

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento



## **PLAN ANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO – 2024**

En atención al Reglamento de Organización y Funciones (ROF) aprobado mediante Decreto Supremo N° 145-2019-PCM (Sección primera) y mediante Resolución de Presidencia N° 040-2019-SUNASS-PCD (Sección segunda)

**Plan Anual en concordancia con la primera modificación del Plan Operativo Institucional (POI)  
correspondiente al periodo 2024**

15 DE FEBRERO DE 2024

## ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN .....	3
II.	BASE LEGAL.....	4
III.	ESTADO SITUACIONAL .....	5
	3.1 POBLACIÓN OBJETIVO .....	5
	3.2 PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA EN MATERIA DE USUARIOS: DESAFÍOS 2024.....	6
	3.3 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA INTERVENCIÓN DE LA SUNASS EN MATERIA DE USUARIOS... 7	
	<b>3.3.1 Logros vinculados en gestión de las demandas de usuarios/as.....</b>	<b>7</b>
	<b>3.3.2 Logros en acciones de participación ciudadana: ¡Participa, vecino!   Audiencias públicas   Foros de rendición de cuentas .....</b>	<b>10</b>
	<b>3.3.3 Logros en acciones de participación ciudadana: Consejos de Usuarios   Consulta pública ...</b>	<b>10</b>
	<b>3.3.4 Promoción y difusión .....</b>	<b>10</b>
	3.4 LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ANUAL 2024.....	11
	<b>3.4.1 Criterios para la planificación .....</b>	<b>11</b>
	<b>3.4.2 Actualización de las actividades operativas .....</b>	<b>14</b>
	<b>3.4.3 Descripción de actividades operativas y pautas para la programación de metas físicas .....</b>	<b>16</b>
	<b>3.4.4 Lineamientos estratégicos para la programación e implementación del POI 2024 relacionado a las actividades dirigidas a usuarios/as.....</b>	<b>26</b>
	<b>3.4.5 Lineamientos del Programa Educativo “Colegio con agua segura” .....</b>	<b>28</b>
	<b>3.4.6 Concurso Escolar “La Gota de Oro” .....</b>	<b>34</b>
	<b>3.4.7 Actividades con grupos de interés.....</b>	<b>35</b>
	<b>3.4.8 Cronograma de actividades del Programa Educativo “Colegio con agua segura” .....</b>	<b>37</b>
	<b>3.4.9 Expo Agua Educativa .....</b>	<b>39</b>
	<b>3.4.10 Precisiones sobre las actividades operativas relacionadas con el Programa Educativo .....</b>	<b>39</b>
	<b>3.4.11 Lineamientos para la implementación de campañas de promoción .....</b>	<b>41</b>
IV.	OBJETIVOS Y ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES.....	43
	4.1 Objetivos Estratégicos Institucionales .....	43
	4.2 Acciones Estratégicas Institucionales .....	45
	4.3 Actividades Operativas .....	45
V.	PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DESCONCENTRADAS .....	46
	5.1 Programación mensual de actividades del Plan Anual .....	48
	5.2 Programación de actividades operativas del POI por OAU y ODS .....	48
VI.	FINANCIAMIENTO.....	48
VII.	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	50

## PLAN ANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO (PLAN ACTUALIZADO EN CONCORDANCIA CON LA PRIMERA MODIFICACIÓN DEL POI 2024) PERÍODO ENERO – DICIEMBRE 2024

Elaboración: Dirección de Usuarios

### I. INTRODUCCIÓN

El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Sunass, aprobado mediante Decreto Supremo N° 145-2019-PCM (Sección primera) y mediante Resolución de Presidencia N° 040-2019-SUNASS-PCD (Sección segunda), señala que la Dirección de Usuarios es responsable de la elaboración y propuesta del Plan Anual de Atención al Usuario de los Servicios de Saneamiento.

Con Resolución de Consejo Directivo N.º 032-2023-SUNASS-CD, de junio 2023, se aprobó el Plan Operativo Institucional Multianual de la Sunass para el período 2024-2026. Por otro lado, con Resolución N° 0132-2022-SUNASS-CD el 30 de diciembre de 2022, aprobó el Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Sunass para el período 2023-2027, documento de gestión estratégica que contiene los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI), las Acciones Estratégicas Institucionales (AEI), así como la ruta estratégica, que la institución ha previsto en el mediano plazo. A través de dicha resolución, dispuso que el nuevo PEI se implementara a partir del 1 de enero de 2023, y que se actualizara el Plan Operativo Institucional, considerando el marco estratégico establecido en el PEI.

Con Resolución de Consejo Directivo N° 075-2023-SUNASS-CD, del 21 de diciembre de 2023 que aprobó el Plan Operativo Institucional (POI) consistente con el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) correspondiente al periodo 2024. Posteriormente, el 1 de febrero de 2024, con Resolución de Consejo Directivo N° 004-2024-SUNASS-CD, se aprobó la primera modificación al POI 2024, y en razón de ello la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, a través del memorando múltiple N° °00008-2024-SUNASS-OPPM, solicitó a la Dirección de Usuarios la actualización de su Plan Anual.

En ese sentido, la Dirección de Usuarios presenta esta propuesta de Plan Anual consistente con la primera modificación al POI 2024 que, en general, mantiene la misma estructura de actividades operativas contempladas en la primera versión del Plan Anual (que estuvo en concordancia con el POI consistente con el Presupuesto Institucional de Apertura – PIA que fue aprobado para el presente año). En línea con la política y misión institucional, y con los desafíos institucionales establecidos en el PEI, busca aportar en el incremento de la valoración de los servicios de saneamiento, por parte de los ciudadanos y ciudadanas, y en la consecuente mejora de la prestación de los servicios de saneamiento.

El presente documento parte de la misión de la Sunass que resume el rol central de la institución, la población a la que dirige sus acciones, y la forma de satisfacer las necesidades de esta, en relación con los servicios de saneamiento. La misión institucional es “Asegurar la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural, en condiciones de calidad, para contribuir a la inclusión social y a la conservación del ambiente”.

Las acciones propuestas en este Plan, a través de sus dieciocho (18) actividades operativas, están orientadas a brindar una atención oportuna a los problemas que presenten los usuarios con los servicios, y en realizar una gestión eficaz, en las instancias que corresponda, que permita mejorar la calidad de la prestación e incrementar la valoración que tienen los usuarios y las usuarias hacia el recurso, el agua potable, y hacia los servicios que reciben.

**El punto más relevante de este plan actualizado está relacionado con el nuevo enfoque de trabajo que se le dará, a partir de este año, al Programa Educativo tras los resultados obtenidos en 2023 con la implementación del proyecto piloto “Colegio con agua segura” en Lima Metropolitana y Callao, y en la región Apurímac.** Este 2024, el Programa Educativo se renueva e incorpora a sus ejes de acción los temas de agua segura, buen uso y reúso ambientalmente responsable, buscando que más instituciones educativas a nivel nacional valoren los servicios de agua potable y saneamiento, y se forje una nueva generación de usuarios y usuarias responsables. En ese sentido, este plan incorpora los lineamientos y pautas específicas para la implementación del Programa Educativo en todas las ODS y OAU de la Sunass.

Por otro lado, esta versión del Plan Anual de Atención a Usuarios presenta algunas precisiones relacionadas con las actividades de sensibilización, con la finalidad de que las ODS y OAU tengan claridad respecto de los temas y acciones que estarían comprendidas en la actividad operativa “Acciones de sensibilización vinculadas a la valoración de los servicios de saneamiento”.

## II. BASE LEGAL

La base legal del presente Plan se encuentra en la siguiente normativa:

- Decreto Ley N° 25965 a través de la cual se crea la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, en el año 1992; y el Decreto Supremo N° 017-2001-PCM que aprobó el Reglamento General de la Sunass. Si bien el Decreto Ley de creación se enfocaba en una finalidad normativa y de fiscalización sobre la prestación de los servicios, en el Reglamento General sí se establece el objetivo de cautelar los intereses tanto del Estado, de los inversionistas y de los usuarios, y pone énfasis en la protección de los derechos e intereses de estos últimos y en garantizar el libre acceso a los servicios de saneamiento. Son sobre esos temas, precisamente, que se orientan las acciones propuestas en el presente Plan.
- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, aprobada en el año 2000; así como el Decreto Supremo N° 042-2005-PCM con el que se aprueba el Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos. A través de la Ley Marco se establecen las funciones que se le asigna a la institución, como ente regulador de los servicios de saneamiento (entre ellas la supervisora, reguladora, normativa, fiscalizadora y sancionadora, la de solución de controversias, y la de solución de reclamos de los usuarios de los servicios que regula). En ese sentido, las actividades que se proponen en el presente Plan Anual de Atención a Usuarios estarán relacionadas (dependiendo de la naturaleza de la misma actividad) con una o más de dichas funciones. Por otro lado, el Reglamento de la Ley Marco detalla la conformación, mecanismo de elección y funciones de los Consejos de Usuarios como mecanismos de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de cada sector involucrado. A fin de garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en estas normas, el presente Plan también contempla acciones específicas que permitan fortalecer estos órganos consultivos de la institución.
- Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobada mediante Decreto Legislativo N°1280 que fue promulgado en abril del 2016, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA; además, el Decreto Supremo N° 016-2021-VIVIENDA que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley Marco. A través de esta normativa (específicamente, en la Ley Marco), se establece que la Sunass, en su condición de organismo regulador, es el ente encargado de garantizar a los usuarios la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural, en condiciones de calidad, contribuyendo a la salud de la población y a la preservación del ambiente. Y, en el Reglamento, al referirse a la responsabilidad de la prestación de los servicios de saneamiento en los distintos ámbitos, se menciona tanto a las zonas urbanas (aquellas con población de más de 15 mil habitantes), las pequeñas ciudades (zonas urbanas con una población entre 2 mil uno y 15 mil habitantes), y el ámbito rural (zonas con una población menor o igual a 2 mil habitantes). En ese sentido, las actividades del presente Plan estarán orientadas a estos tres ámbitos, tanto para las actividades de orientación, como las de participación ciudadana, y de promoción y difusión.
- Ley N° 31953, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024 publicada el 6 de diciembre de 2023 en el diario oficial El Peruano.
- Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Sunass, aprobado mediante Decreto Supremo N° 145-2019-PCM (Sección primera) y mediante Resolución de Presidencia N° 040-2019-SUNASS-PCD (Sección segunda): señala que la Dirección de Usuarios es responsable de la elaboración y propuesta del Plan Anual de Atención al Usuario de los Servicios de Saneamiento.

- Directiva N° GDI-DES-DI001 “Lineamientos para la Gestión de Desconcentración en la Sunass, en cuyo numeral 7.1.3 señala que “Aprobado el POI anual y con las propuestas de planificación de las ODS ajustadas, la DU, la DF y la DAP, en coordinación con las ODS, deben elaborar y proponer los planes anuales respectivos alineados al POI y al presupuesto institucional, y enviar sus propuestas para revisión a la OPPM”.
- Resolución de Consejo Directivo N°132-2022-SUNASS-CD, publicada el 30 de diciembre de 2022, que aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Sunass correspondiente al período 2023-2027. La relación entre el PEI y el Plan Anual se precisará a detalle en la sección IV del presente documento.
- Resolución de Consejo Directivo N°032-2023-SUNASS-CD, de junio 2023, que aprobó el Plan Operativo Institucional Multianual de la Sunass para el período 2024-2026.
- Resolución de Consejo Directivo N°075-2023-SUNASS-CD, del 21 de diciembre de 2023 que aprobó el Plan Operativo Institucional (POI) consistente con el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) correspondiente al periodo 2024.
- Resolución de Consejo Directivo N° 004-2024-SUNASS-CD, se aprobó la primera modificación al POI 2024

Todas las acciones previstas en el presente Plan, en materia de usuarios, están sustentadas en lo dispuesto por las normas antes mencionadas, buscando garantizar el acceso de los usuarios a los servicios de saneamiento en condiciones de calidad. De esta manera se fundamenta las intervenciones que se especifican en este documento, en materia de usuarios.

### III. ESTADO SITUACIONAL

#### 3.1 POBLACIÓN OBJETIVO

El trabajo de la Dirección de Usuarios está orientado, principalmente, a impactar positivamente en la calidad del servicio de agua y alcantarillado que reciben los ciudadanos y ciudadanas, a nivel nacional. Y, para lograr ello, la Sunass despliega una serie de actividades con distintas instancias o grupos de interés que, en la práctica, terminan constituyéndose en públicos objetivos que, incluso, bien pueden ser primarios o secundarios. El público objetivo primario estará conformado, siempre, por los usuarios y usuarias de los servicios de saneamiento, para todas aquellas actividades y acciones que tiendan a mejorar y/o garantizar la calidad de los servicios de saneamiento. El grupo objetivo secundario, dependiendo de la línea temática, podrá estar conformado por prestadores, y otros grupos de interés cuya acción o intervención pueda tener un impacto (positivo o negativo) en la provisión de los servicios a los usuarios o en la atención a sus consultas y/o solución a sus problemas o demandas.

En ese sentido, según la línea temática o área de intervención a trabajar, se deberá considera como población objetivo a:

- Usuarios (individuales, grupos organizados de usuarios, líderes vecinales).
- Prestadores (empresas, Unidades de Gestión Municipal, organizaciones comunales, JASS, etc.).
- Gobiernos regionales y locales (autoridades regionales y municipales, Áreas Técnicas Municipales, direcciones regionales, gerencias de desarrollo social, etc.).
- Otras instituciones y/o instancias públicas (instituciones de primer nivel de Gobierno, ministerios, direcciones generales, reguladores, Defensoría del Pueblo).
- Instituciones educativas (directivos, docentes, estudiantes).
- Instituciones y/o empresas privadas.
- Medios de comunicación.

### 3.2 PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA EN MATERIA DE USUARIOS: DESAFÍOS 2024

- De acuerdo a un estudio realizado a finales de 2023 a usuarios que fueron atendidos por la Sunass, por la empresa encuestadora IMASEN<sup>1</sup>, la calificación del servicio de agua y alcantarillado que brindan las empresas prestadoras a sus usuarios presentó una caída. Así, la suma del calificativo de muy mala y mala pasó de 38.6, registrado en el año anterior, a 49.1 en 2023.
- Por otro lado, la principal razón por la que acuden los usuarios a la Sunass es para realizar reclamos por cobros excesivos de sus prestadores (1 de cada 2 personas indicó que acudió en 2023 a Sunass, por ese motivo). Dicha percepción de cobros excesivos por parte de la empresa prestadora se habría visto agudizada por la actual crisis económica, el desconocimiento del incremento de la tarifa (en muchos casos), y la falta de control sobre el consumo.
- El mismo estudio arrojó que 2 de cada 3 personas que hicieron un reclamo por cobro excesivo tuvieron un resultado negativo sobre su gestión.
- El contexto económico negativo, además de la valoración negativa hacia los prestadores, así como a incidencia de resultados negativos sobre cobros excesivos, han generado un escenario en el cual el calificativo promedio para la gestión de la Sunass bajó (de acuerdo al estudio de IMASEN) de 3.8 a 3.6. Se debe mencionar, asimismo, que entre las personas que dieron un calificativo negativo a Sunass, 1 de cada 3 obtuvo un resultado negativo al reclamo que habían realizado.
- En ese sentido, se puede identificar que existe una insatisfacción visible y no visible entre los usuarios. Las visibles son aquellas expresiones explícitas de molestia expresadas a través de quejas y reclamos hacia los prestadores del servicio (por mala atención, mal servicio brindado, y por cobros excesivos). Pero también, a nivel de lo no visible (que no es expresado directamente por el usuario a los prestadores o al regulador), se pueden dar expresiones no explícitas, pero que afectan el posicionamiento de las entidades del sector (prestadores, regulador, etc.), y la valoración hacia los servicios, regularmente a través de comunicaciones boca a boca que se da entre los usuarios, lo cual incrementa la desconfianza hacia la provisión de los servicios y sobre los mecanismos que tiene la regulación. Es por ello que la información y, sobre todo, la orientación a la ciudadanía juega un rol importante en la gestión de usuarios.
- Para 2024, entonces, se debe buscar un mayor impacto y alcance de las actividades de orientación, participación ciudadana y promoción y difusión. Las ODS y OAU deben priorizar sus actividades en sectores críticos (baja continuidad y presión, calidad de agua, colapsos de redes, oposición a la micromedición, otros).
- Se debe buscar una mayor capacidad de atención a los problemas ciudadanos. Con la implementación del Fono Sunass 1899 se espera optimizar la gestión de la demanda y ampliar la oferta de nuestros servicios, lo que permitirá cubrir mayor territorio e interactuar con más usuarios y prestadores.
- Es necesario fortalecer los canales de alerta temprana para atender demandas. A través de alianzas estratégicas en los territorios (municipios, juntas vecinales, líderes comunales, colegios, organizaciones sociales).
- Asimismo, se debe procurar el fortalecimiento de los canales de atención de los mismos prestadores. A través de asistencias técnicas a estos se debe seguir buscando que mejoren su atención a sus usuarios/as y así velar por el respeto de los derechos de los usuarios.
- En ese sentido, el fortalecimiento del vínculo usuario-prestador-regulador para una mayor valoración de los servicios, se torna importante. A través de la implementación de la consulta pública, ¡Participa, Vecino!, la socialización de los proyectos de estudios tarifarios y del Programa Educativo (Colegio con Agua segura, por ejemplo), se deberá seguir trabajando este aspecto en 2024.
- En conclusión, la Dirección de Usuarios plantea dos desafíos principales:

---

<sup>1</sup> "Encuesta sobre el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención que recibieron de la Sunass a través de su plataforma de atención en el año 2023". Estudio cuantitativo realizado por la empresa encuestadora IMASEN, en diciembre de 2023, por encargo de la Dirección de Usuarios (total de entrevistas efectuadas entre usuarios que fueron atendidos por la Sunass: 1,700).

- **Ampliar la presencia institucional a nivel nacional:**
  - A partir de la priorización de actividades de orientación, participación ciudadana, y de promoción y difusión, con usuarios/as de sectores críticos (baja continuidad y presión, mala calidad de agua, colapsos de redes, oposición a la micromedición, entre otros).
  - A través de la implementación de tres (3) nuevas Oficinas de Atención a Usuarios/as en los distritos de Ate, Breña y Surquillo, a partir del segundo trimestre.
  - A través de la incorporación progresiva de nuestros servicios de orientación, y de atención de las demandas presentadas por usuarios/as, a la Plataforma MAC de la PCM (a partir del segundo trimestre).
  - A partir de una mayor promoción de la línea corta del Fono Sunass 1899 (como canal de comunicación gratuito para usuarios/as), y del WhatsApp institucional (para problemas operativos, principalmente).
- **Ampliar el alcance de “Colegio con Agua Segura” a nivel nacional:**
  - A partir de la incorporación de un nuevo componente y esquema de trabajo al Programa Educativo de la Sunass, como es el de limpieza, cuidado y mantenimiento de la infraestructura de almacenamiento y reservorios de agua, por las instituciones educativas; y el de la medición periódica del cloro residual a cargo de los propios brigadieres del agua.
  - A través de una mayor coordinación con los sectores Educación y Salud, y de la convocatoria a nuevos aliados estratégicos que permitan dotar de colorímetros visuales a los colegios participantes, y brindarles el acompañamiento técnico necesario para su mejoramiento y para la implementación de buenas prácticas de cuidado, ahorro y reúso del agua potable.

### 3.3 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA INTERVENCIÓN DE LA SUNASS EN MATERIA DE USUARIOS

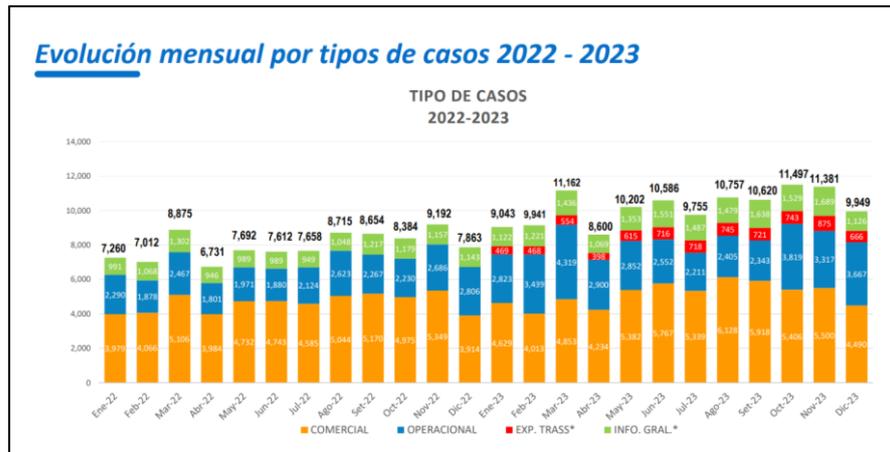
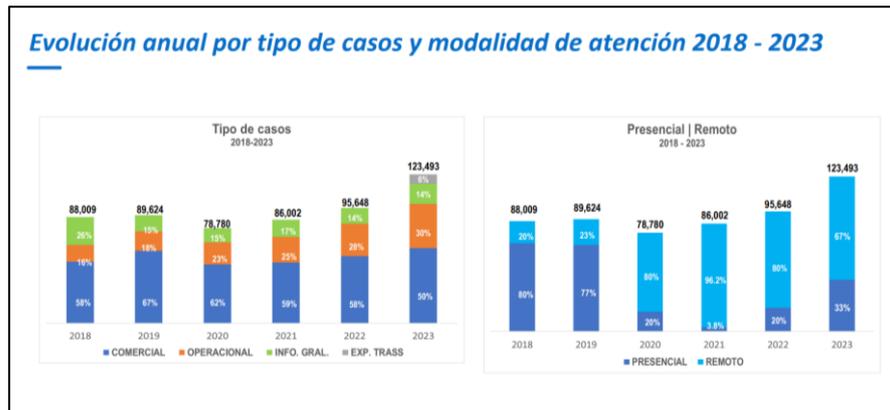
#### 3.3.1 Logros vinculados en gestión de las demandas de usuarios/as

- En 2023, la Sunass brindó 123 mil 493 **orientaciones** (29% más que lo hecho en 2022 y 40% más que el promedio de los últimos 5 años). La mayoría fue por consumo elevado, falta de agua, procedimiento de reclamos, problemas con alcantarillado, expedientes de apelación y problemas con la facturación.





- Las consultas por problemas operativos aumentaron 31% respecto del año anterior. Las consultas comerciales mostraron un incremento de 18%; otras consultas crecieron un 30%. En cuanto a la modalidad de atención, 2 de cada 3 orientaciones se dieron de manera remota.





- Las oficinas que presentaron un mayor incremento, respecto del año anterior, fueron las de Lima provincias (66%), Lima Metropolitana y Callao (51%), Áncash – Chimbote (49%), Pasco (47%) y Tumbes (44%).

### Atención en oficinas por canal de atención 2023

OFICINA SUNASS	Presencial	Teléfono	Redes Sociales	Correo elect.	Mesa partes	Campaña	Prostador	WhatsApp	RESULTADOS 2023		
									TOTAL 2022	CRECIMIENTO 2023	
Amazonas	166	469	21	0	0	200	50	18	924	758	23%
Áncash - Chimbote	1509	575	5	1	0	21	195	21	2327	1566	49%
Áncash - Huaraz	310	620	0	0	0	227	109	11	1277	808	42%
Apurímac	206	184	0	0	3	151	30	0	574	503	14%
Arequipa	1832	1978	42	16	17	203	2158	48	6294	4271	0%
Ayacucho	639	1183	44	111	4	79	119	9	2188	2118	3%
Cusco	1180	1024	0	0	0	22	76	48	2350	2558	-8%
Huancavelica	488	144	0	0	0	40	56	3	731	653	12%
Huánuco	77	981	0	0	0	3	652	16	1729	1755	-1%
Ica	319	1218	6	5	3	0	0	12	1563	1251	25%
Junín	312	3659	3	19	1	123	159	93	4369	3721	17%
La Libertad	898	2243	2	35	4	82	431	153	3848	3169	21%
Lambayeque	1069	2919	0	43	4	1	318	624	4978	5767	-14%
Lima Metropolitana y Callao	13095	43075	44	487	466	492	1617	1151	60427	39986	51%
Lima provincias	1147	2790	2	12	0	530	520	31	5032	3036	66%
Loreto	1124	161	0	0	0	0	38	4	1327	1201	10%
Madre de Dios	202	288	0	0	0	218	115	8	831	661	26%
Moquegua	384	288	0	1	0	178	113	6	970	841	15%
Pasco	162	219	1	0	0	149	50	3	584	400	47%
Piura	1473	7820	17	71	68	0	26	1178	10653	9615	11%
Puno	278	991	1	3	1	25	14	5	1318	1053	26%
San Martín	1355	444	4	3	0	116	8	16	1946	1365	43%
Tacna	1487	2346	2	10	38	0	0	49	3932	3789	4%
Tumbes	450	742	0	1	3	60	12	142	1410	982	44%
Ucayali	593	208	1	0	0	0	0	4	806	721	12%
<b>TOTAL</b>	<b>37330</b>	<b>77841</b>	<b>238</b>	<b>819</b>	<b>621</b>	<b>2922</b>	<b>8868</b>	<b>3856</b>	<b>122493</b>	<b>105446</b>	<b>29%</b>

### Atención en oficinas por tipo de casos 2023

OFICINA SUNASS	Operacional	Comercial	TRASS	INFO. GRAL.	TOTAL
Amazonas	357	422	0	145	924
Áncash - Chimbote	255	1532	34	506	2327
Áncash - Huaraz	371	737	12	157	1277
Apurímac	126	157	0	291	574
Arequipa	453	4045	373	1423	6294
Ayacucho	732	1140	49	267	2188
Cajamarca	170	646	40	249	1105
Cusco	641	1231	373	105	2350
Huancavelica	136	224	2	369	731
Huánuco	384	1002	1	342	1729
Ica	603	462	8	490	1563
Junín	1963	1966	6	434	4369
La Libertad	922	1634	703	589	3848
Lambayeque	2134	2285	57	502	4978
Lima Metropolitana y Callao	16983	31326	5549	6569	60427
Lima provincias	1384	2603	112	933	5032
Loreto	176	1113	21	17	1327
Madre de Dios	162	550	19	100	831
Moquegua	226	591	2	151	970
Pasco	255	162	13	154	584
Piura	5510	4113	112	918	10653
Puno	612	472	0	234	1318
San Martín	288	1041	2	615	1946
Tacna	674	1945	153	1160	3932
Tumbes	930	378	0	102	1410
Ucayali	225	418	46	117	806
<b>TOTAL</b>	<b>36672</b>	<b>62195</b>	<b>7687</b>	<b>16939</b>	<b>123493</b>

- Se habilitó la línea 1899 para el Fono Sunass, como un único número para la atención telefónica, de fácil recordación y gratuito para los usuarios, a nivel nacional. Más de 8,500 usuarios y usuarias atendidos (desde fines de set.).
- El índice de satisfacción de los usuarios con la atención brindada es del 97%. (14,720 usuarios encuestados; 14,224 calificaron la atención como “Muy Buena” / “Buena”). Se cumplió con los indicadores de la Carta de Servicios.

### **3.3.2 Logros en acciones de participación ciudadana: ¡Participa, vecino! | Audiencias públicas | Foros de rendición de cuentas**

- Más de 151 mil familias beneficiadas con los acuerdos logrados en más de 300 microaudiencias.
- Más de 22 mil participantes (entre dirigentes, representantes de la sociedad civil, de prestadoras, autoridades y otras instancias relacionadas a los servicios de saneamiento), en las microaudiencias y más de 840 charlas y talleres organizados por las ODS y OAU.
  - Participantes en charlas y talleres: 17,796 (53% hombres y 47% mujeres).
  - Participantes en microaudiencias: 4,472 (55% hombres y 45% mujeres).
- Se realizaron 15 audiencias públicas, en torno a las cuales se tuvo más de 450 actividades previas a la socialización de los proyectos de estudio tarifario.
- Más de 1,330 participantes en las audiencias públicas.
- Más de 3,400 participantes en reuniones y actividades previas a la audiencia.
- Se realizaron 61 foros de rendición de cuentas, entre las 31 oficinas, a nivel nacional. Más de 1,560 participantes de distintos grupos de interés de cada ODS y OAU (entre autoridades, frentes de defensa, grupos de usuarios, medios de comunicación y otros aliados regionales).

### **3.3.3 Logros en acciones de participación ciudadana: Consejos de Usuarios | Consulta pública**

- Se realizó el proceso de elección de miembros de los Consejos de Usuarios Norte, Centro, Sur y Oriente, en abril; y la juramentación de 19 miembros, en mayo (con excepción de los procesos de las regiones Amazonas, Ayacucho, Ica y Pasco, donde la elección quedó desierta).
- Se aprobaron los Planes Anuales de Actividades de los CU NCSO (agosto-setiembre) y CU Lima (diciembre) con los que, a través de capacitaciones y reuniones en las distintas regiones, buscarán presentar propuestas sobre aguas residuales, acceso a servicios, calidad de prestación, y capacidad de EP.
- Las ODS realizaron más de 130 actividades con los miembros de los Consejos de Usuarios de su región.
- Se brindó asistencia técnica a 18 empresas prestadoras para la elaboración de los planes de consulta pública que debían presentar como parte de sus planes maestros optimizados. Nueve empresas finalizaron el proceso de manera satisfactoria y, además, para seis de esas empresas, sus planes ya fueron aprobados por la Sunass como parte de los proyectos de estudios tarifarios para sus nuevos periodos regulatorios, ya publicados.

### **3.3.4 Promoción y difusión**

- Se logró la participación de 1,014 II.EE. en el Programa Educativo, cuyos docentes y estudiantes recibieron charlas y capacitación sobre el cuidado y ahorro del agua y la valoración de los servicios de saneamiento.
- 811 de esos colegios se inscribieron en el Concurso Escolar, convocándose la participación de 6,671 estudiantes (60% mujeres y 40% hombre), y 611 docentes, los que presentaron 2,045 trabajos en las distintas categorías.
- Se juramentó a un total de 2,010 brigadieres del agua, a nivel nacional.
- Se implementó el proyecto piloto “Colegio con Agua Segura” en 137 colegios de Lima Metropolitana y el Callao (123,372 alumnos/alumnas), de los cuales completaron lo programado 97 colegios (84,658 estudiantes).

- El proyecto incluyó la medición del cloro residual en los colegios, así como la verificación de las condiciones en las que se encuentra la infraestructura (tanques y cisternas de almacenamiento, y acciones de limpieza por parte de las mismas II.EE. Además, se les brindó el acompañamiento para la implementación de un proyecto innovador y su presentación en el Concurso.

### 3.4 LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ANUAL 2024

La Dirección de Usuarios, a través de estos lineamientos, establece las pautas que considera necesarias para potenciar todas las plataformas de atención presencial y no presencial, y que, bajo un enfoque de gestión territorial y a través de campañas, permitan llevar la orientación a las propias sedes de las EP y de otros prestadores del ámbito de pequeña ciudad y rural. Dichas acciones deberán implementarse especialmente en zonas donde la continuidad sea menor, o la presencia institucional sea poca, buscando aliados estratégicos en las juntas vecinales, municipios, comisarías, y otros grupos relevantes como clubes de madres, asociaciones de comerciantes, entre otros. Este enfoque de la orientación como una acción integral, permitirá identificar los hallazgos necesarios para gatillar la articulación con los otros ejes de trabajo, como son el de la participación ciudadana y el de promoción y difusión.

El Consejo Directivo de la Sunass, el 30 de diciembre de 2022, aprobó el Plan Estratégico Institucional (PEI) correspondiente al período 2023-2027 y dispuso la actualización del Plan Operativo Institucional (POI) 2023 consistente con el PIA (considerando el marco estratégico establecido en dicho documento de gestión).

El eje central del PEI es el acceso de los usuarios y usuarias a servicios de saneamiento en condiciones de calidad, y que son ofertados con eficiencia productiva y de acuerdo a las características geográficas donde el servicio es prestado. La misión declarada por la Sunass en el PEI, en ese sentido, es “asegurar la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural, en condiciones de calidad, para contribuir a la inclusión social y a la conservación del ambiente”.

La directiva “Lineamientos para la gestión de la desconcentración en la Sunass”, por otro lado, establece que las direcciones de línea (DAP, DF y DU) deben remitir a las ODS los lineamientos estratégicos previstos para los tres años siguientes, con la finalidad de que estas puedan planificar sus actividades y los recursos que van a requerir.

La Dirección de Usuarios planteó los siguientes criterios y lineamientos para la planificación de las actividades operativas, en temas de gestión de la demanda de usuarios, que estarán a cargo de las Oficinas Desconcentradas de Servicio (ODS) y de sus propias Oficinas de Atención a Usuarios (OAU).

#### 3.4.1 Criterios para la planificación

A nivel institucional, la alta dirección aprobó siete criterios de carácter transversal para considerarse en la programación y de la implementación de las actividades institucionales que realicen las Oficinas Desconcentradas de Servicio (ODS) y las Oficinas de Atención a Usuarios (OAU), en el marco de sus Planes Operativos Institucionales y Planes Anuales de Fiscalización, de Atención a Usuarios y del Ámbito de la Prestación

Cada uno de esos siete criterios suponen determinados aspectos o conceptos relacionados que las ODS y OAU deberán aplicar.

Para el caso específico de las actividades relacionadas con la Dirección de Usuarios, se espera una mayor atención a los criterios 1, 3, 4, 5 y 7, con énfasis en aquellos aspectos que permitan una gestión más eficiente de sus tres componentes temáticos como son i) el de gestión de usuarios; ii) el de participación ciudadana; y, iii) el de promoción y difusión.

**Por gestión eficiente se deberá entender a aquella que contemple una gestión integral de la demanda con enfoque territorial; que permita la optimización de las distintas intervenciones, así como la complementariedad e integración de las distintas actividades operativas; y que permita una adecuada gestión del riesgo y manejo reputacional a través de la presencia institucional permanente.**

Antes de entrar al detalle de los criterios transversales y conceptos asociados que las ODS y OAU deberán tener en cuenta para sus actividades a implementar con usuarios, se debe recordar i) cuáles son las Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) del PEI 2023-2027 con las que están vinculadas las actividades operativas; ii) la priorización de esas AEI; y, iii) la contribución de ellas en los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI).

**Tabla N° 1: Acciones Estratégicas Institucionales para actividades con usuarios/as**

<b>AEI 02.03</b> <b>Sistema de atención optimizado para los usuarios de los servicios de saneamiento</b>	Contempla no solo la atención directa a los ciudadanos a través de la plataforma de orientación multicanal que opera a nivel nacional, sino también la gestión de la demanda de los usuarios a partir del seguimiento a los problemas que presenten y de la búsqueda de una oportuna solución a los mismos, a través de coordinaciones intra e interinstitucionales (estas últimas con los propios prestadores, actores o grupos de interés involucrados en la provisión de los servicios, e incluso), y de la implementación de mecanismos de participación ciudadana.
<b>AEI 03.03</b> <b>Programas de sensibilización sobre el valor de los servicios de saneamiento implementados y dirigidos a los usuarios</b>	Contempla aquellas acciones que la Sunass realiza con la finalidad de promover una cultura de valoración de los servicios de saneamiento y uso racional del agua potable, así como de preservación de los ecosistemas. Las intervenciones buscan impactar en los factores que pueden ser determinantes para incrementar dicha valoración, y a la vez generar un cambio de percepción y comportamiento sobre cuidado del recurso, a través de la promoción y difusión (con charlas, talleres y/o campañas temáticas) sobre buenas prácticas para el ahorro del agua potable, cuidado de las fuentes, deberes y derechos, y otros temas relevantes de los servicios de saneamiento.

Si bien dichas AEI, en el PEI, están directamente relacionadas al OEI 02 Mejorar la oferta de servicios de saneamiento con énfasis en agua potable para la población de zonas urbanas, y al OEI 03 Mejorar la oferta de servicios de saneamiento con énfasis en agua potable para la población de zonas urbanas, respectivamente, la Dirección de Usuarios entiende que las actividades operativas tienen una vinculación transversal con los OEI del 1 al 4 contemplados en el PEI 2023-2027.

Habiéndose precisado esto, en la siguiente tabla se resalta en color azul y celeste aquellos criterios transversales y conceptos asociados, respectivamente, que la Dirección de Usuarios ha identificado como relevantes para la planificación de sus actividades operativas.

**Tabla N° 2: Criterios generales (transversales) y aspectos relacionados para la programación e implementación de actividades operativas del POI 2024**

	1. Sinergia e integración de la gestión de los servicios de saneamiento a nivel territorial.	2. Gestión de riesgos	3. Implementación de espacios y mecanismos de sensibilización y participación de usuarios	4. Fortalecer la cultura de sistematización de información y accesibilidad	5. Promoción de la cultura de calidad de atención de la Sunass a los usuarios y usuarias	6. Fortalecimiento institucional de las ODS	7. Ampliación progresiva de las acciones regulatorias
A	Diagnóstico territorial integral de los servicios de saneamiento.	Conjunto de actividades o medidas orientadas a reducir o eliminar los daños que puedan producir los fenómenos naturales.	Los comunicadores para el desarrollo deben enfocarse en identificar espacios y oportunidades de alianzas para difundir gratuitamente los mensajes de Sunass.	Registrar la información de las acciones realizadas en los sistemas (Contactek, etc.) e informar oportunamente (seguimiento y cierre).	Los comunicadores pueden identificar historias de compañeros/as que son ejemplo de servicio público.	Uso de mecanismos de asociatividad con organizaciones para fortalecer el core de negocio.	Asistencia técnica para la determinación de cuota familiar (prestadores del ámbito rural).
B	Priorización de zonas con más problemas.	Capacitación a las EPS en la gestión de riesgos.	El usuario debe valorar los servicios de saneamiento y estar dispuestos a pagar por ellos.	Impulsar mecanismos de gestión de la información a través del uso de tecnología.	Atención a usuarios oportuna.	Capacitación a los responsables de las ODS en liderazgo y gestión de recursos humanos.	Fiscalizaciones de campo de aspectos operativos y comerciales.
C	Hacer visibles las demandas territoriales.	Seguimiento del uso de fondos y reservas.	Acudir a espacios donde estén los usuarios (prestadores, plazas, mercados, etc.).	Conocer los indicadores de los servicios de saneamiento de su región. En algunos casos, generar la información.	Valorar y poner en relieve la calidad de atención a los usuarios.	Mejorar habilidades del personal en sistemas de información.	Formulación de informes finales de instrucción en plazo.
D	Programar comisiones de servicios conjuntas (entre los equipos de otras áreas).	Seguimiento y fiscalización en el registro del sistema de interrupciones y abastecimiento alternativo.	Promover entre los prestadores (a través de reuniones y/o asistencias técnicas) mecanismos de participación ciudadana y acercamiento a los usuarios y usuarias.	Seguimiento del registro de ATM.	Alinear a las ODS al sistema de certificación ISO.	Conocer la normativa que regula las acciones de Sunass.	Incrementar el alcance de las acciones regulatorias, no solo a las EPS sino a pequeñas ciudades.
E	Mejorar los canales de comunicación entre Sede Central y ODS.	Alerta hechos que repercuten en la reputación de Sunass o propicie crisis mediática o en redes sociales.		Registro oportuno de formatos para contar con indicadores de rendimiento.	Cuando se trate de agua y saneamiento, la Sunass (incluyendo ODS) deben ser referentes para los usuarios y usuarias.	Mejora de la eficiencia y productividad.	Lograr que las organizaciones comunales asistidas por Sunass aprueben la cuota familiar aplicando metodología de Sunass.
F	Conocer el estado de prestación del servicio. Priorización de prestadores o centros poblados a caracterizar.				Posicionamiento en la región. Ser una organización líder y de amplio reconocimiento.	Reevaluación del personal para reasignar funciones que les dé mayor eficiencia.	Preparación de asistencia técnica a las EPS en el marco del nuevo esquema regulatorio. Empresa modelo adaptada.
G	Implementar estrategias, seguimiento para la optimización de ADP.						El proceso de fiscalización y atención de usuarios tiene que darse en todo su ámbito de responsabilidad.
H	Actualización oportuna del ADP (18 meses antes del vencimiento del período regulatorio de la EP).						
I	Gestionar / articular acciones interinstitucionales que favorezcan la solución de problemas de saneamiento.						

### 3.4.2 Actualización de las actividades operativas

En atención a dichos criterios transversales, se plantea 18 actividades operativas para el POI 2024, ubicando a cada una de ellas en el criterio y aspecto asociado.

**Tabla N° 3: Identificación de actividades operativas para el POI Y PLAN ANUAL DE ATENCIÓN A USUARIOS 2024 según criterio y aspecto relacionado**

	CRITERIO TRANSVERSAL	ASPECTOS RELACIONADOS	GESTIÓN DE USUARIOS	PARTIC. CIUD.   ¡PARTICIPA VECINO!	PARTICIPACIÓN CIUDADANA   ACCIONES DE SOCIALIZAC.	CONSEJOS DE USUARIOS	CONSULTA PÚBLICA	PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN PROGRAMA EDUCATIVO
1	Sinergia e integración de la gestión de los servicios de saneamiento a nivel territorial.	Priorizar zonas con más problemas. Visualizar demandas territoriales.					11. Acciones de información del Plan de Consulta Pública.	
2	Gestión de riesgos							
3	Implementación de espacios y mecanismos de sensibilización y participación de usuarios.	Promover acciones que favorezcan el acercamiento con usuarios. Promover presencia del prestador donde estén los usuarios. Identificar espacios, oportunidades, y alianzas que permitan difundir los mensajes de SUNASS.		4. Realización de charlas para la identificación de problemas en los servicios de saneamiento. 5. Realización de micro audiencias con usuarios/as, prestadores y otros actores involucrados.	6. Realización de audiencia pública sobre el proyecto de estudio tarifario. 7. Realización de foros de rendición de cuentas.	8. Acciones de soporte al Consejo de Usuarios para la implementación de su Plan Anual de Actividades. 9. Organización del proceso electoral de miembros del Consejo de Usuarios Lima o regionales (Norte, Centro, Sur y Oriente).	12. Acciones de soporte a la implementación del Plan de Consulta Pública.	14. Acciones de sensibilización vinculadas a la valoración de los servicios de saneamiento. 15. Organización de capacitaciones a docentes. 16. Organización de capacitaciones a Brigadieres del Agua. 17. Charlas a padres de familia. 18. Organización del Concurso Escolar.
4	Fortalecer la cultura de sistematización de información y accesibilidad							
5	Promoción de la cultura de calidad de atención de la Sunass a los usuarios y usuarias	Afianzar la calidad de la atención oportuna a los usuarios Posicionar a la Sunass - y en consecuencia a la ODS / OAU - como entidad líder en el territorio.	1. Atención a usuarios/as por distintos canales con enfoque de género. 2. Orientación a los usuarios/as en el prestador. 3. Asistencia técnica a prestadores para la correcta atención a usuarios/as.					
6	Fortalecimiento institucional de las ODS							
7	Ampliación progresiva de las acciones regulatorias	Asistencia técnica para la adecuación de las EPS en el marco del nuevo esquema regulatorio.				10. Desarrollo de sesiones de los consejos de usuarios de la Sunass.	13. Asistencia técnica para la implementación de la Consulta Pública en los prestadores.	

En ese sentido, la nueva estructura del POI 2024, para las acciones dirigidas a usuarios/as que deberán tener en cuenta las ODS y OAU será la siguiente:

**Tabla N°4: Actividades operativas de la DU para el POI 2024**

N°	OEI RELACIONADO	AEI RELACIONADA	ACTIVIDAD OPERATIVA PARA EL POI DU	UIDAD DE MEDIDA (UM)	LÍNEA DE ACCIÓN	COMPETENCIA
1	OEI.02	AEI.02.03	Atención a usuarios/as por distintos canales con enfoque de género.	Usuario	GESTIÓN DE USUARIOS	DU   ODS   OAU
2	OEI.02	AEI.02.03	Orientación a los usuarios/as en los locales del prestador.	Actividad efectuada		DU   ODS   OAU
3	OEI.02	AEI.02.03	Asistencia técnica a prestadores para la correcta atención a usuarios/as.	Asistencia técnica		DU   ODS   OAU
4	OEI.02	AEI.02.03	Realización de charlas para la identificación de problemas en los servicios de saneamiento.	Charla	PARTICIPACIÓN CIUDADANA (¡PARTICIPA VECINO!)	DU   ODS   OAU
5	OEI.02	AEI.02.03	Realización de micro audiencias con usuarios/as, prestadores y otros actores involucrados.	Audiencia		DU   ODS   OAU
6	OEI.02	AEI.02.03	Realización de audiencia pública sobre el proyecto de estudio tarifario.	Audiencia	PARTICIPACIÓN CIUDADANA (ACCIONES DE SOCIALIZACIÓN)	DU   ODS (donde se programe PET según DRT)
7	OEI.03	AEI.03.03	Realización de foros de rendición de cuentas.	Foros		DU   ODS   OAU
8	OEI.03	AEI.03.03	Acciones de soporte al Consejo de Usuarios para la implementación de su Plan Anual de Actividades.	Propuestas	PARTICIPACIÓN CIUDADANA (CONSEJOS DE USUARIOS)	DU   ODS
9	OEI.03	AEI.03.03	Organización del proceso electoral de miembros del Consejo de Usuarios Lima.	Actividad efectuada		DU
10	OEI.03	AEI.03.03	Desarrollo de sesiones de los consejos de usuarios de la Sunass.	Acta		DU
11	OEI.02	AEI.02.03	Acciones de información del Plan de Consulta Pública.	Acción	PARTICIPACIÓN CIUDADANA (CONSULTA PÚBLICA)	ODS   OAU (las que corresponda)
12	OEI.02	AEI.02.03	Acciones de soporte a la implementación del Plan de Consulta Pública.	Acción		ODS   OAU (las que corresponda)
13	OEI.02	AEI.02.03	Asistencia técnica para la implementación de la Consulta Pública en los prestadores.	Asistencia técnica		DU
14	OEI.03	AEI.03.03	Acciones de sensibilización vinculadas a la valoración de los servicios de saneamiento.	Acción	PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN (SENSIBILIZACIÓN)	DU   ODS   OAU
15	OEI.03	AEI.03.03	Organización de capacitaciones a docentes.	Docente capacitado	PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN (PROGRAMA EDUCATIVO)	DU   ODS   OAU
16	OEI.03	AEI.03.03	Organización de capacitaciones a Brigadieres del Agua.	Escolar capacitado		DU   ODS   OAU
17	OEI.03	AEI.03.03	Charlas a padres de familia.	Charla		DU   ODS   OAU
18	OEI.03	AEI.03.03	Organización del Concurso Escolar.	Concurso		DU   ODS   OAU

### 3.4.3 Descripción de actividades operativas y pautas para la programación de metas físicas

Las ODS y OAU proponen sus propias metas (cantidades) para cada una de las actividades operativas indicadas en el punto anterior, según les corresponda, tomando en consideración lo indicado en las siguientes tablas. Las pautas específicas que deberán tener en cuenta en dicho trabajo de programación de sus metas POI y para la elaboración de sus respectivos cuadros de necesidades para el POI 2024, son:

N°	Actividad Operativa (AO) para el POI - DU	Unidad de medida
1	<p><b>Atención a usuarios/as por distintos canales con enfoque de género.</b></p> <p><b>Competencia: DU   ODS   OAU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar la orientación por los diferentes canales de atención de la multiplataforma de atención y orientación al usuario: telefónico, presencial, medios digitales (correo electrónico, redes sociales y WhatsApp), atenciones en prestador, y orientaciones puerta a puerta).</li> <li>• Luego de la atención al usuario, de corresponder la gestión de solución de un problema comercial u operacional ante el prestador, debe realizarse a través de los diversos canales (desde correos, oficinas, llamadas telefónicas, etc.), en búsqueda de una solución oportuna a los mismos, en coordinación directa con el prestador y de las gestiones internas que sean necesarias.</li> <li>• Las atenciones brindadas deben ser registradas en el sistema de registro de actividades – CRM Contactek) para un mejor control y seguimiento de los casos que presentan los usuarios. Los datos de ubicación georreferenciada (latitud, longitud), debe incluirse en dichos registros a fin de poder hacer más eficiente la gestión territorial de usuarios permitiendo identificar las incidencias, la recurrencia de ellas y los casos y zonas críticas, para poder implementar otro tipo de acciones y gestiones (como de participación ciudadana, y promoción y difusión) que afiancen la atención oportuna y así poder incrementar la valoración positiva de los usuarios hacia los servicios de saneamiento. En ese sentido, dicho registro se convierte en una tarea que será transversal a todas las actividades operativas del presente plan.</li> <li>• Los casos identificados se deberán dar por cerrados toda vez que el/la usuario/a confirme que la atención que se le brindó agotó todas las vías de solución posibles, aun cuando el resultado no hubiese sido el que esperaba; mientras tanto el estado de dicha atención en el sistema deberá mantenerse como pendiente.</li> <li>• Por otro lado, a través del Centro de Análisis y Monitoreo de Información del Agua (Cami Yaku) de la Sunass, se cuenta con una herramienta para seguimiento y/o monitoreo de la calidad del servicio denominada SIBISS (Sistema de Información Bidireccional de Servicios de Saneamiento), cuyo uso, en coordinación con la Dirección de Usuarios, los equipos de orientación deberán incorporar a su gestión de los problemas que hubieran identificado dentro de sus ámbitos de intervención (desabastecimiento, problemas operativos, reposición del servicio, etc.).</li> <li>• Las ODS/OAU deberán realizar periódicamente un análisis minucioso de la información registrada, no solo en torno a las orientaciones brindadas, sino sobre todo en relación a las incidencias reportadas, su tratamiento oportuno y seguimiento de los casos (hasta el cierre final de los mismos), a fin de identificar y lograr un mejor entendimiento acerca de los problemas principales que tienen los/as usuarios/as con los servicios de agua y desagüe, en sus ámbitos de intervención.</li> <li>• El número de orientaciones será definido por la ODS y OAU. Sin embargo, deberá tener en cuenta que, para esta actividad operativa, el número mínimo mensual de orientaciones (por todos los canales) deberá ser de 138 (a razón de 6 orientaciones por día, aproximadamente, tomando como referencia un total de 23 días hábiles por mes).</li> </ul>	UM: Usuario
2	Orientación a los usuarios/as en los locales del prestador.	UM: Actividad efectuada

	<p><b>Competencia: DU   ODS   OAU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las ODS y OAU deben realizar visitas a los prestadores de su ámbito para realizar actividades de orientación al usuario.</li> <li>• La finalidad de esta actividad es acercarse a los usuarios que aún no se tengan identificados y que no se hayan acercado a nuestras oficinas de orientación.</li> <li>• Además, el objetivo de esta actividad no solo es para orientar a los usuarios que acuden al prestador sino también para i) realizar la verificación de las características y las condiciones en las que el prestador brinda la atención los/as usuarios/as (es decir, evaluar, buen trato, entrega de material informativo y tiempos de espera); ii) hacer la revisión del libro de observaciones; y, iii) realizar coordinaciones con el prestador sobre temas puntuales.</li> <li>• El registro de la orientación efectiva que se brinde al usuario en esta actividad debe ser en el sistema de registro de actividades – CRM Contactek (módulo de orientación usuario).</li> <li>• Las ODS/OAU deben recopilar información detallada sobre los reclamos más habituales presentados por los/as usuarios/as al prestador, y, entre otras acciones, analizar la trazabilidad de cuántos/as usuarios/as reciben al mes, cuántos se convierten en reclamos de primera instancia, y cuántos llegan a la segunda instancia. Ello permitirá identificar y comprender mejor los problemas principales que aquejan a los/as usuarios/as, y proponer oportunidades de mejora al proceso de atención y orientación que se les brinda.</li> <li>• El número mínimo de actividades programadas será de 1 cada semana (48 en total, en el año), lo cual no deberá ser una limitante para que los equipos programen el mayor número de actividades posibles, en distintos prestadores.</li> </ul>	
3	<p><b>Asistencia técnica a prestadores para la correcta atención a usuarios/as.</b></p>	<p><b>UM: Asistencia técnica</b></p>
	<p><b>Competencia: DU   ODS   OAU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La asistencia técnica a prestadores debe considerar la entrega de información sobre los problemas que hubiesen sido presentados por los/as usuarios/as en la plataforma de atención de la Sunass, y el análisis e identificación necesarios respecto a aquellos aspectos que permitirían mejorar la calidad del servicio que se brinda (como mecanismo de retroalimentación de las OAU y ODS de Sunass, hacia los prestadores).</li> <li>• A partir de la casuística analizada y/o identificada, la asistencia técnica debe contemplar acciones de fortalecimiento de capacidades en los prestadores a través de reuniones y/o capacitaciones a los mismos, de manera periódica o a demanda del mismo prestador, para la mejora continua del servicio que se está brindando.</li> <li>• La asistencia técnica ejecutada debe ser registrada en el sistema de registro de actividades – CRM Contactek (módulo de asistencia técnica).</li> <li>• El número de asistencias técnicas será definido por la ODS y OAU. Sin embargo, deberá tener en cuenta que, para esta actividad operativa, el número mínimo al año debe ser 4 actividades (1 asistencia técnica trimestral).</li> </ul>	
4	<p><b>Realización de charlas para la identificación de problemas en los servicios de saneamiento.</b></p>	<p><b>UM: Charla</b></p>
	<p><b>Competencia: DU   ODS   OAU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es imprescindible que las ODS y OAU conozcan la realidad del servicio de saneamiento de sus localidades de atención, identificando sus problemáticas y potencialidades, a través de un permanente y actualizado mapeo de actores y/o base de datos, obtenidos de fuentes de información interna o externa, para una intervención más real, óptima y efectiva.</li> <li>• La sistematización de las demandas y experiencias registradas en los espacios de participación ciudadana deben servir para plantear o replantear acciones, tanto con el prestador como al interior de la ODS, siempre bajo el enfoque de contribuir a facilitar el diálogo entre las partes,</li> </ul>	

	<p>mejorar la calidad del servicio al usuario, y, a su vez, mejorar la percepción y valoración de los servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las charlas podrán ser desarrolladas en los ámbitos urbanos, periurbanos, de pequeñas ciudades y rural, priorizando las zonas críticas identificadas por la ODS / OAU en coordinación con el prestador del servicio (se sugiere priorizar zonas vulnerables y donde Sunass no haya tenido presencia o haya sido insuficiente su intervención). Se considera como muy importante atender prioritariamente las zonas críticas identificadas por la ODS y OAU, y el prestador.</li> <li>El registro de las actividades de ¡Participa, vecino! será diario. Es decir, al término de la realización de la actividad, deberá ser registrado en el sistema CRM ContacTek hasta el día siguiente hábil. El equipo de Participación Ciudadana de la DU, de forma periódica (mensual), hará una revisión de los registros y solicitará las mejoras de los registros, de ser necesario. El reporte de las actividades en el CRM Contactek debe ser cuantitativo y cualitativo.</li> <li>Para el registro de charlas y talleres, es necesario que la descripción del problema sea preciso, manifestando la causa y el efecto de este, así como enfatizar el tiempo de permanencia del problema y afectación al grupo organizado de usuarios.</li> <li>La realización de charlas y talleres debe darse con la participación de más de 1 persona y/o con grupos organizados de usuarios. La actividad realizada con una sola persona se considerará como una orientación y no corresponderá ser registrado en ¡Participa, vecino!</li> <li>El número de charlas será definido por la ODS y OAU. Sin embargo, deberá tener en cuenta que, para esta actividad operativa, el número mínimo al año debe ser 10 actividades (se puede considerar de febrero a noviembre).</li> </ul>		
5	<table border="1" data-bbox="284 974 1399 1057"> <tr> <td data-bbox="284 974 1177 1057"><b>Realización de micro audiencias con usuarios/as, prestadores y otros actores involucrados.</b></td> <td data-bbox="1177 974 1399 1057"><b>UM: Audiencia</b></td> </tr> </table> <p><b>Competencia: DU   ODS   OAU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sunass seguirá promoviendo una activa participación ciudadana a través de micro audiencias de su programa ¡Participa, vecino!, las cuales tienen como propósito contribuir a satisfacer la demanda de información de los usuarios de manera oportuna y la solución a problemas recurrentes de alcance mayor (operativos y comerciales) que no hubieran sido resueltos oportunamente por el prestador, facilitando espacios de diálogo presenciales o virtuales, entre el prestador, autoridades y usuarios, generando puntos de consenso sobre acciones a seguir.</li> <li>Las micro audiencias solo se realizarán con un previo conocimiento claro y viable sobre la posible solución y/o acuerdos. La identificación de la inexistencia de acuerdos claros y precisos previos, impiden la realización de la micro audiencia.</li> <li>En el registro de micro audiencias, la descripción de los acuerdos voluntarios, no vinculantes, debe ser clara y precisa, en cuanto a las acciones y responsabilidades que asumirán los actores involucrados.</li> <li>La actualización de acuerdos voluntarios de microaudiencias (en proceso / concluido) se deberá realizar trimestralmente en el CRM Contactek.</li> <li>El número mínimo de microaudiencias programadas será de 1 al mes, lo cual no deberá ser una limitante para programar todas las audiencias posibles.</li> <li>La Dirección de Usuarios sistematizará los registros del CRM Contactek y elaborará un informe mensual (boletín), el mismo que se incluirá en el portal institucional para conocimiento de la ciudadanía en general. Las ODS y OAU enviarán a sus grupos de interés, de forma electrónica, a través de la vía de su elección (WhatsApp, correo electrónico, etc.).</li> </ul>	<b>Realización de micro audiencias con usuarios/as, prestadores y otros actores involucrados.</b>	<b>UM: Audiencia</b>
<b>Realización de micro audiencias con usuarios/as, prestadores y otros actores involucrados.</b>	<b>UM: Audiencia</b>		
6	<table border="1" data-bbox="284 1803 1399 1863"> <tr> <td data-bbox="284 1803 1177 1863"><b>Realización de audiencia pública sobre el proyecto de estudio tarifario.</b></td> <td data-bbox="1177 1803 1399 1863"><b>UM: Audiencia</b></td> </tr> </table> <p><b>Competencia: ODS (donde se programe proyecto de estudio tarifario, según DRT)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El proceso de socialización del proyecto de estudio tarifario aprobado por el Consejo Directivo comienza con la publicación de la respectiva resolución en El Peruano.</li> <li>Las audiencias públicas, para procesos de socialización de proyectos de estudio tarifario, continuarán desarrollándose de acuerdo con el cronograma que proponga la Dirección de</li> </ul>	<b>Realización de audiencia pública sobre el proyecto de estudio tarifario.</b>	<b>UM: Audiencia</b>
<b>Realización de audiencia pública sobre el proyecto de estudio tarifario.</b>	<b>UM: Audiencia</b>		

	<p>Regulación Tarifaria, adecuando (de ser necesario) sus actividades de socialización, y la propia audiencia pública, de manera presencial y/o virtual.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las estrategias de socialización y comunicación para la organización de audiencias públicas son propuestas por las ODS, las mismas que son presentadas en reunión previamente a la Dirección de Usuarios y en coordinación con la Dirección del Ámbito de la Prestación, la Dirección de Regulación Tarifaria y la Oficina de Comunicaciones e Imagen institucional.</li> <li>Las ODS elaborarán y remitirán a la DU con copia a DAP, un informe ejecutivo detallando las acciones de socialización del proyecto de estudio tarifario, los resultados del proceso de socialización, incluyendo especialmente la sistematización de las demandas y percepciones de la población sobre la propuesta de actualización tarifaria, la calidad de los servicios y su valoración. Dicho informe debe estar anexado el reporte de acciones de socialización, relatoría de audiencia pública y evidencias fotográficas.</li> <li>Dicho informe deberá ser enviado máximo hasta el séptimo día hábil posterior a la audiencia pública. Luego de la revisión de la DU a dicho informe, éste será remitido a la Gerencia General con proveído a la DRT. Además, se enviará a la OCII para su correspondiente publicación en el portal institucional. Los formatos y plantillas para realizar el proceso de socialización del proyecto de estudio tarifario e informe serán enviados por la DU oportunamente a cada ODS.</li> <li>Adicionalmente, las actividades realizadas previas y durante la audiencia pública podrán ser registradas por las ODS en el sistema de CRM Contactek, de forma inmediata, y como máximo al quinto día hábil posterior a la realización de la audiencia pública.</li> </ul>
	<p><b>Realización de foros de rendición de cuentas.</b> <span style="float: right;"><b>UM: Foros</b></span></p>
7	<p><b>Competencia: DU   ODS   OAU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Esta actividad deberá realizarse dos (2) veces al año, en julio y en diciembre.</li> <li>La ODS/OAU elaborará un plan de trabajo que incluya el mapa de actores a los cuales se desea llegar, priorizándolos de acuerdo con intereses y posiciones.</li> <li>Los temas a considerar para esta actividad fueron definidos en lineamientos específicos de esta actividad, compartidos por la DU. Durante la actividad la ODS/OAU deberá resaltar el esfuerzo de Sunass para la mejora de los servicios de saneamiento y el acercamiento con los usuarios en su ámbito de responsabilidad.</li> <li>La elaboración de material informativo sobre esta actividad debe ser de fácil comprensión y amigable para la rápida internalización de la información por parte de los distintos grupos de interés considerados.</li> <li>La convocatoria al evento deberá considerar una fecha y hora accesible, que garantice una mayor participación de los públicos objetivos.</li> <li>Es importante llevar un registro de invitados, sea electrónico o físico para un mejor control de participación, el mismo que también alimentará la base de datos de la ODS para futuros contactos estratégicos.</li> <li>El evento tendrá un moderador de participación por un miembro de la misma ODS y tendrá una duración no mayor a dos horas en total.</li> <li>La exposición principal estará a cargo del jefe de la ODS/OAU con los 4 temas definidos.</li> <li>La intervención de panelistas estará dirigida a resaltar la importancia de la regulación y el trabajo articulado con los aliados estratégicos y la población.</li> <li>También se permitirá la participación de invitados en sala en un tiempo que de preferencia no sobrepase la duración programada para el evento.</li> <li>Las palabras de cierre del foro estarán a cargo del jefe de la ODS/OAU.</li> <li>Las ODS y OAU elaborarán y remitirán (a la DU con copia a DAP) un informe ejecutivo en el que no solo se detalle las acciones realizadas, sino que evidencie los resultados de gestión de la ODS en el territorio. En ese sentido, además, deberá remitir una copia de la presentación que utilizó en evento, con evidencias fotográficas del mismo (de ser posible), a fin de que luego puedan ser puestas a disposición de los/as usuarios/as que los requieran.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finalmente, dichos informes serán sistematizados por la DU y presentados a la alta dirección.</li> </ul>	
	<b>Acciones de soporte al Consejo de Usuarios para la implementación de su Plan Anual de Actividades.</b>	<b>UM: Propuestas</b>
8	<p><b>Competencia: DU   ODS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los Planes Anuales de Actividades de los Consejos de Usuarios Norte, Sur, Oriente y Centro cuentan con actividades que permitirán conocer y profundizar sobre ejes temáticos comunes aprobados por cada órgano consultivo a través del accionar de cada uno de sus miembros en la región que representan. Esto significará que cada ODS realizará acciones que permitirán que el miembro elegido en su ámbito de acción desarrolle intervenciones que le permita generar propuestas de mejora de la actividad del regulador para que sea debatida por el consejo de usuarios que corresponda.</li> <li>Las actividades en las que cada ODS dará soporte a uno de los miembros del consejo de usuarios estarán relacionadas con reuniones informativas al miembro en torno a la problemática priorizada en el Plan Anual de Actividades, a efectos de conocer datos del problema público abordado. Posteriormente, se dará el soporte necesario para que el miembro de la región intercambie experiencias con organizaciones públicas y privadas, y usuarios organizados para complementar la información recibida por parte de la ODS, lo que permitirá construir propuestas de mejora con cada miembro a ser discutida en sesión del Consejo de Usuarios bajo la asistencia que brinda la Secretaría Técnica.</li> <li>La implementación de la actividad operativa ha previsto como unidad de medida la propuesta sobre la cual cada ODS dará soporte en su elaboración al miembro que represente a su ámbito de acción, o quien haga sus veces, en el cual se detallará un resumen de las acciones previas que permitieron arribar a la propuesta.</li> <li>El mes a programar el cumplimiento de la unidad de medida se realizará en revisión del Plan Anual de Actividades que corresponda.</li> <li>La evidencia de la ejecución de la presente actividad se comunicará a la Dirección de Usuarios a través de un memorando en el que se adjunte: i) la propuesta de mejora regulatoria desarrollada que debe contar con la evidencia del problema que se busca resolver y los sustentos de la viabilidad de la propuesta; ii) el resumen de las actividades previas desarrolladas en las que se reseñe la información expuestas y los comentarios recogidos; iii) la lista de asistencia; y, iv) de haber realizado actividades virtuales, el enlace de la grabación.</li> </ul>	
	<b>Organización del proceso electoral de miembros del Consejo de Usuarios Lima o regionales (Norte, Centro, Sur y Oriente)</b>	<b>UM: Actividad efectuada</b>
9	<p><b>Competencia: DU   ODS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La ODS que tenga a su cargo la difusión del proceso electoral debe identificar a las diferentes instituciones por cada tipo que puede participar y desarrollar reuniones informativas sobre las funciones de los consejos de usuarios, los requisitos para ser candidato y para participar como organización votante, y sobre las etapas del proceso electoral.</li> <li>La verificación del cumplimiento de los requisitos se realiza a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado. Así, el personal designado dentro de cada ODS deberá descargar partidas registrales, realizar la verificación de DNI de los representantes legales y de las candidaturas propuestas, así como la validación de los registros de grados de la Sunedu. De identificar algún incumplimiento de requisitos, se debe otorgar un plazo de 2 días hábiles para subsanar o adjuntar la evidencia de que se cumple con los requisitos establecidos.</li> <li>El sufragio se realiza en forma presencial y, cuando corresponde a procesos desconcentrados, la Mesa de Conducción recae en el/la responsable de la ODS. El material electoral de cada proceso se remite a la Dirección de Usuarios, como máximo, al día siguiente del sufragio.</li> </ul>	
	<b>Desarrollo de sesiones de los consejos de usuarios de la Sunass</b>	<b>UM: Acta</b>
10	<p><b>Competencia: DU</b></p>	

- Las sesiones de los consejos de usuarios son convocadas por los/as coordinadores/as de cada órgano consultivo y se gestiona a través de la Secretaría Técnica, las cuales se pueden realizar en forma presencial o virtual, según los recursos asignados.
- La agenda de las sesiones es determinada por el/la coordinador/a del consejo de usuarios y se requiere la asistencia de la mayoría de sus miembros para la verificación del quorum. Al año, se realizan, como mínimo, dos sesiones ordinarias por cada consejo de usuarios.
- Las actas de cada sesión se aprueban en las sesiones siguientes y son elaboradas por la Secretaría Técnica, y suscritas por los miembros presentes.

**Acciones de información del Plan de Consulta Pública.**

**UM: Acción**

**Competencia: ODS | OAU (las que corresponda)**

- La implementación de la consulta pública es obligación de las empresas prestadoras a partir de la aprobación de sus nuevos estudios tarifarios en los que se estiman recursos para la ejecución de las actividades previstas en el plan respectivo. Así, como estrategias para asegurar el cumplimiento de esta nueva obligación, desde la Sunass, se desarrollarán acciones informativas a los usuarios y sus actores representativos sobre los alcances de la nueva herramienta regulatoria.
- Las acciones de información sobre el plan de consulta pública (de la empresa prestadora que hubiese sido aprobado) se deben ejecutar a través de reuniones informativas dirigidas a usuarios, dando prioridad a aquellos que residen en las áreas críticas identificadas dentro del ámbito de la respectiva empresa. Es importante que, en las reuniones informativas, también participen los representantes de las juntas vecinales u otras organizaciones representativas, en la medida que son líderes en su comunidad y pueden realizar efecto multiplicador de la información que la ODS u OAU proporcione.
- La ODS/OAU (según corresponda) informará sobre los alcances de la consulta pública y el contenido del plan aprobado en el estudio tarifario de la empresa prestadora de su ámbito (con mayor énfasis en la información relacionada con la ejecución de los talleres participativos), y las formas de participar a través de los canales permanentes de información.
- Las empresas prestadoras sobre las cuales corresponderá realizar esta actividad operativa son aquellas cuyos estudios tarifarios hayan entrado (o entren) en vigor en 2024, y en los que se haya previsto ejecutar talleres participativos en el primer año.
- La tabla N° 5 presenta la lista de las empresas prestadoras cuyos periodos regulatorios iniciarán en 2024 y las ODS que tendrán a su cargo la ejecución de la presente actividad operativa.

**Tabla N° 5. Empresas prestadoras que implementarán la consulta pública según estudio tarifario aprobado**

N°	ODS/OAU	Empresa prestadora	Estudio Tarifario	Periodo regulatorio
1	ODS Ica	EPS Emapisco S.A.	RCD N.º 069-2023-SUNASS-CD	2024-2026
2	ODS Ica	EPS Semapach S.A.	RCD N.º 071-2023-SUNASS-CD	2024-2028
3	ODS Ica	EPS Emapavigs S.A.	RCD N.º 080-2023-SUNASS-CD	2024-2027
4	ODS Tacna	EPS Tacna S.A.	RCD N.º 072-2023-SUNASS-CD	2024-2028
5	ODS Cusco	EPS Emaq S.A.	RCD N.º 076-2023-SUNASS-CD	2024-2027

- Del mismo modo, existe otro conjunto de empresas prestadoras cuyos estudios tarifarios estuvieron vigentes hasta 2023, por lo que sus nuevos estudios tarifarios están pendientes de aprobación. Estas se detallan en la tabla N° 6.

**Tabla N° 6. Empresas prestadoras que implementarán la consulta pública según proyecto de estudio tarifario a ser aprobado**

N°	ODS/OAU	Empresa prestadora	Proyecto de Estudio Tarifario	Periodo regulatorio
1	ODS Ucayali	EPS Emapacop S.A.	RCD N. ° 060-2023-SUNASS-CD	2024-2029
2	OAU Cañete	EPS Emapa Cañete S.A.	Sin publicar	Sin publicar
3	ODS Huancavelica	EPS Huancavelica S.A.	Sin publicar	Sin publicar
4	ODS Junín	EPS Sierra Central S.A.	Sin publicar	Sin publicar
5	ODS Cusco	Emsapa Calca S.A.	Sin publicar	Sin publicar

- Las acciones de información se ejecutarán luego de que la empresa prestadora realice la actualización de sus áreas críticas y antes de la etapa de difusión de su taller participativo (en este caso, la ODS/OAU que corresponda deberá solicitar el listado de las áreas críticas utilizadas para la ejecución del primer taller participativo, y de ser necesario remitirla a DU a fin de sistematizar y/o consolidar dicha información, de modo tal que se pueda identificar, por medio de capas o mapas, las zonas intervenidas en el marco de esta actividad operativa). En caso la empresa prestadora no actualice la identificación de las áreas críticas, se realizarán las reuniones informativas en las áreas críticas identificadas en el estudio tarifario.
- La evidencia de la ejecución de la presente actividad operativa se cristaliza a través de un memorando dirigido a la Dirección de Usuarios en el que se adjunte: i) la ayuda memoria de los resultados de la ejecución de la reunión (se resumirá los aspectos más resaltantes de la exposición y de la participación de los usuarios); ii) la lista de asistencia; iii) el registro fotográfico; y, iv) de realizarse una reunión virtual, se deberá remitir el enlace de la grabación.

**Acciones de soporte a la implementación del Plan de Consulta Pública.**

**UM: Acción**

**Competencia: ODS | OAU (las que corresponda)**

- La presente actividad operativa tiene como objetivo prevenir el incumplimiento de los planes de consulta pública a través del seguimiento de las actividades claves para la implementación del taller participativo en la etapa I del diseño del plan maestro optimizado (PMO), cuyo cronograma se encuentra en el estudio tarifario aprobado para las empresas listadas en la tabla N° 4 (regularmente, se incluye el Plan de Consulta Pública en el anexo VI de los estudios tarifarios).
- El numeral 5.1 de los lineamientos de consulta pública para la elaboración del PMO (Anexo XIV del Reglamento General de Tarifas) dispone que las empresas prestadoras, durante la primera etapa del diseño (que se llevará a cabo desde el inicio del periodo regulatorio hasta antes del inicio del penúltimo año de dicho periodo), deberán realizar talleres participativos (como mínimo, uno por cada localidad) para recopilar información de la población usuaria. Esta información permitirá identificar las inversiones y medidas de mejora que serán evaluadas durante la elaboración del PMO. Así, para las empresas prestadoras cuyos periodos regulatorios ya hayan culminado y cuyos estudios tarifarios estén pendientes de aprobación (listado de empresas indicadas en la tabla N° 4), también corresponderá revisar el cronograma previsto para la ejecución de talleres participativos y desarrollar acciones de acuerdo con el cronograma que se apruebe.
- Las acciones de soporte para la implementación del plan de consulta pública para los mecanismos de la primera etapa del diseño del PMO se centrarán en dos actividades fundamentales: la primera, dar seguimiento a la gestión administrativa para contratar bienes y servicios a cargo de las empresas prestadoras, de acuerdo con lo establecido en el cronograma del Anexo VI del estudio tarifario de cada empresa prestadora; y, la segunda, el seguimiento a las acciones de convocatoria en las áreas de interés y crítica que la empresa prestadora tiene a

su cargo, concretamente, en la identificación del número estimado/proyectado de usuarios a ser convocados, distribuidos por unidad territorial seleccionada, según la composición de cada subgrupo de trabajo establecido en el Plan de Consulta Pública. Las acciones de seguimiento se realizarán a través de requerimientos formales de información sobre el cumplimiento del plan de consulta pública observando el cronograma; y, de contar con los recursos necesarios, a través de visitas al prestador para verificar las acciones que estén realizando para la ejecución de los mecanismos de consulta pública que correspondan al año que se encuentre vigente.

- Las acciones de seguimiento de la gestión administrativa para contratar los bienes y servicios necesarios para la ejecución del taller participativo durante la primera etapa del diseño del PMO, se centran en el requerimiento de información para monitorear el estado de los siguientes aspectos: a) la contratación del profesional principal; b) la coordinación de uso del local para la ejecución del taller participativo; y, c) la programación de las fechas para la ejecución del taller participativo. Todo ello, en conformidad con el cronograma propuesto en el Anexo VI del estudio tarifario aprobado. En la tabla N° 7 se indica los meses del año en los que se prevé que las empresas prestadoras ejecuten esta actividad (aquellas que cuenten con estudios tarifarios vigentes), y los meses en los que se recomienda que las ODS/OAU realicen esta acción operativa.

**Tabla N° 7. Meses recomendados para las acciones de seguimiento a la gestión administrativa de las empresas prestadoras para contratar bienes y servicios**

N°	ODS/OAU	Empresa prestadora	Mes regulatorio previsto para la contratación de bienes y servicios para el taller participativo de la Etapa I Diseño PMO (año 1) <sup>2</sup>	Mes regulatorio recomendado para la ejecución de acciones de seguimiento
1	ODS Ica	EPS Emapisco S.A.	Mes 2 a 3	Mes 3
2	ODS Ica	EPS Semapach S.A.	Mes 7 <sup>3</sup> a 8	Mes 8
3	ODS Ica	EPS Emapavigs S.A.	Mes 7	Mes 8
4	ODS Tacna	EPS Tacna S.A.	Mes 3 a 4	Mes 4
5	ODS Cusco	EPS Emaq S.A.	Mes 3 a 4	Mes 4

- Las acciones de seguimiento al proceso de convocatoria a los talleres participativos de la etapa I del diseño del PMO se centran en el requerimiento de información sobre el número estimado de usuarios a ser convocados, en cumplimiento de los requisitos mínimos del numeral 5.6.1 de los lineamientos de consulta pública, permitiendo garantizar la asistencia de usuarios/as al taller participativo, de acuerdo con la distribución por subgrupos de trabajo propuesto en el Anexo VI del estudio tarifario aprobado. En ese sentido, en la tabla N° 8 se indica los meses previstos para ejecutar esta actividad para las empresas prestadoras que cuentan con estudios tarifarios vigentes, y las fechas recomendadas para realizar esta acción operativa.

**Tabla N° 8. Meses recomendados para las acciones de seguimiento al proceso de convocatoria a los talleres participativos programados por la empresa prestadora**

N°	ODS/OAU	Empresa prestadora	Mes regulatorio previsto para la convocatoria del taller participativo de la	Mes regulatorio recomendado para la ejecución de acciones de seguimiento
----	---------	--------------------	--	--

<sup>2</sup> Empresas prestadoras cuya primera etapa del diseño del PMO inicia en el primer año regulatorio correspondiente al año 2024, según estudio tarifario aprobado.

<sup>3</sup> El estudio tarifario de la EPS Semapach S.A. omite, en el cronograma de implementación de la consulta pública, las actividades referidas a la gestión administrativa para la contratación de bienes y servicios. No obstante, se considera el plazo definido durante la asistencia técnica presencial con la empresa prestadora.

		<b>Etapas I Diseño PMO (año 1)<sup>4</sup></b>			
	1	ODS Ica	EPS Emapisco S.A.	Mes 3 (cuarta semana)	Mes 4 (primera semana)
	2	ODS Ica	EPS Semapach S.A.	Mes 8 (cuarta semana)	Mes 9 (primera semana)
	3	ODS Ica	EPS Emapavigs S.A.	Mes 8 (tercera semana)	Mes 8 (cuarta semana)
	4	ODS Tacna	EPS Tacna S.A.	Mes 5 (tercera semana)	Mes 5 (cuarta semana)
	5	ODS Cusco	EPS Emaq S.A.	Mes 5 (segunda semana)	Mes 5 (tercera semana)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las empresas prestadoras, de acuerdo con lo indicado en el artículo 43 del Reglamento General de Tarifas, pueden solicitar la asistencia técnica para la implementación del Plan de Consulta Pública, actividad que será atendida por las ODS u OAU que corresponda. Por lo que es necesario que cada ODS/OAU, según corresponda, analice y revise el contenido el Plan de Consulta Pública de las empresas prestadoras de su ámbito para orientarlos y atender cualquier inquietud sobre su implementación.</li> <li>La evidencia de la ejecución de la presente actividad operativa se cristaliza a través de un memorando dirigido a la Dirección de Usuarios en el que se adjunte: i) los documentos de requerimiento de información y el cargo de recepción respectivo; ii) los documentos con las respuestas de la empresa prestadora; y, iii) las actas de las reuniones sostenidas.</li> </ul>				
	<b>Asistencia técnica para la implementación de la Consulta Pública en los prestadores.</b>				<b>UM: Asistencia técnica</b>
13	<p><b>Competencia: DU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De acuerdo con lo establecido en el reglamento general de tarifas para las empresas prestadoras, estas pueden solicitar asistencia técnica para la elaboración del plan de consulta, la cual es implementada por la Dirección de Usuarios en coordinación con la ODS que corresponda.</li> <li>La Dirección de Usuarios realizará acciones de asistencia técnica virtuales y presenciales con el personal de las empresas prestadoras y podrá requerir información complementaria a las ODS/OAU, así como solicitar el apoyo en acciones de seguimiento de los requerimientos de información que realice.</li> <li>La asistencia técnica para la elaboración del Plan de Consulta Pública implica acompañar a la empresa prestadora en la sistematización de la información sobre indicadores de continuidad y presión para identificar las áreas críticas. Luego se identifica el número de conexiones activas por tipo de servicio y conexión a nivel de las unidades territoriales sobre las cuales se identificaron las áreas críticas, y los otros actores distintos a la población usuaria sobre los cuales se recogerá información en la etapa de diseño y la socialización; y, finalmente, a partir de los mecanismos elegidos se identifican las necesidades de bienes y servicios, y se estima el cronograma de actividades.</li> </ul>				
	<b>Acciones de sensibilización vinculadas a la valoración de los servicios de saneamiento.</b>				<b>UM: Acción</b>
14	<p><b>Competencia: DU   ODS   OAU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Para el desarrollo de estas actividades, previamente, cada oficina deberá mapear los problemas que aquejan en su jurisdicción y, de acuerdo con ello, determinar el tema y el tipo de acción de</li> </ul>				

<sup>4</sup> Empresas prestadoras cuya primera etapa del diseño del PMO inicia en el primer año regulatorio correspondiente al año 2024, según estudio tarifario aprobado.

	<p>sensibilización a desarrollar en la población: campañas itinerantes, talleres, charlas, reuniones con distintos públicos de interés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estas actividades podrán ser desarrolladas con el apoyo de algunos actores sociales, los mismos que permitirán acercarnos más a los usuarios y usuarias con temas de interés que aborden la problemática de cada distrito y/o ámbito propuesto.</li> <li>Estas actividades deberán ser registradas en el sistema CRM Contactek una vez realizadas, cargando como evidencias las fotos que den cuenta de cada una de las actividades realizadas, junto con el detalle de las personas involucradas, según número, género y ámbito.</li> </ul>				
15	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%; background-color: #6a3d9a; color: white; padding: 5px;"><b>Organización de capacitaciones a docentes.</b></td> <td style="width: 30%; background-color: #6a3d9a; color: white; padding: 5px; text-align: center;"><b>UM: Docente capacitado</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;"> <p><b>Competencia: DU   ODS   OAU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El Programa Educativo de la Sunass continuará desarrollando el Programa de Capacitación Docente, el cual tiene por finalidad fortalecer las capacidades y conocimientos de directores y maestros de las instituciones educativas, a nivel nacional.</li> <li>Como primer paso para garantizar el involucramiento de los principales actores en esta actividad, se debe considerar las reuniones con las autoridades educativas (DRE, UGEL) de cada región, a fin de planificar e involucrarlos en una agenda de trabajo conjunto para todo el año. Además, deberá programarse aquellas reuniones con los aliados clave para la ejecución de cada una de las fases del Programa Educativo. Dichas reuniones deben generarse durante el primer trimestre del año, previo al lanzamiento del Concurso Escolar Nacional (que se programa en la tercera semana de marzo).</li> <li>Esta capacitación se desarrollará de manera virtual y asincrónica con la finalidad de evidenciar la participación de cada uno de los docentes en el aula virtual y el desarrollo de su clase magistral (trabajo final donde replica lo aprendido a sus estudiantes con la finalidad de sensibilizarlos y ejecutar una buena práctica sostenible dentro de su Institución Educativa).</li> <li>Al finalizar estas acciones se entregará una certificación docente a nombre de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), Organización de las Naciones Unidas (Unesco) y la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), en reconocimiento al esfuerzo y compromiso asumido. La certificación se entregará sólo a los docentes que presenten su clase magistral, mediante el aula virtual de la Sunass, y estará sujeta al reporte de evaluación que se encarga a los aliados estratégicos.</li> </ul> </td> </tr> </table>	<b>Organización de capacitaciones a docentes.</b>	<b>UM: Docente capacitado</b>	<p><b>Competencia: DU   ODS   OAU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El Programa Educativo de la Sunass continuará desarrollando el Programa de Capacitación Docente, el cual tiene por finalidad fortalecer las capacidades y conocimientos de directores y maestros de las instituciones educativas, a nivel nacional.</li> <li>Como primer paso para garantizar el involucramiento de los principales actores en esta actividad, se debe considerar las reuniones con las autoridades educativas (DRE, UGEL) de cada región, a fin de planificar e involucrarlos en una agenda de trabajo conjunto para todo el año. Además, deberá programarse aquellas reuniones con los aliados clave para la ejecución de cada una de las fases del Programa Educativo. Dichas reuniones deben generarse durante el primer trimestre del año, previo al lanzamiento del Concurso Escolar Nacional (que se programa en la tercera semana de marzo).</li> <li>Esta capacitación se desarrollará de manera virtual y asincrónica con la finalidad de evidenciar la participación de cada uno de los docentes en el aula virtual y el desarrollo de su clase magistral (trabajo final donde replica lo aprendido a sus estudiantes con la finalidad de sensibilizarlos y ejecutar una buena práctica sostenible dentro de su Institución Educativa).</li> <li>Al finalizar estas acciones se entregará una certificación docente a nombre de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), Organización de las Naciones Unidas (Unesco) y la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), en reconocimiento al esfuerzo y compromiso asumido. La certificación se entregará sólo a los docentes que presenten su clase magistral, mediante el aula virtual de la Sunass, y estará sujeta al reporte de evaluación que se encarga a los aliados estratégicos.</li> </ul>	
<b>Organización de capacitaciones a docentes.</b>	<b>UM: Docente capacitado</b>				
<p><b>Competencia: DU   ODS   OAU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El Programa Educativo de la Sunass continuará desarrollando el Programa de Capacitación Docente, el cual tiene por finalidad fortalecer las capacidades y conocimientos de directores y maestros de las instituciones educativas, a nivel nacional.</li> <li>Como primer paso para garantizar el involucramiento de los principales actores en esta actividad, se debe considerar las reuniones con las autoridades educativas (DRE, UGEL) de cada región, a fin de planificar e involucrarlos en una agenda de trabajo conjunto para todo el año. Además, deberá programarse aquellas reuniones con los aliados clave para la ejecución de cada una de las fases del Programa Educativo. Dichas reuniones deben generarse durante el primer trimestre del año, previo al lanzamiento del Concurso Escolar Nacional (que se programa en la tercera semana de marzo).</li> <li>Esta capacitación se desarrollará de manera virtual y asincrónica con la finalidad de evidenciar la participación de cada uno de los docentes en el aula virtual y el desarrollo de su clase magistral (trabajo final donde replica lo aprendido a sus estudiantes con la finalidad de sensibilizarlos y ejecutar una buena práctica sostenible dentro de su Institución Educativa).</li> <li>Al finalizar estas acciones se entregará una certificación docente a nombre de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), Organización de las Naciones Unidas (Unesco) y la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), en reconocimiento al esfuerzo y compromiso asumido. La certificación se entregará sólo a los docentes que presenten su clase magistral, mediante el aula virtual de la Sunass, y estará sujeta al reporte de evaluación que se encarga a los aliados estratégicos.</li> </ul>					
16	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%; background-color: #6a3d9a; color: white; padding: 5px;"><b>Organización de capacitaciones a Brigadieres del Agua.</b></td> <td style="width: 30%; background-color: #6a3d9a; color: white; padding: 5px; text-align: center;"><b>UM: Escolar capacitado</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;"> <p><b>Competencia: DU   ODS   OAU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La capacitación a los escolares se realizará de manera virtual y asincrónica con el apoyo del aula virtual de la Sunass, con la finalidad de evidenciar el fortalecimiento de capacidades y el plan de acción que detallará las actividades a implementar en su colegio como parte de su compromiso como promotor de la cultura del agua.</li> <li>Los Brigadieres del Agua que culminen con éxito su capacitación virtual podrán participar de la ceremonia de juramentación, donde recibirán su indumentaria y reafirmarán el compromiso de sus funciones durante el año de su gestión.</li> <li>Para considerar a un escolar como capacitado, este deberá presentar su plan de acción a través del aula virtual de la Sunass. Dicho plan de veré contener aquellas actividades concretas que se propone realizar para para contribuir al cuidado del agua potable dentro de su institución educativa, durante su gestión como brigadier del agua.</li> <li>La finalidad de esta actividad es promover la sensibilización de toda su comunidad educativa en temas referidos a la valoración de los servicios de saneamiento.</li> </ul> </td> </tr> </table>	<b>Organización de capacitaciones a Brigadieres del Agua.</b>	<b>UM: Escolar capacitado</b>	<p><b>Competencia: DU   ODS   OAU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La capacitación a los escolares se realizará de manera virtual y asincrónica con el apoyo del aula virtual de la Sunass, con la finalidad de evidenciar el fortalecimiento de capacidades y el plan de acción que detallará las actividades a implementar en su colegio como parte de su compromiso como promotor de la cultura del agua.</li> <li>Los Brigadieres del Agua que culminen con éxito su capacitación virtual podrán participar de la ceremonia de juramentación, donde recibirán su indumentaria y reafirmarán el compromiso de sus funciones durante el año de su gestión.</li> <li>Para considerar a un escolar como capacitado, este deberá presentar su plan de acción a través del aula virtual de la Sunass. Dicho plan de veré contener aquellas actividades concretas que se propone realizar para para contribuir al cuidado del agua potable dentro de su institución educativa, durante su gestión como brigadier del agua.</li> <li>La finalidad de esta actividad es promover la sensibilización de toda su comunidad educativa en temas referidos a la valoración de los servicios de saneamiento.</li> </ul>	
<b>Organización de capacitaciones a Brigadieres del Agua.</b>	<b>UM: Escolar capacitado</b>				
<p><b>Competencia: DU   ODS   OAU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La capacitación a los escolares se realizará de manera virtual y asincrónica con el apoyo del aula virtual de la Sunass, con la finalidad de evidenciar el fortalecimiento de capacidades y el plan de acción que detallará las actividades a implementar en su colegio como parte de su compromiso como promotor de la cultura del agua.</li> <li>Los Brigadieres del Agua que culminen con éxito su capacitación virtual podrán participar de la ceremonia de juramentación, donde recibirán su indumentaria y reafirmarán el compromiso de sus funciones durante el año de su gestión.</li> <li>Para considerar a un escolar como capacitado, este deberá presentar su plan de acción a través del aula virtual de la Sunass. Dicho plan de veré contener aquellas actividades concretas que se propone realizar para para contribuir al cuidado del agua potable dentro de su institución educativa, durante su gestión como brigadier del agua.</li> <li>La finalidad de esta actividad es promover la sensibilización de toda su comunidad educativa en temas referidos a la valoración de los servicios de saneamiento.</li> </ul>					
17	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%; background-color: #6a3d9a; color: white; padding: 5px;"><b>Charlas a padres de familia.</b></td> <td style="width: 30%; background-color: #6a3d9a; color: white; padding: 5px; text-align: center;"><b>UM: Charla</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;"> <p><b>Competencia: DU   ODS   OAU</b></p> </td> </tr> </table>	<b>Charlas a padres de familia.</b>	<b>UM: Charla</b>	<p><b>Competencia: DU   ODS   OAU</b></p>	
<b>Charlas a padres de familia.</b>	<b>UM: Charla</b>				
<p><b>Competencia: DU   ODS   OAU</b></p>					

18	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el marco del Programa Educativo, se debe desarrollar charlas a padres de familia sobre la valoración de los servicios de saneamiento para reforzar el mensaje que reciben los niños, niñas y adolescentes en las aulas.</li> <li>El objetivo de estas actividades es afianzar el cambio de conducta referente al desarrollo de buenos hábitos relacionados a la cultura del agua tanto en las escuelas como en el hogar.</li> <li>Estas actividades deberán ser registradas en el sistema CRM Contactek una vez realizadas, debiendo cargar las fotos que den cuenta de cada una de las actividades realizadas, junto con el detalle de las personas involucradas, según número, género y ámbito.</li> </ul>	
	Organización del Concurso Escolar.	UM: Concurso
<p><b>Competencia: DU   ODS   OAU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En el marco del Concurso Escolar se promoverá la participación de la comunidad educativa en todas las categorías, principalmente en las relacionadas a la ejecución de proyectos sostenibles que demuestren la ejecución de buenas prácticas para garantizar agua segura en el marco de Colegio con Agua Segura, el buen uso del agua potable y reúso de las aguas grises. En tal sentido se deberá enfatizar el trabajo con aquellos colegios que presenten problemas con los servicios de saneamiento o en sectores sociales vulnerables (con calidad de servicio crítica).</li> <li>Esta actividad operativa no solo se refiere a la realización del evento en sí mismo, sino a la implementación de una serie de acciones previas que va desde las reuniones iniciales con los colegios para la presentación de la actividad, la gestión de la inscripción de los participantes, las acciones de sensibilización, y las de promoción de la participación de los escolares y docentes, hasta el acompañamiento en la elaboración de los proyectos de los colegios participantes.</li> <li>Para la puesta en marcha de estos proyectos, cada oficina coordinará o realizará el acompañamiento técnico a los colegios con la finalidad de brindarles una asesoría y soporte antes, durante y después de la implementación de la buena práctica con la finalidad de hacerlos sostenibles con la participación integral de la comunidad educativa.</li> <li>Finalmente, para la planificación, las ODS y OAU (de corresponder) deberán prever las acciones necesarias para la implementación de la Feria Expo Agua Educativa en su región, evento institucional de gran envergadura que se constituirá en el marco para la premiación de los colegios, docentes y alumnos ganadores de las distintas categorías del Concurso Escolar.</li> </ul>		

### 3.4.4 Lineamientos estratégicos para la programación e implementación del POI 2024 relacionado a las actividades dirigidas a usuarios/as

La Dirección de Usuarios, a través de estos lineamientos estratégicos, establece las pautas que considera necesarias para potenciar todas las plataformas de atención presencial y no presencial, y que, bajo un enfoque de gestión territorial y a través de distintos tipos de acciones, busca llegar a donde estén los/as usuarios/as, principalmente aquellos que carecen de servicios de saneamiento con una calidad adecuada.

En línea con los criterios generales precisados en el punto I, la gestión de usuarios/as deberá implementarse especialmente en zonas donde la continuidad sea menor, o la presencia institucional sea poca, buscando aliados estratégicos en las juntas vecinales, municipios, comisarías, y otros grupos relevantes como clubes de madres, asociaciones de comerciantes, entre otros. Este enfoque de la orientación como una acción integral, permitirá identificar los hallazgos necesarios para gatillar la articulación con los otros ejes de trabajo, como son el de la participación ciudadana y el de promoción y difusión.

La Dirección de Usuarios ha determinado, en ese sentido, que se deben aplicar los siguientes lineamientos estratégicos en la planificación de las actividades operativas:

**Tabla N° 9: Lineamientos estratégicos para la planificación de las actividades operativas DU del POI 2024**

<b>LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA GESTIÓN DE ACTIVIDADES CON USUARIOS/AS</b>	
<b>Lineamiento</b>	<b>Descripción</b>
1. Gestión integral de la demanda	En temas de usuarios, la gestión integral de sus demandas es entendida como aquella que no solo se limita a informar u orientar, sino que, sobre todo, pone énfasis en brindar atención, apoyo y seguimiento a los casos que presenten, procurando una solución oportuna a partir de coordinaciones internas y/o externas, y complementando con acciones que promuevan la valoración sobre los servicios y la participación ciudadana.
2. Gestión con enfoque territorial	El enfoque territorial, por otro lado, se refiere a que, teniendo como centro al usuario, prioriza sectores sociales vulnerables (con calidad de servicio crítica), y, a través de sus tres líneas de acción (orientación, promoción-difusión, y participación ciudadana), realiza i) un adecuado manejo del territorio, aliados y grupos de interés; y, ii) un permanente monitoreo y seguimiento a la situación de los servicios de saneamiento. Para facilitar este trabajo, deberá procurarse el registro de los datos de ubicación georreferenciada (latitud y longitud) en las bases de datos de los sistemas de gestión de actividades con usuarios (DialApplet y/o Contactek).
3. Optimización de la intervención	Se deberá priorizar las acciones que contribuyan a garantizar el acceso a los servicios de saneamiento en condiciones de calidad y oportunidad, especialmente a la población más vulnerable, a sectores con calidad muy precaria de los servicios, a zonas con bajo registro de intervención por parte de Sunass, y/o lugares que presenten algún tipo de incidencia o conflicto social en torno a los servicios de saneamiento.
4. Complementariedad e integración en la gestión de las actividades operativas	A partir del diagnóstico regional y/o local, las oficinas deben priorizar actividades que sirvan de eje de articulación entre los equipos con funciones de fiscalización, ámbito de prestación y usuarios. La información sobre los prestadores de servicios y sus usuarios servirá de base para la identificación conjunta de las actividades, procurando calendarios coherentes y complementarios entre los distintos equipos de trabajo.
5. Gestión de riesgos y presencia institucional permanente	En el proceso de planificación, los equipos de trabajo deben tomar en consideración los posibles riesgos de la implementación de los regímenes y/o actualizaciones tarifarias, y las alertas sobre la calidad de los servicios entregados por los prestadores y sobre otros aspectos (técnicos-operacionales e incluso del contexto social), que impacten en la prestación y pongan en riesgo la salud o integridad de las personas. Las actividades que planifique las ODS y OAU, en ese sentido, deben considerar esos riesgos, sin dejar de garantizar una presencia institucional, mínima y permanente, ante la población.

<b>LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA LA GESTIÓN DE ACTIVIDADES CON USUARIOS/AS</b>	
<b>Lineamiento</b>	<b>Descripción</b>
1. Fortalecer espacios y mecanismos de participación ciudadana.	A fin de institucionalizar espacios de diálogo, información y representación que permitan: 1) encauzar soluciones a la problemática de los servicios de saneamiento; 2) empoderar al usuario con información sobre sus deberes y

	derechos; 3) promover la participación en la mejora de la regulación (consultas públicas); 4) promover una mayor valoración de los servicios de saneamiento; y, 5) visibilizar el rol de la Sunass.
2. Fortalecer la cultura de la sistematización de la información y su accesibilidad.	A fin de absolver consultas de los usuarios y atender los requerimientos de información de los representantes de la sociedad civil (ej. Consejos de Usuarios) y autoridades. Esta sistematización de la información deberá ser accesible, transparentada y difundida para contribuir a un mayor empoderamiento de los/as usuarios/as en la defensa de sus derechos, una mayor comprensión de la situación de los servicios de saneamiento y de los proyectos de mejora, así como para optimizar el proceso de mejora continua de la atención que brinda la Sunass (considerando sus niveles de satisfacción en base a los registros de la plataforma de atención de la institución). Y, en la medida de lo posible, se deberá procurar incluir los datos georreferenciados que faciliten, posteriormente, una gestión del territorio más eficiente y eficaz.
3. Promover una cultura de la calidad en la prestación de los servicios en beneficio de los usuarios.	Para lo cual es importante que la priorización de actividades considere la verificación de la implementación de las recomendaciones para la mejora de la prestación de los servicios y promoción de la adopción de una cultura de la calidad en los prestadores, en beneficio de los usuarios de los servicios.
4. Afianzar el fortalecimiento institucional de las ODS a través de la evaluación continua.	A partir del análisis y evaluación periódica de las actividades realizadas, a fin de identificar aquellas áreas de oportunidades de mejora, y temas, sobre los que se pueda implementar un trabajo de fortalecimiento de capacidades necesario en los equipos, que permita mejorar la gestión institucional y gestión en orientación a usuarios/as, participación ciudadana, y promoción y difusión.

### 3.4.5 Lineamientos del Programa Educativo “Colegio con agua segura”

A partir de 2024, el Programa Educativo de la Sunass adopta el nombre “Colegio con agua segura” e incorpora un nuevo enfoque y estrategia de trabajo, a partir de los temas de agua segura, su buen uso y reúso ambientalmente responsables con el objetivo de afianzar el trabajo de promoción de la valoración sobre el recurso y sobre los servicios de saneamiento.

En ese sentido, los ejes temáticos serán:

**Agua segura:** afianzando el trabajo sobre el cuidado y mantenimiento de la infraestructura de almacenamiento, el del monitoreo de la calidad del agua a partir de la medición periódica del cloro residual, y la implementación de buenas prácticas y proyectos en las instituciones educativas.

**Buen uso y reúso ambientalmente responsable:** reforzando las capacidades de directivos, docentes, estudiantes y padres y madres de familia en relación a la implementación de buenas prácticas para el cuidado, ahorro y reúso del agua potable, así como para el desarrollo de proyectos que coadyuven a esos mismos propósitos.

Por otro lado, este año se deberá desarrollar actividades en línea con los siguientes cuatro componentes:

COMPONENTES	ACTIVIDADES
<p><b>Capacitación</b></p>	<p><b>Fortalecimientos de capacidades docentes:</b></p> <p>Desde el 2005, la Sunass a través de su Programa Educativo, involucra a la comunidad educativa del país en el cuidado y sostenibilidad del servicio de saneamiento y la preservación del recurso hídrico.</p> <p>En ese sentido, el docente es considerado el principal aliado de la Sunass en la promoción de una cultura de valoración de los servicios de agua potable y saneamiento al interior de la comunidad educativa. Por ello, durante 8 sesiones, equivalentes a 8 sábados, son capacitados a fin de poder fortalecer sus conocimientos. Este año la malla curricular de la capacitación docente girará en torno a los temas de agua segura, buen uso y reúso ambientalmente responsable, importancia de la limpieza y mantenimiento de tanques y cisternas, así como el acompañamiento técnico para la presentación de su clase magistral y para la presentación de sus trabajos a la categoría: Campaña de Comunicación, dirigida a docentes.</p> <p>Cabe precisar que, la Sunass, la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y con el auspicio nominal de Unesco, otorga una certificación por 220 horas pedagógicas al concluir de manera satisfactoria este curso tras la aprobación de su clase magistral (Trabajo final que pone en práctica lo aprendido en la capacitación)</p>
	<p><b>Fortalecimiento de capacidades a estudiantes (brigadieres del agua):</b></p> <p>El Brigadier del Agua es un estudiante encargado y comprometido en promover una cultura del agua y buenas prácticas para el uso y ahorro del agua potable, y el cuidado de los servicios de saneamiento dentro de su institución educativa.</p> <p>Por ello, son capacitados y sensibilizados durante 16 sesiones (8 para nivel primaria y 8 para nivel secundaria) sobre temas relacionados al agua segura, buen uso y reúso ambientalmente responsable, diseño de planes de acción, etc.</p> <p>Tras la presentación y aprobación del plan acción (actividad de sensibilización que los estudiantes deberán realizar o implementar en su comunidad educativa), estos podrán participar en la juramentación de Brigadieres del Agua. (6 Brigadieres por colegio)</p>
	<p><b>Charlas a padres de familia:</b></p> <p>Las charlas a Padres de Familia tienen por finalidad sensibilizarlos en uso responsable del agua potable en su vida diaria, mediante una metodología participativa la cual busca rescatar los saberes previos recibidos en sus años de juventud en su comunidad u hogar, compartiendo estrategias y formas de ahorro y cuidado del recurso hídrico. Asimismo, esta actividad refuerza el trabajo que realiza el docente con los alumnos en la Institución Educativa.</p> <p>La planificación de las actividades con padres de familia se realiza de manera bimensual (a partir de abril) con el desarrollo de coordinaciones con el director y docente responsable del programa educativo de cada Institución Educativa, determinando la fecha, espacio y convocatoria. Adicionalmente estos espacios servirán para el reporte de avances de las actividades realizadas con cada colegio.</p> <p>El temario del taller puede ser el siguiente:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Sunass.</li> <li>• Derechos y deberes de los usuarios.</li> <li>• Procedimiento administrativo de reclamos.</li> <li>• Buen uso y reúso responsable del agua.</li> <li>• Importancia de la limpieza y correcto mantenimiento de tanques y cisternas.</li> </ul> <p>Es importante señalar que adicional a ello cada oficina debe desarrollar temas acorde a la realidad y problemática que aqueja a la población.</p>
<p><b>Gestión de aliados</b></p>	<p><b>Identificación de instituciones aliadas, reuniones y generación de acuerdos para el apoyo al Programa Educativo:</b></p> <p>Nuestros aliados estratégicos cumplen un rol fundamental en el ciclo de desarrollo del Programa Educativo: Colegio con Agua Segura, su aporte nos permite sensibilizar a niños, niñas y adolescentes participantes; trabajar en la mejora de las capacidades de los escolares y docentes, mejorar sus prácticas en el cuidado, valoración y reúso del agua, y mejorar sus habilidades blandas y artísticas.</p> <p>Los aliados son empresas y organizaciones que participan de manera voluntaria en las actividades nuestro programa, en las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación a los docentes y escolares (Brigadieres del Agua).</li> <li>• Evaluación de los trabajos de los concursantes.</li> <li>• Reconocimiento de ganadores del concurso.</li> <li>• Talleres de sensibilización para padres de familia.</li> <li>• Participación en los talleres y actividades de la feria ExpoAgua Educativa</li> </ul> <p>Cabe destacar que a inicios de año, como primer paso iniciar las coordinaciones respectivas con los aliados, se sugiere que cada oficina a nivel nacional realice el envío de oficios de invitación a reuniones, dirigido a diferentes instituciones aliadas, entre ellas, sus respectivas Direcciones Regionales de Educación (DRE) y las Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel), Universidades, etc, a fin de presentar e involucrarlos en las actividades de sensibilización que se desarrollarán, en el marco del Programa Educativo. Estas reuniones son lideradas por el equipo de Promoción y Difusión. Sin embargo, tras cada reunión, cada ODS /OAU, será responsable de elaborar un acta de trabajo colaborativo y de realizar el monitoreo respectivo para que estos oficios sean firmados por los representantes de dichas instituciones y que los acuerdos asumidos sean cumplidos por ambas partes.</p>
<p><b>Asistencia técnica (Sunass y aliados)</b></p>	<p>Para el logro de este componente es indispensable el trabajo articulado entre la Sunass y sus aliados estratégicos, lo cual permitirá realizar las siguientes actividades:</p> <p><b>Diagnóstico de la infraestructura de agua potable y saneamiento:</b></p> <p>Durante las primeras visitas a las instituciones educativas, cada representante o encargado del Programa Educativo de cada oficina deberá visitar los colegios involucrados en el PE, para poder a manera de inspección y con apoyo del representante del colegio visitado, llenar una ficha de diagnóstico respecto a las características del servicio (tipo de conexión, horas de abastecimiento y nivel de cloro residual).</p>

	<p>El llenado de esta ficha también nos permitirá conocer el estado situacional de la infraestructura de agua potable y saneamiento (tanques, cisternas, servicios higiénicos, cumplimiento de norma de salud sobre limpieza y mantenimiento de tanques y cisternas, personal asignado) de los colegios.</p> <p>Además, de identificar las buenas prácticas como: ahorro del agua mediante jardines verticales, hidroponía o aquellas malas prácticas como derroche de agua, arrojado de desperdicios al alcantarillado, tuberías dañadas; vigentes en los colegios al momento de ser visitados.</p> <p><b>Enlace de la ficha de diagnóstico:</b> <a href="https://forms.office.com/r/FQOHYA8pRr">https://forms.office.com/r/FQOHYA8pRr</a></p> <p><b>Capacitación en el uso de colorímetros (medición de cloro), monitoreo periódico de la calidad del agua y el mantenimiento de sus reservorios. (Tanques y cisternas):</b></p> <p>Tras la adquisición y entrega de colorímetros, cada oficina deberá de brindar una inducción a docentes y estudiantes sobre uso de colorímetros y el reporte de medición de cloro residual.</p> <p>Asimismo, incidirán sobre la importancia de la limpieza de los tanques y cisternas para mejorar la calidad del agua potable que se consumen en los colegios.</p> <p><b>Reporte periódico de los niveles de cloro a Sunass:</b></p> <p>Este reporte consistirá en que docentes o estudiantes, posterior a su capacitación sobre el uso de colorímetros, deberán de reportar semanalmente sobre los resultados que arroje la medición de cloro residual en sus colegios. Dicho reporte se realizará al representante de la Sunass, quien posteriormente subirá dichos reportes a un sistema que consolide todos los resultados obtenidos de todos los colegios involucrados.</p> <p><b>Diseño e implementación de proyectos:</b></p> <p>Con el apoyo de sus aliados estratégicos la Sunass brindará la asistencia técnica que permitirá que los colegios involucrados lleven a la práctica proyectos sostenibles que garanticen; agua segura, su buen uso y reúso ambientalmente responsable, que postulen a la categoría Proyecto Innovador.</p>
<p><b>XI Concurso Escolar Nacional “Gota de Oro”</b></p>	<p><b>Evaluación de trabajos:</b></p> <p>La Oficina Desconcentrada de Servicios de la Sunass, luego de verificar que los trabajos presentados cuentan con todos los requisitos requeridos, según las bases del XI Concurso Escolar Nacional “Gota de Oro”, enviará al Comité Evaluador los trabajos para que proceda con el proceso de evaluación.</p> <p>Importante: La nota mínima aprobatoria es de 16, de no encontrarse trabajos que tengan la nota mínima aprobatoria, se declarará desierto el nivel de participación y categoría.</p> <p><b>Feria ExpoAgua Educativa:</b></p> <p>La Feria ExpoAgua Educativa es el evento donde se destacará la participación de los colegios finalistas de la XI edición del Concurso Escolar Nacional “Gota de Oro”, así como la labor y contribución de nuestros aliados estratégicos.</p>

	<p>Cabe destacar que este 2024, no se realizarán premiaciones regionales, ya que el XI Concurso Escolar Nacional reconocerá sólo a los ganadores nacionales de as tres categorías presentadas este año:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Categoría: Proyecto Innovador</li> <li>2. Categoría: Historieta</li> <li>3. Categoría: Campaña de comunicación</li> </ol>
--	---

**Estrategias:**

Para la realización del Programa Educativo “Colegio con agua segura” se pondrán en marcha 3 estrategias básicas a través de una serie de actividades que involucran la participación de la Sunass, la comunidad educativa y sus aliados estratégicos.

**1. Priorización de instituciones educativas ubicadas en zonas críticas (pocas horas de agua/baja presión), vinculando sus necesidades a los objetivos del Programa Educativo.**

Dicha acción de priorización será realizada por cada ODS/OAU, durante el mes de febrero, considerando los siguientes criterios de selección:

- Baja continuidad (Menos de 6 horas).
- Ubicados en zonas vulnerables (pobreza y pobreza extrema).
- Dentro del ámbito de una EPS.

**Colegios que cumplen con criterios indicados**

ODS /OAU		Número de colegios identificados
ODS	Amazonas	21
	Áncash - Chimbote	103
	Áncash - Huaraz	6
	Apurímac	16
	Arequipa	201
	Ayacucho	56
	Cajamarca	31
	Cusco	48
	Huancavelica	3
	Huánuco	36
	Ica	161
	Junín	104
	La Libertad	178
	Lambayeque	128
	Loreto	109
	Madre de Dios	20
	Moquegua	30
	Pasco	28
	Piura	312
	Puno	168
	San Martín	45
Tacna	30	
Tumbes	89	
Ucayali	21	

OAU	Callao	158
	Comas	167
	Magdalena	163
	San Juan de Lurigancho	65
	Villa El Salvador	122
	Huacho	46
	Cañete	39
<b>Total</b>	<b>2704</b>	

- \* Lista de colegios que cumplen con estos requisitos: <https://shorturl.at/afiwN>
- \* Importante: Considerar que estos criterios de priorización no son excluyentes
- \* Trabajar las estrategias del PE con colegios priorizados, no significa que los demás colegios que tenga el interés de ser parte del Programa Educativo y Concurso Escolar no puedan inscribirse y presentar sus proyectos.

## 2. Visitas periódicas y acompañamiento técnico (diagnóstico de la prestación, sensibilización en limpieza y mantenimiento de tanques y cisternas; monitoreo de calidad de agua; diseño e implementación de proyectos)

Dentro de esta estrategia se desarrollarán las siguientes actividades:

- **Diagnóstico de la prestación en la IE (Ficha-encuesta)**

Previa presentación del Programa Educativo: Colegio con agua segura, y solicitud de ingreso a los colegios priorizados, mediante un oficio, cada ODS /OAU, visitará a cada uno de los colegios priorizados, en esta visita se levantará información respecto a:

- Características del servicio (tipo de conexión, horas de abastecimiento, nivel de cloro residual).
- Estado situacional de la infraestructura de agua potable y saneamiento (Tanques, cisternas, servicios higiénicos, cumplimiento de norma de salud sobre limpieza y mantenimiento de tanques y cisternas, personal asignado).
- Malas prácticas identificadas (derroche de agua, arrojado de desperdicios al alcantarillado) y buenas prácticas implementadas.

Se recomienda que el llenado de esta ficha sea a manera de inspección, visitando las instalaciones del colegio, a fin de corroborar la información declarada.

- **Limpieza y mantenimiento de tanques y cisternas**

Esta actividad consistirá en sensibilizar a la comunidad educativa sobre la importancia de la limpieza y mantenimiento de tanques y cisternas, por ello se promoverá esta acción mediante diversas acciones:

- Coordinación con UGEL y municipios para cumplimiento de normativa. (D.S. N° 022-2001-SA). Para trabajar de manera conjunta en el monitoreo del cumplimiento de la norma y trabajo colaborativo.
- Talleres y charlas a docentes, alumnos y padres de familia.

- Entrega y difusión de las guías: “Cuidando los espacios de almacenamiento de agua segura en mi vivienda y en mi colegio”.  
<https://cutt.ly/PwLF8UxQ>

- **Monitoreo de calidad de agua**

Esta actividad consistirá en:

- Dotar de instrumentos para la medición de cloro residual presente en los colegios involucrados
- Realizar la inducción a docentes y estudiantes sobre el uso de los comparadores visuales de cloro residual y reporte de medición.
- Reporte periódico de los niveles de cloro a Sunass (mediante WhatsApp)

- **Diseño e implementación de proyectos**

Para el éxito de esta actividad que involucra el apoyo de los aliados estratégicos, deberá realizar:

- Identificación de necesidades de la IE con apoyo de aliados estratégicos. Esto se llevará a cabo tras la socialización de los resultados de la ficha de diagnóstico de la prestación en la IE (Ficha-encuesta), con nuestro aliado estratégico, a fin de poder aterrizar un proyecto que sea capaz de atender las necesidades de cada colegio en particular.
- Asistencia técnica en las fases de diseño e implementación con apoyo de aliados.

### **3. Gestión de los problemas de la institución educativa, vinculados con el servicio de agua potable y saneamiento.**

Para el logro de esta estrategia es fundamental la comunicación activa con cada colegio priorizado a fin de lograr:

- Atender los problemas con el servicio que presenten las instituciones educativas.
- Monitorear y garantizar el cumplimiento del horario de abastecimiento de agua potable de la I.E. y el estado de los baños (Mediante reporte diario a través de los grupos de WhatsApp). Cabe precisar que estas incidencias o problemas operativos deberán ser registrados en el sistema Contactek

Importante. Todas estas estrategias y /o actividades podrán ser realizadas con el apoyo del audiovisual que compartiremos desde la Sunass, el cual servirá de respaldo para complementar talleres, charlas, etc. Esta información se compartirá mediante un repositorio al cual tendrán acceso todos los colegios involucrados.

#### **3.4.6 Concurso Escolar “La Gota de Oro”**

La XI edición del Concurso Escolar Nacional Sunass 2024 presenta el premio “Buenas prácticas para garantizar agua segura, su uso y reuso responsable” y considera 3 categorías:

N°	Participantes	Categorías	Descripción
1	Instituciones Educativas	Proyecto Innovador	Reconocimiento a proyectos y buenas prácticas que contribuyan a dotar de agua segura, su buen uso y reúso ambientalmente responsable.
2	Estudiantes	Historieta	Reconocimientos a los estudiantes que inspiren a través de sus historietas, sobre el valor del agua segura, su buen uso y reúso para elevar la calidad de vida de la comunidad.
3	Docentes	Campaña de comunicación	Reconocimiento al docente que promueva la importancia del acceso al agua segura, su buen uso y reúso responsable en beneficio de su comunidad.

### ¿Quiénes podrán participar?

Todas las instituciones educativas y estudiantes de los niveles de inicial, primaria, secundaria, interesados el uso y reúso responsable de los servicios de agua potable y los servicios de saneamiento.

**Fecha de lanzamiento:** viernes 22 de marzo

- El lanzamiento del Concurso Escolar Nacional “Gota de Oro”, se dará en el marco de Día Mundial del Agua (viernes 22 de marzo), de manera presencial, donde se presentarán las tres categorías.
- La actividad se realizará en una institución educativa involucrada y contará con la participación de la comunidad educativa.
- Se invitará a los aliados estratégicos y autoridades.
- La actividad será replicada en cada región del país, de manera presencial

### 3.4.7 Actividades con grupos de interés

La XI edición del Concurso Escolar Nacional Sunass 2024 presenta el premio “Buenas prácticas para garantizar agua segura, su uso y reúso responsable” y considera 3 categorías:

#### Directivos

Como primer espacio de contacto con las instituciones educativas, es imprescindible coordinar de manera activa con quienes dirigen a cada uno de los colegios priorizados que involucraremos este año en el Programa educativo: Colegio con agua segura, en tal sentido se debe considerar las siguientes actividades como parte de estas coordinaciones:

- **Presentación del Programa Educativo y Concurso Escolar:** Tras identificar a cada uno de los colegios priorizados para este 2024, la ODS debe presentar de manera formal el Programa Educativo y Concurso Escolar Nacional, sus objetivos, estrategias y cronograma a los directivos de los planteles involucrados a fin de que se pueda generar un espacio de coordinación y apoyo mutuo y se generen planes de trabajo que incluyan al PE y Concurso en las actividades del colegio.
- **Programa de Capacitación Docente:** En esta actividad los directivos de los colegios también son invitados a formar parte del Programa de capacitación docente, donde se fortalecen las capacidades de ellos maestros y maestras de los colegios involucrados en el Programa Educativo: Colegio con agua segura, en materia de agua segura, su buen uso y reúso responsable.
- **Reporte de avances:** Esta actividad es imprescindible para que los directivos de cada colegio involucrado puedan conocer el estado del trabajo que se viene realizando, las dificultades encontradas, el detalle del acompañamiento técnico, capacitación docente, monitoreo de cloro, capacitación a brigadieres, etc.

## Docentes

Seguido de la primera presentación a directivos de los colegios involucrados, es preciso involucrar a otro grupo de actores indispensable en el Programa educativo: Los docentes, con quienes nos avocaremos a desarrollar las siguientes actividades:

- **Presentación del Programa Educativo y Concurso Escolar:** Para dar a conocer a toda la plana docente sobre los objetivos, estrategias, actividades y cronograma a trabajar con su colegio.
- **Programa de Capacitación Docente:** En esta actividad los docentes fortalecerán sus capacidades en materia de agua segura, su buen uso y reúso responsable y tras presentar su clase magistral podrán acceder a un certificado avalado por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), Organización de las Naciones Unidas (Unesco) y la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), por 220 horas pedagógicas.
- **Capacitación en medición de cloro y monitoreo:** Con esta actividad se buscará que los docentes de las instituciones educativas involucradas aprendan a medir el cloro residual presente en sus colegios, con los colorímetros proporcionados por la Sunass, lo cual permitirá que estos actores, tengan un rol vigilante de su calidad de agua, reportando semanalmente dichas mediciones al personal de la Sunass encargado.
- **Asistencia técnica a proyectos / reporte de avances:** Esta acción permitirá que los docentes conozcan a detalle sobre las acciones a emprender como parte del acompañamiento técnico el cual será dado idealmente por nuestros aliados estratégicos que conociendo los resultados de la ficha diagnóstica del colegio, aterricen proyectos que sean capaces de mejorar la situación del colegio o prevenir situaciones que pongan en riesgo la calidad del agua que se consume, así como su buen uso y reúso ambientalmente responsable. Por ello el reporte de avances es un instrumento ideal para mantener al tanto de lo trabajado con el colegio.

## Estudiantes

Como parte del trabajo realizado con las instituciones educativas involucradas, es necesario también dirigir nuestras actividades a la formación de usuarios y usuarias responsables del agua potable y servicios de saneamiento, que desde las aulas puedan apoyarnos en nuestra misión de generar un cambio de conducta, para este fin se destacan las siguientes actividades:

- **Capacitación a Brigadieres del Agua:** Esta actividad busca formar a aquellos estudiantes comprometidos con el cuidado del agua potable, dotándolos de conocimientos respecto a al agua potable y servicios de saneamiento, temas de agua segura, su buen uso y reúso responsable, que garanticen la formación de promotores de la cultura del agua en cada uno de los colegios involucrados en el Programa Educativo: Colegio con agua segura.
- **Acompañamiento técnico a proyectos:** Esta actividad que se realiza con el apoyo de nuestros aliados estratégicos, busca brindar las herramientas necesarias para que los estudiantes sepan cómo desarrollar proyectos que hagan frente a los problemas que aquejan a su colegio y que garanticen agua segura, su buen uso y reúso ambientalmente responsable.
- **Concurso Escolar Nacional “Gota de Oro”:** Para esta actividad los estudiantes pueden ser parte directa o indirectamente de cada una de las 3 categorías de esta XI edición del Concurso Escolar Nacional: Categoría Proyecto Innovador, historieta y campaña de comunicación.





### 3.4.9 Expo Agua Educativa

La feria Expo Agua Educativa Sunass 2024, es un espacio de integración y exposición que vincula a todas las instituciones educativas integrantes del Programa Educativo de la Sunass, que presentaron los trabajos más estacados en cada categoría y nivel del XI Concurso Escolar Nacional.

- Durante esta actividad se reconocerá el aporte de las instituciones educativas respecto a la valoración de los servicios de saneamiento, según las categorías del concurso.
- La Feria Expo Agua Educativa, se realizará de manera presencial en un colegio integrante del Programa Educativo.
- Se coordinará previamente con el colegio sede del evento, para que nos brinden las facilidades de préstamo de sus aulas o su patio principal para las exposiciones de los finalistas de cada categoría y de los aliados estratégicos.

### 3.4.10 Precisiones sobre las actividades operativas relacionadas con el Programa Educativo

Dentro del marco de las actividades operativas de 2024, el Programa Educativo está directamente relacionado con las siguientes:

N°	ACTIVIDAD OPERATIVA PARA EL POI DU	UNIDAD DE MEDIDA (UM)
1	<p><b>Organización de capacitaciones a docentes.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta actividad involucra específicamente tanto a directivos y docentes de las instituciones educativas pertenecientes al Programa Educativo de la Sunass, los cuales posterior a su inscripción a nuestra aula virtual, deberán participar activamente en el Programa de Capacitación Docente 2024 (18 de mayo al 13 de julio), la cual se llevará a cabo mediante 8 sesiones de capacitación a realizarse los días sábado, de manera virtual y asincrónica con el apoyo del aula virtual de la Sunass, con la finalidad de evidenciar la participación de cada uno de los docentes y el desarrollo de su clase magistral (trabajo final donde el docente replica lo aprendido a sus estudiantes con la finalidad de sensibilizarlos y ejecutar una buena práctica sostenible dentro de su Institución Educativa).</li> <li>• Al finalizar el programa de capacitación los docentes que hayan presentado dicha clase magistral recibirán una certificación a nombre de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), Organización de las Naciones Unidas (Unesco) y la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), por 220 horas académicas, en reconocimiento al esfuerzo y compromiso asumido. La certificación docente se entregará sólo a los docentes que presenten su clase magistral, mediante el aula virtual de la Sunass.</li> <li>• Durante la capacitación, los docentes serán instruidos en temas de agua segura, su buen uso y reúso responsable, así como el respectivo acompañamiento para la presentación de su clase magistral y el de proyectos sostenibles a poder replicar en sus colegios.</li> </ul> <p><b>META 2024:</b> Para el cumplimiento de la actividad operativa sólo se considerarán a los docentes que hayan presentado su clase magistral mediante el aula virtual de la Sunass, bajo todos los parámetros establecidos. Adicionalmente se considerará como docente capacitado a todo aquel que sea involucrado en las capacitaciones sobre el uso de colorímetros, docentes participantes en el acompañamiento técnico. Las evidencias de esta participación deberán ser subidas al sistema de Contactek.</p>	Docente capacitado
2	<b>Organización de capacitaciones a Brigadieres del Agua.</b>	Escolar capacitado

	<p>Para el logro de esta actividad se debe considerar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La capacitación a los escolares, previamente seleccionados por sus docentes (6 por cada colegio), se realizará de manera virtual y asincrónica a realizarse durante el mes de mayo, mediante 8 sesiones virtuales, a realizarse los martes y jueves. Dicha capacitación se complementará con el soporte del aula virtual de la Sunass, espacio donde además de obtener los materiales de cada sesión, el estudiante deberá subir su plan de acción, el cual detallará las actividades a implementar en su colegio como parte de su compromiso como promotor de la cultura del agua.</li> <li>• Posterior a la revisión de este plan de trabajo, cada oficina, deberá organizar la ceremonia de juramentación de los brigadieres del agua, la cual debe realizarse sólo con aquellos estudiantes que hayan presentado dicho plan de acción. Número máximo de Brigadieres del Agua juramentados: 6 estudiantes</li> </ul> <p>Recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se recomienda que cada ODS, realice el monitoreo de la participación de cada docente en el programa de capacitación.</li> </ul> <p><b>META 2024:</b> Para considerar a un escolar como capacitado, este deberá presentar mediante el aula virtual de la Sunass su plan de acción, el cual contendrá aquellas actividades concretas que se propone realizar para contribuir al cuidado del agua potable dentro de su institución educativa, durante su gestión como brigadier del agua.</p>	
3	<p><b>Charlas a padres de familia.</b></p>	<p>Charla</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para la ejecución de esta actividad se debe considerar que según los lineamientos de trabajo del Programa Educativo: Colegio con Agua Segura, cada oficina debe programar al menos 4 talleres con padres de familia donde en un primer momento se realizar la socialización de resultados de diagnóstico de la prestación, a esta actividad también se deberá involucrar a directivos, docentes y alumnos (Abril). Esto sumado a una serie de talleres, que se sugiere programar de manera bimensual, donde se convoque a los padres de familia y docentes, para dar los avances del proyecto, resultados de medición, mejoras implementadas, participación de colegio en el Concurso Escolar, sumado a temas como deberes y derechos de los usuarios, lectura de recibos, cómo utilizar el Yakúmetro, y otros temas de acuerdo con los problemas encontrados en la institución educativa y comunidad.</li> <li>• Adicionalmente se deberá compartir con todos los asistentes las guías elaboradas por Sunass: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Guía para estudiantes:</b> Cómo cuidar los espacios de almacenamiento de agua segura en mi colegio</li> <li>○ <b>Guía para padres de familia:</b> Cuidando los espacios de almacenamiento de agua segura en mi vivienda</li> </ul> <p>Enlace: <a href="https://cutt.ly/PwLF8UxQ">https://cutt.ly/PwLF8UxQ</a></p> </li> </ul> <p><b>Modalidad de realización:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dichos talleres podrán realizarse de manera virtual o presencial, según disponibilidad de cada oficina.</li> </ul> <p><b>Recomendaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se recomienda que a dichos talleres se invite a los integrantes de la APAFA y directivos de aula de cada colegio involucrado en el Programa Educativo “Colegio con agua segura”.</li> </ul> <p><b>META 2024:</b> Para considerar la realización de tos talleres, se deberá subir las evidencias y los datos de cada taller a padre de familia realizado al sistema Contactek.</p>	
4	<p><b>Organización del Concurso Escolar.</b></p>	<p>Concurso</p>

- En el marco del Concurso Escolar se promoverá la participación de los colegios priorizados como parte de la estrategia del Programa Educativo: Colegio con agua segura, en las 3 categorías, de esta edición del X Concurso Escolar Nacional: Categoría Proyecto Innovador, historieta y categoría campaña de comunicación. Con énfasis en la primera categoría, la cual deberá mostrar la ejecución de buenas prácticas para garantizar agua segura, buen uso del agua potable y reúso de las aguas grises.
- Cabe resaltar que, esta actividad operativa no solo se refiere a la realización del evento en sí mismo, sino a la implementación de una serie de acciones previas que va desde las reuniones iniciales con los colegios para la presentación de la actividad, la gestión de la inscripción de los participantes, las acciones de sensibilización y promoción de la participación de los escolares y docentes, hasta el acompañamiento en la elaboración de los proyectos por parte de los colegios participantes. De acuerdo con el cronograma de actividades.
- Es importante destacar que, para la ejecución de estos proyectos, cada oficina coordinará o realizará el acompañamiento técnico a los colegios con la finalidad de brindarles una asesoría y soporte antes, durante y después de la implementación de la buena práctica con la finalidad de hacerlos sostenibles con la participación integral de la comunidad educativa.
- Finalmente, para la planificación, las ODS y OAU (de corresponder) deberán prever las acciones necesarias para la implementación de la Feria Expo Agua Educativa en su región, evento institucional de gran envergadura que visibiliza el trabajo de los colegios finalistas de cada categoría del Concurso, el trabajo conjunto con los aliados estratégicos y a los trabajos ganadores a nivel nacional.

**Unidad de medida:**

Concurso realizado

### **3.4.11 Lineamientos para la implementación de campañas de promoción**

El presente Plan considera como acciones de sensibilización vinculadas a la valoración de los servicios a todas aquellas actividades que, mediante la difusión de temas concretos, abonan a que los diversos públicos objetivos identificados valoren los servicios de agua potable y saneamiento.

#### **¿Qué tipos de actividades comprende?**

Para la realización de la Actividad Operativa: Acciones de sensibilización vinculadas a la valoración de los servicios de saneamiento, se considerarán las siguientes actividades: Charlas, talleres, campañas itinerantes, actividades que se realizan cotidianamente en cada oficina y comprende lo siguiente:

- Charla: Esta actividad se desarrolla a través de un especialista o vocero de la Sunass quien brinda información puntual sobre un tema en específico.
- Talleres: A través de esta actividad, el especialista o vocero de la Sunass, ofrecerá adicionalmente de la información sobre un tema en específico, algunas otras actividades que fomenten la participación del público objetivo y buscarán obtener un producto luego de esta actividad, que demuestre lo aprendido.
- Campañas itinerantes: Estas actividades se desarrollan en diversos espacios públicos o cerrados, propician la interacción con el público mediante la orientación, juegos y dinámicas. Algunas de las principales campañas itinerantes que se desarrollan son: campaña itinerante en los mercados, campaña itinerante en las plazas, campaña itinerante en las postas o centros de salud, etc.

### **Consideraciones previas:**

- Previo al desarrollo de alguna de estas actividades, cada oficina deberá mapear los problemas que aquejan en su jurisdicción y de acuerdo con ello, determinar el tema, el público objetivo y el tipo de acción de sensibilización a desarrollar.
- Estas actividades podrán ser desarrolladas con el apoyo de algunos actores sociales, que permitirán acercarnos más a los usuarios, con temas de interés que aborden la problemática de cada distrito y/o ámbito propuesto.
- Los temas abordados giran en torno a: Deberes y derechos del usuario, importancia del medidor, buenos hábitos de ahorro del agua, etc. Adicionalmente cada oficina podrá tocar otros temas, de acuerdo con el contexto de su región.
- Periodicidad: mínimo 1 actividad mensual
- Registro de evidencias: Sistema Contactek

### **Temas:**

Para la realización de estas actividades como Charlas, talleres o campañas itinerantes, se sugiere una serie de temas que podrían ser tema de estas actividades:

- Preservación y cuidado de las fuentes de agua (MERESE).
- Efectos del cambio climático en la prestación de los servicios de agua potable.
- Cómo las empresas prestadoras potabilizan el agua.
- Impacto multidimensional del agua en el bienestar humano.
- Importancia de la limpieza y mantenimiento de tanques y cisternas.
- Uso responsable y solidario (Yakúmetro).
- Importancia de la micro medición.
- Buen uso del sistema de alcantarillado.
- Procedimiento de reclamos (Comerciales y operativos)
- Deberes y derechos de los usuarios (Conozca su recibo).
- Conozca el cálculo por la cuota familiar (rural).
- Importancia de los Valores Máximos Admisibles (VMA).
- Conozca el subsidio cruzado focalizado que exige la Sunass a las EP.
- Qué hacer ante colapsos de agua potable y/o alcantarillado.
- Conozca los principales lineamientos del TRASS.
- Importancia de las Plantas de tratamiento de Aguas Residuales (PTAR).
- La importancia de la regulación en los servicios de saneamiento (Rol de la Sunass y de otras instituciones sectoriales).

Adicionalmente la Sunass proporcionará un repositorio en donde se encontrará material audiovisual para dar soporte a las acciones de sensibilización

## IV. OBJETIVOS Y ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

### 4.1 Objetivos Estratégicos Institucionales

El Plan Anual de Atención al Usuario de los Servicios de Saneamiento 2024 está alineado con y aporta a dos Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI), el **“02 Mejorar la oferta de servicios de saneamiento con énfasis en agua potable para la población de zonas urbanas”**, y el **“03 Incrementar el acceso a los servicios de saneamiento en condiciones adecuadas con énfasis en agua potable y/o clorada para la población de pequeñas ciudades”**.

Ambos objetivos están vinculados con uno de los ejes y lineamientos de la Política General de Gobierno para el período 2021-2026 (aprobada con el Decreto Supremo N°164-2021-PCM) referidos a la generación de bienestar y protección social a través de la reducción de la brecha de servicios de agua y saneamiento con énfasis en el ámbito urbano-marginal y rural. Además, están relacionados con el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM 2024-203) del sector Vivienda, Construcción y Saneamiento que, en sus objetivos estratégicos 3 y 4, establece incrementar el acceso a servicios de agua y saneamiento con calidad y sostenibilidad, con especial atención a las poblaciones vulnerables, de los ámbitos urbano y rural, respectivamente; y, en sus acciones estratégicas 03.04, 04.03 y 04.05, hace mención al incremento de la valoración y uso responsable de los servicios de agua y saneamiento en la población del ámbito urbano, al mejoramiento de la calidad del agua en la población del ámbito rural, y al incremento de la valoración y uso responsable de los servicios de agua y saneamiento en la población del ámbito rural, respectivamente.

De acuerdo con el PEI, los OEI 02 y 03 desarrollan acciones que el CEPLAN denomina del tipo 1 (bienes o servicios finales entregados a usuarios externos a la entidad) que buscan generar cambios propuestos a través de una mejor provisión de bienes y servicios públicos. En ese sentido, a nivel de acciones estratégicas institucionales (AEI), las actividades operativas propuestas en este Plan Anual de Atención a Usuarios buscan contribuir con las AEI 02.03 “Sistema de atención optimizado para los usuarios de los servicios de saneamiento”, y AEI 03.03 “Programas de sensibilización sobre el valor de los servicios de saneamiento implementados y dirigidos a los usuarios”.

De manera más específica, las acciones y actividades operativas de este Plan Anual de Atención al Usuario de los Servicios de Saneamiento ponen particular atención en las siguientes definiciones establecidas en el PEI, en torno a los Objetivos Estratégicos Institucionales mencionados:

#### **OEI.02 Mejorar la oferta de servicios de saneamiento con énfasis en agua potable para la población de zonas urbanas**

*“Las zonas urbanas cuentan con servicios de saneamiento consolidados, por ello, la Sunass deberá optimizar la prestación del servicio ofertado. En este caso, además de promover la mejora continua la calidad de los servicios de agua potable, alcantarillado y de tratamiento de aguas residuales, se busca mejorar la atención de los reclamos por roturas, atoros o problemas de facturación”.*

El Plan contiene actividades que buscarán promover y generar otros espacios de participación de los propios usuarios, como la consulta pública.

#### **OEI.03 Incrementar el acceso a los servicios de saneamiento en condiciones adecuadas con énfasis en agua potable y/o clorada para la población de pequeñas ciudades**

*“Las pequeñas ciudades serán entendidas como aquellos centros poblados con entre de 2001 y 15000 habitantes y que son atendidas por las Unidades de Gestión Municipal (UGM) u operadores especializados. Para este territorio, en el caso del tratamiento del agua potable, el resultado esperado de las intervenciones será contribuir a mejorar los requisitos de calidad en la prestación del servicio de saneamiento en condiciones adecuadas de cloración, continuidad y en ausencia de elementos contaminantes como metales pesados”.*

En relación con lo anterior, entonces, las actividades contenidas en este Plan apuntan a brindar una **atención oportuna y eficaz** de problemas con el servicio, bajo un enfoque de gestión territorial, y con énfasis en una mayor participación ciudadana. En las siguientes tablas, se hace referencia a los indicadores del Objetivo Estratégico Institucional 02 y 03, en los que se aportará con la ejecución de las AOs relacionadas a la Dirección de Usuarios:

**Tabla N° 10: Indicador del Objetivo Estratégico Institucional 02 con el que la Dirección de Usuarios guarda relación**

CÓD.	OEI	INDICADOR	FÓRMULA	METAS					RESPONSABLE
				2023	2024	2025	2026	2027	
OEI.02	Mejorar la oferta de servicios de saneamiento o con énfasis en agua potable para la población de zonas urbanas	Ratio de reclamos operacionales y comerciales de los usuarios de saneamiento atendidos en zonas urbanas	$\text{Densidad de reclamos} = \frac{1000 \times \sum_{i=1}^n (NRC_i + NRO_i)}{\sum_{i=1}^n NCTA_i}$ <p>Especificaciones técnicas: NRC: Número de reclamos comerciales recibidos. NRO: Número de reclamos operacionales recibidos. NCTA: Número de conexiones totales de agua potable.</p>	110	108	107	106	105	Dirección de Fiscalización (DF)

**Tabla N° 11: Indicador del Objetivo Estratégico Institucional 03 con el que la Dirección de Usuarios guarda relación**

CÓD.	OEI	INDICADOR	FÓRMULA	METAS					RESPONSABLE
				2023	2024	2025	2026	2027	
OEI.03	Incrementar el acceso a los servicios de saneamiento o en condiciones adecuadas con énfasis en agua potable y/o clorada para la población de pequeñas ciudades	Ratio de prestadores de servicios de saneamiento o evaluados y/o fiscalizados en pequeñas ciudades que cuentan con adecuada cloración del agua	$\sum_{Pn=1 \dots e} = CLO_n \times EQU_n \times RCR_n$ $\text{Resultado} = \frac{\sum_{Pn=1 \dots e}}{e} \times 100$ <p>Especificaciones técnicas: P: Prestadores de servicios de pequeñas ciudades evaluados y/o fiscalizados. CLO: es el valor de la variable "realiza la desinfección con cloro en el sistema de abastecimiento". Donde: se califica "1" si cuenta con la desinfección en el sistema de abastecimiento y "0" si no cuenta con dicha etapa de desinfección. EQU: es el valor de la variable "dosificador de cloro operativo para el sistema de abastecimiento". Donde: se califica "1" si cuenta con dosificador de cloro y "0" si no cuenta. RCR: es el valor de la variable "registro de cloro residual con valores de cloración adecuados para el sistema de abastecimiento". Donde: se califica "1" si cuenta con registro de cloro residual con valores de cloración adecuados y "0" si no cuenta Valor adecuado de cloración a la salida del reservorio: <math>\geq 1</math> ppm (parte por millón). e: Número total de evaluaciones y/o fiscalizaciones realizadas. El porcentaje final se obtiene de la sumatoria de los valores encontrados dividido entre el número total de</p>	19%	28%	29%	32%	34%	Dirección de Fiscalización (DF)

			evaluaciones y/o fiscalizaciones realizadas						
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--

#### 4.2 Acciones Estratégicas Institucionales

Las Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) con las cuales el presente Plan se relaciona son la “**AEI 02.03 Sistema de atención optimizado para los usuarios de los servicios de saneamiento**”, que se desprende del OEI 02, y la “**AEI 03.03 Programas de sensibilización sobre el valor de los servicios de saneamiento implementados y dirigidos a los usuarios**”, que depende del OEI 03. Los indicadores de AEI que estarían relacionados con el presente Plan, a los que se aporta de manera indirecta, se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla N° 12: Indicador de la Acción Estratégica Institucional 02.03 relacionado con la Dirección de Usuarios**

CÓD.	AEI	INDICADOR	FÓRMULA	METAS					RESPONSABLE
				2023	2024	2025	2026	2027	
AEI.02.03	Sistema de atención optimizado para los usuarios de los servicios de saneamiento.	Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención de la Sunass	$\text{Resultado} = (A/B) * 100$ Especificaciones técnicas: A= número de usuarios que calificaron la orientación como "Excelente" o "Buena". B=total de usuarios encuestados.	70%	75%	80%	83%	85%	Dirección de Usuarios

**Tabla N° 13: Indicador de la Acción Estratégica Institucional 03.03 relacionado con la Dirección de Usuarios**

CÓD.	AEI	INDICADOR	FÓRMULA	METAS					RESPONSABLE
				2023	2024	2025	2026	2027	
AEI.03.03	Programas de sensibilización sobre el valor de los servicios de saneamiento implementados y dirigidos a los usuarios	Porcentaje de usuarios que valoran la importancia de contar con los servicios de saneamiento	$\text{Respuesta} = (A/B) * 100$ Especificaciones técnicas: A= número de usuarios que valora la importancia de los servicios de saneamiento. B= número total de usuarios encuestados.	10%	15%	20%	25%	30%	Dirección de Usuarios

#### 4.3 Actividades Operativas

De conformidad con el Reglamento de Organización y Funciones, la Dirección de Usuario es el órgano de línea responsable de atender y orientar a los usuarios de los servicios de saneamiento, y de coordinar los mecanismos de participación de la sociedad civil, en el marco de la normativa vigente y en el ámbito de su competencia.

El Plan Anual de Atención al Usuario de los Servicios de Saneamiento 2024 en concordancia con la primera modificación del POI 2024 aprobado por el Consejo Directivo, contempla la realización de dieciocho (18) actividades operativas, correspondientes al OEI.02 y AEI.02.03, y al OEI.03 y AEI.03.03.

El siguiente cuadro muestra la dependencia y relación de cada una de las actividades operativas previstas en el Plan, con las Actividades y Objetivos Estratégicos Institucionales establecidos en el PEI 2023-2027, y a qué lineamiento y eje de la Política General de Gobierno contribuye cada actividad.

**Tabla N° 14: Clasificación de las Actividades Operativas contempladas en el Plan Anual de Atención al Usuario de los Servicios de Saneamiento 2024 y su relación con las AEI y OEI del PEI**

EJE	Lineamiento	Política General de Gobierno 2021 – 2026 (DS N° 164-2021-PCM)
EJE 1.	Generación de bienestar y protección social con seguridad alimentaria	
LIN 1.4	Asegurar la provisión de servicios básicos que mejoren las condiciones de vida de la población.	
		<b>OEI</b> <b>AEI</b> <b>Aprobados en el PEI 2023-2027 (RCD N° 132-2022-SUNASS-CD)</b>
	OEI.02	Mejorar la oferta de servicios de saneamiento con énfasis en agua potable para la población de zonas urbanas
	AEI.02.03	Sistema de atención optimizado para los usuarios de los servicios de saneamiento.
		AO. 02.03.01   Atención a usuarios por distintos canales con enfoque de género
		AO. 02.03.02   Orientación a los usuarios en los locales del prestador
		AO. 02.03.03   Asistencia técnica a prestadores para la correcta atención a los usuarios
		AO. 02.03.04   Realización de charlas para la identificación de problemas en los ss.ss.
		AO. 02.03.05   Realización de micro audiencias con usuarios, prestadores y otros actores involucrados
		AO. 02.03.06   Realización de audiencia pública sobre el proyecto de estudio tarifario
		AO. 02.03.07   Asistencia técnica para la implementación de la consulta pública en los prestadores
		AO. 02.03.08   Acciones de información del plan de consulta pública
		AO. 02.03.09   Acciones de soporte a la implementación del plan de consulta pública
	OEI.03	Incrementar el acceso a los servicios de saneamiento en condiciones adecuadas con énfasis en agua potable y/o clorada para la población de pequeñas ciudades.
	AEI.03.03	Programas de sensibilización sobre el valor de los servicios de saneamiento implementados y dirigidos a los usuarios.
		AO. 03.03.01   Organización del proceso electoral de miembros del Consejo de Usuarios Lima
		AO. 03.03.02   Desarrollo de sesiones de los consejos de usuarios de la Sunass
		AO. 03.03.03   Acciones de soporte al consejo de usuarios para la implementación de su plan anual
		AO. 03.03.04   Realización de foros de rendición de cuentas
		AO. 03.03.05   Acciones de sensibilización vinculadas a la valoración de los ss.ss
		AO. 03.03.06   Organización de capacitaciones a docentes
		AO. 03.03.07   Organización de capacitaciones a brigadieres del agua
		AO. 03.03.08   Charlas a padres de familia
		AO. 03.03.09   Organización del Concurso Escolar

## V. PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DESCONCENTRADAS

La programación de actividades desconcentradas del presente Plan se ha elaborado tomando en cuenta la información de la programación física y de presupuesto aprobados en febrero de 2024 por la alta dirección como parte la primera modificación al POI 2024. En ese sentido, como se mencionó, las dieciocho (18) actividades de este Plan corresponde con las actividades del Plan Operativo Institucional informadas por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPPM). Antes de presentar la programación mensualizada, por ODS y OAU, de todas las actividades que contiene este Plan Anual, a continuación, se presenta la programación física, mensualizada, de las actividades operativas del POI 2024 consistente la primera modificación.

**Tabla N° 15: Programación mensual de actividades del Plan Operativo Institucional 2024 (consistente con la primera modificación)**

<b>ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>	<b>TOTAL</b>
<b>OEI.02</b>	<b>8,208</b>	<b>8,462</b>	<b>9,173</b>	<b>9,232</b>	<b>9,844</b>	<b>9,982</b>	<b>9,913</b>	<b>10,049</b>	<b>10,037</b>	<b>9,975</b>	<b>9,534</b>	<b>9,277</b>	<b>113,686</b>
<b>AEI.02.03</b>													
ATENCIÓN A USUARIOS POR DISTINTOS CANALES CON ENFOQUE DE GÉNERO	8,137	8,327	9,033	9,093	9,702	9,824	9,780	9,897	9,877	9,837	9,412	9,202	112,121
ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS EN LOS LOCALES DEL PRESTADOR	40	50	52	49	55	54	53	56	57	54	50	36	606
ASISTENCIA TÉCNICA A PRESTADORES PARA LA CORRECTA ATENCIÓN A LOS USUARIOS	6	15	24	13	13	26	12	13	29	13	12	13	189
REALIZACIÓN DE CHARLAS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS EN LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO	17	40	39	43	41	43	42	48	44	47	35	8	447
REALIZACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS CON USUARIOS, PRESTADORES Y OTROS ACTORES INVOLUCRADOS	5	24	18	26	21	29	20	31	24	22	23	8	251
REALIZACIÓN DE AUDIENCIA PÚBLICA SOBRE EL PROYECTO DE ESTUDIO TARIFARIO	2	4	1	3	3	2	2	2	4	1	2	2	28
ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA CONSULTA PÚBLICA EN LOS PRESTADORES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	7
ACCIONES DE INFORMACIÓN DEL PLAN DE CONSULTA PÚBLICA	1	1	4	3	8	3	1	1	0	0	0	0	22
ACCIONES DE SOPORTE A LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE CONSULTA PÚBLICA	0	1	2	2	1	1	3	1	2	1	0	1	15
<b>OEI.03</b>	<b>11</b>	<b>30</b>	<b>71</b>	<b>67</b>	<b>123</b>	<b>115</b>	<b>606</b>	<b>471</b>	<b>144</b>	<b>335</b>	<b>154</b>	<b>31</b>	<b>2158</b>
<b>AEI.03.03</b>													
ORGANIZACIÓN DEL PROCESO ELECTORAL DE MIEMBROS DEL CONSEJO DE USUARIOS LIMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
DESARROLLO DE SESIONES DE LOS CONSEJOS DE USUARIOS DE LA SUNASS	0	4	0	0	1	4	0	0	1	4	0	0	14
ACCIONES DE SOPORTE AL CONSEJO DE USUARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SU PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES	0	0	25	0	0	25	0	0	25	0	0	0	75
REALIZACIÓN DE FOROS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	0	0	0	0	1	8	9	1	1	3	11	16	50
ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN VINCULADAS A LA VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO	11	26	40	35	37	39	34	34	42	104	29	14	445
ORGANIZACIÓN DE CAPACITACIONES A DOCENTES	0	0	0	0	52	0	273	210	6	94	10	0	645
ORGANIZACIÓN DE CAPACITACIONES A BRIGADIERES DEL AGUA	0	0	0	6	6	6	258	196	40	108	58	0	678
CHARLAS A PADRES DE FAMILIA	0	0	6	26	26	33	32	30	29	22	13	0	217
ORGANIZACIÓN DEL CONCURSO ESCOLAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33	0	33
<b>Total general</b>	<b>8,219</b>	<b>8,492</b>	<b>9,244</b>	<b>9,299</b>	<b>9,967</b>	<b>10,097</b>	<b>10,519</b>	<b>10,520</b>	<b>10,181</b>	<b>10,310</b>	<b>9,688</b>	<b>9,308</b>	<b>115,844</b>

### 5.1 Programación mensual de actividades del Plan Anual

- Cronograma de actividades de orientación al usuario contenidas en el Plan Anual, por OAU y ODS, en concordancia con la primera modificación del POI 2024 (ver Anexo N° 1).

### 5.2 Programación de actividades operativas del POI por OAU y ODS

- Cronograma de actividades por oficina (ver Anexo N° 2).

## VI. FINANCIAMIENTO

En las siguientes tablas se presenta el presupuesto total: i) según fuente de financiamiento (Recursos Directamente Recaudados y Recursos Ordinarios); ii) según unidad de organización a la que corresponde; y, iii) según oficina.

**Tabla N° 16: Programación financiera para el Plan de Atención al Usuario 2024 según fuente de financiamiento (en concordancia con primera modificación del POI 2024)**

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	DEMANDA FINANCIERA
1 - RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS (RDR)	3,366,411
2 - RECURSOS ORDINARIOS (RO)	7,630,230
<b>TOTAL</b>	<b>10,996,641</b>

En la siguiente tabla se presenta esta misma información, pero indicando cuánto está destinado a las Oficinas de Atención al Usuarios que comprende las regiones Lima (oficinas de Cañete y Huacho), Lima Metropolitana (Ate, Comas, Magdalena del Mar, San Juan de Lurigancho y Villa El Salvador), y Callao (cuyos presupuestos son administrados por la Dirección de Usuarios - DU); y cuánto para las Oficinas Desconcentradas de Servicio (cuyo presupuesto es administrado por la Dirección del Área de la Prestación - DAP).

**Tabla N° 17: Programación financiera para el Plan de Atención al Usuario 2024 según unidad de organización y fuente de financiamiento (en concordancia con la primera modificación del POI 2024)**

UO	RDR	RO	TOTAL
DU	2,268,470	2,784,094	5,052,564
ODS	1,097,941	4,846,136	5,944,077
<b>TOTAL</b>	<b>3,366,411</b>	<b>7,630,230</b>	<b>10,996,641</b>

Finalmente, la última tabla muestra la información presupuestal detallada por Oficina de Atención a Usuarios (de la DU) u Oficina Desconcentrada de Servicio (de la DAP).

**Tabla N° 18: Programación financiera para el Plan de Atención al Usuario 2024 según OAU / ODS y fuente de financiamiento (en concordancia con la primera modificación del POI 2024)**

UO / OFICINA	RDR	RO	TOTAL
<b>DU</b>	<b>2,268,470</b>	<b>2,784,094</b>	<b>5,052,564</b>
ATE		131,726	131,726
CALLAO	360,000	0	360,000
CAÑETE	700	237,946	238,646
COMAS	700	200,969	201,669
HUACHO	75,098	172,308	247,406
LIMA (Sede Central)	64,473	147,032	211,505
SAN JUAN DE LURIGANCHO	1,766,099	1,446,934	3,213,033
VILLA EL SALVADOR	700	208,440	209,140
<b>ODS</b>	<b>1,097,941</b>	<b>4,846,136</b>	<b>5,944,077</b>
AMAZONAS	76473	163,864	240,337
ÁNCASH (CHIMBOTE)	0	220,180	220,180
ÁNCASH (HUARAZ)	76473	147,408	223,881
APURÍMAC	0	228,042	228,042
AREQUIPA	69,451	228,599	298,050
AYACUCHO	145,924	145,832	291,756
CAJAMARCA	0	228,119	228,119
CUSCO	0	223,079	223,079
HUANCAVELICA	0	223,695	223,695
HUANUCO	0	222,969	222,969
ICA	145,924	166,186	312,110
JUNÍN	69,451	222,469	291,920
LA LIBERTAD	0	286,519	286,519
LAMBAYEQUE	0	244,240	244,240
LORETO	0	223,569	223,569
MADRE DE DIOS	0	230,073	230,073
MOQUEGUA	76,473	152,556	229,029
PASCO	0	227,831	227,831
PIURA	69,451	225,103	294,554
PUNO	76,473	141,846	218,319
SAN MARTÍN	76,473	147,086	223,559
TACNA	145,924	148,530	294,454
TUMBES	69,451	170,092	239,543
UCAYALI	0	228,249	228,249
<b>TOTAL</b>	<b>3,366,411</b>	<b>7,630,230</b>	<b>10,996,641</b>

## VII. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento se realizará de manera mensual a través de la revisión de los sistemas y aplicativos webs implementados como son:

- Sistema de Call Center – Contact Center (Dial Applet)
- Sistema Customer Relationship Management (CRM) - ContactTek

Desde la Dirección de Usuarios, diariamente se continuará emitiendo un reporte de orientaciones y gestión de la demanda de usuarios y se publicará en el portal institucional. Por otro lado, a través de reuniones semanales del equipo de la Dirección de Usuarios (con la participación obligatoria de los responsables de la Oficinas de Atención al Usuario) se seguirá evaluando las actividades semanales realizadas, así como reportando las programadas. En el caso de las ODS, a través de la DAP, se programarían reuniones bimensuales para analizar los avances a la implementación del Plan, identificar los problemas existentes y potenciales en la región, y establecer las acciones necesarias para afianzar el trabajo de las oficinas en relación a la gestión de usuarios.

Finalmente, desde la Dirección de Usuarios se seguirá sistematizando y/o consolidando los distintos reportes que emitan las oficinas, a fin continuar con la publicación periódica de los informes relacionados con algunas otras actividades operativas contempladas en el presente plan (como es el caso de los informes de participación ciudadana realizadas en el marco del programa ¡Participa vecino! o de las socializaciones de los proyectos de estudios tarifarios; o lo relacionado con las actividades de los Consejos de Usuarios; los informes sobre las asistencias a las empresas prestadoras para la elaboración y/o implementación de sus plantes de consulta pública; entre otros). Dichos informes también serían dados a conocer a través del portal institucional.