

---

**INFORME N° 001-2021-CU Norte**

---

**PARA** : **Luis Alberto ACOSTA SULLCAHUAMÁN**  
Gerente General (e)

**ASUNTO** : Actividades ejecutadas en el 2020 con el Consejo de Usuarios Norte

**FECHA** : 19 de marzo de 2021

---

**I. ANTECEDENTES**

- 1.1 Mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 030-2019-SUNASS-CD se aprobó el Reglamento de Funcionamiento de los Consejos de Usuarios de la Sunass en el cual se establecen las disposiciones para el funcionamiento del Consejo de Usuarios Norte.
- 1.2 En el año 2020, marcado por el distanciamiento social y la adaptación a las actividades mediante espacios virtuales, el Consejo de Usuarios Norte desarrolló actividades en las regiones en coordinación con las ODS de este ámbito, con la finalidad de implementar la propuesta de valor de este órgano consultivo elaborado y aprobado en la sesión realizada los días 9 y 10 de diciembre de 2019.

**II. BASE LEGAL**

- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y su modificatoria.
- Reglamento de la Ley N° 27332, aprobado por Decreto Supremo N° 042-2005-PCM y su modificatoria.
- Resolución de Consejo Directivo N° 030-2019-SUNASS-CD que aprueba el Reglamento de Funcionamiento de los Consejos de Usuarios de la Sunass.

**III. OBJETIVO**

Informar a la Gerencia General sobre las actividades ejecutadas por el Consejo de Usuarios Norte durante el año 2020.

**IV. ANÁLISIS**

**IV.1. Competencia del Consejo de Usuarios Norte**

- 4.1 El artículo 9-A de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos (en adelante, Ley Marco) establece que los organismos reguladores contarán con uno o más consejos de usuarios, cuyo objetivo es constituirse en mecanismos de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de cada sector involucrado.
- 4.2 El consejo de usuarios tiene entre sus objetivos: representar los intereses de los usuarios de los servicios de saneamiento en las consultas sobre las políticas y normas que aprueba la Sunass; y fomentar la participación de los usuarios para recoger

consultas, propuestas y opiniones para mejorar la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento. Para ello tiene a su cargo las siguientes funciones:

- a. Emitir opinión respecto de las funciones supervisora, reguladora, normativa, fiscalizadora y sancionadora, así como de solución de controversias y atención de reclamos bajo el ámbito de competencia de la Sunass.
- b. Participar en las audiencias públicas que se realicen referidas al marco regulatorio de competencia de la Sunass.
- c. Realizar eventos académicos, en coordinación con los órganos respectivos de la Sunass, sobre los aspectos regulatorios bajo el ámbito de competencias de la Sunass.
- d. Recibir y presentar al Consejo Directivo de la Sunass las consultas de los usuarios, con relación a las políticas y normas que el organismo regulador aprueba.
- e. Proponer líneas de acción que se consideren convenientes para mejorar la calidad de la prestación de los servicios bajo el ámbito de competencia de la Sunass.
- f. Absolver las consultas y solicitudes de opinión que efectúe la Sunass.
- g. Aprobar el Plan Anual de Actividades y rendir cuentas de su ejecución ante la Gerencia General de la Sunass.
- h. Otras funciones previstas en leyes y reglamentos de la materia.

### **IV.3. Propuesta de Valor del Consejo de Usuarios Norte**

- 4.3 En la Sesión N° 002-2019-CU Norte, el Consejo de Usuarios Norte aprobó a la propuesta de valor y actividades estratégicas a materializar el objetivo de estos órganos consultivos siendo tales: representar los intereses de los usuarios de los servicios de saneamiento en las consultas sobre las políticas y normas que aprueba la Sunass; y fomentar la participación de los usuarios para recoger consultas, propuestas y opiniones para mejorar la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento bajo el ámbito regulatorio de la Sunass.
- 4.4 En ese sentido, el valor público de las actividades del Consejo de Usuarios Norte se orientará a:
  - Opinar sobre el marco regulatorio que se apruebe e implemente en las pequeñas ciudades y el ámbito rural.
  - Representar los intereses, necesidades y propuestas de usuarios y organizaciones de la sociedad civil vinculada a los servicios de saneamiento.
- 4.5 Así, para poder desarrollar actividades que contribuyan a la emisión de opiniones sobre el marco regulatorio que se apruebe e implemente en las pequeñas ciudades y el ámbito rural, las actividades claves que han de realizarse se orientan a:
  - Realizar el seguimiento para la implementación del marco regulatorio en el ámbito rural y pequeñas ciudades a través de reuniones y/o visitas a los prestadores del ámbito rural y pequeñas ciudades para conocer la implementación del marco regulatorio.

- Participar en los talleres de Benchmarking para conocer los avances en la implementación de la regulación de los servicios de saneamiento en el ámbito rural y pequeña ciudad.
- Identificar los temas en los cuáles es pertinente realizar arreglos institucionales respecto de la regulación de servicios en el ámbito rural.

4.6 Por su parte, con la finalidad de representar los intereses, necesidades y propuestas de usuarios y organizaciones de la sociedad civil vinculada a los servicios de saneamiento, se proyectó desarrollar intervenciones orientadas a:

- Articulación con universidades para el desarrollo de investigaciones en el sector saneamiento.
- Identificar espacios de articulación con usuarios y organizaciones de la sociedad civil para conocer sus problemas y necesidades.

#### IV.4. Ejecución de las actividades durante el año 2020

4.7 Este órgano consultivo realizó múltiples actividades en el año 2020. De ellas, 26 estuvieron centradas en el fortalecimiento de capacidades de sus integrantes, y 9 en la generación de valor público. El resumen de las actividades se detalla en la Tabla N° 1.

**Tabla N° 1: Actividades ejecutadas por el Consejo de Usuarios Norte 2020**

<b>Fortalecimiento de capacidades</b>				
<b>ODS</b>	<b>Fecha de ejecución</b>	<b>Denominación</b>	<b>Objetivo de la intervención</b>	<b>Productos obtenidos</b>
Chimbote	25.06.2020	Taller: "Importancia de los procesos de cloración de agua en las pequeñas ciudades y en el ámbito rural de las provincias de Santa, Casma, Huarmey, Pallasca, Sihuas y Corongo".	Conocer los procesos de cloración de agua y su importancia para la salud.	Miembro del CU informado.
Chimbote	16.07.2020	Panel-Foro: "Procedimiento de Autorización Excepcional a las Municipalidades para la Prestación de Servicios de Saneamiento en pequeñas ciudades de las provincias de Santa, Casmás, Huarmey, Pallasca, Sihuas y Corongo."	Conocer sobre la aplicación de la Resolución de Consejo Directivo N° 037-2019-SUNASS-CD y reconocer las posiciones de los gobiernos locales respecto al procedimiento.	Miembro del CU informado.
Huaraz	10.09.2020	Taller de socialización del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento brindados por organizaciones comunales en el ámbito rural.	Conocer las disposiciones que regulan las condiciones de calidad de la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito rural.	Miembro del CU informado.
Huaraz	21.12.2020	Taller: "Deberes, obligaciones y prohibiciones de los prestadores rurales".	Capacitar al miembro del CU.	Miembro del CU informado.
Huaraz	23.12.2020	Taller virtual: "Aplicación de la Metodología para la Implementación de la Cuota Familiar"	Capacitar al miembro del CU.	Miembro del CU informado.

Lambayeque	14.05.2020	Taller de capacitación virtual "Determinación de Área de Prestación"	Informar los avances de la determinación del área de prestación.	Miembro del CU informado.
Lambayeque	20.05.2020	Taller de capacitación virtual: "Gestión de riesgo de desastres y adaptación al cambio climático"	Capacitar al miembro del CU.	Miembro del CU informado.
Lambayeque	21.05.2020	Taller de capacitación virtual: "Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos Hídricos".	Informar las acciones implementadas y los avances.	Miembro del CU informado.
Lambayeque	24.09.2020	Taller de capacitación virtual: "Reglamento de Fiscalización de los Servicios de Saneamiento brindado por organizaciones comunales".	Capacitar al miembro del CU.	Miembro del CU informado.
Lambayeque	30.04.2020 21.07.2020	Taller virtual con entidades públicas y organizaciones: "Sunass en el ámbito rural y su articulación con el Consejo de Usuarios"	Articular con entidades públicas y organizaciones que tienen intervención en Lambayeque acciones que permitan fortalecer la labor del Consejo de Usuarios Norte.	No indica
La Libertad	19.06.2020	I Conversatorio virtual: "La gobernanza del agua y el acceso a los servicios de saneamiento en el ámbito rural en la región La Libertad.	Capacitar al miembro del CU.	Miembro del CU informado.
La Libertad	27.08.2020	Participación en el taller virtual del Benchmarking: Buenas prácticas en la adecuada desinfección del agua.	Mantener informado al miembro del CU.	Miembro del CU informado.
La Libertad	04.09.2020	Taller: "La regulación de los servicios y las plataformas remotas de atención a usuarios y usuarias durante la pandemia por la Covid 19.	Conocer las plataformas de atención de la Sunass y EPS.	Miembro del CU informado.
Tumbes	04.03.2020	Conversatorio: "Determinación del Área de la Prestación".	Conocer el proceso de determinación del área de la prestación.	Miembro del CU informado.
Tumbes	29.07.2020	Panel: "Retos y Desafíos en la implementación de la Metodología de la Cuota Familiar".	Mantener informado al miembro del CU.	Miembro del CU informado.
Piura	20.02.2020	Capacitación sobre Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos.	Capacitar al miembro del CU.	Miembro del CU informado.
Piura	20.04.2020	Taller: "Importancia de los Mecanismos de Retribución de Servicios Ecosistémicos.	Capacitar al miembro del CU.	Miembro del CU informado.
Piura	19.07.2020	Taller: "Experiencias de implementación de Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos".	Mantener informado al miembro del CU.	Miembro del CU informado.
Piura	24.08.2020	Foro: "Gestión Integrada de Recursos Hídricos"	Conocer las estrategias y experiencia en GIRH.	Miembro del CU informado.

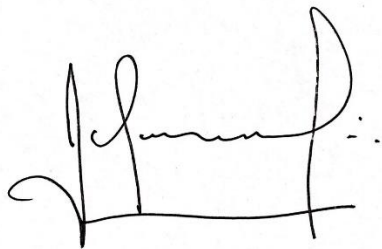
Piura	26.09.2020	Participación en el taller virtual del Benchmarking de organizaciones comunales.	Mantener informado al miembro del CU.	Miembro del CU informado.
Piura	25.11.2020	Foro: "Resultados de la educación sanitaria en la región Piura" y "La ruta del agua en la región Piura – Conocer para actuar".	Mantener informado al miembro del CU.	Miembro del CU informado.
Piura	10.12.2020	Taller: "Aplicación de la Metodología para la Implementación de la Cuota Familiar"	Mantener informado al miembro del CU.	Miembro del CU informado.
Cajamarca	28.05.2020	Taller virtual: "Regulación de los servicios de saneamiento en el ámbito rural y pequeñas ciudades".	Capacitar al miembro del CU.	Miembro del CU informado.
Cajamarca	13.06.2020	Conferencia virtual: "Desafíos del sector saneamiento en el ámbito rural durante el Estado de Emergencia Nacional por la covid 19.	Mantener informado al miembro del CU.	Miembro del CU informado.
Cajamarca	16.09.2020	Taller: "Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento brindados por organizaciones comunales en el ámbito rural".	Mantener informado al miembro del CU.	Miembro del CU informado.
Cajamarca	01.10.2020	Taller virtual: "Valoración de los servicios de saneamiento"	Mantener informado al miembro del CU.	Miembro del CU informado.
<b>Actividades orientadas a la generación de valor público</b>				
Chimbote	05.03.2020	Focus group: "Prestación de los servicios de saneamiento en el distrito de Santa".	Identificar propuestas de solución para contribuir con la sostenibilidad de la prestación de los servicios de saneamiento. Recabar aportes sobre las funciones de la Sunass.	No indica
Chimbote	30.11.2020	Focus group: "Prestación de los servicios de saneamiento en pequeñas ciudades de la provincia de Santa".	Describir la situación de la prestación de los servicios de saneamiento en pequeñas ciudades de la provincia del Santa e identificar las posiciones de los representantes sobre la prestación.	No indica
Huaraz	30.06.2020	Taller con prestadores rurales: "Procedimiento de Autorización Excepcional a las Municipalidades para la Prestación de Servicios de Saneamiento en pequeñas ciudades"	Recabar información sobre las barreras que presentan los prestadores para la implementación del procedimiento.	No indica
Lambayeque	27.10.2020	Reunión virtual de coordinación con congresistas, representantes de la región Lambayeque.	Identificar temas de interés para articular espacios de coordinación.	No indica

La Libertad	17.12.2020	Focus group con integrantes de los Consejos Directivos de organizaciones comunales.	Recabar aportes sobre la gestión de los servicios de saneamiento.	No indica
Tumbes	09.01.2020	Reunión multisectorial: "Socialización de los proyectos de Reglamento de Fiscalización en los Servicios de Saneamiento y Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento brindados por Organizaciones Comunales en el Ámbito Rural".	Recabar aportes para mejorar la prestación de los servicios de saneamiento.	No indica
Piura	15.09.2020	Jornada con docentes del Programa Educativo.	Brindar aportes sobre la importancia de la gestión de los recursos hídricos.	No indica
Cajamarca	17.06.2020	Reunión con la JASS Cospán en la provincia de Cajamarca.	Interactuar con los participantes para solucionar la problemática de la JASS Cospán.	El alcalde y ATM se comprometieron a entregar cloro a la JASS Cospán. Asimismo, el presidente de la JASS se comprometió a realizar la limpieza respectiva previo a la cloración.
Tumbes	09.01.2020	Reunión multisectorial: "Socialización de los proyectos de Reglamento de Fiscalización en los Servicios de Saneamiento y Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento brindados por Organizaciones Comunales en el Ámbito Rural".	Recabar aportes para mejorar la prestación de los servicios de saneamiento.	No indica

#### **IV.5. Resultado de actividades ejecutadas en el 2020**

- 4.8 Se desarrollaron 26 actividades de capacitación sobre aspectos vinculados a la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural, Mecanismos de Retribución de los Servicios Ecosistémicos, Medidas para la autorización excepcional a los gobiernos locales para la prestación de los servicios de saneamiento, entre otros.
- 4.9 Debido a la limitada conectividad, se han desarrollado 9 intervenciones con usuarios y prestadores para conocer los principales retos en torno a los servicios de saneamiento. El aprendizaje de las intervenciones realizadas permitirá que en el 2021 se desarrollen intervenciones orientadas a resultados.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jorge Cumpa Reyes', with a horizontal line extending from the end of the signature.

**Jorge Cumpa Reyes**  
Coordinador del Consejo de Usuarios Norte