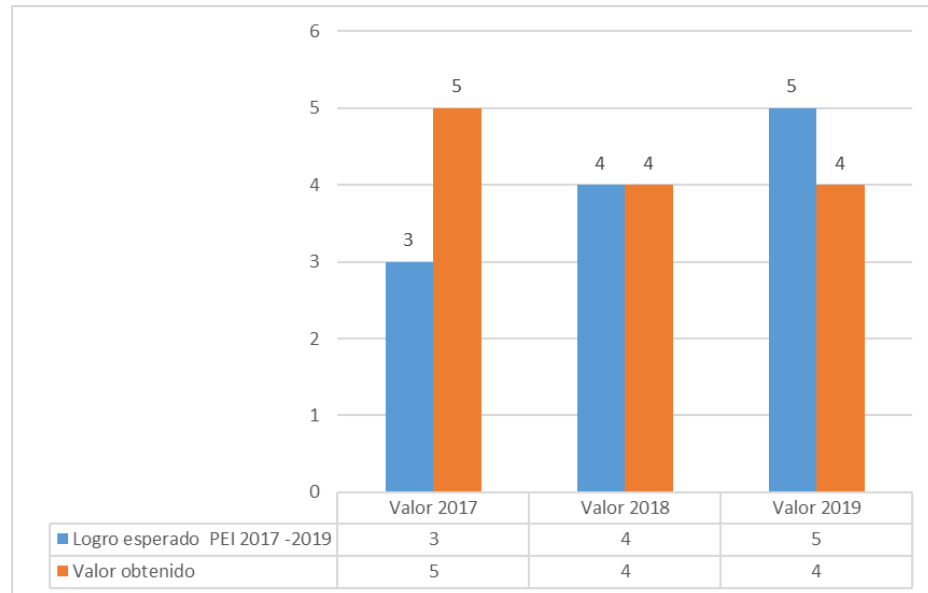
Gráfico N° 17 Indicador de la AE 4.1.1: Número de herramientas informáticas de gestión implementadas.



Fuente: Informe SUNASS. Elaboración GAF.SUNASS.

En relación al indicador de la AE 4.1.2: “Número de herramientas de gestión estratégica implementadas (Plan Estratégico, Programa Presupuestal, Plan Operativo Institucional, Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones y Plan Operativo Informático.)”, tal como se muestra en el gráfico Nro. 18, la meta del año 2017 fue superada en un 60%, en el año 2018 el cumplimiento fue de 100% y el 2019, el porcentaje de cumplimiento fue de 80%.

Gráfico N° 18 Indicador de la AE 4.1.2: Número de herramientas de gestión estratégica implementadas (plan estratégico, programa presupuestal, plan operativo institucional y plan anual de adquisiciones y contrataciones, Plan Operativo Informático.).



Fuente: Informe SUNASS. Elaboración GAF.SUNASS.

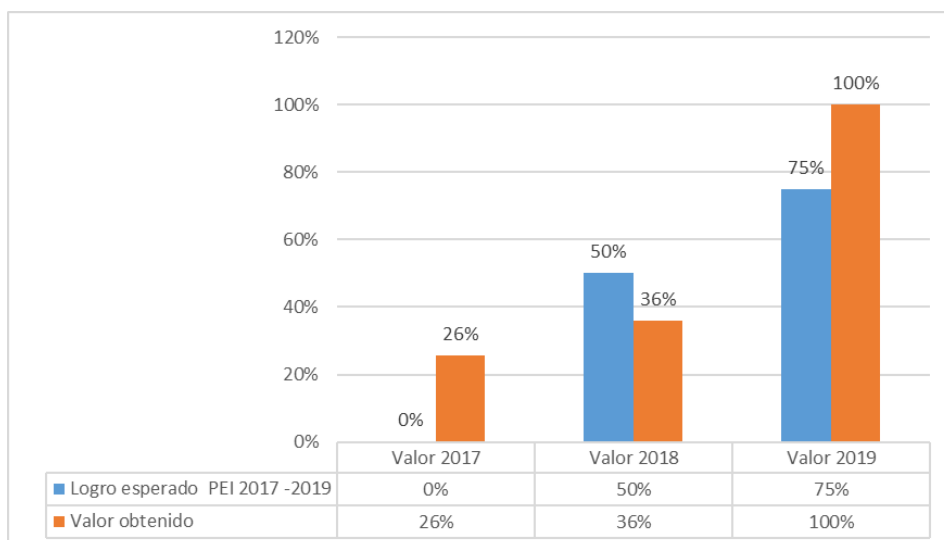
g). AEI.04.02 Fortalecimiento efectivo de las competencias del personal con enfoque de resultados.

Según el gráfico Nro. 19 del indicador “Porcentaje del personal capacitado como parte del Plan de Capacitación” en el 2018 sólo se alcanzó un 36% de la meta que era 50%.

Para el 2019, se logró superar la meta inicial de 75% logrando el 100% del personal parte del Plan de Capacitación. Asimismo, los resultados alcanzados en el 2019 fueron:

- Se capacitaron a 431 colaboradores a nivel nacional, bajo fuente de financiamiento de Recursos Directamente Recaudados y Recursos Ordinarios.
- La Dirección con mayor número de personal capacitado fue DAP, DAP-ODS, con un total de 210 colaboradores.
- El monto total de inversión ejecutado en capacitación fue de S/ 653, 141, 00 soles.
- Número de capacitaciones realizadas: 63

Gráfico N° 19 Indicador de la AE 4.2.1: Porcentaje del personal capacitado como parte del Plan de Capacitación.



Fuente: Informe SUNASS. Elaboración Unidad de Recursos Humanos-SUNASS.

h). AEI.04.03 Fortalecimiento integral del proceso de desconcentración de la SUNASS.

La demora de la transferencia de los recursos brindado por el MVCS en el 2017 ocasionó un retraso en la implementación de las oficinas desconcentradas; sin embargo, se pudo concretar la apertura de Piura y Arequipa en las cuales se implementó el monitoreo rural lo que sirvió de piloto para la realización de esta actividad durante el 2018.

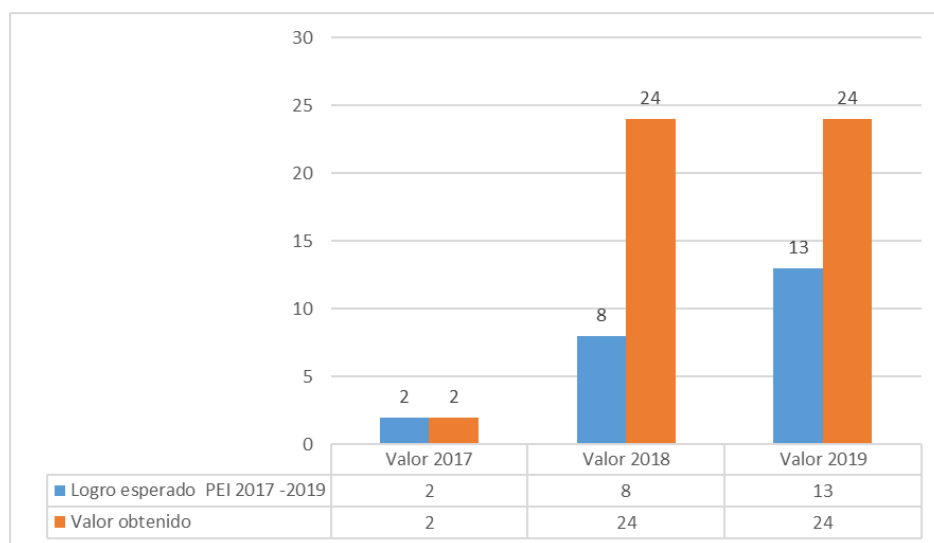
En el 2018, con las 24 oficinas desconcentradas totalmente implementadas pudo iniciar por completo los monitoreos a los operadores rurales. Se ha elaborado lineamientos de monitoreo para prestadores rurales y de pequeñas ciudades que se han ido adecuando en la medida en que se realizaban más acciones de monitoreo que permitían una mayor precisión en la información a requerir y en los aspectos materia de monitoreo. Esto ha permitido tener un mayor conocimiento de la prestación de los servicios de saneamiento en ámbitos distintos a las empresas prestadoras, lo que será usado como insumo para la elaboración en la GSF de la propuesta de reglamentos de supervisión de prestadores rurales y de pequeñas ciudades.

En el 2019, la Gerencia General de la SUNASS aprobó los “Lineamientos para el Ejercicio de la Función Fiscalizadora por parte de las Oficinas Desconcentradas de Servicios” a fin de que las ODS puedan ejercer la función fiscalizadora.

Considerando que el reglamento de supervisión rural, ha salido para comentarios en diciembre del 2019, se considera como una acción de supervisión rural, a las acciones de monitoreo realizados durante el periodo 2017 y 2019. Por ello, se considera que el número de ODS que cuenta con implementación de la supervisión rural son las 24 ODS a nivel nacional.

Finalmente, según el gráfico Nro. 20, en el 2018 y 2019 se implementaron las 24 Oficinas Desconcentradas en todo el territorio nacional.

Gráfico N° 20 Indicador de la AE 4.3.1: Número de ODS en los que se implementa la supervisión rural.

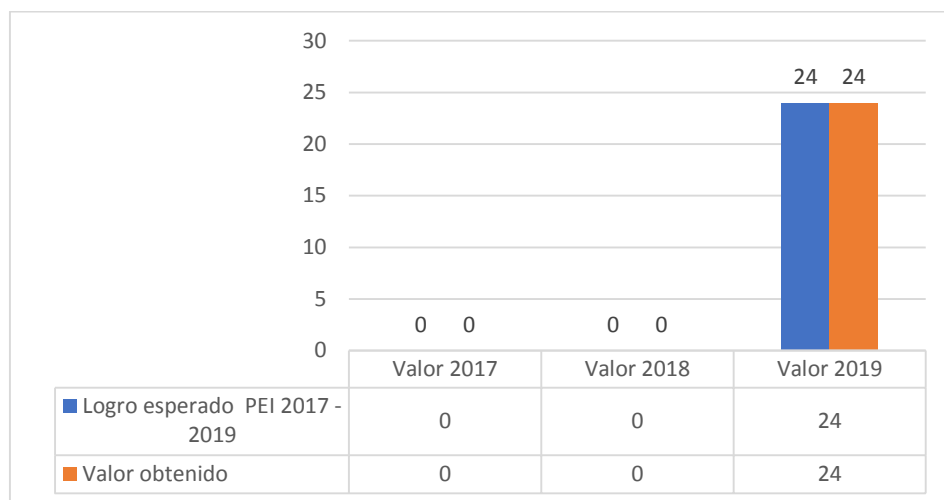


Fuente: Informe SUNASS. Elaboración Dirección de Fiscalización - SUNASS.

i). AEI.05.01 Implementación oportuna del plan de contingencia frente a desastres.

En cuanto al indicador de análisis de vulnerabilidad elaborado según sede, como se muestra en el gráfico Nro. 21, no hubo metas en el 2017 y 2019. En el 2019 se llegó a ejecutar el 100% de lo programado.

Gráfico N° 21 Indicador de la AE 5.1: Análisis de vulnerabilidad elaborado según Sede.



Fuente: Informe SUNASS. Elaboración SUNASS.

III. PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA

En relación a la atención a los usuarios, en el 2019 se ha incrementado la cantidad de reclamos que llegan a la segunda instancia. Se presentó casos de mayor complejidad que hizo que no se pueda resolver con celeridad. Ante ello se cambió de estructura del TRASS: Se creó las Salas Unipersonales del Tribunal Administrativo de Solución de los Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento. Esta nueva estructura del Tribunal ayudó a agilizar los procesos del TRASS respecto a resolución de expedientes de apelación con la finalidad de dar cumplimiento a las metas programadas. Por lo que en los siguientes años, se prevé fortalecer esta estructura de trabajo.

Durante el 2019, se observó desconfianza de los usuarios de los ámbitos de pequeñas ciudades y rural, respecto del rol de la SUNASS, motivada por el desconocimiento (o en muchos casos confusión del nombre con la Sunat), y desinformación (temor a que el servicio de agua que reciben en sus zonas fuera privatizado). Ante esta situación, se incrementó el número de actividades de sensibilización y de información en los ámbitos de pequeñas ciudades y rural (visitas de campo, campañas de orientación itinerantes, campañas puerta a puerta, visitas a prestadores de la zona, etc.), así como las reuniones con las autoridades locales y otras instituciones aliadas. Por lo que se recomienda continuar con esta medida.

También se observó poca valoración del recurso por parte de los usuarios de las zonas rurales y de pequeñas ciudades, traducida en una oposición al pago por el servicio que reciben y, además, en la poca capacidad de exigencia en el cobro por parte del prestador. Se programaron diversas charlas y talleres dirigidos a usuarios y prestadores de los ámbitos pequeñas ciudades y rural, sobre los temas de cuota familiar.

En materia regulatoria se presentaron algunos problemas tales como La presentación extemporánea o no presentación de PMO por parte de las EPS. Ante ello, se adoptaron las medidas como Se programaron asistencias técnicas para orientar a las EPS en las formas y contenido que deben cumplir sus PMO presentados a SUNASS.

Por otra parte se observó que existe un Déficit de información comercial en el caso de EPS que no cuentan con micromedición. Ante esta situación se implementó como meta de gestión reducir el Agua No Facturada, siendo necesario condicionar el ajuste tarifario al cumplimiento de dichas metas.

IV. CONCLUSIONES

- Un hecho importante se dio con el Decreto Legislativo 1280, el 29 de diciembre de 2016 se publicó el Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, que ampliaron las competencias y funciones de la SUNASS, para lo cual se recibieron Transferencias de Partidas del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento por los montos de S/ 36 579 338,00 en el año 2017, S/ 59 325 390,00 en el año 2018 y 70 000 000 en el 2019.
- El PEI 2017-2022 fue aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 015-2019-SUNASS-CD, y está conformado por 05 Objetivos Estratégicos (OE) y 06 Acciones Estratégicas (AE) y para medir el cumplimiento de los OE y AE.
- Con relación a un resultado inicial o producto, se plantearon 19 indicadores, de los cuales, 8 indicadores relacionados a los objetivos estratégicos y 11 indicadores a las acciones estratégicas.
- En cuanto a los indicadores de los Objetivos Estratégicos se ha logrado cumplir al 97% en promedio. Asimismo, sólo el OEI.04 no ha logrado el cumplimiento de 100% siendo este de 99%.
- En cuanto a los indicadores de las Acciones Estratégicas Institucionales se ha logrado en promedio un 94.8%. Sólo 3 AEI no lograron llegar al 100% (AEI.01.01: 77%, AEI.02.02:87% y AEI.04.01: 90%).

V. RECOMENDACIONES

- De acuerdo a lo expuesto en el presente informe, se le solicita disponer las acciones que correspondan para elevar a la Alta Dirección el informe de evaluación del PEI 2017-2022 para el año 2019.
- Finalmente, conforme a lo señalado en la Guía para el planeamiento institucional emitido por el CEPLAN, toda la información concerniente a la evaluación del PEI debe estar publicada en el portal de transparencia de la SUNASS.

ANEXO. REPORTE DE SEGUIMIENTO DEL PEI

**Anexo B-7
SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)**

Periodo PEI : 2017 - 2022
Nivel de Gobierno : E - GOBIERNO NACIONAL
Sector : 01 - PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS
Pliego : 021 - SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

OEI.01 OPTIMIZAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO PROVISTOS A LOS USUARIOS (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE			
			Año	Valor	Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2017	2018	2019			2020	2021	2022
IND.01.OEI.01	Porcentaje de Poblacion urbana con acceso a agua segura.	Porcentaje	2015	54.00	2016	55.00	57.00	60.00	57.00	ND	ND	ND	47.00	47.20	ND	ND	ND	ND	82.46	78.67	ND	ND	ND	ND	001267-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO	06.01.01-Gerencia de Supervisión y Fiscalización
IND.02.OEI.01	% del nivel de calidad del servicio brindado por las EPS	Porcentaje	2016	67.00	2016	67.00	67.34	67.49	67.64	ND	ND	ND	68.04	69.40	69.10	ND	ND	ND	100	100	100	ND	ND	ND	001267-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO	06.01.01-Gerencia de Supervisión y Fiscalización

OEI.01 AEI.01.01 VERIFICACIÓN OPORTUNA DE CUMPLIMIENTO DE METAS EN PRESTADORES Y CONCESIONARIOS REFERIDOS A AGUA SEGURA (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO					VALOR OBTENIDO					AVANCE (%)					UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE			
			Año	Valor	Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2017	2018	2019			2020	2021	2022
IND.01.AEI.01.01	Numero de informes de supervision de confiabilidad operativa de los procesos de tratamiento de agua.	Número	2016	18.00	2016	18.00	18.00	20.00	35.00	ND	ND	ND	7.00	29.00	19.00	ND	ND	ND	38.89	100	54.29	ND	ND	ND	001267-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO	06.01.01-Gerencia de Supervisión y Fiscalización
IND.02.AEI.01.01	Porcentaje de Empresas Prestadoras con informes de supervisión de metas de gestión de incremento de conexiones de agua potable y alcantarillado respecto de EPS que	Porcentaje	2016	100.00	2016	100.00	100.00	100.00	100.00	ND	ND	ND	100.00	100.00	100.00	ND	ND	ND	100.00	100.00	100.00	ND	ND	ND	001267-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO	06.01.01-Gerencia de Supervisión y Fiscalización

cuenten con esta meta.

OEI.02 CONTRIBUIR A LA EQUIDAD EN LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO PROVISTO A LOS USUARIOS (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO						VALOR OBTENIDO						AVANCE (%)						UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2017	2018	2019	2020	2021	2022		
IND.01.OEI.02	Porcentaje de hogares del primer quintil de gastos que destinan hasta un 5% de sus gastos en servicio de saneamiento. Ámbito urbano.	Porcentaje	2016	67.80	2016	67.80	73.00	77.00	82.00	ND	ND	ND	73.00	84.00	99.64	ND	ND	ND	100.00	100	100	ND	ND	ND	001267-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO	06.02.01-Gerencia de Regulación Tarifaria
IND.02.OEI.02	Porcentaje de hogares en situación de pobreza que destinan hasta un 5% de sus gastos en servicios de saneamiento.	Porcentaje	2016	76.00	2016	76.00	78.00	79.00	80.00	ND	ND	ND	78.00	84.00	99.95	ND	ND	ND	100.00	100	100	ND	ND	ND	001267-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO	06.02.01-Gerencia de Regulación Tarifaria

OEI.02 AEI.02.01 Aprobación de las tarifas, que incorporen el análisis de capacidad de pago del usuario, bajo el principio de equidad. (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO						VALOR OBTENIDO						AVANCE (%)						UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2017	2018	2019	2020	2021	2022		
IND.01.AEI.02.01	Porcentaje de estudios tarifarios aprobados oportunamente, que incluya, el análisis de la capacidad de pago del usuario, respecto del total de estudios presentados al Consejo Directivo.	Porcentaje	2016	100.00	2016	100.00	100.00	100.00	100.00	ND	ND	ND	100.00	100.00	100.00	ND	ND	ND	100.00	100.00	100.00	ND	ND	ND	001267-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO	06.02.01-Gerencia de Regulación Tarifaria

OEI.02 AEI.02.02 Supervisión efectiva de la aplicación de las tarifas o cuotas por parte de los prestadores de servicios de saneamiento. (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO						VALOR OBTENIDO						AVANCE (%)						UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2017	2018	2019	2020	2021	2022		
IND.01.AEI.02.02	Número de Prestadores supervisadas con oportunidad.	Número	2016	27.00	2016	27.00	30.00	50.00	100.00	ND	ND	ND	24.00	37.00	87.00	ND	ND	ND	80.00	74.00	87.00	ND	ND	ND	001267-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO	06.01.01-Gerencia de Supervisión y Fiscalización

OEI.03 CONTRIBUIR AL USO RACIONAL Y SOSTENIBLE DEL AGUA POR PARTE DE LOS USUARIOS Y PRESTADORES DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (Prioridad:1)

COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGRO ESPERADO						VALOR OBTENIDO						AVANCE (%)						UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	Año	Valor	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2017	2018	2019	2020	2021	2022		
IND.01.OEI.03	Porcentaje de micro medicion	Porcentaje	2015	67.00	2016	70.00	71.00	72.00	73.00	ND	ND	ND	71.02	72.02	71.98	ND	ND	ND	100	100	98.60	ND	ND	ND	001267-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE	06.01.01-Gerencia de Supervisión y Fiscalización

IND.02.AEI.04.01	Número de herramientas de gestión estratégica implementadas (plan estratégico, programa presupuestal, plan operativo institucional y plan anual de adquisiciones y contrataciones, Plan Operativo Informático.).	Número	2016	2.00	ND	ND	3.00	4.00	5.00	ND	ND	ND	5.00	4.00	5.00	ND	ND	ND	100	100.00	100.00	ND	ND	ND	001267- SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO	05.01.04- Gerencia de Administración Financiera (GAF)- Área de Planeamiento y Presupuesto
OEI.04	AEI.04.02	Fortalecimiento efectivo de las competencias del personal con enfoque de resultados. (Prioridad:2)																								
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	VALOR ACTUAL Valor	LOGRO ESPERADO						VALOR OBTENIDO						AVANCE (%)						UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE	
IND.01.AEI.04.02	Porcentaje del personal capacitado como parte del Plan de Capacitación.	Porcentaje	2016	0.00	2016	ND	0.00	50.00	75.00	ND	ND	ND	25.51	36.00	76.15	ND	ND	ND	100	72.00	100	ND	ND	ND	001267- SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO	05.01.05- Gerencia de Administración Financiera (GAF)- Área de Recursos Humanos
OEI.04	AEI.04.03	Fortalecimiento integral del proceso de desconcentración de la SUNASS. (Prioridad:2)																								
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	VALOR ACTUAL Valor	LOGRO ESPERADO						VALOR OBTENIDO						AVANCE (%)						UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE	
IND.01.AEI.04.03	Número de ODS en los que se implementa la supervisión rural.	Número	2016	0.00	2016	ND	2.00	8.00	13.00	ND	ND	ND	2.00	24.00	24.00	ND	ND	ND	100.00	100	100	ND	ND	ND	001267- SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO	06.02.01- Gerencia de Regulación Tarifaria
OEI.05	FORTALECER LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES (Prioridad:3)																									
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	VALOR ACTUAL Valor	LOGRO ESPERADO						VALOR OBTENIDO						AVANCE (%)						UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE	
IND.01.OEI.05	Implementación del Plan de Gestión de Riesgo de Desastres aprobado	Número	2016	ND	2016	ND	ND	1.00	1.00	ND	ND	ND	ND	1.00	1.00	ND	ND	ND	ND	100.00	100.00	ND	ND	ND	001267- SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO	07.01-Oficinas Desconcentradas - Coordinación
OEI.05	AEI.05.01	Implementación oportuna de plan de contingencia frente a desastres. (Prioridad:3)																								
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICION	LINEA BASE Año	VALOR ACTUAL Año	VALOR ACTUAL Valor	LOGRO ESPERADO						VALOR OBTENIDO						AVANCE (%)						UE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE	
IND.01.AEI.05.01	Análisis de vulnerabilidad elaborado según Sede.	Número	2016	0.00	2016	0.00	ND	ND	24.00	ND	ND	ND	ND	ND	24.00	ND	ND	ND	ND	100.00	ND	ND	ND	ND	001267- SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO	07.01-Oficinas Desconcentradas - Coordinación

NOTA : El porcentaje de avance de los indicadores ha sido truncado en 100 %