

INFORME

"RENDICIÓN DE CUENTAS DE TITULARES POR TÉRMINO DE GESTIÓN"

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS

MAGDALENA DEL MAR - LIMA – LIMA

diciembre 2022

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE TITULARES

- I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PLIEGO
 - 1.1 Información general del titular del pliego
 - 1.2 Información de los titulares de las unidades ejecutoras
 - 1.3 Misión, visión, valores y organigrama
 - 1.4 Logros alcanzados en el periodo de gestión
 - 1.5 Limitaciones en el periodo a rendir
 - 1.6 Recomendaciones de mejora
- II. SECCIÓN I: INFORMACIÓN DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DE GESTIÓN PÚBLICA
- III. SECCIÓN II: INFORMACIÓN DE INDICADORES SOCIALES Y ECONÓMICOS
- IV. SECCIÓN III: INFORMACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS ENTREGADOS POR LA ENTIDAD
- V. SECCIÓN IV: INFORMACIÓN DE AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS ENTREGADOS POR LA ENTIDAD
- VI. ANEXOS DE LOS SISTEMAS DE ADMINISTRATIVOS

I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PLIEGO.

1.1 Información general de titular de pliego.

Código de la entidad	4539		
Nombre de la entidad	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS		
Apellidos y nombres del titular de la entidad	GUTIERREZ MARTINEZ MAURO ORLANDO		
Cargo del titular	PRESIDENTE EJECUTIVO		
Tipo de documento de identidad	DNI		
N° de documento de identidad	10434293		
Teléfonos:	947196950		
Correo electrónico	MGUTIERREZ@SUNASS.GOB.PE		
Tipo de informe	POR TÉRMINO DE GESTIÓN		
INFORME A REPORTAR			
Fecha de inicio del periodo reportado:	09/02/2022	Nro. documento de nombramiento / designación	RESOLUCION SUPREMA 137-2022-PCM
Fecha de fin del periodo reportado:	25/11/2022	Nro. documento de cese de corresponder	0
Fecha de Generación del Informe:	07/12/2022 23:28:46		

1.2 Información de los titulares de las unidades ejecutoras

Titulares de las unidades ejecutoras que intervienen en la elaboración del Informe						
N°	Unidad ejecutora	Tipo de documento de identidad	N° de documento de identidad	Apellidos y nombres	Fecha de inicio en el cargo	Remitió información (si/no)
1	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	DNI	09660531	ZAVALA MUÑOZ JOSE MANUEL	19/05/2022	SI

Comentarios

1.3 Misión, visión, valores y organigrama

a. Misión

Regular, normar y supervisar la provisión de servicios de saneamiento por parte de los prestadores de forma independiente, objetiva, y oportuna, para contribuir a que los ciudadanos y ciudadanas aseguren el ejercicio de sus derechos

b. Visión

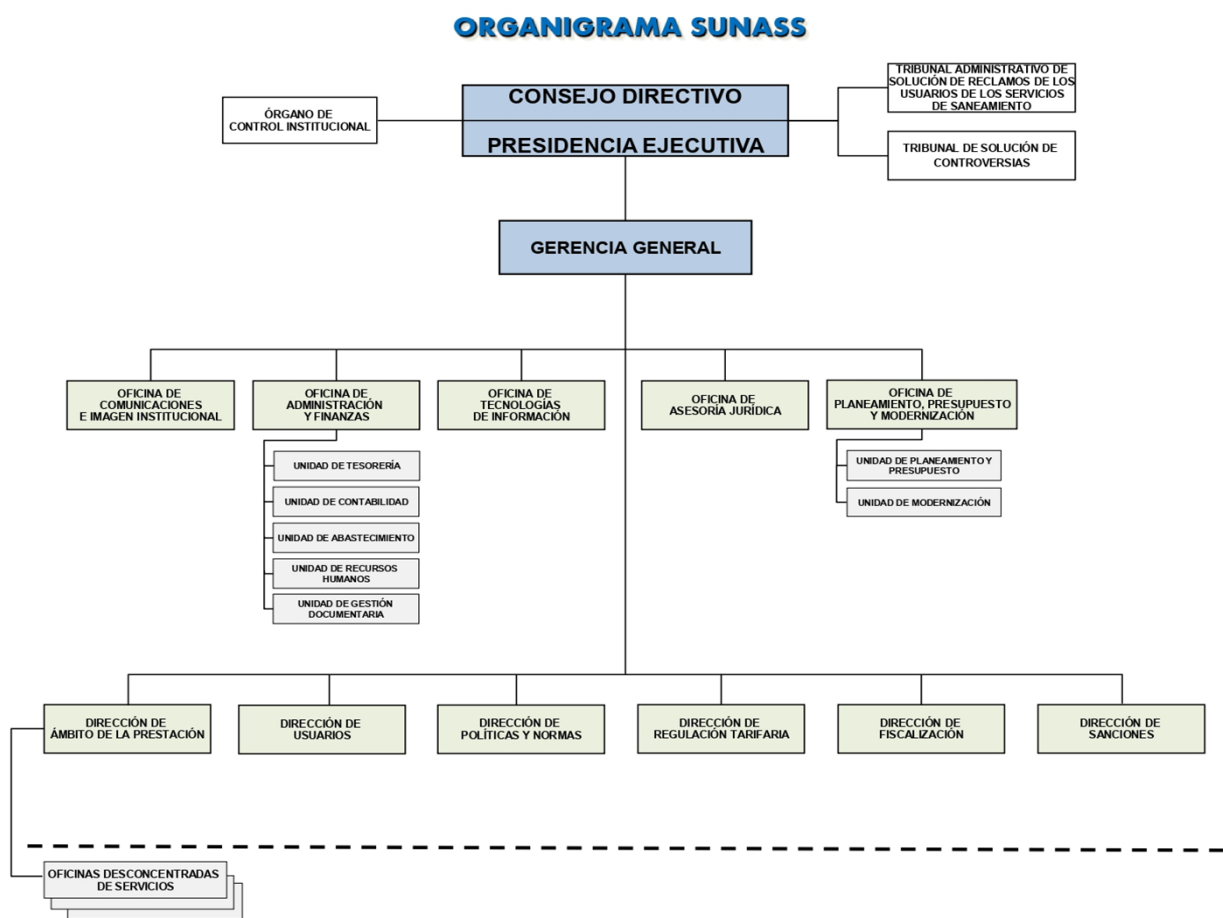
no corresponde

c. Valores

- Trabajo en equipo
- excelencia e innovación
- vocación de servicio
- respeto e igualdad de trato

d. Organigrama

Aprobado mediante resolución de presidencia 040-2019-sunass-pcd



1.4 Logros alcanzados en el periodo de gestión

-Consolidación del proceso de determinación de área de prestación (AdP), Se han aprobado 13 AdP y están en proceso 2, con la finalidad de identificar oportunidades de inversión y propuestas de integración de prestadores de servicios de saneamiento: empresas, prestadores rurales y de pequeñas ciudades.

-Fortalecimiento de la seguridad hídrica mediante la implementación de mecanismos de servicios ecosistémicos hídricos (MERSE-H). Se brindó asistencia técnica a 27 empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS). Esta herramienta aporta mejoras en la calidad del servicio, la sostenibilidad y el cierre de brechas en el abastecimiento de agua potable.

-Fortalecimiento de la sostenibilidad de la prestación del servicio a nivel nacional:

1.Ámbito urbano: Continuación de los procesos de asistencia técnica en la elaboración de los planes maestros optimizados (PMO) para iniciar la fijación de la tarifa actualizada, se brindaron nueve (9) asistencias técnicas, se culminó la revisión de 13 estudios tarifarios de EPS para garantizar su sostenibilidad económica.

2.Pequeñas ciudades: Simulación de tarifas para las Unidades de Gestión Municipal (UGM) en 29 pequeñas ciudades.

3.Ámbito rural: Asistencia técnica para la aplicación de la metodología de cuota familiar en 433 organizaciones comunales.

-Implementación de subsidios cruzados en las estructuras tarifarias de las EPS con el objetivo de garantizar la sostenibilidad del servicio y equidad en el cobro a los usuarios.

-Fortalecimiento de la función fiscalizadora en el ámbito urbano, se supervisaron a las EPS en materia de fondos de inversión y reservas de mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos (MERSE-H), gestión del riesgo de desastres (GRD), aspectos operacionales y otros (118 informes elaborados).

-Fortalecimiento de la función fiscalizadora en el ámbito rural y de pequeñas ciudades, se realizaron acciones de monitoreo y verificación de las recomendaciones sobre la mejora de la calidad de la prestación del servicio de saneamiento de pequeñas ciudades (15 informes elaborados). En el ámbito rural, se evaluó (18) y verificó (18) la implementación de las recomendaciones y la visita a ocho (8) áreas técnicas municipales.

-Fortalecimiento de la participación ciudadana, mediante la realización de audiencias públicas de presentación de proyectos de estudios tarifarios de 8 EPS para los pobladores de Loreto (agosto), Tumbes y San Martín (setiembre), Puno y Bagua (octubre), Apurímac, Moquegua y Junín (noviembre).

-Sensibilización sobre el valor del servicio de saneamiento, en los temas de educación sanitaria, se concretó la participación de 1,200 instituciones educativas y más de 2,900 escolares y docentes en el VIII Concurso Escolar Nacional "Buenas prácticas para el ahorro del agua potable", de todos los ámbitos: urbano (77%), pequeña ciudad (5%) y rural (18%).

-Atención oportuna de los reclamos de los usuarios, se lograron resolver 32 036 apelaciones y 973 acuerdos de conciliación entre las EPS saneamiento y los usuarios.

-Campañas de sensibilización en la conservación del agua y, deberes y derechos del usuario que comprendió la socializaron mensajes propositivos a más de 7,600 personas, a nivel nacional, mediante talleres (100) y charlas y mecanismos de comunicación digital, redes sociales, página web a los diferentes grupos objetivos.

-Fortalecimiento de la función sancionadora, se emitieron 161 resoluciones que resuelven procedimientos administrativos sancionadores (PAS) a las EPS; se emitieron 3 resoluciones que resuelven PAS a gerentes de EPS en temas de Buen Gobierno Corporativo; se impusieron 25 medidas correctivas vinculadas a los fondos de inversiones y/o reservas y a montos cobrados indebidamente a los usuarios.

-Fortalecimiento de la función normativa, se condujo el proceso de aprobación y difusión de 9 normas con enfoque territorial: 4 normas aplicables al ámbito urbano, 4 al ámbito rural y de pequeñas ciudades y 1 sobre las disposiciones aplicables al análisis de impacto regulatorio, esta última para mejorar la producción de

instrumentos normativos que generen impactos positivos en los usuarios.

-Proceso de gestión de expedientes de apelación al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicio de Saneamiento (TRASS) continua al alza, a noviembre son 21 718 apelaciones, los cuales han sido resueltos oportunamente y 22 659 apelaciones y que han sido certificados por la norma ISO 9001.

-Proceso de conciliación entre prestadores y usuarios, se logró 611 casos por vía telefónica, con solución integral a los reclamos presentados a nivel nacional y reducción en los costos de transacción del procedimiento, evitando con ello, los posibles conflictos ante futuros reclamos.

1.5 Limitaciones en el periodo a rendir

-Difícil acceso a las plataformas digitales que ha limitado el debido trabajo por la baja calidad de la señal de internet, principalmente en las provincias y distritos rurales.

-Escasos recursos tecnológicos de acceso a los participantes para realizar las asistencias técnicas, por ejemplo para las labores de gestión de riesgo de desastre, de MERSE-H, fiscalización, caracterización de prestadores, etc.

-Limitada capacidad de atención de las actividades de las direcciones por los contagios del COVID -19 en los colaboradores.

-Reducción de las visitas de campo a nivel nacional para el desarrollo de las distintas actividades regulatorias del servicio de saneamiento, dada a las medidas dadas las medidas y restricciones establecidas en el marco del Estado de Emergencia Nacional, por lo menos hasta octubre.

-Modificación de los mecanismos para realizar las audiencias de conciliación por el Estado de Emergencia, que ha conllevado a un mayor tiempo en realizar una adecuada conciliación, lo que ha generado desconfianza en los usuarios.

1.6 Recomendaciones de mejora

-Identificar oportunidades del trabajo remoto con la finalidad de asegurar la continuidad de las labores en el cumplimiento de las funciones de regulación que garantice la mejora la calidad de la prestación del servicio de saneamiento.

-Brindar capacitación en el uso de los aplicativos virtuales para mejorar el trabajo colaborativo con los distintos prestadores, usuarios y entidades públicas.

-Generar protocolos de bioseguridad necesarios para realizar salidas a campo y continuar con la validación de los documentos del diseño MERESE-H para su implementación, entre otras actividades.

-Continuar suscribiendo convenios interinstitucionales de apoyo al proceso de implementación con las EPS, en la elaboración de herramientas metodológicas y en la sistematización de experiencias sobre los avances de la seguridad hídrica que garantice la sostenibilidad del servicio de saneamiento.

-Reforzar el trabajo de incidencia con otras instituciones claves del sector, como autoridades locales, y con las mismas empresas prestadoras, a fin de asegurar su compromiso y participación en la solución de los problemas con el servicio, pero también en la mejora de la calidad.

-Reforzar los mecanismos de monitoreo y atención inmediata mediante el dispositivo Sunass Móvil, para atender los problemas operativos, frente a situaciones de emergencias que afecten el abastecimiento a la población y puedan poner en riesgo la salud de la población.

II. SECCIÓN I: INFORMACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN PÚBLICA

Comprende la información relevante de los 11 Sistemas Administrativos del estado mediante los cuales se organizan las actividades de la administración pública y que tienen por finalidad promover la eficacia y eficiencia siendo de aplicación nacional; Planeamiento Estratégico, Presupuesto Público, Inversión Pública, Abastecimiento, Contabilidad, Tesorería, Endeudamiento Público, Gestión de Recursos Humanos, Defensa Judicial del Estado, Control y Modernización de la Gestión Pública.

1. Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico

1.1. Información General del PEI (REGISTRADO POR PLIEGO)

Horizonte temporal del PEI

Año Inicio	2020	Año Fin	2025
Resolución que aprueba el PEI vigente	N.º 042-2022-SUNASS-CD	Fecha de resolución	25/05/2022
Informe técnico CEPLAN	D0003103-2022-CEPLAN-DNCPPEI	Fecha de informe técnico	20/04/2022
Cantidad objetivos estratégicos institucionales del PEI	5	Cantidad objetivos estratégicos Institucionales del PEI con ejecución presupuestal	5
Link del PEI en el portal de transparencia estándar	https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2022/05/PEI-2020-2025-Ampliado-portal-de-transparencia.pdf		

1.2. Presupuesto asignado a objetivos estratégicos institucionales del plan estratégico institucional (PEI)

Nº	Unidad ejecutora responsable	Código de OEI	Descripción del OEI	Período reportado	POI Modificado consistente con el PIA	PIM	POI Modificado (en ejecución)	Devengado
	A	B	C	D	E	F	G	H
1	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	OEI.05	IMPLEMENTAR LA GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES	2022	1,691,877.00	1,695,727.00	1,695,727.00	1,331,972.00

2	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	OEI.04	FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	2022	24,097,569.00	27,413,214.00	27,413,214.00	21,532,736.00
3	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	OEI.01	FORTALECER LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO PARA EL USUARIO	2022	32,963,848.00	36,818,855.00	36,818,855.00	28,920,749.00
4	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	OEI.02	CONSOLIDAR LA DESCONCENTRACIÓN DE FUNCIONES DE SUNASS	2022	12,285,877.00	13,712,877.00	13,712,877.00	10,771,293.00
5	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	OEI.03	MEJORAR LA PERCEPCIÓN Y VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO POR LOS USUARIOS	2022	13,028,149.00	14,265,145.00	14,265,145.00	11,205,092.00

Nota:

A, B y C provienen de la información PEI. Información corresponde a pliegos presupuestales.

D, es ingresado por el usuario al momento de crear el informe de rendición de cuentas.

E, F, G y H provienen de la información del POI.

Reglas:

A, B y C son obtenidos de la información del PEI.

E es obtenida de la columna Total Fn(CS) de información del POI y se agrupan por objetivo estratégico y pliego presupuestal.

G es obtenida de la columna Total Fn(RE) de información del POI y se agrupan por objetivo estratégico y pliego presupuestal.

H es obtenida de la columna Total Fn(SE) de información del POI y se agrupan por objetivo estratégico y pliego presupuestal.

Leyenda:

A: La unidad ejecutora responsable corresponde a la unidad ejecutora responsable del primer indicador de la primera acción estratégica institucional del objetivo estratégico institucional.

1.3. Cumplimiento de metas de indicadores de objetivos estratégicos institucional del plan estratégico institucional (PEI)

N°	Unidad Ejecutora responsable	Código de Objetivo Estratégico Institucional	Descripción del Objetivo Estratégico Institucional	Código del Indicador	Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Línea Base Año (*)	Línea Base Valor (*)	Periodo reportado	Valor esperado del indicador al final del período reportado	Valor obtenido del indicador al final del período reportado	% de avance del indicador en el período reportado	Unidad Orgánica Responsable
----	------------------------------	--	--	----------------------	----------------------	------------------	--------------------	----------------------	-------------------	---	---	---	-----------------------------

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	OEI.01	FORTALECER LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO PARA EL USUARIO	01.02	PORCENTAJE DE PRESTADOS DEL ÁREA RURAL CON BUENA GESTIÓN	PORCENTAJE	2019	24.41	2021	25.88	40.50	100.00	DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN
2	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	OEI.02	CONSOLIDAR LA DESCONCENTRACIÓN DE FUNCIONES DE SUNASS	02.01	PORCENTAJE DE ODS QUE MUESTRA UN DESEMPEÑO ÓPTIMO EN EL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES DESCONCENTRADAS	PORCENTAJE	2020	70.00	2021	80.00	96.00	100.00	DIRECCIÓN DE ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN
3	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	OEI.03	MEJORAR LA PERCEPCIÓN Y VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO POR LOS USUARIOS	03.02	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA ATENCIÓN SUNASS	PORCENTAJE	2020	50.00	2021	55.00	65.10	100.00	DIRECCIÓN DE USUARIOS
4	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	OEI.05	IMPLEMENTAR LA GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES	05.01	PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES	PORCENTAJE	2020	50.00	2021	60.00	60.00	100.00	DIRECCIÓN DE ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN

5	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	OEI.03	MEJORAR LA PERCEPCIÓN Y VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO POR LOS USUARIOS	03.03	PORCENTAJE DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO, QUE MUESTRA DISPOSICIÓN AL PAGO DE LAS TARIFAS ESTABLECIDAS	PORCENTAJE	2021	5.00	2021	5.00	42.60	100.00	DIRECCION DE USUARIOS
6	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	OEI.03	MEJORAR LA PERCEPCIÓN Y VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO POR LOS USUARIOS	03.01	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE VALORAN LA IMPORTANCIA DE CONTAR LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO	PORCENTAJE	2020	3.00	2021	5.00	0.00	0.00	OFICINA DE COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL
7	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	OEI.04	FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	04.01	PORCENTAJE DE CLIENTES INTERNOS SATISFECHOS CON LOS SERVICIOS DE LOS ÓRGANOS DE LÍNEA	PORCENTAJE	2020	60.00	2021	65.00	95.00	100.00	UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

8	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	OEI.01	FORTALECER LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO PARA EL USUARIO	01.01	ÍNDICE DE LA GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS (IGPSS).	INDICE	2018	70.87	2021	78.86	78.96	100.00	DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN
---	--	--------	--	-------	--	--------	------	-------	------	-------	-------	--------	----------------------------

Ver Anexo 1.1 al 1.2 (Adjunto en PDF)

Nota:

(*) Línea Base - Valor. Es el valor del indicador de objetivo estratégico previo a la entrada en vigor del Plan Estratégico Institucional de la Entidad.

Reglas:

Columnas de la A a la M, provienen de la información PEI.

Columnas de la G a la L, provienen directamente de CEPLAN, no requieren cálculos.

Leyenda:

A: La unidad ejecutora responsable corresponde a la unidad ejecutora responsable de cada indicador de acción estratégica institucional de objetivo estratégico institucional.

F: POI modificado consistente con el PIA: Plan Operativo Institucional consistente con el Presupuesto Institucional de Apertura.

G: PIM: Presupuesto actualizado de la entidad a consecuencia de las modificaciones presupuestarias, tanto a nivel institucional como a nivel funcional programático, efectuadas durante el año fiscal a partir del PIA.

H: POI Modificado en Ejecución: Plan Operativo Institucional Modificado en Ejecución registrado por la entidad en el aplicativo CEPLAN.

I: Devengado: Fase del registro del gasto donde se registra la obligación de pago a consecuencia del compromiso respectivo contraído.

2. Sistema Nacional de Presupuesto Público

N°	Ejecutora	Año	PIA	PIM	Compromiso	Devengado	Girado	Avance % Compromiso	Avance % Devengado	Avance % Girado
	TOTAL GENERAL		86,654,375.00	93,905,819.00	88,152,194.17	73,761,841.95	71,785,988.62	93.9	78.5	76.4
1	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	2022	86,654,375.00	93,905,819.00	88,152,194.17	73,761,841.95	71,785,988.62	93.8	78.5	76.4

Ver Anexo 2.1 al 2.4 (Adjunto en PDF)

Nota:

Se toman en consideración las denominaciones usadas en sistema de consulta amigable del SIAF.

Reglas:

La información se carga automáticamente en base a los rangos de fecha del periodo del informe (año-mes, inicio-fin)

3. Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones

3.1. Inversión pública

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Cantidad total de Inversiones cerradas	Cantidad total Inversiones Activas	Costo Total de las inversiones activas	Monto devengado acumulado de las Inversiones activas	Monto devengado de las inversiones activas del periodo reportado
	TOTAL GENERAL	1	5	87,181,417.11	1,067,952.00	86,113,465.11
1	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	1	5	87,181,417.11	1,067,952.00	86,113,465.11

Ver Anexo 3.1 (Adjunto en PDF)

Nota: Se toman en consideración las denominaciones usadas en sistema de consulta avanzada del MEF, debido a la variedad de tipos de formatos que existen en el Banco de Inversiones

Reglas: La cantidad de inversiones que forman parte del reporte, se conforma de todas las inversiones en estado Activo a la fecha de corte, más las inversiones con estado Cerrado dentro de periodo a rendir

3.2. Obras públicas

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Cantidad de obras	Cantidad de obras en Ejecución	Cantidad de obras Sin Ejecución	Cantidad de obras Finalizadas	Cantidad de obras Paralizadas	Monto Total de Exp. Técnico	Montos Total Adicionales al Exp. Técnico	Monto Valorizado Real
	TOTAL GENERAL	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0.00
1	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0.00

Ver Anexo 3.2 (Adjunto en PDF)

4. Sistema Nacional de Contabilidad (REGISTRADO POR PLIEGO)

4.1. SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS

INFORMACIÓN FINANCIERA

4.1.1 Estados de situación Financiera por pliego.

Ver Anexo 4.1: EF-1 (Adjunto en PDF)

Activo Corriente	19,712,523.92	Pasivo Corriente	8,313,739.65
Activo No Corriente	37,180,052.71	Pasivo No Corriente	1,450,708.23

		Patrimonio	47,128,128.75
Total Activo	56,892,576.63	Total Pasivo y Patrimonio)	56,892,576.63

4.1.2 Estados de Gestión por pliego.

Ver Anexo 4.2: EF-2 (Adjunto en PDF)

Ingresos	71,978,401.92
Costos y Gastos	70,186,676.06
Resultado del Ejercicio Superávit (Déficit)	1,791,725.86

4.1.3 Estado de Cambios de Patrimonio Neto por pliego.

Ver Anexo 4.3: EF-3 (Adjunto en PDF)

Hacienda Nacional	33,880,007.28
Hacienda Nacional Adicional	0.00
Resultados No Realizados	18,853,078.30
Reservas	0.00
Resultados Acumulados	-5,604,956.83
Total	47,128,128.75

4.1.4 Estado de Flujo de Efectivo por pliego.

Ver Anexo 4.4: EF-3 (Adjunto en PDF)

A. ACTIVIDADES DE OPERACIÓN

Entradas de Efectivo	72,162,097.11
(-) Salidas de Efectivo	-68,707,582.35
Aumento (Disminución) del Efectivo y Equivalentes al Efectivo	3,454,514.76

B. ACTIVIDADES DE INVERSIÓN

Entradas de Efectivo	0.00
(-) Salidas de Efectivo	-468,280.47
Aumento (Disminución) del Efectivo y Equivalentes al Efectivo	-468,280.47

C. ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO

Entradas de Efectivo	0.00
(-) Salidas de Efectivo	0.00
Aumento (Disminución) del Efectivo y Equivalentes al Efectivo	0.00

D. Total Aumento (Disminución) del Efectivo y Equivalentes al Efectivo

2,986,234.29

E. Diferencia de Cambio

0.00

F. Saldo Efectivo y Equivalentes al efectivo al inicio del ejercicio

10,654,184.07

G. Saldo Efectivo y Equivalentes al efectivo al finalizar el ejercicio

13,640,418.36

NOTA: Para fines de este Anexo, la información a presentar, corresponde a la del semestre culminado al 30 de junio de 2021 con una sola columna (periodo que se informa).

INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA**4.1.5 PP-1 Presupuesto Institucional de Ingresos**

Ver Anexo 4.5 : PP-1 (Adjunto en PDF)

	Presupuesto Institucional de Apertura	Presupuesto Institucional Modificado
Recursos Ordinarios	55,462,566.00	55,462,566.00
Recursos Directamente Recaudados	31,191,809.00	38,443,253.00
Recursos por Operaciones Oficiales de Crédito	0.00	0.00
Donaciones y Transferencias	0.00	0.00
Recursos Determinados	0.00	0.00
Total	86,654,375.00	93,905,819.00

4.1.6 PP-2 Presupuesto Institucional de Gastos

Ver Anexo 4.6: PP-2 (Adjunto en PDF)

	Presupuesto Institucional de Apertura	Presupuesto Institucional Modificado
Recursos Ordinarios	55,462,566.00	55,462,566.00
Recursos Directamente Recaudados	31,191,809.00	38,443,253.00
Recursos por Operaciones Oficiales de Crédito	0.00	0.00
Donaciones y Transferencias	0.00	0.00
Recursos Determinados	0.00	0.00
Total	86,654,375.00	93,905,819.00

4.1.7 EP-1 Estado de Ejecución del Presupuesto de Ingresos y Gastos

Ver Anexo 4.7 – EP-1 (Adjunto en PDF)

INGRESOS

	Acumulado
Recursos Ordinarios	39,672,197.75
Recursos Directamente Recaudados	38,727,736.98
Recursos por Operaciones Oficiales de Crédito	0.00
Donaciones y Transferencias	834.90
Recursos Determinados	0.00
Total	78,400,769.63

GASTOS

	Acumulado
Recursos Ordinarios	39,672,197.75
Recursos Directamente Recaudados	26,153,061.66
Recursos por Operaciones Oficiales de Crédito	0.00
Donaciones y Transferencias	0.00
Recursos Determinados	0.00
Total	65,825,259.41

5. Sistema Nacional de Tesorería

5.1. Cartas Fianzas

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Cantidad Total de Cartas Fianza
	TOTAL GENERAL	13
1	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	13

Ver Anexo 5.1 (Adjunto en PDF)

5.2. Documentos Valorados

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Cantidad de Letras	Cantidad de Pagarés	Cantidad de Facturas negociables	Cantidad de otros documentos
	TOTAL GENERAL	0	0	0	0
1	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	0	0	0	0

Ver Anexo 5.2 (Adjunto en PDF)

5.3. Fideicomisos

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Cantidad de Cuentas
	TOTAL GENERAL	0
1	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	0

Ver Anexo 5.3 (Adjunto en PDF)

5.4. Saldos de Cuentas

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Cantidad de Cuentas
	TOTAL GENERAL	16
1	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	16

Ver Anexo 5.4 (Adjunto en PDF)

5.5. Titulares y Suplentes de las Cuentas

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Cantidad de Titulares	Cantidad de Suplentes
	TOTAL GENERAL	2	2
1	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	2	2

Ver Anexo 5.5 (Adjunto en PDF)

5.6. Últimos Giros realizados

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Cantidad de Últimos Documentos Girados en la Fecha de Corte
	TOTAL GENERAL	50
1	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	50

Ver Anexo 5.6 (Adjunto en PDF)

6. Sistema Nacional de Endeudamiento

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Cantidad de Contratos de Préstamos
	TOTAL GENERAL	0
1	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	0

Ver Anexo 6 (Según formato adjunto por PDF)

7. SISTEMA NACIONAL DE ABASTECIMIENTO

7.1. Procedimientos de selección

Información por Pliego

N°	Objeto	Valor Referencial / Valor Estimado en soles S/.	Cantidad de Procedimiento de selección	Cantidad de Procedimiento de selección (adjudicadas o consentidas)	Cantidad de Contratos vigentes	Monto Contratado S/.
			A	B	C	
	TOTAL GENERAL	8,568,432.00	29	25	25	5,814,762.43
1	BIEN	2,214,089.00	9	9	8	1,850,969.54
2	SERVICIO	6,354,343.00	20	16	17	3,963,792.89

Leyenda

A: Cantidad de Convocatorias o Procesos de Selección

B: Cantidad de Convocatorias adjudicadas o consentidas con Buena Pro

C: Solo número total de Contratos vigentes

Información por Unidad Ejecutora

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Objeto	Valor Referencial / Valor Estimado en soles S/.	Cantidad de Procedimiento de selección	Cantidad de Procedimiento de selección (adjudicadas o consentidas)	Cantidad de Contratos vigentes	Monto Contratado S/.
				D	E	F	
	TOTAL GENERAL		8,568,432.00	29	25	25	5,814,762.43

1	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	BIEN	2,214,089.00	9	9	8	1,850,969.54
2	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	SERVICIO	6,354,343.00	20	16	17	3,963,792.89

Ver Anexo 7.1 (Adjunto en PDF)

Leyenda:

A: Nombre de Ejecutora individual

B: Tipo de objeto (Bien, Consultoría de Obra, Servicio)

C: Cantidad de Convocatorias o Procesos de Selección

D: Valor Referencial / Valor Estimado en soles S/.

E: Cantidad de Convocatorias adjudicadas o consentidas con Buena Pro

F: Solo número total de Contratos vigentes

G: Monto en soles contratado

7.2. Contratos

Información por Pliego

N°	Objeto	Número total de contratos vigentes	Monto en soles S/.
1	BIEN	8	1,850,969.54
2	SERVICIO	17	3,963,792.89

Información por Unidad ejecutora

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Objeto	Número total de contratos vigentes	Monto en soles S/.
	TOTAL GENERAL		25	5,814,762.43
1	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	BIEN	8	1,850,969.54
2	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	SERVICIO	17	3,963,792.89

Ver Anexo 7.2.1 y 7.2.2 (Adjunto en PDF)

7.3. Bienes inmuebles y predios

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Cantidad Inmuebles y Predios Propios (En Propiedad)	Cantidad Inmuebles y Predios alquilados	Cantidad Inmuebles y Predios con Administración Gratuita (Afectación en Uso)	Cantidad Inmuebles y Predios bajo otros derechos	Total de Inmuebles y Predios
	TOTAL GENERAL	2	31	0	0	33

1	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	2	31	0	0	33
---	--	---	----	---	---	----

Ver Anexo 7.3. (Adjunto en PDF)

7.4. Bienes muebles: Cumplimiento con ente rector de bienes muebles - MEF

N°	Verificación de Cumplimiento Legal	SI/NO	Rendición de Cuentas / Motivos de la no presentación o no realización	Unidad Ejecutora
1	¿Ha cumplido con presentar el Inventario patrimonial de bienes muebles correspondiente al último año fiscal, al MEF?(1)	S	0	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS
2	¿Ha cumplido con realizar el Inventario masivo en el almacén en lo correspondiente al último año fiscal?(2)	S	0	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS

N° Base Normativa

1

* Decreto Supremo N° 007-2008-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29151, artículo 121°.

* Decreto Supremo N° 344-2020-EF que disponen medida sobre la presentación del inventario patrimonial de bienes muebles correspondiente al Año Fiscal 2020 y lo prórroga hasta el 31 de mayo de 2021, artículo 1°.

* Resolución N° 046-2015/SBN, que aprueba la Directiva N° 001-2015/SBN, numeral 6.7.3.12.

* Decreto Legislativo N° 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento.

* Decreto Supremo N° 217-2019-EF, Reglamento del Decreto Legislativo N° 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento.

2

* Resolución Jefatural N°335-90-INAP/DNA, que aprueba el Manual de Administración de Almacenes para el Sector Público Nacional, numeral 1, del literal C) inventario físico del almacén del título II Procedimientos, en el literal a se prescribe que el inventario masivo del almacén forma parte del Inventario Físico General.

7.5. Bienes muebles por grupo y clase

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Grupo	Clase	Cantidad Total por Grupo/Clase	Cantidad Total por Grupo/Clase adquiridos por la gestión
	A	B	C	D	E
	TOTAL GENERAL			13 002	126
1	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	AGRÍCOLA Y PESQUERO	EQUIPO AGRÍCOLAS Y PESQUEROS	2	0
2	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	AIRE ACONDICIONADO Y REFRIGERACIÓN : REPUESTOS Y ACCESORIOS	EQUIPOS DE REFRIGERACIÓN Y AIRE ACONDIC : REPUESTOS Y ACCESORIOS	342	1
3	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	ASEO, LIMPIEZA Y TOCADOR : REPUESTOS, ACCESORIOS, ÚTILES Y MATERIALES	TOCADOR Y COSMETOLOGÍA: EQUIPOS, REPUESTOS Y ACCESORIOS	3	0
4	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	COCINA, COMEDOR, CAFETERÍA : REPUESTOS Y ACCESORIOS	ARTEFACTOS ELECTRODOMÉSTICOS : REPUESTOS Y ACCESORIOS	142	0
5	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	COCINA, COMEDOR, CAFETERÍA : REPUESTOS Y ACCESORIOS	COCINA Y CAFETERÍA : REPUESTOS Y ACCESORIOS	7	0

6	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	CULTURA Y ARTE	MOBILIARIO DE CULTURA Y ARTE	3	0
7	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	ELECTRICIDAD E ILUMINACIÓN: MATERIALES Y ACCESORIOS	ELECTRICIDAD : ACCESORIOS	579	0
8	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	ELECTRICIDAD E ILUMINACIÓN: MATERIALES Y ACCESORIOS	ILUMINACIÓN: ARTÍCULOS Y ACCESORIOS	242	31
9	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	HOSPITALIZACIÓN	EQUIPO DE HOSPITALIZACIÓN	3	0
10	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	HOSPITALIZACIÓN	MOBILIARIO DE HOSPITALIZACIÓN	21	0
11	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	EQUIPO INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	298	0
12	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	MAQUINARIA, VEHÍCULOS Y OTROS	AERONAVE	2	0
13	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	MAQUINARIA, VEHÍCULOS Y OTROS	EQUIPO OTRAS ESPECIALIDADES	104	0
14	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	MAQUINARIA, VEHÍCULOS Y OTROS	MOBILIARIO PARA TALLERES Y METALMECÁNICA	21	2
15	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	MAQUINARIA, VEHÍCULOS Y OTROS	MÁQUINA	2	0
16	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	MAQUINARIA, VEHÍCULOS Y OTROS	VEHÍCULO	44	0
17	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	OFICINA	CÓMPUTO	4 043	1
18	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	OFICINA	EQUIPO DE OFICINA	252	9

19	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	OFICINA	MOBILIARIO DE OFICINA	4 428	75
20	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	SEGURIDAD INDUSTRIAL	EQUIPO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	471	0
21	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	TELECOMUNICACIONES	EQUIPO DE TELECOMUNICACIONES	1 993	7

Ver Anexo 7.4 Muebles (Adjunto en PDF)

Ver Anexo 7.5 Vehículos/Maquinarias (Adjunto en PDF)

LEYENDA GRUPO

- A: Nombre de Ejecutora Presupuestal
B: 04 Agrícola y Pesquero
11 Aire Acondicionado Y Refrigeración
18 Animales
25 Aseo Y Limpieza
32 Cocina Y Comedor
39 Cultura Y Arte
46 Electricidad Y Electrónica
53 Hospitalización
60 Instrumento De Medición
67 Maquinaria Vehículos Y Otros
74 Oficina
81 Recreación Y Deporte
88 Seguridad Industrial
95 Telecomunicaciones
C: 04 Aeronave
08 Cómputo
22 Equipo
29 Ferrocarril
36 Maquinaria Pesada
50 Máquina
64 Mobiliario
71 Nave o Artefacto Naval
78 Producción Y Seguridad
82 Vehículo
D: Cantidad Total por Grupo
E: Cantidad Total por grupo adquiridos por la gestión

7.6. Aplicativos informáticos de la entidad.

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Cantidad Total de Aplicativos Informáticos	Cantidad Desarrollados o Adquiridos en la Gestión
1	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	5	0

Ver Anexo 7.6 (Adjunto en PDF)

7.7. Licencias de software.

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Tipos de Licencia de Software	Cantidad Total	Cantidad adquirida en la Gestión
----	-------------------------------	-------------------------------	----------------	----------------------------------

	A	B	C	D
1	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	ADOBE ARCGIS ENVI POWER BI SPLIJ SOPORTE LICENCIAS STATA BASE DATOS ORACLE	146	146

Leyenda

A Nombre de Ejecutora Presupuestal
 B Descripción de La Licencia De Software
 C Cantidad Total por Tipo De Licencias
 D Cantidad Total adquirida en la Gestión

7.8. Programación multianual de bienes, servicios y obras.

N°	Verificación de Cumplimiento Legal	SI/NO	Rendición de Cuentas / Motivos de la no presentación o no realización	Unidad ejecutora
1	¿Ha cumplido a la fecha con efectuar la Fase de la Programación Multianual de bienes, Servicios y Obras: Fase de Identificación, en el SIGA-MEF?(1)	S		SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS
2	¿Ha cumplido a la fecha con efectuar la Fase de la Programación Multianual de bienes, Servicios y Obras: Fase de Clasificación y Priorización, en el SIGA-MEF?(2)	N	POR PROBLEMAS EN EL SISTEMA, LOS CUALES SE VIENE TRABAJANDO	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS
3	¿Ha cumplido a la fecha con efectuar la Tercera Fase de la Programación Multianual de bienes, Servicios y Obras: Fase de Consolidación y Aprobación? (3)	N	ESTAMOS DENTRO DEL PLAZO DE IMPLEMENTACION, PUESTO QUE SE REGISTRA CON EL NUEVO PIA ASIGNADO DEL EJERCICIO FISCAL SIGUIENTE	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS

Base Normativa

- Artículo 14 de la "Directiva para la Programación Multianual de Bienes, Servicios y Obras" Resolución Directoral N° 0003-2021-EF-54.01
- Artículo 19 de la "Directiva para la Programación Multianual de Bienes, Servicios y Obras" Resolución Directoral N° 0003-2021-EF-54.01
- Artículo 22 de la "Directiva para la Programación Multianual de Bienes, Servicios y Obras" Resolución Directoral N° 0003-2021-EF-54.01

8. Sistema administrativo de gestión de recursos humanos

8.1. Plazas cubiertas/no cubiertas y remuneraciones.

N°	Unidad Ejecutora	N° de plazas programadas por la entidad en el periodo a rendir	N° de personal contratado por la entidad en el periodo a rendir	Modalidad de contratación del personal de la entidad en el periodo a rendir			N° de plazas no cubiertas por la entidad (vacantes)	Total de remuneración de plazas programadas por la entidad en el periodo a rendir (S/)	Total de remuneración de plazas cubiertas por la entidad en el periodo a rendir (S/)	N° de personal que se desvinculó (cesó) en el periodo a rendir	Total de liquidación asignada por desvinculación (cese) en el periodo a rendir (S/)
				CAS	CAP	Otras modalidades (1)					
	TOTAL GENERAL	826	722	600	107	15	104	5,685,019.84	4,938,119.84	76	1,027,583.58

1	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	826	722	600	107	15	104	5,685,019.84	4,938,119.84	76	1,027,583.58
---	--	-----	-----	-----	-----	----	-----	--------------	--------------	----	--------------

Ver Anexo 8.1 (Adjunto en PDF)

Legenda

1: De corresponder, considerar otras modalidades como: Personal Altamente Calificado - PAC, Fondo de Apoyo Gerencial - FAG, Convenios de Administración, Promotoras u otras.

8.2. Sanciones en el ejercicio de la función pública.

N°	Unidad Ejecutora	N° total de personal en la entidad, en periodo a rendir	N° total de personal con sanción vigente en el periodo a rendir	Tipos de sanción			
				Suspensión	Inhabilitación	Destitución	Otra sanción
	TOTAL GENERAL	826	0	0	0	0	0
1	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	826	0	0	0	0	0

9. Sistema Nacional de Control

9.1. Resumen general por servicios de control simultáneo (entidad y sus ejecutoras) (registrado por pliego)

Año de Emisión del Informe	Número de informes de Control Simultáneo con Situaciones adversas en proceso y sin acciones (1)	Cantidad de situaciones adversas en proceso y sin acciones (2)
2016	2	2
2021	4	4
TOTAL DEL PERIODO (2016-2021)	6	6

(1) Cantidad de todos los informes de control simultáneo con situaciones adversas en proceso y sin acciones a la fecha de corte

(2) Cantidad de situaciones adversas en proceso y sin acciones según fecha de vencimiento registrada en el SAGU, a la fecha de corte

9.2. Resumen general por servicios de control posterior (entidad y sus ejecutoras) (registrado por pliego)

Año de Emisión del Informe	Número Informes de Control Posterior con recomendaciones Pendientes y en Proceso (1)	Cantidad de recomendaciones Pendientes y en Proceso (2)
----------------------------	--	---

2020	1	1
2021	4	4
2022	1	1
TOTAL DEL PERIODO (2020-2022)	6	6

(1) Cantidad de informes de control posterior con recomendaciones Pendientes y en Proceso según fecha de vencimiento registrada en el SAGU, hasta la fecha de corte

(2) Cantidad de recomendaciones Pendientes y en Proceso según fecha de vencimiento registrada en el SAGU, a la fecha de corte

9.3. Resumen de informes de control posterior por Unidad ejecutora (registrado por pliego)

AÑO	Unidad Ejecutora Presupuestal	Número Informes de Control Posterior con recomendaciones Pendientes y en Proceso (1)	Cantidad de recomendaciones Pendientes y en Proceso (2)
2020	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	1	1
2021	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	4	4
2022	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	1	1
TOTAL DEL PERIODO (2020-2022)		6	6

Ver Anexo 9.1 al 9.2 (Adjunto en PDF)

Leyenda

(1) Cantidad de informes de control posterior con recomendaciones no implementadas según fecha de vencimiento registrada en el SAGU, hasta la fecha de corte

(2) Cantidad de recomendaciones no implementadas según fecha de vencimiento registrada en el SAGU, a la fecha de corte

9.4. Resumen de informes de control simultáneo por unidad ejecutora (registrado por pliego)

AÑO	Unidad Ejecutora Presupuestal	Número Control Simultaneo con situaciones adversas en proceso y sin acciones	Cantidad de situaciones adversas en proceso y sin acciones
2016	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	2	2
2021	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	4	4
TOTAL DEL PERIODO (2016-2021)		6	6

Ver Anexo 9.3(Adjunto en PDF)

Leyenda

(1) Cantidad de informes de control simultáneo con situaciones adversas no superadas según fecha de vencimiento registrada en el SAGU, hasta la fecha de corte

(2) Cantidad de situaciones adversas no superadas según fecha de vencimiento registrada en el SAGU, a la fecha de corte

10. Sistema de modernización de la gestión pública

Avances en la Implementación del Sistema de Modernización de la Gestión Pública (por pliego)

10.1. Estructura Organización y Funcionamiento del Estado (registrado por pliego)

Reglamento de Organización y Funciones (aplica a Ministerios, organismos públicos y Universidades)

Adecuación al D.S N° 054- 2018 - PCM (Si/No)	Norma de aprobación del ROF (D.S N°)
SI	DECRETO SUPREMO 145-2019-PCM Y RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA 040-2019-SUNASS-PCD

10.2. Documentos de gestión organizacional para Programas, Proyectos especiales, órganos desconcentrados, órganos académicos y fondos

N°	Nombre del Programa/Proyecto/Órgano o Fondo	Tipo de documento de Gestión Organizacional (ROF/MOP)	Adecuación al D.S N° 054- 2018 -PCM (Si/No)	Norma de aprobación del MOP (*)
No se encontraron registros.				

Leyenda

(*) Señalar el N° del Decreto Supremo, Resolución Ministerial, Resolución del Titular de la Entidad u Otros (especificar).

10.3. Simplificación administrativa (registrado por pliego)

Implementación del Sistema único de Trámite de Adecuación al Nuevo Formato TUPA (Por iniciar/En proceso /Finalizado)	Porcentaje del registro de información de trámite del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) en el Sistema Único de Trámite (SUT) (%)
EN PROCESO	62

10.4. Gestión de reclamos (registrado por pliego)

Tramo de Implementación (Tramo I, II o III)	Estado de Implementación (Por iniciar/En proceso /Finalizado)	% de avance de Implementación del Libro de Reclamaciones (*)
TRAMO I		99

Leyenda:

(*) No corresponde (en aquellos casos en donde el tramo no haya iniciado)

Nota: El proceso de implementación de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" establecida en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y en la Norma Técnica aprobada en el artículo 1 precedente, se efectúa en forma progresiva a través de cinco (5) tramos, según se detalla a continuación:

a) Primer tramo: Poder Ejecutivo, que incluye a ministerios, organismos públicos, Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú, cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de julio de 2021.

b) Segundo tramo: Programas y proyectos del Poder Ejecutivo, Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE y las empresas bajo su ámbito a las cuales les aplique el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de diciembre de 2021.

c) Tercer tramo: Poder Legislativo, Poder Judicial, Organismos Constitucionalmente Autónomos, universidades y municipalidades de Lima Metropolitana, cuyo plazo máximo de implementación vence el 30 de abril de 2022.

d) Cuarto tramo: Gobiernos regionales, proyectos y universidades regionales, cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de octubre de 2022.

e) Quinto tramo: Gobiernos locales (provinciales y distritales de tipo A, B y D), cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de diciembre de 2023.

11. Sistema de defensa jurídica del estado

11.1. Total de procesos y obligaciones pecuniarias a favor y contra el estado (registrado por pliego)

N°	Cantidad Total de Investigaciones (en el Ministerio Público) (2)	Cantidad total de Procesos (en el Poder Judicial) (3)	Cantidad de total de otros Procesos (4)	Cantidad Total de Procesos	Estado demandante/denunciante/agraviado/actor civil (5)			Estado demandado/denunciado/tercero civil (6)		
					Monto Total establecido en la sentencia	Monto Cobrado	Monto Pendiente de cobro	Monto Total establecido en la sentencia	Monto Pagado	Monto Pendiente de pago
	A	B	C	D	E			F		
1	1	1 474	0	1 475	4,000.00	0.00	4,000.00	335,429.96	0.00	335,429.96

Nota: El presente formato está orientado a recopilar la información en forma total y/o acumulada

(A) Total de investigaciones (en diligencias preliminares e investigación preparatoria). En caso del C. de PP de 1940, se debe consignar solo la data total referida a la investigación preliminar.

(B) Total de procesos en el PJ (precisar la carga total acumulada entre todas las materias que conozca la procuraduría y que se encuentren judicializadas)

(C) Total de procesos que no se encuentren o no se tramiten ante el Ministerio Público ni ante el Poder Judicial (procesos arbitrales, arbitrales laborales, administrativos, conciliaciones y similares)

(D) Cantidad procesos de la sumatoria de A+B+C

(E) Pagos exigidos por el Estado

(F) Pagos reclamados al Estado

11.2. Total de casos emblemáticos y casos con montos mayores a 100 UIT (registrado por pliego)

Órgano Jurisdiccional /Fiscal/otros	Distrito Judicial/Distrito Fiscal/Otros	Sujeto Procesal (3)	Naturaleza/Especialidad (4)	Materia/Delitos (5)	Fecha del Auto Admisorio / Fecha de Inicio de Diligencias Preliminares/ otros similares	Estadio Procesal (6)	Pretensión Económica S/. (7)	Monto establecido en la Sentencia S/.	Monto Pagado S/.	Monto por pagar S/.	Número personas Investigadas/ procesadas/demandadas en cada caso emblemático
A		B	C	D		E	F				
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	MODIFICACION DE TARIFA	30/09/2010	TRAMITE	0.00	0.00	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	NULIDAD DE TARIFA	04/03/2013	TRAMITE	0.00	0.00	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	MOQUEGUA	DEMANDADO	OTROS	NULIDAD DE TARIFA	27/06/2019	TRAMITE	0.00	0.00	0.00	0.00	2

ORGANO JURISDICCIONAL	LA LIBERTAD	DEMANDADO	OTROS	INAPLICACION DE LA BASE LEGAL DE AGUAS SUBTERRANEAS Y DE LA DEROGACION DEL FACTOR DE DESCARGA	23/09/2020	TRAMITE	0.00	0.00	0.00	0.00	2
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	OTROS	INAPLICACION DE LA DEROGACION DEL FACTOR DE DESCARGA	28/01/2022	TRAMITE	0.00	0.00	0.00	0.00	2
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	OTROS	INAPLICACION DE LA DEROGACION DEL FACTOR DE DESCARGA	04/06/2019	TRAMITE	0.00	0.00	0.00	0.00	2
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	OTROS	INAPLICACION DE LA DEROGACION DEL FACTOR DE DESCARGA	05/04/2019	TRAMITE	0.00	0.00	0.00	0.00	2
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	OTROS	INAPLICACION DE LA DEROGACION DE FACTOR DE DESCARGA	07/06/2019	TRAMITE	0.00	0.00	0.00	0.00	2
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	OTROS	INAPLICACION BASE LEGAL AGUAS SUBTERRANEAS	23/01/2018	APELACION	0.00	0.00	0.00	0.00	2
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	OTROS	INAPLICACION BASE LEGAL AGUAS SUBTERRANEAS	14/06/2018	TRAMITE	0.00	0.00	0.00	0.00	2

ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	OTROS	INAPLICACION BASE LEGAL AGUAS SUBTERRANEAS	21/11/2016	TRAMITE	0.00	0.00	0.00	0.00	2
ORGANO JURISDICCIONAL	LA LIBERTAD	DEMANDADO	OTROS	INAPLICACION BASE LEGAL AGUAS SUBTERRANEAS	24/11/2020	TRAMITE	0.00	0.00	0.00	0.00	2
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	OTROS	INAPLICACION BASE LEGAL AGUAS SUBTERRANEAS	13/10/2018	TRAMITE	0.00	0.00	0.00	0.00	2
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	OTROS	INAPLICACION BASE LEGAL AGUAS SUBTERRANEAS	12/09/2018	TRAMITE	0.00	0.00	0.00	0.00	1
ORGANO JURISDICCIONAL	LIMA	DEMANDADO	LABORAL	INDEMNIZACION POR DANOS	05/09/2017	TRAMITE	1,855,133.90	270,000.00	0.00	270,000.00	1

Nota: El presente formato está orientado a recopilar información por cada caso emblemático (en las diferentes especialidades o materias que conoce la procuraduría pública).

(A) Precisar el órgano fiscal, jurisdiccional, árbitro y otros que tiene a cargo el caso.

(B) Situación de la entidad en el caso o proceso (denunciante, denunciado, demandado, demandante, agraviado, actor civil, tercero civil y otros)

(C) Precisar en cada caso emblemático su naturaleza o especialidad (penal, civil, laboral, contencioso administrativo y otros)

(D) Precisar en cada caso emblemático la materia o delitos (beneficios sociales, responsabilidad contractual, peculado, colusión, banda criminal, tráfico ilícito de drogas y otros)

(E) Precisar si el caso emblemático se encuentra en trámite, apelación o ejecución.

(F) Precisar la pretensión económica total del caso emblemático (presentada por el Estado o por la parte contraria). Consignar información solo cuando la pretensión

III. SECCIÓN II: INFORMACIÓN DE INDICADORES SOCIALES Y ECONÓMICOS

Información estructurada y automatizada de los principales indicadores sectoriales y sociales relacionados a la Entidad y tiene por finalidad servir de referencia a la ejecución de los principales servicios públicos que brinda la Entidad.

Entre los principales rubros de información se tienen indicadores relacionados a los sectores: Transporte, Educación, Vivienda, Salud, Trabajo, Producción y Energía.

Este cuadrante proporcionara información de fuente pública como del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) así como las generadas por la propia entidad previamente aprobados por la Contraloría General.

La información tendrá criterios de búsqueda por UBIGEO, departamento, provincia y distrito e indicadores sociales importantes.

Sector:

UNIDAD EJECUTORA	Sector	Indicador	Unidad Medida	Fuente	Año (*)	Porcentaje / Valor de Indicador
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	OTROS	PORCENTAJE DE CLIENTES INTERNOS SATISFECHOS CON LOS SERVICIOS DE LOS ÓRGANOS DE LÍNEA	PORCENTAJE	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO	-	0.00
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	OTROS	PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES.	PORCENTAJE	INFORMES	-	0.00
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	OTROS	PORCENTAJE DE ODS QUE MUESTRAN UN DESEMPEÑO ÓPTIMO EN EL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES DESCONCENTRADAS	PORCENTAJE	POI, INDICADOR OAF-URH, REPORTE DE IMPLEMENTACIÓN DE OFICINAS	-	0.00
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	OTROS	PORCENTAJE DE PRESTADORES DEL ÁREA RURAL CON BUENA GESTIÓN.	PORCENTAJE	HTTP://APLICACIONES.SUNASS.GOB.PE:8080/REGISTROATM/INDICADORRESATM.HTML	-	0.00
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	OTROS	PORCENTAJE DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO, QUE MUESTRA DISPOSICIÓN AL PAGO DE LAS TARIFAS ESTABLECIDAS.	PORCENTAJE	BASE DE DATOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A ENCARGO DE SUNASS	-	0.00
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	OTROS	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE VALORAN LA IMPORTANCIA DE CONTAR CON LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO.	PORCENTAJE	INFORME DE ESTUDIO	-	0.00

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	OTROS	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA ATENCIÓN SUNASS.	PORCENTAJE	SISTEMA CMR	-	0.00
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	OTROS	ÍNDICE DE LA GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS (IGPSS).	PORCENTAJE	INFORME DE BENCHMARKING DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS.	-	0.00

Nota: (*) Se registrará el año de evaluación del indicador

Territorial:

UNIDAD EJECUTORA	Región	Indicador	Unidad Medida	Fuente	Año (*)	Porcentaje / Valor de Indicador
No se encontraron registros.						

Nota: (*) Se registrará el año de evaluación del indicador

IV. SECCIÓN III: INFORMACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS ENTREGADOS POR LA ENTIDAD.

Cuenta con información de Productos de bienes, servicios o actividades agregadas que responden a las necesidades de las personas y que son entregadas por las entidades públicas, en cumplimiento de sus funciones misionales hacia sus usuarios o ciudadanía. Estos productos misionales pueden tomarse como fuente de información del Planeamiento Estratégico Institucional, Sistema de Control Interno, Programas Presupuestales y otros.

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Nombre del Producto (Bien / Servicio/ Actividad)	Fuente
1	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	ATENCIÓN DE RECLAMOS DE MANERA OPORTUNA Y EFICAZ DE LOS USUARIOS DEL ÁMBITO URBANO Y RURAL	
2	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	CAPACIDAD SANCIONADORA DE LA SUNASS FORTALECIDA	
3	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	FISCALIZACIÓN DE LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE MANERA OBJETIVA A LOS ADMINISTRADOS A NIVEL NACIONAL	
4	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	NIVELES TARIFARIOS SOSTENIBLES PARA LOS PRESTADORES	
5	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	ORIENTACIÓN DE USUARIOS	

6	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	REGULACIÓN DIFERENCIADA Y CON ENFOQUE TERRITORIAL IMPLEMENTADA PARA LOS PRESTADORES	
7	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	ÁREAS DE PRESTACIÓN ADECUADAMENTE DETERMINADAS A NIVEL NACIONAL	

Leyenda

Bien: Bien entregado a ciudadanos usuarios.
 Servicio: Servicio que brinda la entidad a ciudadanos usuarios o servicios misionales entregados por la entidad.
 Actividad: Actividad misional(actividad agrupadora) de la entidad que encontramos en los instrumentos de gestión del POI/PEI

V. SECCIÓN IV: INFORMACIÓN DE AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS ENTREGADOS POR LA ENTIDAD

Contiene información cualitativa de la gestión de los servicios públicos de la Entidad transparentando la información y el cumplimiento de los objetivos establecidos por la entidad y de la gestión efectuada en el uso de los fondos previstos para cada uno de ellos.

Asimismo, bajo un criterio de rendición de cuentas registra las limitaciones como las medidas que adopta para la mejora continua.

Cumplimiento de productos:

N°	Unidad Ejecutora Presupuestal	Nombre del producto	¿Se cumplió con los objetivos en el periodo a rendir?
1	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	ATENCIÓN DE RECLAMOS DE MANERA OPORTUNA Y EFICAZ DE LOS USUARIOS DEL ÁMBITO URBANO Y RURAL	
2	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	CAPACIDAD SANCIONADORA DE LA SUNASS FORTALECIDA	
3	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	FISCALIZACIÓN DE LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE MANERA OBJETIVA A LOS ADMINISTRADOS A NIVEL NACIONAL	
4	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	NIVELES TARIFARIOS SOSTENIBLES PARA LOS PRESTADORES	
5	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	ORIENTACIÓN DE USUARIOS	
6	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	REGULACIÓN DIFERENCIADA Y CON ENFOQUE TERRITORIAL IMPLEMENTADA PARA LOS PRESTADORES	
7	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS	ÁREAS DE PRESTACIÓN ADECUADAMENTE DETERMINADAS A NIVEL NACIONAL	

Nota: La relación de productos a evaluar es la definida en la sección III "Información de bienes y servicios entregados por la entidad".

Detalle del cumplimiento del servicio: ATENCIÓN DE RECLAMOS DE MANERA OPORTUNA Y EFICAZ DE LOS USUARIOS DEL ÁMBITO URBANO Y RURAL

1. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA COBERTURA EN EL SERVICIO ?

1.1 ESTADO EN QUE SE ENCONTRÓ EL SERVICIO PUBLICO

El número de expedientes

ingresados como recursos de apelaciones

se incrementó en comparación con el periodo de pandemia, volviendo a los rangos existentes previos a esta; sin embargo, la forma de resolverse era muy diferente al tratarse ahora de expedientes digitales dentro de un sistema de gestión de documentos que se ha ido adecuando a este nuevo método.

1.2 PRINCIPALES INDICADORES

Atención de

reclamos de manera oportuna y eficaz de los usuarios del ámbito urbano y rural. La Sunass realiza una medición permanente de este indicador, verificando que todas las resoluciones emitidas por las diferentes salas sean resueltas dentro de los plazos establecidos por norma. Midiendo de manera trimestral el promedio de días en que se emiten las resoluciones entre la cantidad de expedientes resueltos, que permiten mantenernos en los plazos adecuados.

1.3 MEDIDAS ADOPTADAS

Con el levantamiento paulatino

del estado de emergencia, la Sunass se adaptó a los nuevos cambios

capacitándose y reorganizándose

internamente en los nuevos

requerimientos, priorizando el trabajo remoto, la digitalización total de los expedientes y documentos que lo conforman e impulsando el uso de herramientas tecnológicas para mantener la atención oportuna, eficiente y eficaz de los Recursos de Apelación, así como en la modificación y emisión de la normativa correspondiente para el uso de estas nuevas tecnologías.

1.4 RESULTADOS LOGRADOS EN LA POBLACIÓN

A pesar de todos los cambios y

medidas que surgieron y requirieron una adaptación en la forma de trabajo ha logrado

atender los reclamos de los usuarios dentro de los plazos establecidos y en

estricto cumplimiento de las normas, lo que ha permitió que los usuarios vean

solucionados sus problemas respecto del servicio. Logrando en el periodo del 9

de mayo al 25 de noviembre resolver 22659 expedientes de Apelación, frente a

los 21718 expedientes recibidos.

1.5 LIMITACIONES Y DIFICULTADES

Si bien el sistema de gestión documentaria existente no se

encontraba óptimo para recibir la nueva cantidad de documento y la nueva

metodología de trabajo, haciendo uso de todo un marco digital, se ha ido

realizando mejoras al sistema para que pueda trabajar adecuadamente; sin

embargo, es un trabajo pendiente de continuar realizando mejoras en

el sistema de trámite de los expedientes - SISTRAM a fin que permita agilizar

la labor resolutoria, siendo ya una nueva realidad el uso de la información

digitalizada y el trabajo remoto; ello con la finalidad de mantener dentro de

los plazos la resolución de los Recursos de Apelación en beneficio de nuestros

usuarios.

2. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA LOGRAR EFICIENCIA EN LA PROVISIÓN DEL SERVICIO ?

2.1 MEJORA DE PROCESOS (REDUCCIÓN DE PASOS EN EL PROCESO)

Todo el proceso interno para el manejo de expedientes ha pasado a ser totalmente digital, lo cual permite en el sistema poder verificar y hacer el seguimiento de los expedientes y saber en qué estado y con quien se encuentra en todo momento. Además, las solicitudes de información han pasado a ser casi al 100% de forma digital.

2.2 REDUCCIÓN DE TIEMPOS

La posibilidad de poder requerir información adicional a las empresas prestadoras de servicios y que la información en sí misma se encuentre ya de manera digital, permite disminuir los tiempos de entrega y disposición de la información, lo que a su vez permite resolver de forma más rápida algunos de los casos que antes podían demorar por el tiempo de la distancia en los casos de empresas que se encuentran en provincias.

2.3 REDUCCIÓN DE COSTOS

Al transmitirse los expedientes, la información e incluso las notificaciones de forma digital, los costos en servicios de mensajería, así como de materiales ha disminuido lo cual se ve reflejado finalmente en la atención que se les da a las solicitudes de los usuarios.

2.4 ATENCIÓN OPORTUNA A LA POBLACIÓN

Esta nueva metodología de trabajo ha permitido que la población en todo momento haya podido ver atendidas sus solicitudes, siempre de forma certera y en estricto cumplimiento de las normas del sector.

3. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO ?

3.1 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

Al inicio de este periodo se venía atendiendo y resolviendo los problemas suscitados entre la empresa prestadora y el usuario, que son materializados a través de un reclamo y elevados al Tribunal de Reclamos mediante el Recurso de Apelación.

Recursos de Apelación

resueltos de forma adecuada de acuerdo a la normativa del sector, así como a lineamientos que se han emitidos con el fin de hacer previsible sus fallos.

3.2 MEDIDAS ADOPTADAS

Con la finalidad de trabajar siempre dentro de un marco normativo adecuado al sector y los cambios que se presentan, durante todo este periodo no se ha dejado de lado la preocupación por mantener predictibilidad en sus decisiones y preocupación porque la normativa existente se adecue a los nuevos contextos. Es así que, durante el 2022, se ha venido trabajando en la modificación del Reglamento de Reclamos, en la elaboración del Reglamento de Reclamos en la Prestación de los Servicios de Saneamiento de las Organizaciones Comunes en el Ámbito Rural, así como en la

elaboración del Reglamento de Reclamos de los Prestadores de Servicios en Pequeñas Ciudades que finalmente ya fueron publicados.

Cabe señalarse la importancia de un sistema integrado de reclamos que se viene trabajando de la mano de Secosan para poder contar con la información general y ordenada desde la primera instancia facilitando así nuestro trabajo.

3.3 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL FINALIZAR LA GESTIÓN

El Tribunal de Reclamos mantiene la calidad de sus resoluciones y con la implementación de la nueva normativa asegura que estas sean emitidas dentro de las normas del sector cumpliendo así su función de dar solución a los reclamos de los usuarios en segunda instancia en base a la regulación.

4. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO , RESUELVE EL PROBLEMA DE LA POBLACIÓN (EFICACIA) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

4.1 OBJETIVOS ESTABLECIDOS AL INICIO DE LA GESTIÓN

El objetivo principal durante este periodo era poder mantener la calidad de las resoluciones en cuanto al sustento mediante el cual se resolvía y que este pueda lograr solucionar el conflicto que dio origen al reclamo del usuario.

4.2 OBJETIVOS LOGRADOS AL FINAL DE LA GESTIÓN

Se ha logrado resolver una gran parte de los Recursos de apelación ingresados considerando las nuevas formas de trabajo, emitiendo durante este periodo 22659 resoluciones, las cuales fueron resueltas dentro de los plazos establecidos por la norma, bajo los criterios normativos y con los estándares de calidad que siempre nos caracterizan, buscando además en algunos de los casos realizar conciliaciones entre las partes que permitan identificar el origen del problema y evitar futuros conflictos.

5. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE EL SERVICIO MEJORE SU ENTREGA A TIEMPO O CONVENIENTE (OPORTUNIDAD) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

5.1 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

En todo momento se ha venido cumpliendo con los plazos de atención otorgados por la norma aun en situaciones que por diversos motivos se ha podido ver afectado, buscando siempre disminuir los plazos de promedio de atención que por la cantidad de expedientes puede verse afectado. Es así como el objetivo primordial era disminuir la cantidad de expedientes pendientes de resolución, aumentando la cantidad de resoluciones emitidas mes a mes, que tenía un promedio de 3000 resoluciones mensuales.

5.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA BRINDAR UN SERVICIO OPORTUNO

Se realizaron acciones para

fortalecer el Tribunal de Reclamos para cubrir las plazas vacantes que permitan ir incrementando el número de resoluciones emitidas mensualmente.

5.3 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO A FINALIZAR LA GESTIÓN

Se ha logrado identificar y establecer una metodología de trabajo interna que sumado a la incorporación de personal en las plazas vacantes ha podido llegar a emitir un aproximado de 3700 resoluciones mensuales que permiten llevar de forma oportuna una respuesta a las solicitudes de los usuarios.

6. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO A CARGO PARA ASEGURAR EL USO ADECUADO DE RECURSOS FINANCIEROS (ECONOMÍA) EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO ?

6.1 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL INICIAR LA GESTIÓN

Se contaba con recursos financieros limitados para el cumplimiento de las acciones vinculadas a la atención de recursos de apelación.

6.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA EL USO ADECUADO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS

Se solicitó la asignación de mayor presupuesto. A fin de que se permita mantener una producción constante y cumplir con los plazos establecidos.

6.3 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL FINALIZAR LA GESTIÓN

Se asignaron mayores recursos presupuestales para asegurar el cumplimiento de las acciones vinculadas al servicio.

Detalle del cumplimiento del servicio: CAPACIDAD SANCIONADORA DE LA SUNASS FORTALECIDA

1. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA COBERTURA EN EL SERVICIO ?

1.1 ESTADO EN QUE SE ENCONTRÓ EL SERVICIO PÚBLICO

Óptimo, con las emisiones de las resoluciones de decisión dentro del plazo legal.

1.2 PRINCIPALES INDICADORES

Porcentaje de resoluciones de sanción impuestas por la Dirección de Sanciones (consentidas y las que confirman

el sentido de la primera instancia).

1.3 MEDIDAS ADOPTADAS

Continuar con la emisión oportuna del servicio brindado.

1.4 RESULTADOS LOGRADOS EN LA POBLACIÓN

Positivos, con la emisión de las resoluciones de decisión dentro del plazo legal, dado el incremento de los

procedimientos administrativos sancionadores (PAS) iniciados por la labor fiscalizadora de las Oficinas

Desconcentradas de Servicios (ODS).

1.5 LIMITACIONES Y DIFICULTADES

- Incremento de los PAS iniciados por la labor fiscalizadora de las ODS, el cual representa un 39% de los PAS resueltos en el periodo a reportar.

- Incremento de un 113% de los PAS iniciados por la Dirección de Fiscalización debido a la fiscalización de normativa relativa a VMA y BGC así como la atención de denuncias (2021: 62 PAS, 2022: 132, en el mismo periodo).

2. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA LOGRAR EFICIENCIA EN LA PROVISIÓN DEL SERVICIO ?

2.1 MEJORA DE PROCESOS (REDUCCIÓN DE PASOS EN EL PROCESO)

- Elaboración de un flujograma para identificar los cuellos de botella.

- Mapear los ingresos de los PAS y pre-clasificarlos mediante una ponderación de dificultad.

- Revisión técnica y legal del expediente digital en simultáneo.

2.2 REDUCCIÓN DE TIEMPOS

Se ha mantenido los tiempos de atención de los expedientes PAS.

2.3 REDUCCIÓN DE COSTOS

Con la instauración del trabajo remoto y la virtualidad, hay reducción de costos.

2.4 ATENCIÓN OPORTUNA A LA POBLACIÓN

Los expedientes PAS son atendidos dentro del plazo legal. Asimismo, se ha implementado el Registro de Sanciones, el cual permite la consulta exclusiva de los expedientes PAS, a fin de tener la certeza de los antecedentes de las infracciones, así como de la fecha en la cual se configura la reincidencia como agravante de sanción.

3. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO ?

3.1 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

Óptima, se prioriza la motivación del acto administrativo a través de los informes de decisión, en el cual se

detallan y

se responden los argumentos de los administrados y forman parte de las resoluciones notificadas.

3.2 MEDIDAS ADOPTADAS

Continuar con la calidad de los informes de decisión y las resoluciones emitidas en cuanto a la motivación para declarar la responsabilidad del administrado y los criterios de cálculo de las multas a imponer.

3.3 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL FINALIZAR LA GESTIÓN

Óptima, el 94%

de las resoluciones impugnadas en primera instancia fueron confirmadas por la instancia superior.

4. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO , RESUELVE EL PROBLEMA DE LA POBLACIÓN (EFICACIA) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

4.1 OBJETIVOS ESTABLECIDOS AL INICIO DE LA GESTIÓN

- Atención oportuna de los expedientes PAS, tomando en cuenta el incremento de estos.

- Sistematización de los criterios resolutivos, evitando la subjetividad.

- Retroalimentación de los criterios resolutivos con las áreas instructoras.

- Mejora en el proceso de atención de los recursos de reconsideración.

- Clasificación de los escritos denominados ¿recursos de reconsideración¿ por los administrados cuando no presentan nueva prueba.

- Elevación oportuna de los expedientes PAS al superior jerárquico para su evaluación.

- Sistematización de los requisitos para la aceptación de las solicitudes de compromiso de cese presentadas por los administrados.

4.2 OBJETIVOS LOGRADOS AL FINAL DE LA GESTIÓN

Se ha trabajado

en cada uno de los objetivos señalados teniendo resultados satisfactorios, lo

cual no solo se ha visto reflejado en la calidad sino en la eficacia de la sanción impuesta, debido a que en el periodo a reportar soloun 23% de resoluciones de sanción han sido apeladas.

5. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE EL SERVICIO MEJORE SU ENTREGA A TIEMPO O CONVENIENTE (OPORTUNIDAD) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

5.1 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

Óptima; sin embargo, a inicios del periodo a reportar (mayo de 2022) aún no se reflejaba el incremento en los PAS iniciados por las ODS, el cual se dio a inicios del segundo semestre del año en curso.

5.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA BRINDAR UN SERVICIO OPORTUNO

-

La mejora en nuestros procesos de atención señalados en el numeral 2.1

-

Enfocarnos en los objetivos para la sistematización de los criterios resolutivos.

5.3 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO A FINALIZAR LA GESTIÓN

Se ha trabajado en paralelo para la obtención de cada una de las medidas propuestas teniendo resultados satisfactorios.

6. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO A CARGO PARA ASEGURAR EL USO ADECUADO DE RECURSOS FINANCIEROS (ECONOMÍA) EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO ?

6.1 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL INICIAR LA GESTIÓN

Se contaba con un presupuesto limitado.

6.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA EL USO ADECUADO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS

Se

optimizaron los recursos asignados.

6.3 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL FINALIZAR LA GESTIÓN

Se aseguró el financiamiento para el cumplimiento de las acciones relacionadas con el servicio.

Detalle del cumplimiento del servicio: FISCALIZACIÓN DE LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE MANERA OBJETIVA A LOS ADMINISTRADOS A NIVEL NACIONAL

1. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA COBERTURA EN EL SERVICIO ?

1.1 ESTADO EN QUE SE ENCONTRÓ EL SERVICIO PUBLICO

Las fiscalizaciones se realizaban en dos etapas de acuerdo con los informes emitidos.

1.2 PRINCIPALES INDICADORES

Fiscalización de la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento de manera objetiva a los administrados a nivel nacional (% de medidas correctivas implementadas). A noviembre de 2022, el 39.4% de medidas correctivas han sido implementadas.

1.3 MEDIDAS ADOPTADAS

Cambios en la normativa, particularmente en el Reglamento general de fiscalización y sanción (en el que establece la emisión de un solo informe), así como priorizar las fiscalizaciones de sede.

1.4 RESULTADOS LOGRADOS EN LA POBLACIÓN

Para este periodo se contribuyó a la mejora a nivel nacional de la prestación de los servicios, ya que fueron 37 Empresas Prestadoras que implementaron medidas correctivas, lo que impacta en la mejora de prestación de los servicios para aproximadamente 18.5 millones de personas.

1.5 LIMITACIONES Y DIFICULTADES

La atención de requerimientos de Fiscalía, Defensoría del Pueblo, del Congreso de la República.

2. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA LOGRAR EFICIENCIA EN LA PROVISIÓN DEL SERVICIO ?

2.1 MEJORA DE PROCESOS (REDUCCIÓN DE PASOS EN EL PROCESO)

Se ha priorizado las fiscalizaciones de sede, que implica no realizar trabajo en campo, así como cambios normativos en el reglamento general de fiscalización y sanción.

2.2 REDUCCIÓN DE TIEMPOS

La reducción de tiempos ha permitido incrementar el número de fiscalizaciones de sede en comparación con años anteriores.

2.3 REDUCCIÓN DE COSTOS

Se ha reducido los costos logísticos y administrativos que implicaban las supervisiones de campo.

2.4 ATENCIÓN OPORTUNA A LA POBLACIÓN

Entre las fiscalizaciones se encuentran las relacionadas a atenciones de la población, como por ejemplo: aniegos, corte de servicio de agua potable, cobros excesivos y atención oportuna frente a problemas operacionales o de calidad del agua frente a la población, como por ejemplo lo sucedido el 13 de junio, con el derrame de 34 toneladas de concentrado de zinc en el río Chillón a la altura de la provincia de Canta, ante ello se programó dos supervisiones de emergencia en el ámbito rural y a la PTAP Chillón.

3. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO ?

3.1 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

Para el proceso de fiscalización cuenta con la certificación ISO 9001:2015 con la finalidad de seguir mejorando continuamente como organismo regulador, fiscalizador.

3.2 MEDIDAS ADOPTADAS

Se obtuvo la recertificación para el proceso Fiscalización de la prestación y gestión de los servicios

3.3 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL FINALIZAR LA GESTIÓN

Actualmente la prestación de servicios de saneamiento cuenta con altos estándares de calidad, que cumplan con las necesidades de más peruanos y peruanas.

4. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO , RESUELVE EL PROBLEMA DE LA POBLACIÓN (EFICACIA) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

4.1 OBJETIVOS ESTABLECIDOS AL INICIO DE LA GESTIÓN

Incrementar las fiscalizaciones operacionales, es decir aquellas fiscalizaciones vinculadas a los procesos de tratamiento y distribución de agua potable.

Mantenimiento y buen uso de la infraestructura de los servicios de saneamiento, entre otros, con la finalidad de mejorar los servicios de saneamiento brindados a la población.

4.2 OBJETIVOS LOGRADOS AL FINAL DE LA GESTIÓN

Para el periodo febrero a noviembre 2022, se alcanzaron las metas relacionadas a las fiscalizaciones operacionales.

5. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE EL SERVICIO MEJORE SU ENTREGA A TIEMPO O CONVENIENTE (OPORTUNIDAD) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

5.1 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

Las fiscalizaciones se realizaban en dos etapas de acuerdo con los informes emitidos.

5.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA BRINDAR UN SERVICIO OPORTUNO

Mejorar el proceso de fiscalización con la emisión de un solo informe.

Atención de emergencia de fiscalizaciones no programadas.

5.3 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO A FINALIZAR LA GESTIÓN

Cumplimiento de las actividades y metas relacionadas a la fiscalización.

6. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO A CARGO PARA ASEGURAR EL USO ADECUADO DE RECURSOS FINANCIEROS (ECONOMÍA) EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO ?

6.1 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL INICIAR LA GESTIÓN

Se contaba con recursos financieros limitados.

6.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA EL USO ADECUADO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS

Se solicitó la asignación de presupuesto.

6.3 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL FINALIZAR LA GESTIÓN

Se asignó mayor presupuesto, para la contratación de servicios en favor de mejorar a nivel nacional la prestación de los servicios.

Detalle del cumplimiento del servicio: NIVELES TARIFARIOS SOSTENIBLES PARA LOS PRESTADORES

1. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA COBERTURA EN EL SERVICIO ?

1.1 ESTADO EN QUE SE ENCONTRÓ EL SERVICIO PUBLICO

Al inicio del periodo, se contaba con una ejecución pendiente de 10 estudios tarifarios. Se contaba con una programación de 50 simulaciones de tarifas de pequeñas ciudades, así como 40 asistencias técnicas para el ámbito rural. Asimismo, 13 revisiones de estudios tarifarios programadas en el marco del Decreto de Urgencia 036-2020, de las cuales se habían ejecutado cuatro (EPSEL, EMAPACOP, SIERRA CENTRAL, SEDACUSCO del 19/04/2022 al 01/05/2022). Asimismo, no se efectuaba un seguimiento de las inversiones de las empresas prestadoras para reducir la brecha de ejecución de inversiones del estudio tarifario.

1.2 PRINCIPALES INDICADORES

Número de empresas prestadoras con estudio tarifario vigente.

1.3 MEDIDAS ADOPTADAS

A raíz del levantamiento de las restricciones sanitarias, se inició el desarrollo de asistencias técnicas presenciales para la elaboración del Plan Maestro de Optimizado (PMO) y seguimientos de estudios tarifarios presenciales. Ello contribuyó a facilitar la presentación de PMO por parte de las Empresas Prestadoras de Saneamiento para el inicio de la revisión tarifaria y el seguimiento de estudios.

1.4 RESULTADOS LOGRADOS EN LA POBLACIÓN

-

Se han aprobado 2 estudios tarifarios de empresas prestadoras.

-

Se culminó la revisión de 9 estudios tarifarios de empresas prestadoras en el marco del DU 036-2020.

-

Se han

presentado dos informes del seguimiento de inversiones.

Informe 1: Seguimiento de inversiones. Informe 2: Avance de automatización del seguimiento de inversiones

-

Se ha presentado un Informe de determinación de las Funciones de costos.

-

Se han presentado 29 simulaciones de niveles tarifarios en Pequeñas Ciudades.

-

Se han ejecutado 9 asistencias técnicas para la elaboración del PMO a las empresas prestadoras.

-

Se ha brindado asistencias técnicas para la aplicación de cuota familiar en organizaciones comunales del ámbito rural a fin de contribuir a la sostenibilidad y mejora de la calidad de los servicios de agua potable y saneamiento.

-

Se efectuó el seguimiento de la implementación del estudio tarifario aprobado para 7 empresas prestadoras:

1.5 LIMITACIONES Y DIFICULTADES

- La postergación de la entrada en vigor de disposiciones tarifarias que permitan garantizar la sostenibilidad de los servicios de saneamiento para la población y el equilibrio económico financiero de las empresas. En el marco del Estado de Emergencia Nacional debido al COVID-19, Sunass se vino efectuando la atención de 35 solicitudes de revisiones de estudios tarifarios y había previsto disposiciones tarifarias siguiendo lo establecido por la Resolución N° 016-2020-SUNASS-CD, las cuales entrarán en vigor luego de tres meses de culminado el Estado de Emergencia según lo dispuesto en el Decreto de Urgencia 036-2020.

2. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA LOGRAR EFICIENCIA EN LA PROVISIÓN DEL SERVICIO ?

2.1 MEJORA DE PROCESOS (REDUCCIÓN DE PASOS EN EL PROCESO)

En el marco del Estado de Emergencia

que vivió el país se implementaron asistencias técnicas virtuales, así como acciones de seguimiento de estudios de manera virtual, redundando en una reducción de tiempos del proceso de regulación económica.

2.2 REDUCCIÓN DE TIEMPOS

Se redujo el

tiempo en un rango de 3 a 5 días por Empresa Prestadora cuando se desarrolla la asistencia técnica para la elaboración del PMO de manera virtual. Dicho tiempo es el que se emplea en viajes para el desplazamiento del personal hasta la Empresa Prestadora.

2.3 REDUCCIÓN DE COSTOS

Cuando se efectúan

las acciones de manera virtual, se reduce los costos por los conceptos de pasajes y viáticos del personal a cargo de las asistencias técnicas y elaboración de estudios tarifarios de empresas prestadoras.

2.4 ATENCIÓN OPORTUNA A LA POBLACIÓN

En el marco del desarrollo de

asistencias técnicas virtuales, las Empresas Prestadoras han podido utilizar los medios virtuales para recibir una atención oportuna a sus consultas y presentar solicitudes de revisión tarifaria en un menor tiempo del previsto.

3. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO ?

3.1 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

El proceso de regulación económica

cuenta con una certificación ISO 9001:2015 con lo cual se garantiza la calidad del servicio prestado a las empresas prestadoras.

3.2 MEDIDAS ADOPTADAS

Participación en auditorías del

seguimiento de la gestión de la calidad del proceso de regulación económica, en la cuales se han obtenido resultados satisfactorios.

3.3 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL FINALIZAR LA GESTIÓN

El proceso de regulación económica a la fecha

mantiene la certificación ISO 9001:2015 con lo cual se garantiza la calidad del servicio a las empresas prestadoras.

4. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO , RESUELVE EL PROBLEMA DE LA POBLACIÓN (EFICACIA) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

4.1 OBJETIVOS ESTABLECIDOS AL INICIO DE LA GESTIÓN

Un aspecto importante es que los

estudios tarifarios que proponen las inversiones de las empresas prestadoras tengan aplicación efectiva. Al inicio del periodo, no se contaba con un seguimiento de las inversiones, por lo que no se tenía informes que midan el avance a la fecha.

4.2 OBJETIVOS LOGRADOS AL FINAL DE LA GESTIÓN

Se han presentado dos informes relacionados con el seguimiento de inversiones que ha implementado la Sunass con el objetivo de reducir las brechas de ejecución de las empresas prestadoras:

Informe 1: Seguimiento de inversiones publicado en la Web de Sunass para conocimiento público de las EPS y la población.

https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2022/10/Seguimiento-de-Inversiones-Reporte-241022_web.p...

Informe 2: Avance de automatización del seguimiento de inversiones.

5. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE EL SERVICIO MEJORE SU ENTREGA A TIEMPO O CONVENIENTE (OPORTUNIDAD) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

5.1 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

El proceso de regulación económica garantizaba una entrega oportuna de niveles tarifarios sostenibles para los prestadores al tener una certificación de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 y no tener observaciones de cumplimiento de los requisitos y plazos legales del proceso.

5.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA BRINDAR UN SERVICIO OPORTUNO

Participación en auditorías del seguimiento de la gestión de la calidad del proceso de regulación económica, en la cuales se han obtenido resultados satisfactorios.

5.3 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO A FINALIZAR LA GESTIÓN

El proceso de regulación económica a la fecha mantiene la certificación ISO 9001:2015 con lo cual se garantiza la calidad del servicio a las empresas prestadoras.

6. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO A CARGO PARA ASEGURAR EL USO ADECUADO DE RECURSOS FINANCIEROS (ECONOMÍA) EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO ?

6.1 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL INICIAR LA GESTIÓN

Se contaba con los recursos financieros necesarios para el cumplimiento de las acciones vinculadas al servicio.

6.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA EL USO ADECUADO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS

Con la finalidad de optimizar los recursos financieros, se realiza el seguimiento de la ejecución, así como también la verificación de los certificados de crédito presupuestario.

6.3 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL FINALIZAR LA GESTIÓN

Se aseguró el financiamiento para el cumplimiento de las acciones relacionadas con el servicio.

Detalle del cumplimiento del servicio: ORIENTACIÓN DE USUARIOS

1. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA COBERTURA EN EL SERVICIO ?

1.1 ESTADO EN QUE SE ENCONTRÓ EL SERVICIO PUBLICO

La plataforma de atención a usuarios de la Sunass contaba con 31 oficinas a nivel nacional que, si bien estaban conectadas a un sistema de registro y base de datos única, no se hallaban interconectadas a través de un único sistema del contact center multicanal. Por otro lado, las oficinas no se encontraban debidamente implementadas para poder retomar la atención presencial tras el levantamiento paulatino de las restricciones sanitarias que fue dando el Gobierno Central

1.2 PRINCIPALES INDICADORES

Satisfacción de los usuarios con la atención brindada por la Sunass. El sistema de orientación a usuarios que tiene implementando la institución contempla una medición permanente de este indicador, e inmediata, al incorporar una encuesta telefónica al finalizar cualquier atención que se brinde a un usuario a través de dicho canal.

1.3 MEDIDAS ADOPTADAS

Con la finalidad de retomar la atención presencial de forma apropiada, a raíz del levantamiento de las restricciones sanitarias, la institución implementó un sistema de atención digital (a través de la programación de citas) y otro de gestión de colas, además de realizar la adecuación física de sus oficinas. Ello contribuyó a facilitar la atención ordenada de los usuarios procurando el resguardo de la salud de los usuarios y de los colaboradores de la institución abocados a orientar y facilitar la solución de sus problemas con los servicios de saneamiento. Por otro lado, se integró la plataforma de atención a usuarios en un único sistema multicanal de contact center, al que se incorporó el canal de atención vía WhatsApp institucional para el reporte de problemas operativos de los usuarios, permitiendo una identificación más rápida de las ubicaciones donde se presentan estos, gracias a la georreferenciación que permita dicha red social.

Entre otras medidas adoptadas a fin de incrementar la cobertura, la Sunass implementó su plataforma de atención al usuario con enfoque intercultural bilingüe en quechua. De esta manera, busca fortalecer su acercamiento a la población usuaria y responder a su derecho de ser atendido en su idioma originario. ¿Sunass Yanapakuq (Sunass te ayuda)¿ es la plataforma a través de la cual se brinda orientación sobre sus derechos y deberes a los usuarios quechuahablantes, por lo canales telefónicos y la página web.

1.4 RESULTADOS LOGRADOS EN LA POBLACIÓN

Para el período que toca reportar, la totalidad de usuarios atendidos alcanza los 76,840, y se estima que para todo el año se lograría superar la cantidad de orientaciones del año 2021, esperando llegar a más de 90 mil usuarios.

1.5 LIMITACIONES Y DIFICULTADES

La principal limitación, a pesar del levantamiento de las restricciones sanitarias que habían sido impuestas a consecuencia de la pandemia, siguió siendo el riesgo al contagio que se mantuvo latente. De hecho, muchos colaboradores abocados a la atención a usuarios se vieron afectados mermando la capacidad operativa de las oficinas en sus plataformas de atención a usuarios. Por otro lado, si bien la institución ha avanzado en la implementación de un sistema único digital, integrado mediante telefonía IP, existen ámbitos o localidades donde la conectividad de los usuarios es baja y con poco acceso a internet. En ese sentido, muchas de las acciones remotas (charlas, talleres, microaudiencias, etc.), que se realizaban en el marco del programa ¡Participa, vecino!, y el Programa Educativo, se vieron en cierta medida afectadas debiéndose reprogramar muchas actividades.

2. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA LOGRAR EFICIENCIA EN LA PROVISIÓN DEL SERVICIO ?

2.1 MEJORA DE PROCESOS (REDUCCIÓN DE PASOS EN EL PROCESO)

La integración del sistema de atención a usuarios a través de una plataforma digital de call y contact center, multicanal, ha permitido hacer más eficiente el registro, monitoreo y seguimiento de las orientaciones y de los casos o problemas con los servicios de saneamiento que son presentados por los usuarios y usuarias. Por otro lado, el canal de atención telefónico cuenta ya no solo con números específicos para cada ciudad (también integrado a dicha plataforma multicanal) sino que el número telefónico único, institucional (el Fono Sunass) y la línea gratuita 0-800, se conecta automáticamente a las distintas Oficinas Desconcentradas de Servicios, en función de la procedencia de la llamada telefónica.

2.2 REDUCCIÓN DE TIEMPOS

Si bien no existe un estudio específico en relación al ahorro del tiempo que ha permitido la implementación de este sistema de atención multicanal, se estima en un 50% la reducción del tiempo dedicado para el registro de las orientaciones ya que, al estar integrados los sistemas de call center y contac center, esta acción se da de manera automática puesto que la información que ingresa al sistema se va completando durante la atención telefónica misma, permitiendo identificar algunos datos del usuario en caso hubiese sido atendido con anterioridad. Ello facilita el seguimiento de los casos cuando son atendidos por distintos orientadores, por ejemplo, generando una reducción de tiempos no solo para los propios operadores de la Sunass, sino también (y sobre todo) para los usuarios.

2.3 REDUCCIÓN DE COSTOS

La implementación de estos sistemas digitales de atención multicanal tienen la finalidad de mejorar la eficiencia en la atención a usuarios, buscando de esa manera incrementar el número de orientaciones.

Y, a mayor número de usuarios que son orientados con el mismo presupuesto, hace más costo-eficiente el servicio brindado puesto que el costo unitario de atención por usuario será menor.

2.4 ATENCIÓN OPORTUNA A LA POBLACIÓN

Este sistema de atención

multicanal contempla la identificación y registro de casos o problemas operativos con los servicios que sean de alcance general (que afectan a un grupo de usuarios), y la activación oportuna del equipo de Sunass Móvil. Este equipo, integrado por los máximos responsables de las distintas direcciones (Fiscalización, Usuarios, Supervisión, Regulación, etc.), y órganos de apoyo (Comunicaciones, Administración, etc.), activa su mecanismo de respuesta inmediata con la finalidad de atender oportunamente los problemas con los servicios que son reportados por los propios usuarios o difundidos a través de los distintos medios de comunicación.

3. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO ?

3.1 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

El índice que se utiliza para

medir este aspecto relacionado a la calidad del servicio que brinda, es el de satisfacción de los usuarios con la atención de la Sunass. Al inicio del período que se reporta, se tenía un índice del 65.1% de usuarios satisfechos con la atención de la Sunass, a nivel nacional (según el estudio de satisfacción realizado por la empresa IMASEN, en diciembre de 2021). Una de las conclusiones que mostró la encuesta realizada, confirmaba la correlación que existe entre la satisfacción de los usuarios con la atención o solución a sus problemas por parte de la empresa prestadora de agua y la satisfacción de los usuarios que fueron también atendidos por la Sunass. No obstante, la calificación que brindaron los usuarios a Sunass tuvo una calificación e impacto positivos. En esa línea, es importante resaltar que las características diferenciadoras que distinguían a la Sunass de la atención brindada por las empresas de agua radicaban en: i) la satisfacción con el nivel de conocimiento que maneja el personal de la Sunass que atiende a los usuarios (77.6%); ii) el manejo de la información (76.4%); y, iii) la rapidez en la gestión de solución de los problemas reportados (73%).

3.2 MEDIDAS ADOPTADAS

Debido a que la satisfacción

final de los usuarios con la atención que se les brinda para la solución de sus problemas se ve también influenciada por la calidad de la atención que los prestadores de los servicios de saneamiento les brindan, los equipos de orientación de la Sunass afianzaron el trabajo de asistencia a los prestadores con la finalidad de que también puedan mejorar la propia atención a sus usuarios. En ese sentido, como parte de las actividades operativas se realizaron acciones de fortalecimiento de capacidades, talleres, charlas, reuniones informativas, acerca de procedimientos y atención de reclamos, así como otros aspectos normativos relacionados.

3.3 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL FINALIZAR LA GESTIÓN

Una nueva evaluación a partir de la encuesta de satisfacción con la atención brindada por la Sunass se encuentra en curso. Los resultados del servicio contratado serán presentados en la segunda semana de diciembre del presente año.

4. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO , RESUELVE EL PROBLEMA DE LA POBLACIÓN (EFICACIA) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

4.1 OBJETIVOS ESTABLECIDOS AL INICIO DE LA GESTIÓN

La meta de atención a usuarios para el presente año se ha establecido en 89,509 orientaciones efectivas. Por otro lado, en relación con otro tipo de actividades que están muy relacionadas al servicio de atención de reclamos de manera oportuna y eficaz de los usuarios del ámbito urbano y rural, como son las actividades de participación ciudadana a través del programa ¡Participa, vecino! que se viene implementando desde junio de 2020, para el presente año se estableció como metas la realización de 349 microaudiencias y 825 charlas y/o talleres de participación ciudadana.

4.2 OBJETIVOS LOGRADOS AL FINAL DE LA GESTIÓN

Para el período que toca reportar, se tiene 76, 849 usuarios atendidos, y se estima que para todo el año se lograría superar la cantidad de orientaciones del año 2021, esperando llegar a más de 90 mil usuarios.

En relación a las acciones de participación ciudadana, para el mismo periodo por el cual se reporta, se han realizado 314 microaudiencias y 888 charlas y talleres como parte del programa ¡Participa, vecino!

5. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE EL SERVICIO MEJORE SU ENTREGA A TIEMPO O CONVENIENTE (OPORTUNIDAD) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

5.1 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

El servicio, desde hace unos años, ciertamente se ha venido entregando de forma óptima y la tendencia en relación al número de atenciones a usuarios, antes de la pandemia, era creciente. A partir de la pandemia, la Sunass implementó determinadas acciones con la finalidad de no dejar desatendida a una población que se había visto impactada por la crisis sanitaria, implementando el seguimiento y monitoreo a las acciones que buscaron asegurar el abastecimiento adecuado y oportuno en las zonas más vulnerables.

5.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA BRINDAR UN SERVICIO OPORTUNO

La institución afianzó el trabajo de participación ciudadana, con su programa ¡Participa, vecino! logrando involucrar a los propios usuarios en la solución de sus problemas con los servicios a través del enlace o coordinación con los prestadores.

Por otro lado, se siguió trabajando en la identificación, atención oportuna de los problemas operativos, y seguimiento de casos, a través de Sunass Móvil.

5.3 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO A FINALIZAR LA GESTIÓN

El servicio de atención de reclamos de manera oportuna y eficaz de los usuarios del ámbito urbano y rural se sigue brindando bajo el mismo enfoque y lineamientos establecidos al inicio del presente ejercicio. Lo que se ha logrado identificar es una oportunidad de mejora en el sistema de call y contact center (la plataforma de atención multicanal), que permita automatizar aún más la orientación vía la devolución de llamadas a los usuarios que no lograron contactar a los operadores de la Sunass cuando realizaron su llamada (por encontrarse todas las líneas ocupadas). De esa manera, se buscará mejorar aún más el servicio e incrementar el número de orientaciones.

6. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO A CARGO PARA ASEGURAR EL USO ADECUADO DE RECURSOS FINANCIEROS (ECONOMÍA) EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO ?

6.1 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL INICIAR LA GESTIÓN

Se contaba con recursos financieros limitados para la gestión de la orientación de usuarios. Ello implicó una priorización de acciones con la finalidad de no afectar el servicio principal de atención a los usuarios.

6.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA EL USO ADECUADO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS

-

Con la finalidad de optimizar los recursos financieros, al inicio del periodo que toca reportar, se priorizaron acciones operativas del Plan Anual de Atención a Usuarios, reforzando las actividades de participación ciudadana a través del programa ¡Participa, vecino!, y buscando concretar los encuentros virtuales con grupos de usuarios organizados que permitan, a través de una sola acción, impactar a un mayor número de usuarios que buscaban una solución efectiva a sus problemas con los servicios (principalmente, operativos).

-

Se solicitó la asignación de presupuesto.

6.3 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL FINALIZAR LA GESTIÓN

Se asignaron mayores recursos financieros para asegurar el financiamiento del Plan Anual de Atención a Usuarios.

Detalle del cumplimiento del servicio: REGULACIÓN DIFERENCIADA Y CON ENFOQUE TERRITORIAL IMPLEMENTADA PARA LOS PRESTADORES

1. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA COBERTURA EN EL SERVICIO ?

1.1 ESTADO EN QUE SE ENCONTRÓ EL SERVICIO PUBLICO

-Se contaba con reglamentos diferenciados de calidad, fiscalización y regulación, aplicables a los prestadores de pequeñas ciudades y del ámbito rural.
-Estaba pendiente la aprobación de los reglamentos de reclamos para los usuarios de pequeñas ciudades y del ámbito rural.

1.2 PRINCIPALES INDICADORES

Número de resoluciones de consejo directivo que aprueban disposiciones normativas aplicables en pequeñas ciudades y del ámbito rural.

1.3 MEDIDAS ADOPTADAS

-Evaluar los comentarios recibidos de las partes interesadas respecto a los proyectos normativos sobre reclamos de los usuarios en pequeñas ciudades y el ámbito rural.

-En el marco del convenio interinstitucional con Water For People, se intercambiaron experiencias y se difundió la normativa en los prestadores y actores involucrados en la atención de reclamos en el ámbito rural.

1.4 RESULTADOS LOGRADOS EN LA POBLACIÓN

-Reglamento de Reclamos de los usuarios de las organizaciones comunales por la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito rural, aprobado mediante la RCD N° 034-2022-SUNASS-CD (23/05/22).

-Reglamento de reclamos de los usuarios de los prestadores de servicios en pequeñas ciudades, aprobado mediante RCD N° 084-2022-SUNASS-CD (19/09/22).

1.5 LIMITACIONES Y DIFICULTADES

Una de las principales limitaciones para emitir las regulaciones ha sido la información limitada que se cuenta respecto a la formalización de los prestadores en pequeñas ciudades y del ámbito rural. Principalmente en las pequeñas ciudades, la informalidad de los prestadores es muy significativa, por lo que se pone en riesgo la aplicación adecuada de los reglamentos y la Sunass no cuenta con los instrumentos idóneos para aplicar sanciones.

2. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA LOGRAR EFICIENCIA EN LA PROVISIÓN DEL SERVICIO ?

2.1 MEJORA DE PROCESOS (REDUCCIÓN DE PASOS EN EL PROCESO)

Se ha aprobado el procedimiento ¿Evaluación ex ante de la regulación¿ en el marco de la gestión de procesos y del sistema de gestión de calidad institucional. Este procedimiento desarrolla las etapas y

flujogramas para la elaboración de la Agenda Temprana y los Informes de Análisis de Impacto Regulatorio.

2.2 REDUCCIÓN DE TIEMPOS

A través de la RCD N°

098-2022-SUNASS-CD (24/10/22), se modificó las ¿Disposiciones para la Aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio¿, siendo un cambio fundamental la inclusión de supuestos para las excepciones del AIR, a fin de fortalecer la celeridad en emisión o modificaciones normativas, cuando corresponda.

2.3 REDUCCIÓN DE COSTOS

Las excepciones señaladas en las

Disposiciones para la Aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio permiten reducir los costos (p.e. costos de personal, costos en la realización de la consulta pública temprana, entre otros) porque ya no se realizarían todas las actividades que comprende el Informe AIR, cuando el proyecto normativo no requiera ser incluido en la Agenda Temprana.

2.4 ATENCIÓN OPORTUNA A LA POBLACIÓN

Con la modificación de las

Disposiciones para la Aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio mediante la RCD N° 098-2022-SUNASS-CD, se precisó que la emisión o modificación de disposiciones normativas en una situación de emergencia, por ejemplo, sean exceptuados del proceso del AIR, con lo cual se atiende más rápido a la población en estos casos que ameritan.

3. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO ?

3.1 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

-En el marco

de la implementación del Análisis de Impacto Regulatorio en la Sunass, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2021-SUNASSCD se aprobaron las ¿Disposiciones para la Aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento¿.

-A partir del

año 2022 se estableció implementar las disposiciones del AIR.

3.2 MEDIDAS ADOPTADAS

-A través de

la RPE N° 027-2022-SUNASS-PE se aprobó la Agenda Temprana 2022-2023, la cual lista los problemas públicos con posibles intervenciones normativas que se evaluarán en el presente año. La Agenda Temprana busca otorgar mayor transparencia a las partes interesadas a fin de lograr mayor participación de estas en la elaboración de normas.

- Se vienen realizando consultas públicas tempranas en el marco de la implementación de análisis de impacto regulatorio (evaluación ex ante) a fin de fortalecer el proceso de mejora regulatoria en la emisión de normas.

3.3 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL FINALIZAR LA GESTIÓN

-Modificación del Reglamento General de Tarifas, a través de la RCD N° 033-2022-SUNASS-CD, respecto a los lineamientos de la consulta pública en el proceso de elaboración del Plan Maestro Optimizado a cargo de las empresas prestadoras.

-Actualmente, se vienen elaborando los tres primeros proyectos normativos con sus correspondientes informes de análisis de impacto regulatorio: (i) Comercialización de productos derivados de los servicios de saneamiento; (ii) Reducción de la brecha de micromedición; y (iii) Disposiciones sobre el procedimiento de autorización excepcional.

4. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO , RESUELVE EL PROBLEMA DE LA POBLACIÓN (EFICACIA) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

4.1 OBJETIVOS ESTABLECIDOS AL INICIO DE LA GESTIÓN

-Aprobación de la Agenda Temprana 2022-2023.

-Aprobación de los reglamentos de reclamos para usuarios de pequeñas ciudades y del ámbito rural.

-Cinco (5) informes AIR para el presente año.

-Emisión de disposiciones para asegurar el abastecimiento en cantidad y calidad del agua potable, en caso de interrupciones de los servicios de saneamiento.
- Modificaciónal Reglamento General de Tarifas, a fin de acelerar la ejecución de inversiones por parte de las empresas prestadoras.

4.2 OBJETIVOS LOGRADOS AL FINAL DE LA GESTIÓN

-
Mediante la RCD N° 027-2022-SUNASS-PE se aprobó la Agenda Temprana 2022-2023.

-
Reglamento de Reclamos de los usuarios de las organizaciones comunales por la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito rural, aprobado mediante la RCD N°

034-2022-SUNASS-CD (23/05/22).

-

Reglamento de reclamos de los usuarios de los prestadores de servicios en pequeñas ciudades, aprobado mediante RCD N° 084-2022-SUNASS-CD (19/09/22).

-

El 18/07/2022 se publicó en el portal institucional de la Sunass los tres primeros informes AIR vinculados a: (i) Comercialización de productos derivados de los servicios de saneamiento; (ii) Reducción de la brecha de micromedición; y (iii) Disposiciones sobre el procedimiento de autorización excepcional.

-

Modificación del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento y Anexo N° 4 del Reglamento General de Fiscalización y Sanción, a través de la RCD N° 095-2022-SUNASS-CD (17/10/22), vinculado al abastecimiento y comunicación en casos de interrupciones de los servicios de saneamiento.

-

Mediante la RCD N° 108-2022-SUNASS-CD (14/11/22) se modificó el Reglamento General de Tarifas de los Servicios de Saneamiento brindados por Empresas Prestadoras, con el objetivo de acelerar el procedimiento para la ejecución de inversiones.

5. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE EL SERVICIO MEJORE SU ENTREGA A TIEMPO O CONVENIENTE (OPORTUNIDAD) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

5.1 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

Ante la demora en la designación del nuevo presidente ejecutivo de la Sunass, aun no se contaba con la aprobación de la Agenda Temprana, con lo cual no había claridad respecto a las iniciativas normativas que se trabajarán en el presente año.

5.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA BRINDAR UN SERVICIO OPORTUNO

-

Ante la designación del nuevo PE de la Sunass, el 16/05/22 se aprobó la Agenda Temprana 2022-2023.

-

Se vienen realizando consultas públicas tempranas a fin de que las partes interesadas conozcan oportunamente y aporten a los problemas públicos

identificados por el organismo regulador.

5.3 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO A FINALIZAR LA GESTIÓN

-

Se vienen elaborando los Informes AIR de acuerdo a lo programado en la Agenda Temprana.

-

Se han aprobado los reglamentos de reclamos diferenciados para usuarios de pequeñas ciudades y del ámbito rural, de acuerdo a lo programado en el Plan Operativo Institucional.

6. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO A CARGO PARA ASEGURAR EL USO ADECUADO DE RECURSOS FINANCIEROS (ECONOMÍA) EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO ?

6.1 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL INICIAR LA GESTIÓN

Se contaba con los recursos financieros necesarios para el cumplimiento de las acciones vinculadas al servicio.

6.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA EL USO ADECUADO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS

-

Realizar el seguimiento de los certificados de crédito presupuestario.

-

Adicionalmente, se usó la herramienta Power Bi, que nos facilita el seguimiento de la ejecución presupuestal.

6.3 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL FINALIZAR LA GESTIÓN

Se aseguró el financiamiento para el cumplimiento de las acciones relacionadas con el servicio.

Detalle del cumplimiento del servicio: ÁREAS DE PRESTACIÓN ADECUADAMENTE DETERMINADAS A NIVEL NACIONAL

1. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA COBERTURA EN EL SERVICIO ?

1.1 ESTADO EN QUE SE ENCONTRÓ EL SERVICIO PUBLICO

Se tenía 11 Áreas de Prestación (ADP) aprobadas a nivel nacional, es decir, un 45.8% de departamentos tenían su ADP.

1.2 PRINCIPALES INDICADORES

Porcentaje de departamentos con ADP aprobados. En el presente periodo se aprobaron 10 ADP mediante resolución de la Dirección de Ámbito de la Prestación de la Sunass, esto se sumaría a las 11 ya aprobadas previamente en el año 2021 e inicios del 2022, llegando a tener 21

ADP aprobadas, lo que representa un 87.5% de departamentos con ADP aprobada.

1.3 MEDIDAS ADOPTADAS

Se desarrolló las ADP

conjuntamente con las ODS de la Sunass. Para ello, se propuso un cronograma y estructura de trabajo según la metodología para determinar las ADP.

1.4 RESULTADOS LOGRADOS EN LA POBLACIÓN

Durante el periodo de 9 de mayo al

25 de noviembre de 2022 se aprobaron 10 ADP en los departamentos de: Madre de Dios, Puno, La Libertad, Ucayali, San Martín, Ancash, Piura, Apurímac, Junín y Loreto.

1.5 LIMITACIONES Y DIFICULTADES

- Alta carga laboral del personal

encargado de la evaluación de las solicitudes de ¿Procedimiento de Autorización Excepcional a las Municipalidades para la Prestación de los Servicios de Saneamiento en Pequeñas Ciudades¿, y de las determinaciones del ADP.

- Retrasado en el desarrollo de las resoluciones de aprobación de las ADP ya determinadas y presentadas en Consejo Directivo debido a la dificultad en el cumplimiento del cronograma de formulación del ADP.

2. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA LOGRAR EFICIENCIA EN LA PROVISIÓN DEL SERVICIO ?

2.1 MEJORA DE PROCESOS (REDUCCIÓN DE PASOS EN EL PROCESO)

Ejecución de plantillas de tablas

y cuadros para la sistematización de información, así como la experiencia generada en el acompañamiento de las determinaciones del ADP, ha permitido solucionar algunos temas sobre validación de información rápidamente.

2.2 REDUCCIÓN DE TIEMPOS

Se agilizó el proceso de

sistematización de la información necesaria para el diagnóstico de la caracterización, diseño de oportunidades de infraestructura colectiva y/o operación y mantenimiento colectiva.

2.3 REDUCCIÓN DE COSTOS

La sistematización de la información permite reducir costos en las actividades requeridas para la ejecución del servicio de ADP.

2.4 ATENCIÓN OPORTUNA A LA POBLACIÓN

La determinación del ADP se viene aprobando de acuerdo con la programación institucional. Asimismo, una vez aprobada las ADP, la resolución es remitida a el OTASS, Gobiernos Regionales y Empresas Prestadoras. Cabe precisar que las ADP son no vinculantes.

3. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO EN EL CARGO PARA INCREMENTAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO ?

3.1 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

Documento de determinación de ADP

contemplaba secciones con información no relevante.

3.2 MEDIDAS ADOPTADAS

Realización de reuniones de coordinación permanente y de socialización de resultados preliminares para convenir una mejor estructura del documento de determinación del ADP.

3.3 ESTADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL FINALIZAR LA GESTIÓN

Se dispone de documentos de determinación de ADP estructurados de manera homogénea.

4. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO , RESUELVE EL PROBLEMA DE LA POBLACIÓN (EFICACIA) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

4.1 OBJETIVOS ESTABLECIDOS AL INICIO DE LA GESTIÓN

Finalizar la determinación de las ADP en los 24 departamentos a nivel nacional.

4.2 OBJETIVOS LOGRADOS AL FINAL DE LA GESTIÓN

Al 25 de noviembre, se tiene aprobada la determinación de las ADP en 21 departamentos a nivel nacional.

5. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO PARA QUE EL SERVICIO MEJORE SU ENTREGA A TIEMPO O CONVENIENTE (OPORTUNIDAD) DURANTE EL PERÍODO EN EL CARGO?

5.1 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO AL INICIAR LA GESTIÓN

Desfase en los plazos de entrega de los productos de la determinación del ADP.

5.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA BRINDAR UN SERVICIO OPORTUNO

Se ajustaron los plazos de las metas programadas para las determinaciones de ADP, considerando los plazos

reales que demanda esta actividad y la carga laboral del personal.

5.3 LA SITUACIÓN DE ENTREGA DEL SERVICIO A FINALIZAR LA GESTIÓN

Las 10 ADP se aprobaron de acuerdo con la programación institucional.

6. ¿QUÉ DECISIONES HA TOMADO EN EL PERÍODO A CARGO PARA ASEGURAR EL USO ADECUADO DE RECURSOS FINANCIEROS (ECONOMÍA) EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO ?

6.1 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL INICIAR LA GESTIÓN

Se tenían recursos financieros limitados para realizar los informes de caracterización del ADP.

6.2 MEDIDAS ADOPTADAS PARA EL USO ADECUADO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS

Se solicitó mayor

asignación presupuestal.

6.3 SITUACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS AL FINALIZAR LA GESTIÓN

Se asignaron mayores recursos financieros para financiar la determinación de ADP programadas para el presente año.

VI. ANEXOS DE LOS SISTEMAS DE ADMINISTRATIVOS POR UNIDAD EJECUTORA PRESUPUESTAL.

ANEXOS POR UNIDAD EJECUTORA:

4539

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS

Anexo 1: Sistema Nacional de Planeamiento estratégico.

Anexo 1.1 Presupuesto asignado para Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) del Plan Estratégico Institucional (PEI)

Anexo 1.2 cumplimiento de metas de indicadores de Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) del Plan Estratégico Institucional (PEI)

Anexo 2: Sistema Nacional de Presupuesto Público.

Anexo 2.1 A nivel de Unidad Ejecutora, toda Fuente de Financiamiento

Anexo 2.2 A nivel de Unidad Ejecutora por cada Fuente de Financiamiento.

Anexo 2.3 A Nivel de Unidad Ejecutora por Actividades y Proyectos

Anexo 2.4 Resumen a Nivel de Unidad Ejecutora por Función

Anexo 3: Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones

Anexo 3.1: Inversión pública

Anexo 3.2: Obras

Anexo 4: Sistema Nacional de Contabilidad

Anexo 4.1 Estados de situación Financiera por pliego

Anexo 4.2 Estados de Gestión por pliego.

Anexo 4.3 Estado de Cambios de Patrimonio Neto por unidad ejecutora

Anexo 4.4 Estado de Flujo de Efectivo por unidad ejecutora

Anexo 4.5 PP-1 Presupuesto Institucional de Ingresos

Anexo 4.6 PP-2 Presupuesto Institucional de Gastos

Anexo 4.7 EP-1 Estado de Ejecución del Presupuesto de Ingresos y Gastos

Anexo 5: Sistema Nacional de Tesorería

Anexo 5.1: Cartas Fianzas

Anexo 5.2: Documentos Valorados

Anexo 5.3: Fideicomisos

Anexo 5.4: Saldos de Cuentas.

Anexo 5.5: Titulares y Suplentes de las Cuentas

Anexo 5.6: Últimos Giros Realizados en la Fecha de Corte.

Anexo 6: Sistema Nacional de Endeudamiento

Anexo 7: Sistema Nacional de Abastecimiento

Anexo 7.1: Procedimientos de selección (Convocados)

Anexo 7.2.1: Contratos

Anexo 7.2.2: Contratos de Terceros / Locación de Servicios

Anexo 7.3: Bienes Inmuebles y predios en propiedad

Anexo 7.4: Bienes Muebles:

Anexo 7.5: Bienes Muebles Vehículos / Maquinarias.

Anexo 7.6: Aplicativos Informáticos de la Entidad

Anexo 8: Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos

Anexo 8.1 Personal CAP/CAS/Otras Modalidades

Anexo 8.2 Funcionarios Sancionados.

Anexo 9: Sistema Nacional de Control

Anexo 9.1 Detalle de los informes de Control Posterior por Unidad Ejecutora

Anexo 9.2 Detalle de los informes de Control Simultáneo por Unidad Ejecutora

Anexo 9.3 Detalle de funcionarios con presunta responsabilidad administrativa - entidad