



## RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

N° 076-2017-SUNASS-CD

Lima, 29 de diciembre de 2017

### VISTO:

El Informe N° 207-2017-SUNASS-080 de la Gerencia de Administración y Finanzas;

### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 7 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto aprobado por Decreto Supremo N° 304-2012-EF establece que el Titular de la Entidad es responsable de "Concordar el Plan Operativo Institucional (POI) y su Presupuesto Institucional con su Plan Estratégico Institucional";

Que, toda entidad debe contar con un Plan Operativo que refleje sus principales actividades y metas concordando con su presupuesto institucional;

Que, la Gerencia de Administración y Finanzas ha consolidado y evaluado las actividades presentadas por las diferentes áreas de la SUNASS a efectos de contar con un Plan Operativo Institucional para el ejercicio fiscal 2018;

De conformidad con lo señalado en el inciso e) del artículo 52 del Reglamento General de la SUNASS, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2001-PCM, el inciso f) del artículo 11 del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNASS, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 032-2006-SUNASS-CD, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su sesión del 28 de diciembre de 2017;

### SE RESUELVE:

**Artículo 1°.- APROBAR** el Plan Operativo Institucional de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS para el año 2018, según el detalle que se presenta en anexo adjunto a la presente resolución.

**Artículo 2°.- NOTIFICAR** la presente resolución a la Gerencia de Administración y Finanzas.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

**IVÁN LUCICH LARRAURI**  
Presidente del Consejo Directivo



Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento





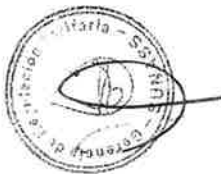
Anexo N° 1

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AÑO 2018

OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

1. Optimizar la calidad de los servicios de saneamiento provistos a los usuarios

N°	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	ACTIVIDAD				Meta Anual	Responsable
			I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM		
1	Elaborar estudios tarifarios dentro del plazo.	ET aprobados presentados a CD	1	1	2	1	5	GRT
2	Evaluar solicitudes de incorporación de proyectos de inversión no considerados en el PMO mediante el mecanismo de tarifas incrementales.	Informes elevados a GG/ Solicitudes de Incorporación de Proyectos.	100%	100%	100%	100%	100%	GRT
3	Elaborar respuesta sobre solicitudes de modificación del plan de inversiones (PI).	Documentos de respuesta/ Solicitudes de modificación del PI	100%	100%	100%	100%	100%	GRT
4	Elaborar respuesta sobre solicitudes de uso excepcional de Fondo de Inversiones	Informes elaborados/ Solicitudes de uso	100%	100%	100%	100%	100%	GRT
5	Supervisión de confiabilidad operativa de procesos de tratamiento (campo ODS)	Informe		5	5	5	15	GSF
6	Supervisión de control de calidad de la facturación (comercial)	Informe	2	2	3	1	8	GSF
7	Supervisión de campo de metas de gestión (que incluyen incremento de conexiones nuevas de agua potable, incremento de conexiones de alcantarillado y agua no facturada)	Informe	3	8	8	8	27	GSF
8	Evaluar descargos de la etapa instructiva	Informe	7	8	8	7	30	GSF
9	Evaluar descargos de la etapa de decisión	Informe	3	4	4	4	15	GSF
10	Cursos regionales para profesionales de las EPS	Curso		1	1		2	GSF
11	Porcentaje de ejecución de las supervisiones realizadas vs programadas	N° de supervisiones realizadas / N° de supervisiones programadas * 100	9%	27%	35%	29%	1	GSF
12	Impartir taller a magistrados del Poder Judicial	Taller			1		1	TRASS





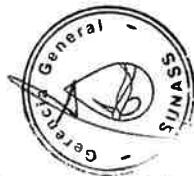
Anexo N° 1

## PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AÑO 2018

### OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

#### 1. Optimizar la calidad de los servicios de saneamiento provistos a los usuarios

N°	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD					Meta Anual	Responsable
		UNIDAD MEDIDA	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM		
13	Atención de apelaciones en segunda instancia	Número máximo de días de atención	20	20	20	20	20	TRASS
14	Participación como ponentes en Talleres o Foros sobre difusión del marco regulatorio	Taller asistido		1		1	2	GPN
15	Elaborar informes técnicos de sustento de proyectos normativos en los servicios de saneamiento	Informe Técnico presentado a GG		1	1	1	3	GPN
16	Taller de benchmarking - enfoque 2018	Taller		3		1	4	GSF
17	Elaborar el informe de benchmarking de indicadores de gestión.	Documento de trabajo			1	1	2	GSF
18	Realizar el benchmarking de indicadores de gestión a nivel de Latinoamérica (ADERASA).	Documento de trabajo				1	1	GSF
19	Difusión periódica de los indicadores de las EPS en la web de la SUNASS	Reportes		2	1	1	4	GSF
20	Difusión de resultados de evaluación de las metas de gestión de las EPS	Reportes				1	1	GSF
21	Atender los requerimientos sobre el marco normativo a solicitud de instituciones interesadas (EPS, Congreso, MVCS, MEF, entre otros)	Documentos de respuesta/Solicitudes recibidas	100%	100%	100%	100%	100%	GPN





Anexo N° 1  
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AÑO 2018

OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

2. Contribuir a la equidad en los servicios de saneamiento provisto a los usuarios

ACTIVIDAD								
N°	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Meta Anual	Responsable
1	Realizar asistencias técnicas para la formulación del PMO a las EPS cuyos estudios tarifarios serán evaluados	Visitas de inspección o reuniones en SUNASS con las EPS(*)/ solicitudes recibidas	1	1	1	1	4	GRT
2	Actualizar la base de datos de los parámetros no específicos a las EPS para el cálculo del WACC.	Base de Datos (en MS Office Excel *** actualizada)	1	1	1	1	4	GRT
3	Realizar la supervisión de sede a las EPS (calidad)	Informe Técnico	1	1	1	1	4	GSF
4	Supervisión de campo para la aplicación oportuna de estructura tarifaria (sede ODS)	Informe	8	8	8	8	32	GSF
5	Realizar el benchmarking de tarifas de los servicios de saneamiento en Latinoamérica	Documento publicado			1		1	GPN





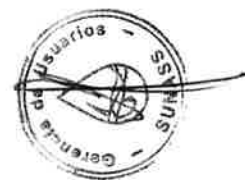
Anexo N° 1

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AÑO 2018

OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

3. Contribuir al uso racional y sostenible del agua por parte de usuarios y prestadores de servicios de saneamiento

N°	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD					Meta Anual	Responsable
		UNIDAD MEDIDA	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM		
1	Elaborar opinión sobre los proyectos de contratos de concesión, adendas u otros aspectos vinculados a los contratos de concesión	Informes elaborados/solicitudes de opinión	100%	100%	100%	100%	100%	GRT
2	Actualizar base de datos de los MRSE.	Base de Datos (en MS Office Excel *** actualizada)	1	1	1	1	4	GRT
3	Campañas Itinerantes / charlas de sensibilización y/o información en el ámbito de la ODS	Campaña ejecutada	100	100	100	100	400	GU
4	Orientaciones a usuarios por las ODS, sede central y línea telefónica (FonoSunass y Línea gratuita de provincias)	Persona atendida	3670	3780	3780	3670	14900	GU
5	Difusión de notas de prensa en medios de comunicación nacional.	Campaña ejecutada	75	75	75	75	300	GU
6	Difusión del boletín "Sunass te orienta", "Sunass te informa".	Boletín publicado en web y redes sociales	3	3	3	3	12	GU
7	Realizar audiencias públicas en el marco del proceso de aprobación de estudios tarifarios.	Audiencias realizadas	1	1	2	1	5	GU
8	Realizar acciones de comunicación y sensibilización en el marco del proceso de aprobación de estudios tarifarios	Acciones de comunicación por Audiencias realizadas	3	3	6	3	15	GU
9	Elaborar y aplicar encuestas para evaluación de Audiencias Públicas	Encuesta realizada en cada audiencia	1	1	2	1	5	GU
10	Brindar entrevistas en medios de comunicación, a nivel nacional, a cargo de voceros institucionales.	Entrevista	36	36	36	36	144	GU
11	Realizar actividades de capacitación e información con miembros de los Consejos de Usuarios.	Actividad efectuada	14	21	21	24	80	GU
12	Organizar las sesiones de los Consejos de Usuarios	Sesión realizada			4	1	5	GU





Anexo N° 1

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AÑO 2018

OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

3. Contribuir al uso racional y sostenible del agua por parte de usuarios y prestadores de servicios de saneamiento

N°	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	ACTIVIDAD					Meta Anual	Responsable
			I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM			
13	Difusión de contenidos en redes sociales (facebook, twitter y youtube)	Numero de seguidores	1200	1200	1200	1200	4800	GU	
14	Instituciones Educativas de Lima, participantes en el programa educativo "Aprendiendo a usar responsablemente el agua"	Numero de Instituciones Educativas		10		30	40	GU	
15	Impartir talleres de sensibilización a padres de familia en Lima	Taller realizados		5		15	20	GU	
16	Realizar ferias escolares con participación de la comunidad educativa en Lima	Feria realizada				1	1	GU	
17	Tiempo de espera promedio en oficinas de atención al público (ODS)	Minutos de espera	15	15	15	15	15	GU	
18	Porcentaje de usuarios satisfechos en relación a la atención recibida en plataforma, por temas de reclamos por el servicio de saneamiento (ODS)	N° de usuarios satisfechos / N° de usuarios atendidos *100	75%	75%	80%	80%	1	GU	
19	Organizar y realizar Curso de Extensión Universitaria con especialización en Regulación de Servicios de Saneamiento.	Número de Participantes	36				36	GPN	





Anexo N° 1

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AÑO 2018

OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

4. Mejorar la gestión institucional

N°	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD					Meta Anual	Responsable
		UNIDAD MEDIDA	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM		
1	Talleres macroregionales con la participación de supervisores de las ODS	Taller			4		4	GSF
2	Realizar sesiones de conciliaciones	a) Lima: conciliaciones con acuerdo	75%	75%	75%	75%	75%	TRASS
		b) Provincias: conciliaciones con acuerdo	75%	75%	75%	75%	75%	TRASS
3	Realizar evaluaciones de impacto regulatorio (ex-post) de la normativa o decisiones de la SUNASS	Informe Técnico elevado a GG				1	1	GPN
4	Actualizar el compendio normativo básico del sector saneamiento	Documento (en digital) elevado a GG		1			2	GPN
5	Actualizar el compendio normativo aplicable a las Asociaciones Público Privadas (APP)	Documento (en digital) elevado a GG	1			1	2	GPN
6	Analizar propuestas normativas a solicitud de áreas usuarias	Informes/ solicitudes recibidas	100%	100%	100%	100%	100%	GPN
7	Elaborar la Memoria Institucional	Documento emitido			1		1	GU
8	Elaborar documentos de gestión de Presupuesto	Documento emitido	2	2	2	2	8	GAF
9	Elaborar el Plan Anual de Contrataciones 2018	Documento emitido	1				1	GAF
10	Elaborar y evaluar el Plan Operativo Informático	Documento emitido	2				2	GAF
11	Evaluación del cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones 2017 y 2018.	Informe	1	1	1	1	4	GAF
12	Difusión del Reglamento Interno de Trabajo	Taller	1				2	GAF
13	Difusión del Código de Ética	Taller	1				2	GAF
14	Elaboración de los Estados Financieros.	Documento emitido	1	1	1	1	4	GAF



OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

4. Mejorar la gestión institucional								
N°	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	ACTIVIDAD				Meta Anual	Responsable
			I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM		
15	Mantener Certificación del Proceso Pago de Aportes por Regulación (Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008)	Informe Técnico		1			1	GAF
16	Mantener certificación ISO del proceso de Elaboración de Estudios Tarifarios	Informe Técnico			1		1	GRT
17	Mantener certificación del proceso de Elaboración de Proyectos Normativos (Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad ISO)	Informe Técnico		1			1	GPN
18	Mantener certificación ISO del proceso de supervisión y benchmarking	Informe Técnico			1		1	GSF
19	Proyectos normativos que cumplen con el Análisis de Calidad Regulatoria	N° de proyectos normativos validados con ACR / N° de proyectos normativos enviados a la Comisión Multisectorial de ACR					100%	GPN
20	Recertificación del proceso del TRASS (Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 2015)	Recertificación		1			1	TRASS
21	Digitalizar expedientes de los estudios tarifarios (ET) finalizados el 2018.	ET digitalizados en la red de GRT/ET aprobados	100%	100%	100%	100%	100%	GRT
22	Número de estudios tarifarios por persona que lo elabora	N° de estudios tarifarios elaborados en el periodo t / N° de personal que elabora estudios tarifarios en el periodo t		0.29			0.33	GRT
23	% de empresas prestadoras con estudios tarifarios vigente	Total de estudios tarifarios vencidos en el año t / Total de estudios tarifarios en el año t * 100					80%	GRT
24	<b>Asesoría en temas regulatorios</b>	Asesorías realizadas/ Asesorías solicitadas	100%	100%	100%	100%	100%	GAJ
	Admisibilidad/Proyecto y Final F.T, M.G. y E.T., proyectos de normas y otros (7días)							
	Proyectos de Leyes/Informe (en 15 días)							
	Recurso de reconsideración/Resolución (en 30 días) Recurso de apelación (Resolución en 30 días)							
25	<b>Asesoría en temas administrativos (7 días)</b>	Asesorías realizadas/ Asesorías solicitadas	100%	100%	100%	100%	100%	GAJ







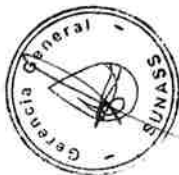
Anexo N° 1

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AÑO 2018

OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

4. Mejorar la gestión institucional

N°	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	ACTIVIDAD				Meta Anual	Responsable
			I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM		
26	Asesoría en temas de supervisión y fiscalización Conclusión del PAS (Resolución 15 días después de recibido el informe final) Medidas correctivas (Resolución 15 días después de recibido el informe final) Recurso de reconsideración (Resolución en 30 días) Recurso de apelación (Resolución en 30 días)	Asesorías realizadas/ Asesorías solicitadas	100%	100%	100%	100%	100%	GAF
27	Seguimiento de procesos judiciales (Contestación de demanda 10 días o apelación de sentencia 5 días)	Contestación de demandas o Apelaciones/ total recibidas	100%	100%	100%	100%	100%	GAF
28	Servicios de Control Posterior	Informe			1	1	2	OCI
29	Servicios de Control Simultáneo	Informe	2	3	3	2	10	OCI
30	Servicios Relacionados	Informe	4	4	4	4	16	OCI
31	Elaborar el Plan Anual de Desarrollo de Personas para el 2018	Plan	1				1	GAF
32	Evaluar el Plan Anual de Desarrollo de Personas del 2017	Informe	1				1	GAF
33	Evaluación de Clima Laboral	Informe		1			1	GAF
34	Evaluar el desempeño de todo el personal	Informe				1	1	GAF
35	Elaborar el Proyecto de ROF presentado a PCM	Informe				1	1	GAF
36	Participar en el Rediseño del Programa Presupuestal 0082 "Programa Nacional de Saneamiento Urbano" PNSU (en dos productos: 1. Prestadores Regulados y Supervisados y 2. Usuarios informados)	PPR rediseñado con productos de SUNASS	1				1	GAF
37	Elaborar propuesta de Programa Presupuestal para la SUNASS	Informe elevado a GG				1	1	GAF
38	Número de no conformidades detectadas en las auditorías de seguimiento ISO 9001:2008	Nº de no conformidades	0				0	GAF





Anexo N° 1

### PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AÑO 2018

OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

#### 5. Fortalecer la gestión del riesgo de desastres

N°	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	ACTIVIDAD				Meta Anual	Responsable
			I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM		
1	Elaboración e Implementación gradual de plan de contingencia frente a desastres	Informe de avance		1	1	1	3	GAF

