



## RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

**N° 037-2021-SUNASS-GG**

Lima, 3 de junio de 2021

### VISTO:

El Memorandum N° 084-2021-SUNASS-OPPM de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización que propone modificar el Mapa de Procesos de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS).

### CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.

Que, de acuerdo con el numeral 3.2 de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (aprobada por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM) la gestión por procesos debe implementarse paulatinamente en todas las entidades para que brinden a los ciudadanos servicios de manera más eficiente, eficaz y logren resultados que los beneficien.

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP se aprobó la Norma Técnica para implementar la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

Que, la citada norma técnica señala que el responsable de la gestión de procesos en cada entidad, o quien haga sus veces, debe elaborar en primera instancia, el mapa de procesos de la entidad en forma coordinada con todos los órganos y unidades orgánicas.

Que, a través de la Resolución N° 042-2020-SUNASS-GG se aprobó la versión N° 2 del Mapa de Procesos de la SUNASS. Sin embargo, según el documento del visto, luego de realizar la caracterización de los procesos y la revisión de su ejecución, es necesario aprobar la versión N° 3.

De conformidad con el Reglamento General de la SUNASS, aprobado mediante Decreto Supremo N° 017-2001-PCM;

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

Firmado digitalmente por:  
FERRER TAFUR Hector FAU  
20158219655 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 03/06/2021 12:07:37-0500

Firmado digitalmente por:  
PAZ ORELLANA Kelly  
Elizabeth FAU 20158219655 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 03/06/2021 12:24:03-0500

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.- APROBAR** el Mapa de Procesos de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (tercera versión) que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2°.- DISPONER** que la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización se encargue de la difusión de la presente resolución y de su anexo.

**Artículo 3°.- DISPONER** la publicación de la presente resolución y su anexo en el portal institucional de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento ([www.sunass.gob.pe](http://www.sunass.gob.pe)).

**Regístrese, comuníquese y publíquese.**

**JOSÉ MANUEL ZAVALA MUÑOZ**  
**Gerente General (e)**



Firmado digitalmente por:  
ZAVALA MUÑOZ Jose Manuel  
FAU 20158219855 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 03/08/2021 18:47:36-0500

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	
	MAPA DE PROCESOS		Resolución de Gerencia General N° 037-2021-SUNASS-GG Fecha de aprobación: 03/06/2021	
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 003	Fecha de vigencia: 04/06/2021	Página 1 de 9

INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

# MAPA DE PROCESOS SUNASS



Firmado digitalmente por:  
PAZ ORELLANA Kelly  
Elizabeth FAU 20158219655 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 03/06/2021 13:59:25-0500

**ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA**  
Para ver el documento controlado ingrese a la Intranet de la Sunass  
Uso Interno



Firmado digitalmente por:  
ZAVALA MUÑOZ Jose Manuel  
FAU 20158219655 soft  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 03/06/2021 17:35:20-0500

 <p><b>Sunass</b> El regulador del agua potable</p>	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	
	<b>MAPA DE PROCESOS</b>		Resolución de Gerencia General N° 037-2021-SUNASS-GG Fecha de aprobación: 03/06/2021	
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 003	Fecha de vigencia: 04/06/2021	Página 2 de 9

### CONTROL DE CAMBIOS (\*)

N°	Ítems	Descripción del cambio
1	Numeral 5 – Interacción de los procesos misionales (Pág. 7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se modificó la salida del proceso Gestión para Determinar las Áreas de Prestación y se actualizo en el esquema de interacción.</li> <li>- Se modificó la distribución del esquema para facilitar la identificación de los productos y flujos de información relevantes entre los procesos misionales.</li> </ul>
2	Numeral 6 – Dueños de los procesos (Pág. 8)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se actualizó la denominación de los cargos directivos de los dueños de los procesos, en función al ROF y al Cuadro para Asignación de Personal (CAP) provisional de la SUNASS.</li> <li>- Se modificó el cargo directivo que asume el rol de dueño del proceso de Gestión de Sanciones.</li> </ul>

(\*) Los cambios señalados son respecto a la versión anterior.

 <p><b>Sunass</b> El regulador del agua potable</p>	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	
	MAPA DE PROCESOS		Resolución de Gerencia General N° 037-2021-SUNASS-GG Fecha de aprobación: 03/06/2021	
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 003	Fecha de vigencia: 04/06/2021	Página 3 de 9

## 1. INTRODUCCIÓN

La Sunass, es un organismo público especializado – organismo regulador del Poder Ejecutivo, con personería jurídica de derecho público y constituye pliego presupuestal, ejerce sus competencias en todo el territorio nacional, y en su condición de organismo regulador, le corresponde garantizar a los usuarios la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural, en condiciones de calidad, contribuyendo a la salud de la población y a la preservación del ambiente.

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros SGP-PCM, como ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, viene impulsando el proceso de Modernización de la Gestión Pública en las entidades del Estado, con el fin de promover en el Perú una Administración eficiente y enfocada en resultados, que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país.

La Modernización de la Gestión Pública, comprende la transformación de actitudes y fortalecimiento de aptitudes, agilización de procesos, simplificación de procedimientos, sistemas funcionales y administrativos, relaciones y estructuras administrativas, con el fin de hacerlos compatibles con los nuevos roles de todos los niveles de gobierno, así como con los planes nacionales e institucionales.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública-PNMGP al 2021<sup>1</sup>, presenta el marco conceptual de una “Gestión Pública orientada a resultados”, enfoque principal hacia el que la PNMGP busca conducir la gestión en el Estado, asimismo establece cinco (05) pilares fundamentales para su aplicación, entre las cuales destaca como Tercer Pilar la “Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y la Organización Institucional”.

Asimismo, de acuerdo con la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, aprobado con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, la implementación de la gestión por proceso debe ser progresiva, a través de las fases de: 1) Determinación de procesos, 2) Seguimiento, medición y análisis de procesos y 3) Mejora de procesos.

En ese sentido, se presenta el Mapa de Procesos de la Sunass como un documento de gestión institucional, elaborado sobre la base del marco normativo vigente del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública y las funciones que ejerce la Sunass en el marco de sus competencias, según lo establecido en la Ley N° 27332, Ley Marco de Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, el Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA.

El Mapa de Procesos, como herramienta de gestión, establece las bases en el desarrollo de una gestión bajo el enfoque por procesos, contribuyendo a la obtención de los resultados previstos en el planeamiento estratégico.

Es de precisarse que el Mapa de Procesos de la Sunass, es un componente esencial para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, un Sistema de Gestión Ambiental, un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, un Sistema de Gestión Antisoborno, un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, un Sistema de Control Interno, un Sistema de la Calidad de los Servicios Públicos, así como para la elaboración y mejora de los instrumentos de gestión institucional.

<sup>1</sup> Aprobada mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM.

## 2. OBJETIVO

Establecer el Mapa de Procesos de la Sunass a partir de su Cadena de Valor, como la herramienta de gestión institucional para implementar el enfoque de la gestión por procesos de manera transversal, integral y sistemática, que contribuya a la obtención de los resultados previstos, y a su vez, en la formulación, implementación y mejora de otros instrumentos de gestión, como la planificación institucional, organización institucional, mejora de la calidad de la prestación de los bienes y servicios, la calidad regulatoria, la simplificación administrativa, el sistema de control interno, entre otros.

## 3. ALCANCE

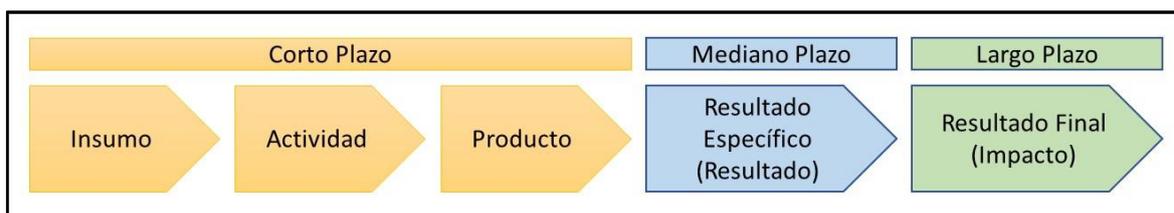
Aplica a todos los Órganos y Unidades Orgánicas de la Sunass.

## 4. CADENA DE VALOR DE LA SUNASS

Es el modelo descriptivo que representa las principales intervenciones de la Sunass y la prestación de servicios que éstas implican, con una mirada sistemática del accionar como entidad reguladora en el sector saneamiento sobre el problema público que se debe solucionar.

La “cadena de valor” tiene un horizonte temporal<sup>2</sup>:

### Temporalidad de la Cadena de Valor



Asimismo, según la Política de Modernización de la Gestión Pública, la cadena de valor debe interpretarse de la siguiente manera:

Concepto	Orientación
Resultado Final (impacto)	Es un cambio en las condiciones, cualidades o características inherentes a una población identificada en el entorno en el que se desenvuelve o en las organizaciones que la sirven, tanto del sector público como privado. Corresponde a un objetivo de la política nacional.
Resultado Específico (Resultado)	Es el cambio que se busca alcanzar para solucionar un problema identificado sobre una población objetivo, y que, a su vez, contribuye al logro de un resultado final. El resultado específico no constituye un fin en sí mismo.
Producto	Es el conjunto articulado (entregable) de bienes y/o servicios que recibe la población beneficiaria con el objetivo de generar un cambio. Los productos son la consecuencia de haber realizado, según las especificaciones técnicas, las actividades correspondientes en la magnitud y el tiempo previstos.
Actividad	Es una acción sobre una lista específica y completa de insumos, que en conjunto con otras actividades garantizan la provisión del producto.
Insumo	Bienes y servicios necesarios y suficientes para llevar adelante la Actividad.

<sup>2</sup> Sistema de calidad del gasto público; Marianela Armijo; 2013.



GESTIÓN DIRECTIVA

MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN

**MAPA DE PROCESOS**

Resolución de Gerencia General N° 037-2021-SUNASS-GG  
Fecha de aprobación: 03/06/2021

Código: GDI-MAS-IG001

Versión: 003

Fecha de vigencia: 04/06/2021

Página 5 de 9

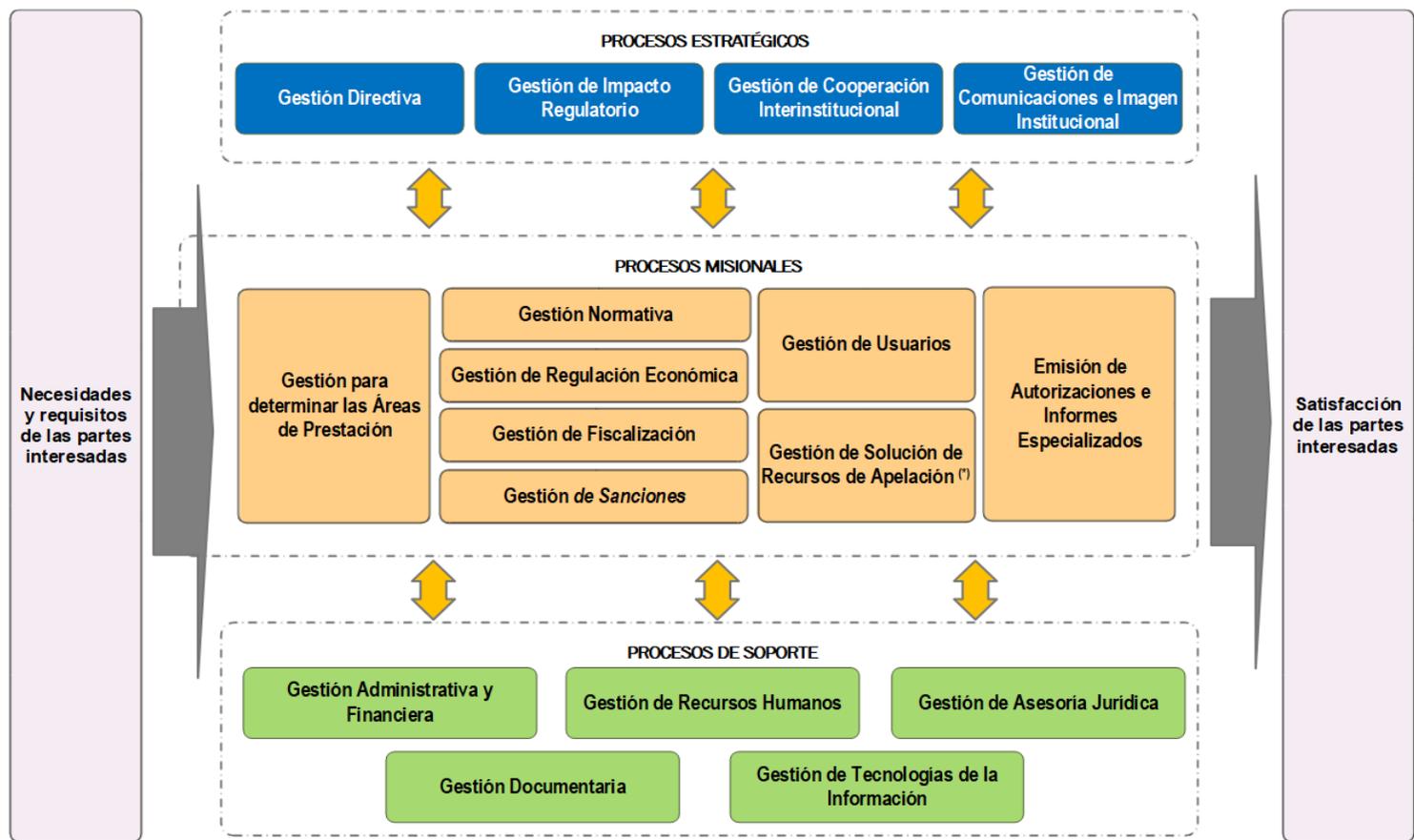
 <p><b>Sunass</b> El regulador del agua potable</p>	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	
	MAPA DE PROCESOS		Resolución de Gerencia General N° 037-2021-SUNASS-GG Fecha de aprobación: 03/06/2021	
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 003	Fecha de vigencia: 04/06/2021	Página 6 de 9

## CADENA DE VALOR



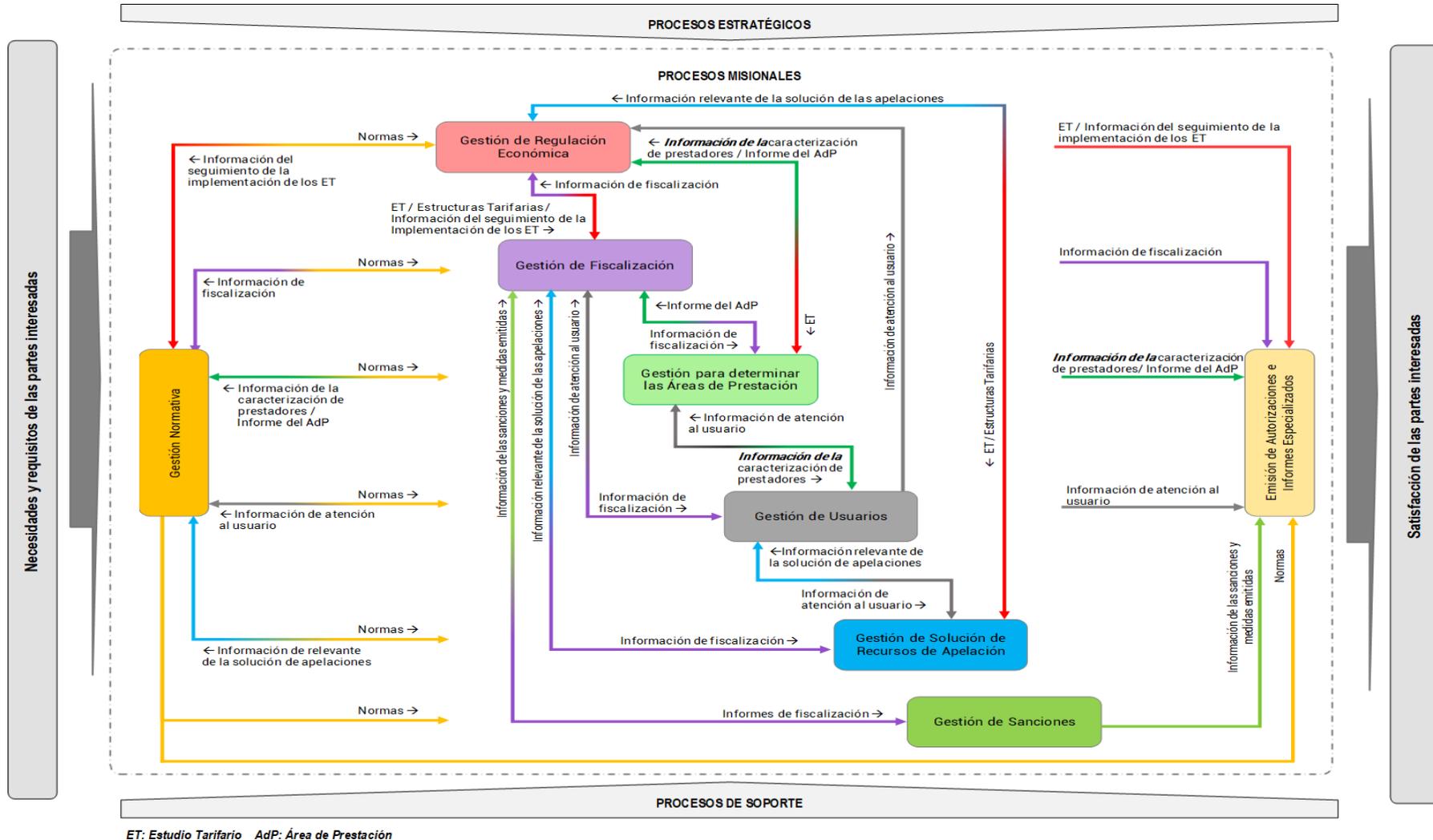
## 5. MAPA DE PROCESOS DE LA SUNASS

Representación gráfica de la secuencia e interacción de los procesos de la Sunass en su nivel más agregado. Los procesos misionales se han generado a partir de su Cadena de Valor.



(\*) Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento, elevados a segunda instancia administrativa.

### INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS MISIONALES (\*)



(\*) La interacción se ha elaborado a partir de los productos y flujos de información relevantes de los procesos misionales

## 6. DUEÑOS DE LOS PROCESOS

Tipo	Proceso	Dueño del Proceso
Estratégico	Gestión Directiva	Gerente/a General
	Gestión de Impacto Regulatorio	<b>Director/a</b> de la DPN
	Gestión de Cooperación Interinstitucional	<b>Jefe/a</b> de la OPPM
	Gestión de Comunicaciones e Imagen Institucional	<b>Jefe/a</b> de la OCII
Misional	Gestión Normativa	<b>Director/a</b> de la DPN
	Gestión de Usuarios	<b>Director/a</b> de la DU
	Gestión de Regulación Económica	<b>Director/a</b> de la DRT
	Gestión de Fiscalización	<b>Director/a</b> de la DF
	Gestión de Sanciones	<b>Gerente/a General</b>
	Gestión de Solución de Recursos de Apelación	Presidente/a del TRASS
	Gestión para determinar las Áreas de Prestación	<b>Director/a</b> de la DAP
	Emisión de Autorizaciones e Informes Especializados	Gerente/a General
Soporte	Gestión Administrativa y Financiera	<b>Jefe/a</b> de la OAF
	Gestión de Recursos Humanos	<b>Jefe/a</b> de la URH
	Gestión de Asesoría Jurídica	<b>Jefe/a</b> de la OAJ
	Gestión Documentaria	<b>Jefe/a</b> de la UGD
	Gestión de Tecnologías de la Información	<b>Jefe/a</b> de la OTI