Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS

Informe Nro.160-2022-SUNASS-OPPM-UPP

# Evaluación de implementación del Plan Operativo Institucional – POI

## Al III Trimestre de 2022

Firmado digitalmente por: PEÑA ALDAZABAL Ronald Jefferson FAU 20158219655 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 04/11/2022 08:47:55-0500

# Contenido

RESUMEN EJECUTIVO ..... 3
I. ANTECEDENTES ..... 4
II. ANALISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LAS AO ..... 5
2.1. Modificaciones ..... 5
2.2. Evaluación de las Actividades Operativas (AO) ..... 12
III. ANALISIS DE CUMPLIMIENTO DE METAS POR UO: ..... 15
3.1 Dirección de Regulación Tarifaria (DRT): ..... 15
3.2 Dirección del Ámbito de la Prestación (DAP) – Lima: ..... 24
3.3 Dirección de Fiscalización (DF) ..... 63
3.4 Dirección de Usuarios (DU) ..... 70
3.5 Dirección de Políticas y Normas (DPN) ..... 85
3.6 Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (TRASS) ..... 89
3.7 Dirección de Sanciones (DS): ..... 93
3.8 Oficina de Administración Financiera (OAF) ..... 96
3.9 Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPPM) ..... 105
3.10 Oficina de Tecnología de la Información (OTI) ..... 118
3.11 Oficina de Asesoría Jurídica (OAJ) ..... 122
3.12 Oficina de Comunicación e Imagen Institucional (OCII) ..... 123
3.13 Alta Dirección (AD) ..... 127
3.14 Órgano de Control Institucional (OCI) ..... 127
IV. ANALISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS POR ODS: ..... 131
V. CUMPLIMIENTO DE METAS POR OBJETIVOS Y ACCIONES ESTRATÉGICOS: 171
4.1 Cumplimiento de metas por Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI): ..... 171
4.2 Cumplimiento de metas por Acciones Estratégicas Institucionales (AEI): ..... 172
VI. MEDIDAS ADOPTADAS ..... 174
VII. CONCLUSIONES ..... 175
VIII RECOMENDACIÓN ..... 176

## RESUMEN EJECUTIVO

Este informe da cuenta de la evaluación de la implementación del POI 2022 al III Trimestre de 2022. Como parte de ello, se presenta una breve descripción de los aspectos más importantes de la evaluación, donde se exponen las ideas principales de manera objetiva y sucinta. Asimismo, cabe señalar que el presente informe ha sido elaborado con la información descargada del aplicativo CEPLAN que previamente fue registrada por cada Unidad Orgánica.

Para la elaboración del presente informe se ha considerado la Guía para el Planeamiento Institucional de CEPLAN, modificada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00016-2019/CEPLAN/PCD, el cual señala los contenidos mínimos que se debe presentar en dicho informe.

El POI 2022 consistente con el PIA aprobado contemplaba el desarrollo de 1,364 Actividades Operativas (AO) con un financiamiento de S/ 84 067 321 de los cuales S/ 31 191 809 corresponden a la fuente Recursos Directamente Recaudados (RDR) y S/ 52 875 512 corresponden a la fuente de Recursos Ordinarios (RO).

Se efectuó la 1ra modificación del POI 2022 contemplando un total 1,395 Actividades Operativas (9 AO eliminadas y 40 AO adicionales). Cabe señalar que la 1ra modificación del POI 2022 versus el POI consistente con el PIA no modifica el monto total asignado de S/ 84 067 321

Se efectuó la 2da modificación del POI 2022 contemplando un total 1,398 Actividades Operativas (3 AO adicionales) y un presupuesto total PIM que incluye el Saldo de Balance por un monto total de S/ 85 860 420.

Se efectuó la 3ra modificación del POI 2022 contemplando un total de 1,402 Actividades Operativas (4 AO) y un presupuesto total PIM por incorporación de mayores ingresos públicos provenientes del saldo de balance del año 2021, en cumplimiento al Decreto Supremo N.° 005-2022-EF, por un monto total de S/ 91 318 762.

Se efectuó la 4ta. Modificación del POI 2022 contemplando un total de 1,407 Actividades Operativas (5 AO adicionales) y un presupuesto total PIM, por Recursos Ordinarios por S/ 55 462 566, esto es S/ 2 587 054 más, autorizado el uso de recursos por Ley N° 31365, siendo el PIM a toda fuente S/ 93 905 819.

Al III Trimestre de 2022 se ha logrado un **cumplimiento promedio de 97%** de las metas físicas programadas por los órganos institucionales. Asimismo, las Actividades Operativas que cumplieron o superaron el 100% de ejecución en sus metas representan el 94% de total de Actividades Operativas programadas; las Actividades Operativas que no llegaron al 100% de cumplimiento en sus metas programadas representan el 4% del total de Actividades Operativas y las Actividades Operativas que no ejecutaron sus metas representan un 2% del total de Actividades Operativas programadas al III trimestre.

Finalmente, es importante señalar que la SUNASS continúa consolidando la funcionalidad de las Oficinas Desconcentradas (ODS), en cumplimiento del Decreto Legislativo 1280. Para tal fin se priorizó la regulación en el ámbito rural y urbano no EPS, y se fortaleció el trabajo en el ámbito urbano EPS a través del desarrollo de herramientas e instrumentos que permitan implementar la regulación diferenciada con enfoque territorial y centrada en los usuarios.

## I. ANTECEDENTES

a. Mediante Resolución del Consejo Directivo Nro. 042 -2022-SUNASS-CD del 25 de mayo de 2022, se aprobó el Plan Estratégico Institucional-PEI de la SUNASS ampliado correspondiente al periodo 2020-2025 ampliado.

b. Mediante Resolución del Consejo Directivo Nro. 015-2021-SUNASS-CD del 18 de mayo de 2021, se aprobó el Plan Operativo Institucional Multianual de la SUNASS para el periodo 2022 -2024.

c. Mediante el Artículo 3° de la Resolución del Consejo Directivo Nro. 075-2020-SUNASS-CD del 22 de diciembre de 2021 se aprueba el Presupuesto Inicial de Apertura - PIA de la SUNASS en el cual se establece que el presupuesto de las SUNASS asciende a S/. 55,462,566 soles en la fuente de Recursos Ordinarios (RO) y de S/. 31,191,809 soles en la fuente de Recursos Directamente Recaudados (RDR) siento un total de S/. 86,654,375 soles por ambas fuentes de financiamiento. Por otra parte, el Artículo 4° dispone que el gasto máximo será S/. 52,875,512 soles en la fuente de Recursos Ordinarios (RO) y de S/. 31,191,809 soles en la fuente de Recursos Directamente Recaudados (RDR) siento un total de S/. 84,067,321 soles por ambas fuentes de financiamiento.

d. Con Resolución de Consejo Directivo Nro. 076-2021-SUNASS-CD fue aprobado el Plan Operativo Institucional (POI) consistente con el Presupuesto Inicial de Apertura (PIA) de la SUNASS correspondiente al periodo 2022.

e. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 018-2022-SUNASS-CD, el Consejo Directivo aprobó la primera modificación del Plan Operativo Institucional POI de la SUNASS, correspondiente al año 2022.

f. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 024-2021-SUNASS-CD, el Consejo Directivo aprobó la segunda modificación del Plan Operativo Institucional POI de la SUNASS, correspondiente al año 2022.

g. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 041-2022-SUNASS-CD, del 25 de mayo del 2022, se aprobó la tercera modificación del Plan Operativo Institucional (POI) 2022 de la SUNASS.

h. Mediante Resolución del Consejo Directivo N° 077-2022-SUNASS-CD, del 25 agosto del 2022, se aprobó la cuarta modificación del Plan Operativo Institucional (POI) 2022 de la SUNASS.

i. Mediante Resolución de Presidencia de Consejo Directivo Nº 016-2019 CEPLAN PCD) se modifica la Guía para el Planeamiento Institucional, la cual establece las pautas que se deben tomar en cuenta en la elaboración del Informe de evaluación de implementación de los planes operativos institucionales. Asimismo, la Guía recomienda que dicha evaluación debe ser de manera publicada en el portal de transparencia.

## II. ANALISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LAS AO

El Plan Operativo Institucional 2022 consistente con el PIA fue aprobado mediante Resolución N° 076-2021-SUNASS-CD y contemplaba el desarrollo de 1,364 Actividades Operativas con un total máximo de S/ 84 067 321 por toda fuente de financiamiento

A solicitud de las gerencias se efectuó la primera modificación del POI 2022 el cual fue remitido a la Alta Dirección con Informe Nro. 004-2022-SUNASS-OPPM-UPP, y presentó 1,395 actividades operativas. Cabe señalar que la primera Modificación del POI 2022 versus el POI consistente con el PIA no modifica el monto total asignado de S/ 84 067 321.

A solicitud de las gerencias se efectuó la segunda modificación del POI 2022 el cual fue remitido a la Alta Dirección con Informe Nro. 037-2022-SUNASS-OPPM-UPP, y presento 1,398 actividades operativas con un PIM de S/ 85 860 420.

De igual manera, y a solicitud de las gerencias se efectuó la tercera modificación del POI 2022 el cual fue remitido a la Alta Dirección con Informe Nro. 069-2022-SUNASS-OPPM, y presento 1,402 actividades operativas con un PIM de S/ 91 318 762.

Asimismo, y a solicitud de las gerencias se efectuó la cuarta modificación del POI 2022, el cual fue remitido a la Alta Dirección con Informe Nro. 123- 2022-SUNASS-OPPM-UPP y contiene 1,407 actividades operativas con un PIM de S/ 93 905 819.

### 2.1. Modificaciones

**Plan Operativo Institucional 2022 consistente con el PIA**

Mediante el Artículo 3° de la Resolución del Consejo Directivo Nro. 075-2020-SUNASS-CD del 22 de diciembre de 2021 se aprueba el Presupuesto Inicial de Apertura - PIA de la SUNASS en el cual se establece que el presupuesto de las SUNASS asciende un total de S/. 86 654 375 soles por ambas fuentes de

financiamiento. Por otra parte, el Artículo 4° dispone que el gasto máximo será de S/ 84 067 321.

Asimismo, mediante Resolución de Consejo Directivo Nro. 076-2021-SUNASS-CD fue aprobado el Plan Operativo Institucional (POI) consistente con el Presupuesto Inicial de Apertura (PIA) de la SUNASS correspondiente al periodo 2022. El POI consistente con el PIA contemplaba un total de 1,364 AO. En la siguiente Tabla Nro. 1 se puede ver la distribución de actividades operativas por cada Unidad Orgánica (UO).

**Tabla Nro.1: Número de actividades operativas por UO**

| UO | OEI.01 | OEI.02 | OEI.03 | OEI.04 | OEI.05 | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| DAP | 7 | 6 | | | 1 | 14 |
| ODS | 737 | 48 | 311 | 0 | 24 | 1,120 |
| DF | 51 | 4 | | | | 55 |
| DPN | 15 | | | | | 15 |
| DRT | 12 | | | | | 12 |
| DS | 7 | | | | | 7 |
| DU | 1 | 0 | 73 | 0 | 0 | 74 |
| TRASS | | | 2 | | | 2 |
| AD | | | | 1 | | 1 |
| OAF | 0 | 1 | 0 | 14 | 1 | 16 |
| OAJ | | | | 6 | | 6 |
| OCI | | | | 5 | | 5 |
| OCII | | | | 4 | | 4 |
| OPPM | 0 | 0 | 0 | 27 | 0 | 27 |
| OTI | | | | 5 | 1 | 6 |
| **Total** | **830** | **59** | **386** | **62** | **27** | **1,364** |
| % | 61% | 4% | 28% | 5% | 2% | 100% |

## Plan Operativo Institucional Modificado Versión 01

Para la 1ra. modificación del POI 2022 fue remitida el Informe N° 004-2022-SUNASS-OPPM-UPP en el cual se informaba sobre las modificaciones solicitadas por las UO en respuesta a los temas prioritarios en el marco del PEI de la Sunass, con la participación de las oficinas desconcentradas a nivel nacional ODS, considerando los criterios establecidos por las Direcciones de Fiscalización, Usuarios y Ámbito de la Prestación, lo cual fue presentado en Consejo Directivo del 24 de enero 2022.

En la Tabla Nro. 2 se observa la modificación de las Actividades Operativas (AO), efectuadas por las diferentes unidades de organización para la 1ra. modificación.

Tabla Nro.2 Número de Actividades modificación por UO

| UO | AO Consistente | Propuesta 1ra. Modificación | | | Total AO POI Primera Modif. |
|---|---|---|---|---|---|
| | | AO Modificadas | AO nuevas | AO eliminadas | |
| ODS-Ámbito(*) | 265 | 13 | | | 265 |
| ODS-Fiscalización(*) | 544 | 162 | 38 | 7 | 575 |
| ODS-Usuario (*) | 311 | 1 | | | 311 |
| DRT | 12 | 4 | | | 12 |
| DF | 55 | 12 | 1 | 2 | 54 |
| DAP | 14 | 2 | | | 14 |
| DPN | 15 | 2 | 1 | - | 16 |
| DS | 7 | 3 | | | 7 |
| OPPM | 27 | 3 | | | 27 |
| OAF | 16 | | | | 16 |
| OTI | 6 | | | | 6 |
| TRASS | 2 | | | | 2 |
| DU (*) | 74 | | | | 74 |
| AD | 1 | | | | 1 |
| OAJ | 6 | | | | 6 |
| OCI | 5 | | | | 5 |
| OCII | 4 | | | | 4 |
| Total | 1,364 | 202 | 40 | 9 | 1,395 |

## Plan Operativo Institucional Modificado Versión 02

Para la 2da. modificación del POI 2022 fue remitida el Informe N° 024-2022-SUNASS-OPPM-UPP en el cual se informaba sobre las modificaciones solicitadas por las UO, con la participación de las oficinas desconcentradas a nivel nacional ODS, considerando los criterios establecidos por las Direcciones de Fiscalización, Usuarios y Ámbito de la Prestación, lo cual fue presentado en Consejo Directivo del 18 de marzo 2022.

En la Tabla Nro. 3 se observa la modificación de las Actividades Operativas (AO), en el POI de la SUNASS 2022, efectuadas por las diferentes unidades de organización para la segunda modificación.

Tabla Nro.3: Número de actividades modificación por UO

| UO | 1ra Modificación del POI | Propuesta 2da. Modificación | | | Total AO POI Segunda Modif. |
|---|---|---|---|---|---|
| | | AO Modificadas | AO nuevas | AO eliminadas | |
| ODS-Fiscalización(*) | 575 | 4 | 2 | | 577 |
| ODS-Usuario (*) | 311 | 12 | | | 311 |
| ODS-Ámbito(*) | 265 | 11 | | | 265 |
| DU | 74 | 3 | 1 | | 75 |
| DF | 54 | 3 | | | 54 |
| DAP | 14 | 1 | | | 14 |
| DPN | 16 | 2 | | | 16 |
| OCI | 5 | 3 | | | 5 |
| OCII | 4 | 4 | | | 4 |
| OPPM | 27 | | | | 27 |
| OAF | 16 | | | | 16 |
| DRT | 12 | | | | 12 |
| DS | 7 | | | | 7 |
| OTI | 6 | | | | 6 |
| OAJ | 6 | | | | 6 |
| TRASS | 2 | | | | 2 |
| AD | 1 | | | | 1 |
| Total | 1,395 | 43 | 3 | | 1,398 |

Cabe señalar que la 2da. modificación del POI 2022 versus la 1ra. modificación, contó con un presupuesto adicional de S/ 1.793 miles soles lo que representó un 2.13% más, respecto a la 1ra. modificación, como se aprecia en la Tabla Nro. 4.

Tabla Nro.4 Comparativo Presupuestal entre POI 2da. modificación Vs POI 1ra. modificación (miles de soles)

| UO | POI 1ra. Modificación | % | POI 2da. Modificación | % |
|---|---|---|---|---|
| ODS | 28,815 | 34.30% | 29,360 | 34.20% |
| DRT | 7,095 | 8.40% | 7,177 | 8.40% |
| DF | 6,702 | 8.00% | 7,037 | 8.20% |
| DAP | 4,392 | 5.20% | 4,627 | 5.40% |
| TRASS | 4,261 | 5.10% | 4,325 | 5.00% |
| DU | 3,721 | 4.40% | 3,741 | 4.40% |
| DPN | 2,929 | 3.50% | 3,043 | 3.50% |
| DS | 959 | 1.10% | 959 | 1.10% |
| OAF | 11,215 | 13.30% | 11,122 | 13.00% |
| OTI | 4,180 | 5.00% | 4,228 | 4.90% |
| OPPM | 3,857 | 4.60% | 3,808 | 4.40% |
| AD | 2,790 | 3.30% | 2,789 | 3.20% |
| OCII | 1,276 | 1.50% | 1,360 | 1.60% |
| OAJ | 1,453 | 1.70% | 1,457 | 1.70% |
| OCI | 422 | 0.50% | 827 | 1.00% |
| **Total** | **84,067** | **100.00%** | **85,860** | **100%** |

## Plan Operativo Institucional Modificado Versión 03

Para la 3ra. modificación del POI 2022 fue remitida el Informe N° 069-2022-SUNASS-OPPM-UPP en el cual se informaba sobre las modificaciones solicitadas por las UO, con la participación de las oficinas desconcentradas a nivel nacional ODS, considerando los criterios establecidos por las Direcciones de Fiscalización, Usuarios y Ámbito de la Prestación, lo cual fue presentado en Consejo Directivo del 18 de mayo 2022.

En la Tabla Nro. 5 se observa la modificación de las Actividades Operativas (AO), en el POI de la SUNASS 2022, efectuadas por las diferentes unidades de organización para la 3ra. modificación.

**Tabla Nro.5: Número de actividades modificación por UO**

| UO | 2da. Modificación del POI | Propuesta 3ra. Modificación | | Total, AO 3ra. Modificación del POI |
|---|---|---|---|---|
| | | AO Modificadas | AO nuevas | |
| ODS-F (*) | 577 | 13 | | 577 |
| ODS-U (*) | 311 | 2 | | 311 |
| ODS-AP (*) | 265 | 7 | | 265 |
| DU | 75 | 1 | 2 | 77 |
| DF | 54 | 1 | | 54 |
| DPN | 16 | 1 | | 16 |
| DAP | 14 | 2 | | 14 |
| DS | 7 | 3 | | 7 |
| TRASS | 2 | 1 | | 2 |
| OTI | 6 | | 2 | 8 |
| OPPM | 27 | 2 | | 27 |
| OCI | 5 | | | 5 |
| OCII | 4 | | | 4 |
| OAF | 16 | | | 16 |
| DRT | 12 | | | 12 |
| OAJ | 6 | | | 6 |
| AD | 1 | | | 1 |
| Total | 1.398 | 33 | 4 | 1.402 |

La 3ra. modificación del POI 2022 respecto a la 2da. modificación, contó con un presupuesto de S/ 5 458.4 miles de soles más, lo que representó un crecimiento de 6.36%, respecto a la segunda modificación, como se aprecia en la Tabla Nro. 6.

Tabla Nro.6 Comparativo Presupuestal POI 3ra. modificación Vs POI 2da. modificación (miles de soles)

| UO | 3ra Modificación | % | 2da Modificación | % |
|---|---|---|---|---|
| ODS | 31.003,1 | 34% | 29.359,8 | 34% |
| DF | 7.397,7 | 8% | 7.037,4 | 8% |
| DRT | 7.176,6 | 8% | 7.176,6 | 8% |
| DAP | 4.671,1 | 5% | 4.627,2 | 5% |
| TRASS | 4.414,0 | 5% | 4.324,9 | 5% |
| DU | 4.035,1 | 4% | 3.740,8 | 4% |
| DPN | 3.173,2 | 3% | 3.043,3 | 4% |
| DS | 1.197,7 | 1% | 959,0 | 1% |
| OAF | 11.014,6 | 12% | 11.122,2 | 13% |
| OTI | 6.879,4 | 8% | 4.227,7 | 5% |
| OPPM | 3.885,7 | 4% | 3.808,2 | 4% |
| AD | 2.789,9 | 3% | 2.789,2 | 3% |
| OAJ | 1.456,9 | 2% | 1.456,9 | 2% |
| OCII | 1.396,5 | 2% | 1.360,0 | 2% |
| OCI | 827,1 | 1% | 827,1 | 1% |
| **Total** | **91.318,8** | **100%** | **85.860,4** | **100%** |

## Plan Operativo Institucional Modificado Versión 04

Para la 4ta. modificación del POI 2022 fue remitida el Informe N° 123-2022-SUNASS-OPPM-UPP en el cual se informaba sobre las modificaciones solicitadas por las UO, con la participación de las oficinas desconcentradas a nivel nacional ODS, considerando los criterios establecidos por las Direcciones de Fiscalización, Usuarios y Ámbito de la Prestación, lo cual fue presentado en Consejo Directivo del 18 de agosto 2022.

En la Tabla Nro. 7 se observa la modificación de las Actividades Operativas (AO), en el POI de la SUNASS 2022, efectuadas por las diferentes unidades de organización para la 4ta. modificación.

**Tabla Nro.7: Número de actividades modificación por UO**

| UO | 3ra. Modificación del POI | Propuesta 4ta. Modificación | | Total, AO 4ta. Modificación del POI |
|---|---|---|---|---|
| | | AO Modificadas | AO nuevas | |
| ODS-F (*) | 577 | | | 577 |
| ODS-U (*) | 311 | | | 311 |
| ODS-AP (*) | 265 | | | 265 |
| DU | 77 | | 1 | 78 |
| DF | 54 | | | 54 |
| DPN | 16 | | | 16 |
| DAP | 14 | | 2 | 16 |
| DS | 7 | | | 7 |
| TRASS | 2 | | | 2 |
| OTI | 8 | | | 8 |
| OPPM | 27 | | | 27 |
| OCI | 5 | | | 5 |
| OCII | 4 | 2 | | 4 |
| OAF | 16 | | | 16 |
| DRT | 12 | 2 | 2 | 14 |
| OAJ | 6 | | | 6 |
| AD | 1 | | | 1 |
| Total | 1.402 | 4 | 5 | 1.407 |

La 4ta. modificación del POI 2022 respecto a la 3ra. modificación, contó con un presupuesto de S/ 2 587 miles de soles más, lo que representó un crecimiento de 2.83%, respecto a la 3ra. modificación, como se aprecia en la Tabla Nro. 8.

**Tabla Nro.8 Comparativo Presupuestal POI 4ta. modificación Vs POI 3ra. modificación (miles de soles)**

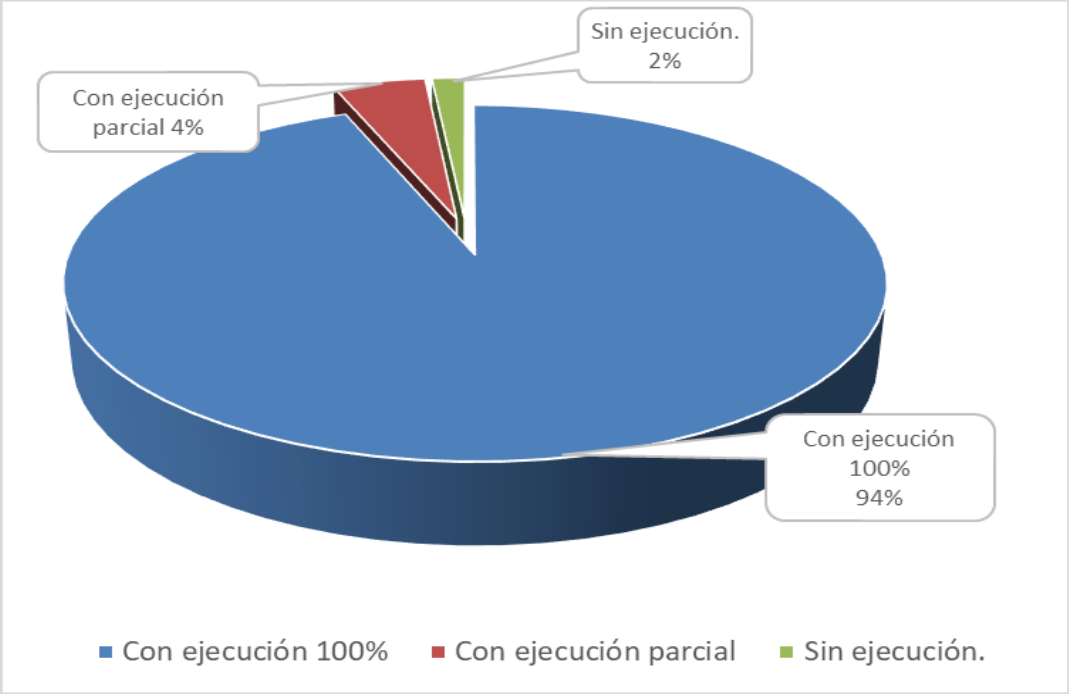
| UO | 4ta. Modificación | % | 3ra. Modificación | % |
|---|---|---|---|---|
| ODS | 32,026.3 | 34.1% | 31,003.1 | 34.0% |
| DF | 7,340.0 | 7.8% | 7,397.7 | 8.1% |
| DRT | 6,838.2 | 7.3% | 7,176.6 | 7.9% |
| DAP | 5,592.3 | 6.0% | 4,671.1 | 5.1% |
| TRASS | 4,519.4 | 4.8% | 4,414.0 | 4.8% |
| DU | 4,365.1 | 4.6% | 4,035.1 | 4.4% |
| DPN | 3,222.1 | 3.4% | 3,173.2 | 3.5% |
| DS | 1,197.1 | 1.3% | 1,197.7 | 1.3% |
| OAF | 11,023.4 | 11.7% | 11,014.6 | 12.1% |
| OTI | 7,406.2 | 7.9% | 6,879.4 | 7.5% |
| OPPM | 3,509.2 | 3.7% | 3,885.7 | 4.3% |
| AD | 2,803.9 | 3.0% | 2,789.9 | 3.1% |
| OAJ | 1,624.7 | 1.7% | 1,456.9 | 1.6% |
| OCII | 1,650.0 | 1.8% | 1,396.5 | 1.5% |
| OCI | 787.8 | 0.8% | 827.1 | 0.9% |
| **Total** | **93,905.8** | **100%** | **91,318.8** | **100%** |

## 2.2. Evaluación de las Actividades Operativas (AO)

### 2.2.1. Ejecución de las Actividades Operativas programadas:

Como se observa en el **Gráfico 1**, de las 1,100 AO[1] programadas para el III Trimestre, 1,035 AO se llegaron a ejecutar al 100% (94% del total de AO programadas), 48 AO se ejecutaron de forma parcial obteniendo cumplimientos parciales (lo que representa el 4% del total AO programadas) y 17 AO no llegaron a ejecutarse (2% del total AO programadas).

**Gráfico N° 1: Ejecución del número de Actividades Operativas programadas III Trimestre 2022**




### 2.2.2. Ejecución de las Actividades Operativas programadas por área:

En la Tabla Nro. 9 se observa la cantidad de Actividades Operativas programadas por cada órgano institucional (1,100 AO) al III Trimestre de 2022.

Asimismo, se observa la cantidad de Actividades Operativas que han sido ejecutadas con cumplimiento al 100% de sus metas (1,035), las ejecutadas con cumplimiento parcial de sus metas (48) y las no ejecutadas al III Trimestre (17).

[1] Se está contando todas las AO que se han programado en cada centro de costo incluido cada ODS. De esta manera, algunas AO se contabilizan hasta 24 veces ya que una misma AO fue programado en hasta 24 ODS.

**Tabla N° 9: Ejecución del número de AO por órgano institucional**
**Al III Trimestre de 2022**

| | Nro total de AO prog. | | AO ejec. al III Trim | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Área | Anual | Al III Trim | Al 100% | Parcial | Sin Ejec. |
| **Órgano de Línea** | | 1039 | 977 | 47 | 15 |
| DAP | 16 | 10 | 9 | 1 | 0 |
| DF | 54 | 45 | 45 | 0 | 0 |
| DPN | 16 | 12 | 11 | 0 | 1 |
| DRT | 14 | 8 | 7 | 1 | 0 |
| DS | 7 | 7 | 7 | 0 | 0 |
| DU | 78 | 54 | 45 | 9 | 0 |
| ODS | 1,153 | 901 | 851 | 36 | 14 |
| TRASS | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| **Órganos de A y A** | | 61 | 58 | 1 | 2 |
| OPPM | 27 | 25 | 25 | 0 | 0 |
| OTI | 8 | 4 | 4 | 0 | 0 |
| OAF | 16 | 16 | 15 | 1 | 0 |
| OAJ | 6 | 6 | 6 | 0 | 0 |
| OCI | 5 | 5 | 3 | 0 | 2 |
| OCII | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 |
| AD | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| **SUNASS** | **1,407** | **1,100** | **1,035** | **48** | **17** |

Asimismo, se observa que los órganos institucionales de línea (DAP, DRT, DPN, DF, DU, DS, ODS y TRASS) programaron 1,039 AO (94.45% del total) mientras que los órganos institucionales de apoyo y asesoramiento (OAF, OAJ, OTI, OPPM, OCII, AD y OCI) programaron 61 AO (5.54% del total).

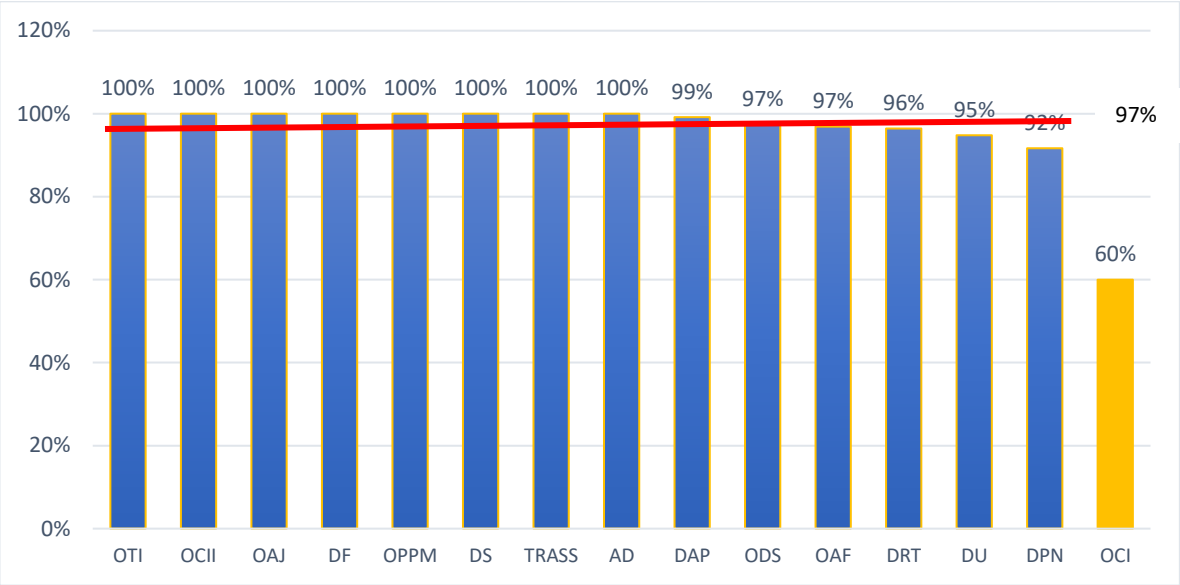
En cuanto a la ejecución, se muestra que los órganos de línea que ejecutaron al 100% las AO fueron 977 AO (esto es 94.03% respecto del programado), mientras que los órganos de AyA ejecutaron 58 AO con cumplimiento de 100% (esto es 95.08% respecto del programado).

2.2.3. Cumplimiento de metas programadas al III Trimestre:

En el Gráfico Nro. 2 se observa el cumplimiento de metas programadas a setiembre por cada Unida Orgánica. 8 Unidades Orgánicas (OTI,OCII, OAJ, DF, OPPM, DS, TRASS y AD) han obtenido un cumplimiento del 100%. Por otra parte, DAP alcanzo el 99% de cumplimiento, la OAF el 97%, DRT 96%, DU 95% y DPN 92% de cumplimiento.

Cabe precisar que el promedio de cumplimiento de metas programadas al III Trimestre de 2022 para la SUNASS es de 97%.

**Gráfico N° 2: Porcentaje de cumplimiento de metas por UO Al III Trimestre de 2022**




En la Tabla Nro. 10 se observa un resumen completo de la cantidad de Actividades Operativas programados por cada UO (total 1,100 Actividades Operativas) y el porcentaje de cumplimiento de metas físicas (total promedio 97%). Asimismo, se observa la programación financiera del año 2022 (S/ 93,905.82 miles de soles) y la ejecución del presupuesto financiero al III Trimestre del 2022 (S/ 58,158.79 miles de soles) obteniendo un 62 % de ejecución respecto al PIM.

**Tabla N° 10: Resumen de ejecución y cumplimiento de metas físicas y financieras por área Al II Trimestre de 2022**

| UO | Nro. Total de AO prog. | % de cumpli.1/ | %Avance anual | PIM 2/ (A) | Ejec. 3/ (B) | % Ejec. (B/A) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| OTI | 4 | 100% | 31% | 7,406.21 | 2,848.81 | 38% |
| OCII | 4 | 100% | 88% | 1,650.05 | 1,083.75 | 66% |
| OAJ | 6 | 100% | 100% | 1,624.72 | 1,097.50 | 68% |
| DF | 45 | 100% | 66% | 7,340.02 | 4,467.00 | 61% |
| OPPM | 25 | 100% | 76% | 3,509.17 | 2,088.71 | 60% |
| DS | 7 | 100% | 96% | 1,197.07 | 785.45 | 66% |
| TRASS | 2 | 100% | 92% | 4,519.45 | 3,132.27 | 69% |
| AD | 1 | 100% | 100% | 2,803.94 | 1,817.44 | 65% |
| DAP | 10 | 99% | 46% | 5,592.31 | 3,449.25 | 62% |
| ODS | 901 | 97% | 62% | 32,026.32 | 21,567.45 | 67% |
| OAF | 16 | 97% | 74% | 11,023.43 | 7,061.57 | 64% |
| DRT | 8 | 96% | 45% | 6,838.17 | 3,871.10 | 57% |
| DU | 54 | 95% | 55% | 4,365.08 | 2,394.47 | 55% |
| DPN | 12 | 92% | 82% | 3,222.10 | 2,069.53 | 64% |
| OCI | 5 | 60% | 44% | 787.79 | 424.48 | 54% |
| **Total SUNASS** | 1,100 | 97% | 63% | 93,905.82 | 58,158.79 | 62% |

1/ Para las metas cuya ejecución superan el 100% se considera sólo 100%. Ello con el fin de no distorsionar el promedio final obtenido.
2/ Presupuesto Institucional Modificado según SIAF
3/ Corresponde al monto devengado al 30 de setiembre 2022 obtenido del SIAF.

# III. ANALISIS DE CUMPLIMIENTO DE METAS POR UO:

## 3.1 Dirección de Regulación Tarifaria (DRT):

### Cumplimiento de metas programadas: 96%

En el **cuadro 1** se observa que la DRT programó 8 Actividades Operativas, de las cuales 7 fueron ejecutadas al 100%, 1 AO fue ejecutada al 71% y 1 AO no programada también fue ejecutada.

**Cuadro N° 1: Cumplimiento de metas físicas por actividad- DRT**

| | | | | Avance de Ejecución Fisica | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nro | Actividad Operativa ID | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. F | Ejec. F | %Ejec. Fís. Per |
| 1 | AOI00126701971 | EJECUCIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA A EMPRESAS PRESTADORES EN LA ELABORACIÓN DEL PMO | ACTA | 10 | 11 | 100% |
| 2 | AOI00126702043 | EJECUCIÓN DE SEGUIMIENTO A LOS ESTUDIO TARIFARIO APROBADOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | ACTA | 7 | 5 | 71% |
| 3 | AOI00126703512 | DETERMINACIÓN DE TARIFAS EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 25 | 28 | 100% |
| 4 | AOI00126703522 | EJECUCIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA CONTINUA PARA LA APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA FIJACIÓN DEL VALOR DE LA CUOTA FAMILIAR | ACTA | 30 | 38 | 100% |
| 5 | AOI00126704639 | REALIZACIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DEL MODELO Y EL MANEJO Y GESTIÓN DE UNA BASE DE DATOS A PARTIR DE LOS MODELOS DE ESTUDIOS TARIFARIOS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 6 | AOI00126706096 | ELABORACIÓN DE PROPUESTA DE LINEAMIENTOS Y/O METODOLOGÍAS PARA LA REGULACIÓN TARIFARIA DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 7 | AOI00126706098 | VALIDACIÓN, SISTEMATIZACIÓN Y EJECUCIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL REGISTRO DE COSTOS E INGRESOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 21 | 21 | 100% |
| 8 | AOI00126706111 | MANEJO Y GESTIÓN DE UNA BASE DE DATOS A PARTIR DE LOS MODELOS DE ESTUDIOS TARIFARIOS Y LA CONTABILIDAD REGULATORIA PARA EL SEGUIMIENTO DE INVERSIONES | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 9 | AOI00126706112 | REVISIONES TARIFARIAS COMO CONSECUENCIA DE LA APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS DISPUESTAS EN EL TÍTULO III DEL DECRETO DE URGENCIA N 036-2020 | RESOLUCION | - | 10 | |
| Total general | | | | 97 | 117 | 96% |

**<u>Logros importantes obtenidos por la Dirección de Regulación Tarifaria - DRT al I Trimestre:</u>**

- ✓ 4 asistencias técnicas para presentación del PMO.
- ✓ 1 seguimiento de Estudios Tarifarios.
- ✓ 13 asistencias técnicas respecto de la metodología para aplicar la cuota familiar en el ámbito rural de Lima Provincias.

**<u>Logros importantes obtenidos por la Dirección de Regulación Tarifaria al II Trimestre:</u>**

- ✓ 10 aprobaciones de Proyectos de Revisiones de Estudios Tarifarios de Empresas Prestadoras. En el marco del D.U. 036-2020 y el Procedimiento 016-2020-SUNASS-CD, los proyectos de revisiones de estudios aprobados correspondieron a las empresas:

  1. EPSEL S.A. (Resolución 028-2022-SUNASS-CD, 22/4/2022)
  2. EMAPACOP S.A. (Resolución 030-2022-SUNASS-CD, 1/5/2022)
  3. EPS SIERRA CENTRAL S.A. (Resolución 031-2022-SUNASS-CD, 1/5/2022)

4. EPS SEDACUSCO S.A. (Resolución 032-2022-SUNASS-CD, 1/5/2022)
5. EPS BARRANCA S.A. (Resolución 039-2022-SUNASS-CD, 28/5/2022)
6. EPS TACNA S.A. (Resolución 040-2022-SUNASS-CD, 28/5/2022)
7. EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A. (Resolución 044-2022-SUNASS-CD, 3/6/2022)
8. EMAPAVIGS S.A. (Resolución 045-2022-SUNASS-CD, 3/6/2022)
9. EMAPISCO S.A (Resolución 046-2022-SUNASS-CD, 3/6/2022)
10. EPS SEDACAJ S.A. (Resolución 049-2022-SUNASS-CD, 24/6/2022)

Estos proyectos de revisión contribuyen a que las empresas y partes interesadas puedan opinar sobre la actualización de metas de gestión y el impacto en la sostenibilidad del servicio.

- ✓ 1 aprobación de Revisión Final de Estudio Tarifario de Empresa Prestadora. En el marco del D.U. 036-2020 y el Procedimiento 016-2020-SUNASS-CD, corresponde a la empresa EPSEL S.A. (Resolución 050-2022-SUNASS-CD, 24/6/2022). Esta revisión final permite que la EPS tenga la meta de gestión actualizada para dar sostenibilidad al servicio.
- ✓ 6 asistencias técnicas para presentación del PMO, dirigidas a las empresas:

1. EPS MOQUEGUA S.A.
2. EPS MANTARO S.A.
3. EPS SELVA CENTRAL S.A.
4. EPS CHANKA S.A.
5. EPS EMAPAT S.A. (2 Asistencias Técnicas)

Dichas asistencias permiten reducir la brecha de actualización de los estudios tarifarios.

- ✓ 3 seguimiento de Estudios Tarifarios, a las empresas prestadoras: EPS SEDALIB S.A; EPS GRAU S.A y EPS EMUSAP S.A, el seguimiento permite que las empresas mejoren la calidad del servicio acorde a lo previsto en el Estudio Tarifario.
- ✓ 16 asistencias técnicas respecto de la metodología para aplicar la cuota familiar en el ámbito rural de Lima Provincias

1. JASS Bellavista (San Antonio - Huarochirí)
2. JASS San José Antonio (Huaura)
3. JASS Cerro Colorado (Vegueta)
4. JASS Huayto (Pativilca)

5. JASS Jita (Lunahuaná)
6. JASS Cerro Campana (Vegueta)
7. JASS 200 Millas (Vegueta)
8. JASS Las Huertas (Barranca)
9. Jass Vinto Bajo (Barranca)
10. Jass Vista Alegre (Barranca)
11. JASS Pampa San Alejo (Barranca)
12. JASS Vinto Alto (Barranca)
13. Araya Grande (Barranca)
14. Jass Roncador (Barranca)
15. JASS Moyoc (Matucana)
16. JASS Cacachaqui (Matucana)

Ello permite contribuir a la sostenibilidad del servicio en el ámbito rural de Lima Provincias para que las Organizaciones Comunales brinden un servicio de agua y saneamiento de calidad y económicamente sostenible.

**Logros importantes obtenidos por la Dirección de Regulación Tarifaria al III Trimestre:**

- ✓ 3 aprobaciones de Proyectos de Revisiones de Estudios Tarifarios de Empresas Prestadoras, en el marco del D.U. 036-2020 y el Procedimiento 016-2020-SUNASS-CD, corresponden a las empresas:

  1. EMAPA SAN MARTÍN S.A. (Resolución 053-2022-SUNASS-CD, 6/7/2022)
  2. EPS EMUSAP ABANCAY S.A. (Resolución 055-2022-SUNASS-CD, 6/7/2022)
  3. SEMAPACH S.A. (Resolución 065-2022-SUNASS-CD, 30/7/2022)

- ✓ 9 aprobaciones de Revisiones Finales de Estudios Tarifarios de Empresas Prestadoras. En el marco del D.U. 036-2020 y el Procedimiento 016-2020-SUNASS-CD, corresponde a las empresas:

  1. EMAPACOP S.A. (Resolución 086-2022-SUNASS-CD, 22/9/2022)
  2. EPS SIERRA CENTRAL S.A. (Resolución 054-2022-SUNASS-CD, 6/7/2022)
  3. EPS SEDACUSCO S.A. (Resolución 074-2022-SUNASS-CD, 21/8/2022)
  4. EPS BARRANCA S.A. (Resolución 061-2022-SUNASS-CD, 20/7/2022)

5. EPS TACNA S.A. (Resolución 060-2022-SUNASS-CD, 20/7/2022)
6. EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A. (Resolución 075-2022-SUNASS-CD, 24/8/2022)
7. EMAPAVIGS S.A. (Resolución 062-2022-SUNASS-CD, 20/7/2022)
8. EMAPISCO S.A (Resolución 064-2022-SUNASS-CD, 29/7/2022)
9. EPS SEDACAJ S.A. (Resolución 078-2022-SUNASS-CD, 5/9/2022)

Esta revisión final permite que la EPS tenga la meta de gestión actualizada para dar sostenibilidad al servicio.

- ✓ 1 asistencia Técnica para presentación del PMO, dirigida a la empresa SEDAHUANUCO S.A; Dicha Asistencia permite reducir la brecha de actualización de los estudios tarifarios de la empresa prestadora.
- ✓ 1 seguimiento de Estudio Tarifario, de la empresa prestadora SEDACHIMBOTE S.A. Este seguimiento permite que la empresa mejore la calidad del servicio acorde a lo previsto en el Estudio Tarifario.
- ✓ 9 asistencias Técnicas respecto de la metodología para aplicar la cuota familiar en el ámbito rural de Lima Provincias

1. JASS Mallay (distrito de Oyón)
2. JASS Viroc (distrito de Oyón)
3. JASS Santo Domingo de Nava (distrito de Oyón)
4. JASS del Centro Poblado Santa Fe de Veracruz (distrito de Cerro Azul - Provincia de Cañete)
5. JASS-Licahuasi (distrito de Arahuay)
6. JASS-Huamantanga (distrito de Huamantanga)
7. JASS-Huaros (distrito de Huaros)
8. JASS Culhuay (distrito de Huaros)
9. JASS Huacos (distrito de Huaros)

Lo cual permite contribuir a la sostenibilidad del servicio en el ámbito rural de Lima Provincias para que las Organizaciones Comunales brinden un servicio de agua y saneamiento de calidad y económicamente sostenible.

- ✓ 29 informes con determinación de tarifas para las pequeñas ciudades

Los informes comprenden del N° 139 al N° 167-2022-SUNASS-DRT-ESP.

Las pequeñas localidades con tarifa determinada según informe respectivo son las siguientes:

1. Informe 139-2022-SUNASS-DRT: pequeña ciudad Antabamba, del Distrito de Antabamba, Provincia Antabamba, Departamento de Apurímac
2. Informe 140-2022-SUNASS-DRT: pequeña ciudad Baños del Inca, del Distrito de Baños del Inca, Provincia Cajamarca, Departamento de Cajamarca.
3. Informe 141-2022-SUNASS-DRT: pequeña ciudad Chalhuahuacho, del del Distrito de Challhuahuacho, Provincia Cotabambas, Departamento de Apurímac
4. Informe 142-2022-SUNASS-DRT: pequeña ciudad Chalhuanca, del Distrito de Chalhuanca, Provincia Aymaraes, Departamento de Apurímac.
5. Informe 143-2022-SUNASS-DRT: pequeña ciudad Chihuampata, del Distrito de Talavera, Provincia Andahuaylas, Departamento de Apurimac
6. Informe 144-2022-SUNASS-DRT: pequeña ciudad Chilete, del Distrito de Chilete, Provincia Contumazá, Departamento de Cajamarca.
7. Informe 145-2022-SUNASS-DRT: pequeña ciudad Chiriaco, del Distrito de Imaza, Provincia Bagua, Departamento de Amazonas.
8. Informe 146-2022-SUNASS-DRT: pequeña ciudad Chuquibambilla, del Distrito de Chuquibambilla, Provincia Grau, Departamento de Apurímac
9. Informe 147-2022-SUNASS-DRT: pequeña ciudad Curahuasi, del Distrito de Curahuasi, Provincia Abancay, Departamento de Apurímac.
10. Informe 148-2022-SUNASS-DRT: pequeña ciudad Fernando Lores, del Distrito de Fernando Lores, Provincia de Maynas, Departamento de Loreto.
11. Informe 149-2022-SUNASS-DRT: pequeña ciudad Fila Alta, del Distrito de Fila Alta, Provincia Jaén, Departamento de Cajamarca
12. Informe 150-2022-SUNASS-DRT: pequeña ciudad Haquira, del Distrito de Haquira, Provincia Cotabambas, Departamento de Apurímac.
13. Informe 151-2022-SUNASS-DRT: pequeña ciudad Hualgayoc, del Distrito de Hualgayoc, Provincia Hualgayoc, Departamento de Cajamarca.
14. Informe 152-2022-SUNASS-DRT: pequeña ciudad Huancarama, del Distrito de Huancarama, Provincia Andahuaylas, Departamento de Apurímac

15. Informe 153-2022-SUNASS-DRT: pequeña ciudad Indiana, del Distrito de Indiana, Provincia de Maynas, Departamento de Loreto.
16. Informe 154-2022-SUNASS-DRT: pequeña ciudad Jesus, del Distrito de Jesús, Provincia Cajamarca, Departamento de Cajamarca
17. Informe 155-2022-SUNASS-DRT: pequeña ciudad Lajas, del Distrito de Lajas, Provincia Chota, Departamento de Cajamarca
18. INFORME 156-2022-SUNASS-DRT: pequeña ciudad Moyococha La Shilla, del Distrito de Baños del Inca, Provincia Cajamarca, Departamento de Cajamarca
19. Informe 157-2022-SUNASS-DRT: pequeña ciudad Pucara, del Distrito de Pucará, Provincia Jaén, Departamento de Cajamarca
20. Informe 158: pequeña ciudad 2022-SUNASS-DRT: pequeña ciudad San Jeronimo, del Distrito de San Jerónimo, Provincia de Andahuaylas, Departamento de Apurímac
21. Informe 159-2022-SUNASS-DRT: pequeña ciudad San Marcos, del Distrito de Pedro Gálvez, San Marcos, Departamento de Cajamarca.
22. Informe 160-2022-SUNASS-DRT: pequeña ciudad San Pablo, del Distrito de Pablo, San Pablo, Departamento de Cajamarca
23. Informe 161-2022-SUNASS-DRT: pequeña ciudad Santa Cruz, del Distrito de Santa Cruz, Provincia Santa Cruz, Departamento de Cajamarca.
24. Informe 162-2022-SUNASS-DRT: pequeña ciudad Talavera (Aranjuez), del Distrito de Talavera, Provincia Andahuaylas, Departamento de Apurímac.
25. Informe 163-2022-SUNASS-DRT: pequeña ciudad Tamburco, del Distrito de Tamburco, Provincia Abancay, Departamento de Apurímac.
26. Informe 164-2022-SUNASS-DRT: pequeña ciudad Tartar Chico, del Distrito de Baños del Inca, Provincia de Cajamarca, Departamento de Cajamarca
27. Informe 165-2022-SUNASS-DRT: pequeña ciudad Tembladera, del Distrito de Yonán, Provincia Contumazá, Departamento de Cajamarca.
28. Informe 166-2022-SUNASS-DRT: pequeña ciudad Totoral, del Distrito de San Jerónimo, Provincia de Andahuaylas, Departamento de Apurímac
29. Informe 167-2022-SUNASS-DRT: pequeña ciudad Uripa, del Distrito de Ancco Huallo, Provincia de Chincheros, Departamento de Apurímac

- ✓ En este periodo se elaboró el informe con el plan de trabajo y los diagnósticos requeridos para la elaboración de dos manuales metodológicos para mejorar la regulación tarifaria de las empresas prestadoras.

  Como principales aspectos del informe, en el primer manual se ha previsto desarrollar la metodología de "análisis multicriterio" para la priorización de proyectos y en el segundo manual, la "definición de áreas de interés y críticas para priorizar inversiones" previos a la consulta pública, en el marco de las disposiciones establecidas por el Nuevo Reglamento de Tarifas.

  El resultado esperado es la optimización de la priorización de inversiones que realizan las empresas prestadoras considerando sus necesidades y la de los usuarios.

- ✓ En este periodo se elaboraron 14 informes correspondientes a las validaciones, sistematizaciones y ejecución de asistencias técnicas en contabilidad regulatoria de las empresas prestadoras, las empresas prestadoras asistidas y con validación y sistematización del registro de costos e ingresos fueron:

  1. EPS SEMAPACH S.A.
  2. EMAPA PASCO S.A.
  3. EMAPISCO S.A.
  4. SEDACHIMBOTE S.A.
  5. EPS EMAPA CAÑETE S.A.
  6. EPSEL S.A.
  7. EMAPA HUARAL S.A.
  8. EPS SEDALORETO S.A.
  9. EPS CHAVIN S.A.
  10. EPS MARAÑON S.A.
  11. EPS SEDAAYACUCHO S.A.
  12. EPS SEDACAJ S.A.
  13. EPS TACNA S.A.
  14. EPS SEDA HUANUCO S.A.

  Dichas asistencias se realizaron con el propósito de la Dirección de Regulación Tarifaria de contar con mejor información para el proceso de Regulación Económica.

  Con estas acciones, se evitan inconsistencias en la información remitida por parte de la EPS a la vez que como Sunass se contribuye activamente a

subsanar errores y disipar las interrogantes de las empresas en materia de registro de información regulatoria.

- ✓ En este periodo se elaboró el informe sobre la ejecución de las inversiones dentro del ámbito de responsabilidad de las empresas prestadoras y sobre la gestión de sus fondos de inversiones y reservas.

  Entre los principales aspectos del informe, se encuentra el análisis de la ejecución de inversiones del 2021 y primer semestre 2022, distinguiendo la ejecución de aquellas inversiones contempladas en el estudio tarifario. Asimismo, se analizó la ejecución financiera de proyectos de inversión del 2022 y el saldo de los fondos de inversiones que mantienen las empresas.

  Con el manejo y gestión de una base de datos para el seguimiento de inversiones, se espera identificar las limitaciones de las empresas prestadoras para la ejecución de las inversiones programadas en el estudio tarifario y, si es por financiamiento, orientar a la empresa en la solicitud de reprogramación o la solicitud de una tarifa incremental que permita asegurar la sostenibilidad económica financiera de la empresa y la mejora de la prestación del servicio.

- ✓ 5 admisibilidades de Estudios Tarifarios en el III Trimestre 2022: En el marco del Reglamento de Tarifas, se han admitido para fijación tarifaria, los Planes Maestro Optimizados de 5 empresas prestadoras:

  1. EMAPAB S.A. (Resolución 004-2022-SUNASS-DRT, 10/7/2022)
  2. EPS RIOJA S.A. (Resolución 005-2022-SUNASS-DRT, 4/8/2022)
  3. EPS EMSAP CHANKA S.A. (Resolución 009-2022-SUNASS-DRT, 25/8/2022)
  4. EPS EMAPAT S.A. (Resolución 011-2022-SUNASS-DRT, 4/9/2022)
  5. EPS SEDAJULIACA S.A. (Resolución 013-2022-SUNASS-DRT, 23/9/2022)

  Asimismo, por periodos previos I y II Trimestre, ya se cuenta con la Admisibilidad de 3 empresas prestadoras más: EMSAPUNO S.A., EPS MOQUEGUA S.A., SEDALORETO S.A..

  Estas 8 admisibilidades contribuyen a que la Dirección de Regulación Tarifaria pueda iniciar el proceso para la actividad de Elaboración de los 8 estudios tarifarios para las Empresas Prestadoras.

- ✓ 5 proyectos de Estudios Tarifarios: En el marco del Reglamento de Tarifas, se han aprobado los proyectos de estudios tarifarios de 5 empresas prestadoras:

  1. EMSAPUNO S.A. (Resolución 079-2022-SUNASS-CD, 4/9/2022)

2. SEDALORETO S.A. (Resolución 052-2022-SUNASS-CD, 6/7/2022)
3. EMAPAB S.A. (Resolución 088-2022-SUNASS-CD, 29/9/2022)
4. EPS RIOJA S.A. (Resolución 076-2022-SUNASS-CD, 24/8/2022)
5. EPS EMSAP CHANKA S.A. (Resolución 089-2022-SUNASS-CD, 29/9/2022)

Estos proyectos de estudio contribuyen a que las empresas y partes interesadas puedan opinar sobre la actualización de metas de gestión y el impacto en la sostenibilidad del servicio con el reajuste tarifario propuesto.

Se prevé la aprobación de los proyectos de estudios tarifarios EPS MOQUEGUA S.A., EPS EMAPAT S.A. y EPS SEDAJULIACA S.A. en el IV Trimestre 2022.

Todo esto contribuye a consolidar la actividad programada de 8 estudios tarifarios finales aprobados por Consejo Directivo para el ejercicio 2022

**Problemas presentados para el cumplimiento de las metas de la Dirección de Regulación Tarifaria - DRT - III Trimestre:**

- Urgencia de culminar las revisiones de estudio tarifario por DU 036-2020 que por normativa vencen en el presente ejercicio.
- Necesidades de personal, para atender Asistencias Técnicas de PMO a Empresas Prestadoras y estudios tarifarios.
- Reducidos seguimientos a las EPS que conlleva un mayor riesgo en el incumplimiento de obligaciones establecidas en el estudio tarifario.
- Requerimientos de Asistencias Técnicas para el Plan de Prestación de Servicios y la determinación de tarifas en pequeñas ciudades.

**Medidas correctivas tomadas por la Dirección de Regulación Tarifaria - DRT - III Trimestre:**

- Ante la urgencia de revisiones, se dio prioridad de la atención y se han culminado, habiéndose publicado 10 revisiones hasta septiembre, y aprobado 3 revisiones que se han publicado los primeros días de octubre.

- Ante las necesidades de personal para Asistencias Técnicas PMO y estudios tarifarios, se ha procedido a iniciar la contratación de locaciones de servicios (economistas, ingenieros, servicio legal)

- Ante los reducidos seguimientos se programaron viajes al ámbito urbano para octubre y noviembre, correspondiente al IV trimestre de 2022.

- Ante los requerimientos de Asistencias Técnicas para el Plan de Prestación de Servicios y determinación de tarifas en pequeñas ciudades, se programaron

viajes al ámbito urbano de pequeñas localidades para el IV trimestre de 2022, con la finalidad de brindar la asistencia solicitada.

### 3.2 Dirección del Ámbito de la Prestación (DAP) – Lima:

**Cumplimiento de metas programadas: 99%**

En el **cuadro 2** se observa que la DAP programó 10 Actividades Operativas, de las cuales 9 se ejecutaron al 100%, 1 AO al 92%, y 1 AO no programada fue ejecutada.

**Cuadro N° 2: Cumplimiento de metas físicas por actividad-DAP Lima**

| | | | | Avance de Ejecución Fisica | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nro | Actividad Operativa ID | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. F | Ejec. F | %Ejec. Fís. Per |
| 1 | AOI00126704592 | CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES | OPERADOR | 17 | 18 | 100% |
| 2 | AOI00126704593 | DETERMINACIÓN DE ADP | INFORME | 9 | 9 | 100% |
| 3 | AOI00126704594 | IMPLEMENTACIÓN DE MRSE EN EPS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 4 | AOI00126704595 | IMPLEMENTACIÓN DE GRD Y ACC EN EPS | INFORME | - | 1 | |
| 5 | AOI00126704596 | DESARROLLO DE DOCUMENTOS TÉCNICOS DE TRABAJO SOBRE LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS DE LA DAP | INFORME | 4 | 4 | 100% |
| 6 | AOI00126704599 | EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN (TALLERES, FOROS, CURSOS VIRTUALES, ENTRE OTROS) | ACTIVIDAD EFECTUADA | 12 | 11 | 92% |
| 7 | AOI00126704600 | REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO NECESIDADES DE CAPACITACIÓN: ASISTENCIA TÉCNICA O ACOMPAÑAMIENTO A ODS EN TEMAS DE ADP | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 8 | AOI00126704601 | REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO NECESIDADES DE CAPACITACIÓN: ASISTENCIA TÉCNICA O ACOMPAÑAMIENTO A ODS EN TEMAS DE MRSE | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 9 | AOI00126704602 | REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO NECESIDADES DE CAPACITACIÓN: ASISTENCIA TÉCNICA O ACOMPAÑAMIENTO A ODS EN TEMAS DE GRD Y ACC | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 10 | AOI00126704603 | IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ADHOC DE LAS ODS | INFORME | 4 | 4 | 100% |
| 11 | AOI00126704604 | EJECUCIÓN DEL MONITOREO DE LA OPERATIVIDAD DE LAS ODS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| Total general | | | | 61 | 62 | 99% |

**<u>Logros importantes obtenidos por la Dirección del Ámbito de la Prestación - DAP al I Trimestre</u>:**

✓ **Determinación del Área de la Prestación**

a. Se presentó la propuesta inicial de determinación del área de prestación de los departamentos de Ayacucho, Puno y Ancash. Éstos fueron elaborados de manera conjunta con las ODS respectivas. Cumpliendo al 100% la meta programada.

b. Durante el primer trimestre del 2022, se realizó asistencia técnica de "Acompañamiento a las ODS para determinación del área de prestación (ADP)" a nueve (9) ODS: Madre de Dios, Puno, Ayacucho, Apurímac, Ucayali, San Martín, Piura, La Libertad y Junín. Esta actividad implicó desarrollar inducción a los colaboradores de las ODS en el marco de la metodología para la determinación del área de prestación de servicios, para presentarle a detalle el proceso metodológico, las herramientas a utilizar y las acciones requeridas para arribar al informe de la determinación del ADP. Se han desarrollado las actividades de acuerdo con un cronograma planteado para cada ODS.

c. Se llegaron a desarrollar 2 actividades de difusión en el marco de las actividades del ADP. Las mismas se listan a continuación:

| N° | Taller |
|---|---|
| 1 | Taller virtual de Resultados de Determinación de las Áreas de Prestación Macrorregión Centro |
| 2 | Taller virtual de Resultados de Determinación de las Áreas de Prestación Macrorregión Norte |

d. Asimismo, en el primer trimestre se tenía programado realizar 4 caracterizaciones de prestadores dentro del área de estudio para la determinación de áreas de prestación, ejecutándose la caracterización de 5 prestadores y/o CCPP en el ámbito de la región Lima, cumpliendo en 125% de la meta trimestral programada. Los prestadores caracterizados fueron los siguientes:

1. JASS Santa María Alta
2. JASS San Isidro
3. JASAPA Juan Velazco Alvarado
4. JASS Manantial de Vida
5. JASS Cantera Alta

También se sistematizó la información de Pequeñas Ciudades para la actualización de la Base de Datos y del dashboard de Pequeñas Ciudades.

Desarrollo del procedimiento para el análisis del pedido de no incorporación de las pequeñas ciudades de Acora, Tocache, Nieva, Condorcanqui.

✓ **Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos Hídricos**

a. Elaboración de un informe de asistencia técnica o acompañamiento a ODS en temas de MERESE, brindadas virtualmente a través de reuniones entre ODS y/o EPS, que comprende a:

1. **Diseño de MERESE**:

La DAP a través del equipo MERESE brindó asistencia técnica y acompañamiento a 9 EPS correspondientes para incorporar sus diseños MERESE en su PMO y posterior a su proyecto de estudio tarifario para ser aprobado. Este trabajo tiene como finalidad que se logre su incorporación oportuna en la nueva estructura tarifaria para dichas empresas prestadoras. Asimismo, se realizó el acompañamiento a 9 ODS a nivel nacional en el diseño de MERESE. Producto de este acompañamiento se brindaron 27 asistencias técnicas logrando incorporar los diseños y las tarifas de MERESE de las siguientes EPS:

| ODS | Empresa prestadora | PMO con MRSE | Resolución |
|---|---|---|---|
| Ancash (Huaraz) | EPS Chavín | | En proceso |
| Junín (Huancayo) | EPS Sedam Huancayo | | En proceso |
| Apurímac | EPS Chanka | | En proceso |
| Loreto | EPS Sedaloreto | Presentado | En proceso |
| Lambayeque | EPS EPSEL | | En proceso |
| San Martin | EPS Rioja | En proceso | En proceso |
| Puno | EPS EMPSAPUNO | | En proceso |
| Amazonas | EPS Marañón | | En proceso |
| Tumbes | U.E. Aguas de Tumbes | Presentado | En proceso |

Los acompañamientos a las ODS se dan principalmente con coordinaciones con los Gestores Ambientales, Gestores Sociales y Jefes de las ODS (vía correo electrónico y telefónicamente) para absolver consultas respecto al diseño de los MERESE y en el proceso de asistencia técnica con las EPS.

2. **Implementación MERESE**:

En el primer trimestre se brindó asistencia técnica para la implementación de MERESE en la región Lima a las EPS Aguas de Lima Norte, EMAPA Cañete y SEDAPAL. Asimismo, se realizó el acompañamiento en implementación MERESE a 11 ODS a nivel nacional. Producto de este acompañamiento se brindaron 36 asistencias técnicas de implementación de MERESE a las siguientes 13 EPS: EPS Seda Huánuco, Seda Ayacucho, EPS Mantaro, EPS Huancavelica, EPS EMAPA Pasco, EP Moquegua, EP Ilo, EPS Tacna, EPS Sedapar, EPS Sedacusco, EPS Empssapal S.A, EPS Sedacaj y EPS Sedalib.

✓ **Gestión de Riesgos de Desastres y Adaptación al Cambio Climático**

a. Se realizó el acompañamiento a 14 ODS (Tumbes, La Libertad, Huánuco, Cajamarca, Lambayeque, Chimbote, Amazonas, Piura, Moquegua, Puno, San Martín, Loreto, Huaraz y Apurímac) en la asistencia técnica a 16 prestadores (UESS2-Agua Tumbes, Sedalib S. A., Seda Huánuco S. A., EPS Marañón S. A., Epsel S. A., Seda Chimbote S. A., EPSSMU S. A., Emusap S. A., EPS Chavín S. A., EPS Grau S. A., EPS Moquegua S. A., Emsapuno S. A., EPS Rioja S.A., Seda Loreto S.A., Emsap Chanka S.A., Emusap Abancay S.A.) en 37 reuniones de asistencia técnica.

b. Se brindó asistencia técnica a las EP Aguas de Lima Norte S.A. y EPS Barranca S.A. en la formulación de sus planes de contingencia y de

continuidad operativa, como parte del asesoramiento técnico en implementación de GRD y ACC en EPS.

c. En el marco del convenio de cooperación interinstitucional entre Water for People y la Sunass, suscrito el 20.12.2020, se obtuvieron los siguientes logros:

1. Para la actividad 04 - Propuesta para formalizar los derechos de uso de agua para los prestadores del ámbito rural y pequeñas ciudades: se realizaron las coordinaciones para la presentación del estudio "Factores que dificultan la formalización de los derechos de uso agua para consumo humano en zonas rurales de La Libertad y Lambayeque, desde un enfoque de desarrollo territorial y satisfacción de necesidades básicas humanas", donde participaron la Autoridad Nacional del Agua y la Sunass. La presentación se realizó el 17 de marzo.

2. Para la actividad 06 - Piloto para el Plan de Contingencia para Prestadores de Servicios de Saneamiento del Ámbito Rural (No EPS), correspondiente al segundo año: se culminó la revisión, diagramación y publicación (digital) de la guía. Asimismo, el día 30 de marzo se realizó un webinar para la presentación de la guía.

d. En el marco del "Programa de Apoyo al Fortalecimiento del Sector Agua y Saneamiento (A&S) en el Perú", Helvetas ha contratado a Predes para el desarrollo de la consultoría "Estrategia de Reducción de Riesgos y Fortalecimiento de la Capacidad de Respuesta y Resiliencia Financiera de las EPS ante eventos catastróficos". Durante el primer trimestre se han realizado las coordinaciones y seguimiento a la ejecución de actividades, así como a la revisión de los entregables y levantamiento de observaciones de estos. Los entregables revisados fueron: Producto 1: Diagnóstico de desempeño de la gestión de riesgo de desastres en Perú; y Producto 2: Análisis de cuellos de botella que impiden implementar la GRD en EPS.

e. En coordinación con las ODS, se elaboraron las propuestas de metas de gestión para los estudios tarifarios de las EP Seda Loreto S. A. y Emsa Puno S. A.

f. Se presentó el documento técnico "Gestión del Riesgo de Desastres en la Prestación de los Servicios de Saneamiento".

g. En atención al Oficio N° 441-2021-VIVIENDA/VMCS-DGAA del 15 de noviembre de 2021, remitido por el Ministerio de Vivienda, Construcción

y Saneamiento; se realizó una exposición en la sesión complementaria del curso dirigido a las EP para la formulación, actualización y monitoreo de los Planes de Mitigación y Adaptación al Cambio Climático (PMACC), sobre la inclusión del cambio climático en los PMO y Estudios Tarifarios.

h. Se realizó una presentación en el bloque La Hora DPN, en el cual se trató sobre los efectos del déficit hídrico sobre la prestación de los servicios de saneamiento.

i. En el marco del Proyecto Modernización de la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento en las EPS EMAPACOP, SEDACUSCO, SEDAPAR, SEMAPA BARRANCA, EMAPA HUARAL y EMAPA HUACHO, se realizó el seguimiento a la ORDEN DE SERVICIO N°0011-2022 Servicios de TDR para la consultoría de firma "Desarrollo de instrumentos que permitan incorporar la gestión del riesgo y adaptación al cambio climático en la regulación de los servicios de saneamiento". El servicio a cargo de la proveedora Ada Liz Arancibia Samaniego se inició el 25.01.2022, fecha en la que se recibió la orden de servicio N°000011, con un plazo de ejecución de 45 días calendarios. Se realizaron reuniones de coordinación con la proveedora los días 04.02, 11.02, 16.02, 28.02, 09.03, 15.03, 23.03 y 31.03, en algunas de ellas con participación de personal de la Unidad Ejecutora 003. Se elaboraron los informes N° 072 – 2022 – SUNASS –DAP-ESP y N° 107 – 2022 – SUNASS –DAP-ESP, con la revisión de los entregables de la consultoría.

j. Elaboración de la ficha del proceso de nivel 2: Asistencia Técnica en GRD y ACC – Implementación, en coordinación con la Unidad de Modernización, como parte del Proceso de Asistencia Técnica en Procesos Regulatorios. Como resultado del trabajo se aprobó el proceso.

k. Elaboración del plan de trabajo conjunto con OTI para el desarrollo de un aplicativo que permita el recojo, almacenamiento (en diferentes formatos como alfanumérica, imágenes y archivos adjuntos), explotación de información, optimización del proceso de asistencia técnica y generación de reportes relacionadas a:

1. Emergencias que afectan la prestación del servicio de saneamiento.
2. Sesiones de asistencia técnica en GRD y ACC a las EP.
3. Planes formulados por las EP.
4. Diagnósticos de riesgos elaborados por las EP.
5. Estudio tarifarios y reserva de GRD&ACC.
6. Implementación de medidas en GRD y ACC.

7. Desempeño de las EP en Gestión del Riesgo de Desastres y Cambio Climático.

✓ **Evaluación de la excepcionalidad para la prestación de los servicios de saneamiento en pequeñas ciudades**

Entre los meses de enero a marzo del presente año, se han presentado 12 solicitudes de excepcionalidad, de las cuales 7 solicitudes han sido admitidas, y de estas, 4 cuentan con Resolución de Consejo Directivo y 3 están en evaluación.

| SOLICITUDES PRESENTADAS ENTRE ENERO Y MARZO 2022 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| N° | Procedencia | Provincia | Pequeña ciudad | Fecha de Ingreso |
| 1 | Municipalidad Provincial de Condorcanqui | Condorcanqui | Santa María de Nieva | 10/01/2022 |
| 2 | Municipalidad distrital de Acora | Puno | Acora | 21/01/2022 |
| 3 | Municipalidad Provincial de Tocache | Tocache | Santa Lucía | 25/01/2022<br>18/02/2022 |
| 4 | Municipalidad distrital de Pueblo Nuevo | Chepén | Alto San Idelfonso, Nuevo Horizonte, Buenos Aires | 03/02/2022 |
| 5 | Municipalidad distrital de Pueblo Nuevo | Chepén | Los Jardines | 03/02/2022 |
| 6 | Municipalidad Provincial de Huancabamba | Huancabamba | Huancabamba | 18/02/2022<br>16/03/2022 |
| 7 | Municipalidad de Alexander Von Humboldt | Padre Abad | Alexander Von Humboldt | 23/02/2022<br>04/03/2022 |
| 8 | Municipalidad distrital de Sauce | San Martín | Sauce | 01/03/2022 |
| 9 | Municipalidad distrital de las piedras | Tambopata | Alegría | 09/03/2022 |
| 10 | Municipalidad distrital de Curimaná | Padre Abad | Curimaná | 16/03/2022 |
| 11 | Municipalidad distrital de Mariano Nicolás Valcárcel | Camaná | Secocha | 18/03/2022 |
| 12 | Municipalidad distrital del Cenepa | Condorcanqui | Pampaentsa | 25/03/2022 |

Asimismo, en el I trimestre el Consejo Directivo de Sunass ha evaluado 4 solicitudes, donde 2 de ellas (el presentado por la Municipalidad Provincial de Condorcanqui y el presentado por la Municipalidad Provincial de Alexander Von Humboldt) han sido declaradas fundadas y las otras 2 solicitudes presentadas por la Municipalidad Distrital de Acora y la Municipalidad Distrital de Tocache.

- ✓ **Coordinación Macrorregional - Coordinación ODS:**

Se realizó el Informe de Monitoreo de la Operatividad en el cual se revela la elaboración de las siguientes actividades:

a. Seguimiento al cumplimiento de las Actividades Operativas del POI 2022, tanto de la sede de Lima como de las ODS.

b. Coordinación y planificación de las actividades a realizar por el equipo técnico de la DAP en temas relacionados con la determinación del área de la prestación, gestión de riesgos y mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos.
c. Seguimiento y monitoreo a las diferentes actividades operativas realizadas por las ODS.
d. Revisión de propuesta de ODS para realizar el trabajo durante y después del aislamiento social obligatorio y de la emergencia sanitaria.
e. Coordinación con responsables de ODS para el uso de protocolo que se debe aplicar durante la ocurrencia de emergencias en la prestación de servicios de saneamiento.
f. Asistencia Técnica a las consultas de las ODS ante la sede central de la Sunass.
g. Coordinación con las ODS durante el periodo de aislamiento social obligatorio por Covid-19.
h. Planteamiento y coordinación del Trabajo Remoto realizado en las ODS.
i. Realización de reuniones virtuales con el personal de la DAP de Lima.
j. Coordinación con el área de presupuesto de la Sunass el registro de metas físicas POI en el sistema de CEPLAN.
k. Seguimiento a los procesos para las ordenes de servicios de consultorías para las ODS.
l. Coordinación con RRHH, OAF y GG para la autorización de salidas a campo en determinadas actividades, a fin de contar con los protocolos y EEP necesarios para salvaguardar la salud de los colaboradores y demás.
m. Coordinación con DPN sobre el reporte quincenal del Formato de Eventos de Riesgo y Seguimiento de Inversiones del Sector Saneamiento en las regiones.
n. Reporte semanal de las actividades realizadas por las ODS con relación a talleres virtuales que hayan realizado.
o. Se ha cumplido con ejecutar 3 talleres, 2 de ellas exponen los Resultados de Determinación de las Áreas de Prestación de la

macrorregión centro y norte y 1 taller realizado para fortalecer las capacidades de las ODS y brindar asistencia técnica en planeamiento y presupuesto multianual 2023-2025.

p. Se ha cumplido con la elaboración de 3 documentos técnicos, el primero relacionado a Gestión de riesgo de desastres en los servicios de saneamiento, el segundo sobre la Guía para la operación y mantenimiento de los sistemas para el monitoreo remoto del proceso de tratamiento de agua para consumo humano; y el tercero sobre el diseño de los indicadores de seguimiento y evaluación de la regulación de saneamiento en el ámbito rural.

✓ **Metas de determinación del ámbito de prestación ODS– AP**

a. Se tenía programado realizar en el primer trimestre 98 caracterizaciones de prestadores dentro del área de estudio para la determinación de áreas de prestación, las cuales se ejecutaron el 100% de la meta trimestral programada. Estas actividades permiten dar inicio al cumplimiento de la determinación del área de prestación.

b. Se tenía programado realizar en el primer trimestre 4 informes de análisis de vínculos y unidades de proceso los cuales se ejecutaron al 75% de la meta trimestral programada. Esta actividad permite conocer las oportunidades en la mejora de desempeño de los prestadores de servicios de saneamiento contribuyendo a mejorar la calidad de los servicios de saneamiento que brindan los prestadores.

c. Se tenía programado realizar en el primer trimestre 1 asistencia técnica a EPS en diseño óptimo en GRD y ACC, mediante la presentación de informes. La ejecución fue del 100% de la meta trimestral programada. Estas actividades permiten contar en las EPS con sus planes de Gestión de riesgos de desastres en sus oficinas.

d. Se tenían programado realizar en el primer trimestre 1 asistencia técnica a EPS en diseño óptimo de MERESE, de las cuales se logró el 100% de la ejecución de la meta trimestral programada. Estas actividades permiten contar en las EPS con planes en las EPS sobre Mecanismos para Retribución por Servicios Ecosistémicos.

e. Se tenía programado realizar en el primer trimestre 2 informes de EPS asistidas en la implementación de MERESE. La meta fue ejecutada al 100% de lo programada trimestralmente. Estas actividades permiten contar en las EPS con planes implementados en las EPS sobre Mecanismos para Retribución por Servicios Ecosistémicos.

f. A nivel nacional programaron realizar en el primer trimestre 162 asistencias técnicas continuas para la aplicación de metodología para la fijación del valor de la cuota familiar en OC, de las cuales se

ejecutaron 197 asistencias técnicas implementadas, logrando el 122% de la meta trimestral programada.

g. A nivel nacional tenían programado realizar en el primer trimestre 19 informes referido a la información recogida para actualizar la Escala Eficiente para EPS, de las cuales se ejecutaron 18 informes, logrando el 95% de la meta trimestral programada. Esta actividad permite contar con información para la actualización de Escala Eficiente para las EPS.

h. A nivel nacional programaron realizar en el primer trimestre 2 Informes de implementación de las áreas de prestación, logrando el 50% de la meta trimestral programada.

i. A nivel nacional programaron realizar en el primer trimestre 1 informe de elaboración del diseño e implementación del modelo Adhoc de las ODS: validación de entorno y demandas, logrando el 100% de la meta trimestral programada.

j. A nivel nacional programaron realizar en el primer trimestre 23 Informes de Gestión de Operatividad de las ODS, de las cuales se ejecutaron 23, logrando así el 100% de la meta trimestral programada.

✓ **Metas de fiscalización en las ODS -F**

En los ámbitos de pequeñas ciudades y rural se desarrolló lo siguiente:

**a. Ámbito Rural:**

1. A nivel nacional programaron realizar en el primer trimestre 7 talleres de difusión del reglamento de fiscalización de los servicios de saneamiento en el ámbito rural, los cuales se ejecutaron al 100% de la meta trimestral programada.

2. A nivel nacional programaron realizar en el primer trimestre 113 informes de fiscalización y/o evaluación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales en el ámbito rural, de los cuales se ejecutaron 113 informes, que equivale al 100% de la meta trimestral programada.

3. A nivel nacional programaron realizar en el primer trimestre 11 informes de Fiscalización y/o evaluación de los servicios de saneamiento brindados por UGM en el ámbito rural, los cuales se han ejecutado al 100% de la meta trimestral programada.

4. A nivel nacional programaron realizar en el primer trimestre 131 informes de verificación de la implementación de las recomendaciones impuestas en el ámbito rural, de los cuales se

ejecutaron 131 informes que equivale al 100% de la meta trimestral programada.

5. A nivel nacional se programó realizar en el primer trimestre 2 informes de desarrollo de talleres de benchmarking en organizaciones comunales, de los cuales se ejecutaron 2 informes, lo cual equivale al 100% de la meta trimestral programada.

b. **Pequeñas Ciudades:**

1. A nivel nacional programaron realizar en el primer trimestre 4 talleres de difusión de la normativa de fiscalización de los servicios de saneamiento en las pequeñas ciudades, los cuales se ejecutaron 4 que equivale al 100% de la meta trimestral programada.

2. A nivel nacional programaron realizar en el primer trimestre 21 informes de fiscalización y/o evaluación de los servicios de saneamiento en las pequeñas ciudades, de los cuales se ejecutaron 20 que equivale al 95% de la meta trimestral programada.
3. A nivel nacional programaron realizar en el primer trimestre 11 informes de verificación de la implementación de las recomendaciones impuestas en las pequeñas ciudades, de los cuales se ejecutaron 10 informes que equivale al 91% de la meta trimestral programada.

c. **Ámbito urbano:**

1. A nivel nacional programaron realizar en el primer trimestre 4 informes de supervisión de atención de denuncias presentadas contra las empresas prestadoras u acciones inopinadas, de los cuales se han ejecutado 7. Esto equivale al 175% de la meta trimestral programada.

2. A nivel nacional programaron realizar en el primer trimestre 2 informes de canales de atención de las empresas prestadoras, de los cuales se han ejecutado 1 informes lo cual equivale al 50% de la meta trimestral programada.

3. A nivel nacional programaron realizar en el primer trimestre 26 informes de elaboración de informes de evaluación de medidas correctivas de las empresas prestadoras, de los cuales se han ejecutado 27, que equivale al 104% de la meta trimestral programada.

4. A nivel nacional programaron realizar en el primer trimestre 30 informes de monitoreo remoto del cumplimiento del plan de vigilancia, control y prevención del Covid-19 en total, de los cuales

se ejecutaron 29, lo cual equivale al 97% de la meta trimestral programada.

5. A nivel nacional programaron realizar en el primer trimestre 127 informes de monitoreo remoto del uso de fondos y reservas en el marco de los Decretos de Urgencia N° 036-2020 y N° 111-2020, de los cuales se ejecutaron 126 informes, lo cual equivale al 99% de la meta trimestral programada.

6. A nivel nacional programaron realizar en el primer trimestre 17 informes de supervisión de aspectos operacionales, de los cuales se ejecutaron 16 informes, lo cual equivale al 94% de la meta trimestral programada.

7. A nivel nacional programaron realizar en el primer trimestre 20 informes supervisión de fondos y reservas de los estudios tarifarios de las empresas prestadoras, de los cuales se ejecutaron 11 informes, lo cual equivale al 55% de la meta trimestral programada.

8. A nivel nacional programaron realizar en el primer trimestre 4 informes de supervisión de control de la calidad de la facturación cada una, de los cuales se ejecutaron 5 informes, lo cual equivale al 125% de la meta trimestral programada.

9. A nivel nacional programaron realizar en el primer trimestre 12 informes de elaboración de informes finales de instrucción, de los cuales se ejecutaron 13 informes, que equivale al 108% de la meta trimestral programada.

10. A nivel nacional programó realizar en el primer trimestre 3 informes de fiscalización de la presentación oportuna del PMO actualizado y revisado por parte de la EP, de los cuales se ejecutaron 2 informes, lo cual equivale al 67% de la meta trimestral programada.

11. A nivel nacional programó realizar en el primer trimestre 5 informes de supervisión de aplicación de estructura tarifaria y precios de los servicios colaterales, de los cuales se ejecutaron 3 informes, lo cual equivale al 60% de la meta trimestral programada.

**d. Otros:**

1. A nivel nacional se programó realizar en el primer trimestre 109 informes de coordinación con las áreas técnicas municipales, de los cuales se ejecutaron 109 informes, lo cual equivale al 100% de la meta trimestral programada.

2. A nivel nacional se programó realizar en el primer trimestre 24 informes de verificación del servicio de agua en los locales educativos, de los cuales se ejecutaron 24 informes, lo cual equivale al 100% de la meta trimestral programada.

3. Se programó realizar en el primer trimestre realizar un informe periódico de verificación de funcionalidad en marco del contrato de concesión, el cual se ejecutó al 100%.

✓ **Metas de atención y orientación en las ODS –U**

Se realizó la atención y orientación de los usuarios de las empresas prestadoras, así como de los prestadores de las pequeñas ciudades y ámbito rural.

a. A nivel nacional programaron realizar en el primer trimestre 9,620 orientaciones a usuarios en Atención de las demandas de usuarios en la multiplataforma - canales: presencial (ODS, OAU, prestador), telefónico y virtual, de los cuales se ejecutaron 11,717 que equivalente al 122% de la meta trimestral programada.

b. A nivel nacional programaron realizar en el primer trimestre 49 actividades de Intervenciones con el Consejos de Usuarios en la región y gestión del plan anual de actividades CU, de las cuales se ejecutaron 41 actividades, que equivale al 84% de la meta trimestral programada.

c. A nivel nacional programaron organizar e implementar en el primer trimestre 65 actividades de micro audiencias del programa ¡participa, vecino!, de las cuales se ejecutaron 67 actividades con lo cual se cumplió con el 103% de la meta trimestral programada.

d. A nivel nacional programaron organizar e implementar en el primer trimestre 125 actividades de charlas y/o talleres del programa ¡participa, vecino!, de las cuales se ejecutaron 172 actividades con lo cual se cumplió con el 138% de la meta trimestral programada.

e. A nivel nacional programaron organizar e implementar en el primer trimestre 101 campañas temáticas a nivel nacional (Urbano, rural y pequeña ciudad), de las cuales se ejecutaron 99 campañas, lo cual representa el 98% de la meta trimestral programada.

f. A nivel nacional programaron brindar en el primer trimestre 27 asistencia técnica al prestador y a otros actores del sector para la correcta atención y trasmisión de información a los usuarios, de las cuales se ejecutaron 30 asistencias, lo cual representa el 111% de la meta trimestral programada.

g. A nivel nacional programaron brindar en el primer trimestre 29 asistencias técnicas al prestador y a otros actores del sector para la correcta atención y trasmisión de información a los usuarios - 52 (ámbito rural), de las cuales se ejecutaron 40 asistencias, lo cual representa un avance del 137% de la meta trimestral programada.

**Logros importantes obtenidos por la Dirección del Ámbito de la Prestación - DAP al II Trimestre:**

✓ **Determinación del Área de la Prestación**

a. Durante el segundo trimestre se aprobaron mediante resolución 3 áreas de prestación: Ayacucho, Puno y Madre de Dios.

b. Se concluyó las propuestas iniciales de determinación del área de prestación de los departamentos de Uayali, Apurímac y san martín. éstos fueron elaborados de manera conjunta con las ODS respectivas. cumpliendo al 100% la meta programada.

c. Se realizó asistencia técnica de "acompañamiento a las ODS para determinación del área de prestación (ADP)" a nueve (9) ODS: Apurímac, Ucayali, San Martín, Piura, la libertad, Junín, Cajamarca, Loreto y Huánuco. esta actividad implicó desarrollar inducción a los colaboradores de las ODS en el marco de la metodología para la determinación del área de prestación de servicios, para presentarle a detalle el proceso metodológico, las herramientas a utilizar y las acciones requeridas para arribar al informe de la determinación del ADP.

d. Se desarrolló 1 actividad de difusión en el marco de las actividades del ADP: Taller de socialización de resultados de ADP: ADP La Libertad.

e. Se ejecutaron la caracterización de 5 prestadores y/o CCPP en el ámbito de la región Lima, cumpliendo en 100% de la meta trimestral programada. Estos fueron los siguientes:

1. JASS Cerro Candela
2. JASS Pueblo Nuevo de Conta Roma
3. JASS Sector Alameda – Cerro Alegre
4. EMAPA Chancay – Pueblo Libre
5. JASS Carmen Alto
6. JASS Cerro La Culebra
7. JASS San Graciano

f. También se sistematizó la información de Pequeñas Ciudades para la actualización de la Base de Datos y del dashboard de Pequeñas Ciudades.

g. Desarrollo del procedimiento para el análisis del pedido de no incorporación de las pequeñas ciudades de Alegría, Curimaná, Huancabamba, Von Humboldt, Yanaoca, Villa Cococho.

✓ **Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos Hídricos**

a. Diseño de MERESE:
La DAP a través del equipo MERESE brindó asistencia técnica y acompañamiento a 7 EPS para incorporar sus diseños MERESE en su PMO y posterior a su proyecto de estudio tarifario para ser aprobado. Este trabajo tiene como finalidad que se logre su incorporación oportuna en la nueva estructura tarifaria para dichas empresas prestadoras. Asimismo, se realizó el acompañamiento a las 7 ODS a nivel nacional en el diseño de MERESE. Producto de estes acompañamiento se brindaron 24 asistencias técnicas logrando incorporar los diseños y las tarifas de MERESE de las siguientes EPS:

| ODS | EMPRESA PRESTADORA | RESOLUCIÓN |
|---|---|---|
| Ancash (Huaraz) | EPS Chavín | En proceso |
| Junín (Huancayo) | EPS Sedam Huancayo | En proceso |
| Apurímac | EPS Chanka | En proceso |
| Loreto | EPS Sedaloreto | **RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N°052-2022-SUNASS-CD** |
| Lambayeque | EPS EPSEL | En proceso |
| San Martin | EPS Rioja | En proceso |
| Puno | EPS EMPSAPUNO | En proceso |
| Cajamarca | EPS Marañón | En proceso |
| Tumbes | U.E. Aguas de Tumbes | En proceso |
| Amazonas (Bagua) | EMAPAB | En proceso |

Los acompañamientos a las ODS se dan principalmente con coordinaciones con los Gestores Ambientales, Gestores Sociales y Responsables de las ODS (vía correo electrónico y telefónicamente), para absolver consultas respecto al diseño de los MERESE y en el proceso de asistencia técnica con las EPS.

b. **Implementación MERESE:**
se brindó asistencia técnica para la implementación de MERESE en la región lima a las **EPS SEMAPA BARRANCA Y SEDAPAL** en el segundo trimestre. asimismo, se realizó el acompañamiento en implementación MERESE a 11 ODS a nivel nacional. producto de estes acompañamiento se brindaron 21 asistencias técnicas de implementación de MERESE a las siguientes 15 EPS: EPS SEDAHUANUCO, EMAPA HUANCAVELICA, EPS MANTARO, EPS SEDALIB, EPS

GRAU, EPS EMAPICA, EPS EMAPISCO, EPS TACNA, EPS ILO S.A., EPS MOQUEGUA S.A., EPSSSMU, EPS MOYOBAMBA, EPS SAN MARTIN, SEDAPAR Y EMPSSAPAL S.A.

- ✓ **Gestión de Riesgos de Desastres y Adaptación al Cambio Climático**

a. Se realizó el acompañamiento a 11 ODS (La Libertad, Huánuco, Cajamarca, Lambayeque, Chimbote, Amazonas, Piura, Moquegua, San Martín, Huaraz y Madre de Dios) en la asistencia técnica a 12 prestadores (Sedalib S. A., Seda Huánuco S. A., EPS Marañón S. A., Sedacaj S.A., Epsel S. A., Seda Chimbote S. A., Emapab S. A., EPS Chavín S. A., EPS Grau S. A., EPS Moquegua S. A., EPS Rioja S.A., Emapat S.A.), en 32 reuniones de asistencia técnica.

b. Se brindó asistencia técnica a las EP Aguas de Lima Norte S.A. y EPS Barranca S.A. en la formulación de sus planes de contingencia y de continuidad operativa, como parte del asesoramiento técnico en implementación de GRD y ACC en EPS.

c. En el marco del "Programa de Apoyo al Fortalecimiento del Sector Agua y Saneamiento (A&S) en el Perú", Helvetas Perú ha contratado a Predes para el desarrollo de la consultoría "Estrategia de Reducción de Riesgos y Fortalecimiento de la Capacidad de Respuesta y Resiliencia Financiera de las EPS ante eventos catastróficos". Durante el segundo trimestre se han realizado las siguientes acciones:

1. Coordinaciones y seguimiento a la ejecución de actividades, así como a la revisión de los entregables y levantamiento de observaciones de estos. Se sostuvieron 13 reuniones virtuales de seguimiento y coordinación con Predes.
2. Revisión del Producto 3: Estrategia de Mediano Plazo para Remover Cuellos de Botella Internos y Externos en la Implementación de la GRD en las EPS - Perú; al cuál se le dio conformidad luego del levantamiento de observaciones.
3. Revisión del Producto 4: Estrategia de corto plazo para incrementar la capacidad de respuesta y la protección financiera de las EPS; al cuál se le dio conformidad luego del levantamiento de observaciones.
4. Revisión del Producto 5: Informe Final y Divulgación de Productos; al cuál se le realizó observaciones y se encuentra en proceso de otorgamiento de la conformidad.
5. Coorganización del Foro Internacional "La Gestión del Riesgo de Desastres en los Servicios de Agua Potable y Saneamiento en América Latina", que contó con la participación de representantes del sector de los países de Chile, Colombia, Ecuador y Perú; realizado el 22/04.
6. Coorganización del Foro: "Estrategias para la Implementación de la GRD en los Servicios de Agua y Saneamiento", realizado el

28/06. El cuál se realizó en formato mixto (presencial y remoto). En ese foro se presentó los resultados de la consultoría.

d. En el marco del proyecto Modernización de la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento en las EPS EMAPACOP, SEDACUSCO, SEDAPAR, SEMAPA BARRANCA, EMAPA HUARAL Y EMAPA HUACHO, se realizó las siguientes actividades:

2. Se presentó los términos de referencia para la consultoría "Desarrollo de instrumentos que permitan incorporar la gestión del riesgo y adaptación al cambio climático en la regulación de los servicios de saneamiento".

3. La Otass conformó el Comité Especial para el proceso de selección, donde participa la Sunass. En este trimestre se realizó la convocatoria para la presentación de expresiones de interés.
4. Se realizó la invitación a la primera empresa de la lista corta para que presente su propuesta técnico-económica.

e. Se elaboró informe 153– 2022 – SUNASS –DAP-ESP con la propuesta de meta de gestión en GRD y ACC para la EP Emsa Puno S.A., la cual se derivó a DRT con MEMORANDUM Nº 292-2021-SUNASS-DAP.

f. Se realizó el monitoreo de siete emergencias que afectaron la prestación de los servicios de saneamiento. Dos correspondieron al ámbito de las EP Nor Puno y Aguas del Altiplano. Cinco correspondieron a prestadores de ámbito rural.

✓ **Evaluación de la excepcionalidad para la prestación de los servicios de saneamiento en pequeñas ciudades**

En el periodo abril a junio de 2022 se presentaron 8 solicitudes de excepcionalidad de las cuales 4 han sido admitidas, de estas el de la municipalidad provincial de Canas ya cuenta con Resolución de Consejo Directivo y 3 solicitudes: Municipalidad Distrital de Camporredondo (admitida el 12.05.2022), Municipalidad Distrital de Sauce ( admitida el 16.06.2022),Municipalidad Provincial de Santa Cruz (admitida el 28.06.2022) se encuentran en proceso de evaluación , pendiente de resolución por el Consejo Directivo.

✓ **Coordinación Macrorregional- Coordinación ODS**

Se realizó el Informe de Monitoreo de la Operatividad en el cual se destaca la elaboración de las siguientes actividades:

a. Coordinación y planificación de las actividades a realizar por el equipo técnico de la DAP en temas relacionados con la determinación del área de la prestación, gestión de riesgos y mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos.

b. Revisión de propuesta de ODS para realizar el trabajo durante y después del aislamiento social obligatorio y de la emergencia sanitaria.
c. Coordinación con Jefes (e) de ODS para el uso de protocolo que se debe aplicar durante la ocurrencia de emergencias en la prestación de servicios de saneamiento.
d. Trabajo coordinado, siendo vínculo intermediario entre las solicitudes de las Direcciones de Línea y las ODS.
e. Verificar el cumplimiento oportuno de las ODS de las solicitudes realizadas tanto por la Alta Dirección, como del Director de la DAP.
f. Reporte quincenal del Formato de Eventos de Riesgo y Seguimiento de Inversiones del Sector Saneamiento en las regiones.
g. Reporte semanal de las actividades realizadas por las ODS con relación a talleres virtuales que hayan realizado.
h. Participación en la organización de la Base de Datos de la DAP.
i. Seguimiento con ODS y área administrativa a diversos documentos y reportes diarios y semanales.
j. Seguimiento al estado de salud del personal de las ODS ante casos Covid presentados.
k. Reunión con OTI sobre el pedido de la DAP de desarrollo de un nuevo sistema de información
l. Revisión de informes de supervisión y Monitoreos.
m. Reporte quincenal de monitoreo y supervisión a EP
n. Seguimiento e implementación de medidas señaladas en la matriz de riesgos del Plan de Acción 2022 del Sistema de Control Interno de la SUNASS.
o. Regularización de la vinculación de registro de documentos en SISTRAM de las ODS.
p. Seguimiento a los atrasos en cumplimiento de metas físicas, respecto a la programación POI de las ODS.
q. Se ha cumplido con ejecutar 4 talleres, 2 de ellos relacionados a temas de MRSE, otro relacionado a la socialización de resultados del AdP y el último referido a Cuota Familiar.
r. Se ha cumplido con la elaboración de 1 documento técnico relacionados a temas de Sello Municipal.

✓ **Metas de determinación del ámbito de prestación ODS– AP**

a. De 129 caracterizaciones de prestadores dentro del área de estudio para la determinación de áreas de prestación, estas se ejecutaron el 98% de la meta trimestral programada. Estas actividades permiten dar inicio al cumplimiento de la determinación del área de prestación.

b. Se tenía programado realizar en el segundo trimestre 3 informes de análisis de vínculos y unidades de proceso los cuales se ejecutaron al 133% de la meta trimestral programada. Esta actividad permite conocer las oportunidades en la mejora de desempeño de los prestadores de servicios de saneamiento

contribuyendo a mejorar la calidad de los servicios de saneamiento que brindan los prestadores.

c. Se tenía programado realizar en el segundo trimestre 3 asistencia técnica a EPS en diseño óptimo en GRD y ACC, mediante la presentación de informes. La ejecución fue del 100% de la meta trimestral programada. Estas actividades permiten contar en las EPS con sus planes de Gestión de riesgos de desastres en sus oficinas.

d. Se tenían programado realizar en el segundo trimestre 5 asistencia técnica a EPS en diseño óptimo de MERESE, de las cuales se logró el 100% de la ejecución de la meta trimestral programada. Estas actividades permiten contar en las EPS con planes en las EPS sobre Mecanismos para Retribución por Servicios Ecosistémicos.

e. Se tenía programado realizar en el segundo trimestre 4 informes de EPS asistidas en la implementación de MERESE. La meta fue ejecutada al 100% de lo programada trimestralmente. Estas actividades permiten contar en las EPS con planes implementados en las EPS sobre Mecanismos para Retribución por Servicios Ecosistémicos.

f. A nivel nacional programaron realizar en el segundo trimestre 220 asistencias técnicas continuas para la aplicación de metodología para la fijación del valor de la cuota familiar en OC, de las cuales se ejecutaron 276 asistencias técnicas implementadas, logrando el 125% de la meta trimestral programada.

g. A nivel nacional tenían programado realizar en el segundo trimestre 23 informes referido a la información recogida para actualizar la Escala Eficiente para EPS, de las cuales se ejecutaron 24 informes, logrando el 104% de la meta trimestral programada. Esta actividad permite contar con información para la actualización de Escala Eficiente para las EPS.

h. A nivel nacional programaron realizar en el segundo trimestre 8 Informes de implementación de las áreas de prestación, logrando el 88% de la meta trimestral programada.

i. A nivel nacional no programaron realizar en el segundo trimestre informes de elaboración del diseño e implementación del modelo Adhoc de las ODS: validación de entorno y demandas.

j. A nivel nacional programaron realizar en el segundo trimestre 24 Informes de Gestión de Operatividad de las ODS, de las cuales se ejecutaron 24, logrando así el 100% de la meta trimestral programada.

k. A nivel nacional programaron realizar en el segundo trimestre 21 Informes relacionados al procedimiento de excepcionalidad, de las cuales se ejecutaron 22, logrando así el 105% de la meta trimestral programada.

- ✓ **Metas de fiscalización en las ODS -F**

a. **Ámbito Rural**

1. A nivel nacional programaron realizar en el segundo trimestre 5 talleres de difusión del reglamento de fiscalización de los servicios de saneamiento en el ámbito rural, los cuales se ejecutaron al 100% de la meta trimestral programada.
2. A nivel nacional programaron realizar en el segundo trimestre 132 informes de fiscalización y/o evaluación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales en el ámbito rural, de los cuales se ejecutaron 134 informes, que equivale al 102% de la meta trimestral programada.
3. A nivel nacional programaron realizar en el segundo trimestre 16 informes de Fiscalización y/o evaluación de los servicios de saneamiento brindados por UGM en el ámbito rural, los cuales se han ejecutado al 106% de la meta trimestral programada.
4. A nivel nacional programaron realizar en el segundo trimestre 142 informes de verificación de la implementación de las recomendaciones impuestas en el ámbito rural, de los cuales se ejecutaron 141 informes que equivale al 99% de la meta trimestral programada.
5. A nivel nacional se programó realizar en el segundo trimestre 22 informes de desarrollo de talleres de benchmarking en organizaciones comunales, de los cuales se ejecutaron 21 informes, lo cual equivale al 95% de la meta trimestral programada.

b. **Pequeñas Ciudades:**

1. A nivel nacional programaron realizar en el segundo trimestre 6 talleres de difusión de la normativa de fiscalización de los servicios de saneamiento en las pequeñas ciudades, los cuales se ejecutaron 6 que equivale al 100% de la meta trimestral programada.
2. A nivel nacional programaron realizar en el segundo trimestre 32 informes de fiscalización y/o evaluación de los servicios de saneamiento en las pequeñas ciudades, de los cuales se ejecutaron 35 que equivale al 109% de la meta trimestral programada.
3. A nivel nacional programaron realizar en el segundo trimestre 33 informes de verificación de la implementación de las recomendaciones impuestas en las pequeñas ciudades, de los cuales se ejecutaron 42 informes que equivale al 127% de la meta trimestral programada.

c. **Ámbito urbano:**

1. A nivel nacional programaron realizar en el segundo trimestre 23 informes de supervisión de atención de

denuncias presentadas contra las empresas prestadoras u acciones inopinadas, de los cuales se han ejecutado 23. Esto equivale al 100% de la meta trimestral programada.

2. A nivel nacional programaron realizar en el segundo trimestre 7 informes de canales de atención de las empresas prestadoras, de los cuales se han ejecutado 7 informes lo cual equivale al 100% de la meta trimestral programada.
3. A nivel nacional programaron realizar en el segundo trimestre 22 informes de elaboración de informes de evaluación de medidas correctivas de las empresas prestadoras, de los cuales se han ejecutado 27, que equivale al 123% de la meta trimestral programada.
4. A nivel nacional programaron realizar en el segundo trimestre 45 informes de monitoreo remoto del cumplimiento del plan de vigilancia, control y prevención del Covid-19 en total, de los cuales se ejecutaron 47, lo cual equivale al 104% de la meta trimestral programada.
5. A nivel nacional programaron realizar en el segundo trimestre 122 informes de monitoreo remoto del uso de fondos y reservas en el marco del Decreto De Urgencia N° 036-2020 Y N° 111-2020, de los cuales se ejecutaron 122 informes, lo cual equivale al 100% de la meta trimestral programada.
6. A nivel nacional programaron realizar en el segundo trimestre 12 informes de supervisión de aspectos operacionales, de los cuales se ejecutaron 14 informes, lo cual equivale al 117% de la meta trimestral programada.
7. A nivel nacional programaron realizar en el segundo trimestre 30 informes supervisión de fondos y reservas de los estudios tarifarios de las empresas prestadoras, de los cuales se ejecutaron 24 informes, lo cual equivale al 80% de la meta trimestral programada.
8. A nivel nacional programaron realizar en el segundo trimestre 7 informes de supervisión de control de la calidad de la facturación cada una, de los cuales se ejecutaron 6 informes, lo cual equivale al 86% de la meta trimestral programada.
9. A nivel nacional programaron realizar en el segundo trimestre 14 informes de elaboración de informes finales de instrucción, de los cuales se ejecutaron 21 informes, que equivale al 150% de la meta trimestral programada.
10. A nivel nacional programó realizar en el segundo trimestre 13 informes de fiscalización de la presentación oportuna del PMO actualizado y revisado por parte de la EP, de los cuales se ejecutaron 13 informes, lo cual equivale al 100% de la meta trimestral programada.
11. A nivel nacional programó realizar en el segundo trimestre 12 informes de supervisión de aplicación de estructura

tarifaria y precios de los servicios colaterales, de los cuales se ejecutaron 11 informes, lo cual equivale al 92% de la meta trimestral programada.

d. **Otros:**

1. A nivel nacional se programó realizar en el segundo trimestre 106 informes de coordinación con las áreas técnicas municipales, de los cuales se ejecutaron 108 informes, lo cual equivale al 102% de la meta trimestral programada.
2. A nivel nacional no se programó realizar en el segundo trimestre de verificación del servicio de agua en los locales educativos.
3. Se programó realizar en el segundo trimestre un informe periódico de verificación de funcionalidad en marco del contrato de concesión, el cual se ejecutó al 100%.
4. Se programó realizar en el segundo trimestre 24 informes sobre "Información periódico situacional de las Áreas Técnicas Municipales sobre la base de información semestral", el cual se ejecutó al 100%.

✓ **Metas de atención y orientación en las ODS -U**

Se realizó la atención y orientación de los usuarios de las empresas prestadoras, así como de los prestadores de las pequeñas ciudades y ámbito rural.

a. A nivel nacional programaron realizar en el segundo trimestre 9,813 orientaciones a usuarios en Atención de las demandas de usuarios en la multiplataforma - canales: presencial (ODS, OAU, prestador), telefónico y virtual, de los cuales se ejecutaron 12,172 que equivalente al 124% de la meta trimestral programada.
b. A nivel nacional programaron realizar en el segundo trimestre 69 actividades de Intervenciones con el Consejos de Usuarios en la región y gestión del plan anual de actividades CU, de las cuales se ejecutaron 70 actividades, que equivale al 101% de la meta trimestral programada.
c. A nivel nacional programaron organizar e implementar en el segundo trimestre 71 actividades de micro audiencias del programa ¡participa, vecino!, de las cuales se ejecutaron 74 actividades con lo cual se cumplió con el 104% de la meta trimestral programada.
d. A nivel nacional programaron organizar e implementar en el segundo trimestre 164 actividades de charlas y/o talleres del programa ¡participa, vecino!, de las cuales se ejecutaron 196 actividades con lo cual se cumplió con el 120% de la meta trimestral programada.
e. A nivel nacional programaron organizar e implementar en el segundo trimestre 143 campañas temáticas a nivel nacional (Urbano, rural y pequeña ciudad), de las cuales se ejecutaron 143

campañas, lo cual representa el 100% de la meta trimestral programada.

f. A nivel nacional programaron brindar en el segundo trimestre 33 asistencia técnica al prestador y a otros actores del sector para la correcta atención y trasmisión de información a los usuarios, de las cuales se ejecutaron 44 asistencias, lo cual representa el 133% de la meta trimestral programada.

g. A nivel nacional programaron brindar en el segundo trimestre 25 asistencias técnicas al prestador y a otros actores del sector para la correcta atención y trasmisión de información a los usuarios - 52 (ámbito rural), de las cuales se ejecutaron 36 asistencias, lo cual representa un avance del 144% de la meta trimestral programada.

**Logros importantes obtenidos por la Dirección del Ámbito de la Prestación - DAP al III Trimestre**

✓ **Determinación del Área de la Prestación**

a. Durante el tercer trimestre se aprobaron mediante resolución de 6 áreas de prestación: La Libertad, Ucayali, San Martín, Áncash, Piura, Apurímac.

b. se concluyó las propuestas iniciales de determinación del área de prestación de los departamentos de Junín y loreto. éstos fueron elaborados de manera conjunta con las ODS respectivas. cumpliendo al 100% la meta programada.

c. Durante el tercer trimestre del 2022, se realizó asistencia técnica de "acompañamiento a las ODS para determinación del área de prestación (ADP)" a siete (7) ODS: san martín, Apurímac, Piura, Junín, Cajamarca, loreto y Huánuco. esta actividad implicó desarrollar inducción a los colaboradores de las ODS en el marco de la metodología para la determinación del área de prestación de servicios, para presentarle a detalle el proceso metodológico, las herramientas a utilizar y las acciones requeridas para arribar al informe de la determinación del ADP se han desarrollado las actividades de acuerdo con un cronograma planteado para cada ODS.

d. Se desarrolló 1 actividad de difusión en el marco de las actividades del ADP, denominada **"TALLER VIRTUAL DE RESULTADOS DE DETERMINACIÓN DE LAS ÁREAS DE PRESTACIÓN – MACRORREGIÓN SUR".**

e. Se ejecutaron la caracterización de 6 prestadores en el ámbito de la región lima, cumpliendo en 100% de la meta trimestral programada.
estos fueron los siguientes:
1. JASS Huayto, rancho grande y nueva unión
2. JASS Pampas, san José, caraqueño y once estrellas
3. JASS El porvenir
4. JASS Virgen del rosario
5. JASS Providencia

6. JASS Casa pintada

f. También se desarrolló la actualización de las fichas de caracterización, la guía para el registro de fichas de caracterización. adicionalmente, se sistematizó la información de ADP para elaborar el documento de "SUNASS en cifras" y las pautas para la socialización de ADP. elaboración del plan MOU AWS – SUNASS.

g. Desarrollo del procedimiento para el análisis del pedido de no incorporación de las pequeñas ciudades de Ninacaca, Secocha, Cangallo, m.n. Valcárcel, Santa Cruz, sauce, Camporredondo.

✓ **Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos Hídricos**

a. **Diseño de MERESE**:
La DAP a través del equipo MERESE brindó asistencia técnica y acompañamiento a 13 EPS para incorporar sus diseños MERESE en su PMO y posterior a su proyecto de estudio tarifario para ser aprobado. Este trabajo tiene como finalidad que se logre su incorporación oportuna en la nueva estructura tarifaria para dichas empresas prestadoras. Asimismo, se realizó el acompañamiento a las 9 ODS a nivel nacional en el diseño de MERESE. Producto de este acompañamiento se brindaron 15 asistencias técnicas logrando incorporar los diseños y las tarifas de MERESE de las siguientes EPS:

| ODS | EMPRESA PRESTADORA | RESOLUCIÓN |
|---|---|---|
| Ancash (Huaraz) | EPS Chavín | En proceso |
| Junín (Huancayo) | EPS Sedam Huancayo | En proceso |
| Apurímac | EPS Chanka | Resolución de Consejo Directivo N° 089-2022-SUNASS-CD |
| Loreto | EPS Sedaloreto | **RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N°052-2022-SUNASS-CD** |
| San Martin | EPS Rioja | Resolución de Consejo Directivo N° 076-2022-SUNASS-CD |
| Puno | EPS EMPSAPUNO | Resolución de Consejo Directivo N° 079-2022-SUNASS-CD |
| Tumbes | U.E. Aguas de Tumbes | En proceso |
| Amazonas (Bagua) | EMAPAB | Resolución de Consejo Directivo N° 088-2022-SUNASS-CD |
| Huánuco | SEDA HUANUCO | En proceso |
| Junín | EPS SELVA CENTRAL | En proceso |
| Junín | EPS MANTARO | En proceso |
| Moquegua | EPS MOQUEGUA | Resolución de Consejo Directivo N° 090-2022-SUNASS-CD |

Los acompañamientos a las ODS, se dan principalmente con coordinaciones con los Gestores Ambientales, Gestores Sociales y Responsables de las ODS (vía correo electrónico y telefónicamente), para absolver consultas respecto al diseño de los MERESE y en el proceso de asistencia técnica con las EPS.

**b. IMPLEMENTACIÓN MERESE:**
Se brindó asistencia técnica para la implementación de MERESE en la región Lima a las EPS: **EMAPA** Huaral, Aguas de Lima Norte y Sedapal en el tercer trimestre. Asimismo, se realizó el acompañamiento en implementación MERESE A 11 ODS a nivel nacional. Producto de este acompañamiento se brindaron asistencias técnicas de implementación de MERESE a las siguientes 12 EPS: EMAPA PASCO, EMAPA HUANCAVELICA, EP SEDALIB, EP GRAU, EP MARAÑÓN S.A., EP SEDACAJ, EMUSAP Chachapoyas, EMAPACOPSA, EPS TACNA, SEDACUSCO, EP ILO S.A.

✓ **Gestión de Riesgos de Desastres y Adaptación al Cambio Climático**

a. Se realizó el acompañamiento a 10 ODS (Lambayeque, Chimbote, Piura, La Libertad, Tumbes, Huaraz, Tacna, Arequipa, Moquegua y Junín) en la asistencia técnica a 11 prestadores (Sedalib S. A., Epsel S. A., Seda Chimbote S. A., UE002-SST, EPS Chavín S. A., EPS Grau S. A., EPS Tacna S.A., Sedapar S.A., EPS Moquegua S.A., EPS Mantaro S.A., y EPS Selva Central S.A.), en 26 reuniones de asistencia técnica.

b. Se brindó asistencia técnica a las EP Aguas de Lima Norte S.A., EPS Barranca S.A. y EMAPA Huaral S.A. en la formulación de sus planes de contingencia y de continuidad operativa, como parte del asesoramiento técnico en implementación de GRD y ACC en EPS.

c. En el marco del proyecto Modernización de la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento en las EPS EMAPACOP, SEDACUSCO, SEDAPAR, SEMAPA BARRANCA, EMAPA HUARAL Y EMAPA HUACHO, se realizaron las siguientes actividades:
   1. La evaluación de la propuesta técnico-económica presentada por la empresa AIRTIFICIAL INTELLIGENCE STRUCTURES S.A. SUCURSAL PERU.
   2. La fase de negociación con la empresa.
   3. Conformidad a la propuesta presentada por la empresa.

d. En el marco de la consultoría "Estrategia de Reducción de Riesgos y Fortalecimiento de la Capacidad de Respuesta y Resiliencia Financiera de las EPS ante eventos catastróficos" ejecutada con apoyo del "Programa de Apoyo al Fortalecimiento del Sector Agua y Saneamiento (A&S) en el Perú", se han realizado las siguientes acciones:
   1. Conformidad del 5to producto presentado por la consultora Predes.
   2. Elaboración del Informe de cierre de la consultoría.

e. Se elaboraron los informes N° 541-2022-SUNASS-DAP-ESP, N° 563-2022-SUNASS-DAP-ESP y N° 565-2002-SUNASS-DAP-ESP con las

propuestas de metas de gestión y reservas para los estudios tarifarios de las EP Chavín S. A., EPS Moquegua S. A y EPS Selva Central S.A.

f. Se realizó el monitoreo de emergencias causadas por la ocurrencia de fenómenos naturales e inducidos por la acción humana; principalmente para los casos del sismo en Moquegua y el derrame de petróleo en la quebrada Cuninicu en Loreto.

g. Se elaboró la propuesta de servicios para lineamientos del proyecto de Estrategia Nacional de Cambio Climático 2050 a cargo del Minam.

h. En el marco del convenio interinstitucional con la ONG Water for People, se realizaron dos talleres de difusión de la Guía para la elaboración del plan de contingencia de los prestadores de servicios de saneamiento del ámbito rural.

i. Se realizó el ejercicio de simulación para la continuidad operativa de las ODS, con participación de cerca de 200 trabajadores de las 24 ODS y el Grupo de Comando de la Sunass. En la simulación se puso en práctica los procedimientos de cada ODS ante la ocurrencia de un sismo de gran magnitud.

✓ **Evaluación de la excepcionalidad para la prestación de los servicios de saneamiento en pequeñas ciudades**

a. Durante el periodo de julio a setiembre de 2022 se presentaron 8 solicitudes de excepcionalidad de las cuales 2 fueron admitidas (Municipalidad Distrital de Mariano Nicolás Valcárcel y Municipalidad Provincial de Cangallo) y evaluadas por el Consejo Directivo de Sunass siendo ambas denegadas; las otras 6 solicitudes no pasaron la etapa de admisibilidad.

| SOLICITUDES PRESENTADAS ENTRE JULIO A SETIEMBRE 2022 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **N°** | Procedencia | Provincia | Pequeña ciudad | Fecha de Ingreso |
| 1 | Municipalidad Distrital de Mariano Nicolás Valcárcel | Camaná | Secocha | 22/07/2022 |
| 2 | Municipalidad Provincial de Cangallo | Cangallo | Cangallo | 19/07/2022 |
| 3 | Municipalidad Distrital de Constitución | Oxapampa | Constitución | 01/07/2022 |
| 4 | Municipalidad Distrital de Guadalupe | Pacasmayo | No precisa | 11/08/2022 |
| 5 | Municipalidad Provincial de Parinacochas | Parinacochas | Coracora | 12/08/2022 |
| 6 | Municipalidad Distrital de Suyo | Ayabaca | No precisan | 01/09/2022 |
| 7 | Municipalidad Provincial de Ambo | Ambo | Ambo | 09/09/2022 |
| 8 | Municipalidad Provincial de Virú | Virú | Virú y Puente Virú | 27/09/2022 |

b. Durante el periodo de julio a setiembre de 2022 se evaluaron en Consejo Directivo de Sunass 6 solicitudes de excepcionalidad, todas fueron denegadas.

| | SOLICITUDES EVALUADAS POR CONSEJO DIRECTIVO ENTRE JULIO Y SETIEMBRE 2022 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| N° | Región | Procedencia | Pequeña Ciudad | Fecha de Solicitud | Fecha de expedición de Resolución | Resolución |

| | SOLICITUDES EVALUADAS POR CONSEJO DIRECTIVO ENTRE JULIO Y SETIEMBRE 2022 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Amazonas | Municipalidad Distrital de Camporredondo | Villa Cococho | 18.04.2022 | 15.07.2022 | Resolución de Consejo Directivo N° 059-2022 - SUNASS-CD |
| 2 | San Martín | Municipalidad Distrital de Sauce | Sauce | 16.06.2022 | 27.07.2022 | Resolución de Consejo Directivo N°068-2022-SUNASS-CD |
| 3 | Cajamarca | Municipalidad Provincial de Santa Cruz | Santa Cruz | 28.06.2022 | 12.08.2022 | Resolución de Consejo Directivo N°072-2022-SUNASS-CD |
| 4 | Pasco | Municipalidad Distrital de Ninacaca | Ninacaca | 12.08.2022 | 14.09.2022 | Resolución de Consejo Directivo N.º 083-2022-SUNASS-CD |
| 5 | Ayacucho | Municipalidad Provincial de Cangallo | Cangallo | 25.07.2022 | 01.09.2022 | Resolución de Consejo Directivo N°081-2022-SUNASS-CD |
| 6 | Arequipa | Municipalidad Distrital deMariano Nicolás Valcárcel | Secocha | 02.08.2022 | 14.09.2022 | Resolución de Consejo Directivo N°082-2022-SUNASS-CD |

✓ **Coordinación Macrorregional**

Destaca las siguientes actividades:

a. Coordinación con Jefe(s) de las ODS para el uso de protocolo que se debe aplicar durante la ocurrencia de emergencias en la prestación de servicios de saneamiento.
b. Verificar el cumplimiento oportuno de las ODS de las solicitudes realizadas tanto por la Alta Dirección, como de la directora de la DAP.
c. Seguimiento a los procesos para las ordenes de servicios de consultorías para las ODS.
d. Reporte del Formato de Eventos de Riesgo y Seguimiento de Inversiones del Sector Saneamiento en las regiones.
e. Organización y moderación de reuniones entre la Alta Dirección, Direcciones de Línea y las ODS vía remota.
f. Reuniones con la OTI para mejorar el sistema de registro de información de las ODS en cuanto a las Actividades Operativas del POI.
g. Seguimiento al estado de salud del personal de las ODS ante casos Covid presentados.
h. Responder solicitudes de congresistas y otras instituciones, en coordinación con las ODS sobre temas referentes a la labor de Sunass en distintas localidades.

i. Seguimiento a los atrasos en cumplimiento de metas físicas, respecto a la programación POI de las ODS.
j. Seguimiento y consolidación de informes mensuales de las ODS; a fin de reportar el cumplimiento con las direcciones en línea.
k. Coordinación y revisión de presentaciones de las ODS para reuniones con la alta dirección de SUNASS.
l. Seguimiento al envío de información de las ODS, solicitada quincenalmente por la DPN, sobre incidencias en la matriz de verificación de prensa.
m. Se ha cumplido con ejecutar 4 talleres, 2 de ellos relacionados a temas de MRSE, otro relacionado a los Resultados de Determinación de las Áreas de Prestación 2022 - Macro Región Sur y el último referente al Seguimiento a la ejecución física y financiera del POI 2022 de las ODS y orientaciones para el cumplimiento en el IV trimestre.

✓ **Metas de determinación del ámbito de prestación ODS– AP**

a. Se tenía programado realizar en el tercer trimestre 90 caracterizaciones de prestadores dentro del área de estudio para la determinación de áreas de prestación, las cuales se ejecutaron el 109% de la meta trimestral programada. Estas actividades permiten dar inicio al cumplimiento de la determinación del área de prestación.
b. Se tenía programado realizar en el tercer trimestre 7 documentos de Implementación de las áreas de prestación, de las cuales se ejecutaron 10, lo cual equivale al 143% de la meta trimestral programada.
c. Se tenía programado realizar en el tercer trimestre 4 informes de análisis de vínculos y unidades de proceso los cuales se ejecutaron al 100% de la meta trimestral programada. Esta actividad permite conocer las oportunidades en la mejora de desempeño de los prestadores de servicios de saneamiento contribuyendo a mejorar la calidad de los servicios de saneamiento que brindan los prestadores.
d. Se tenía programado realizar en el tercer trimestre 2 informes de ejecución del recojo de información para la actualización de escala eficiente, de las cuales se ejecutó 1, esto equivale al 50% de la meta trimestral programada.
e. Se tenía programado realizar en el tercer trimestre 6 asistencias técnicas a EPS en diseño óptimo en GRD y ACC, mediante la presentación de informes. La ejecución fue del 100% de la meta trimestral programada. Estas actividades permiten contar en las EPS con sus planes de gestión de riesgos de desastres en sus oficinas.
f. Se tenía programado realizar en el tercer trimestre una asistencia técnica a EPS en la implementación de GRD Y ACC, mediante la presentación de informe. La ejecución fue del 100% de la meta trimestral programada.

g. Se tenía programado realizar en el tercer trimestre 5 informes sobre el Plan de GRD para las ODS, mediante la presentación de informes. La ejecución fue del 100% de la meta trimestral programada.

h. Se tenían programado realizar en el tercer trimestre 5 asistencias técnicas a EPS en diseño óptimo de MERESE, de las cuales se logró el 100% de la ejecución de la meta trimestral programada. Estas actividades permiten contar en las EPS con planes en las EPS sobre MECANISMOS PARA RETRIBUCIÓN POR SERVICIOS ECOSISTÉMICOS.

i. Se tenía programado realizar en el tercer trimestre un informe de EPS asistidas en la implementación de MERESE. La meta fue ejecutada al 100% de lo programada trimestralmente. Estas actividades permiten contar en las EPS con planes implementados en las EPS sobre Mecanismos para Retribución por Servicios Ecosistémicos.

j. A nivel nacional programaron realizar en el tercer trimestre 199 asistencias técnicas continuas para la aplicación de metodología para la fijación del valor de la cuota familiar en OC, de las cuales se ejecutaron 290 asistencias técnicas implementadas, logrando el 146% de la meta trimestral programada.

k. A nivel nacional programaron realizar en el tercer trimestre 24 Informes de Gestión de Operatividad de las ODS, de las cuales se ejecutaron 24, logrando así el 100% de la meta trimestral programada.

✓ **Metas de fiscalización en las ODS -F**

a. **Ámbito Rural:**

1. A nivel nacional programaron realizar en el tercer trimestre 5 talleres de difusión del Reglamento de fiscalización de los servicios de saneamiento en el ámbito rural, los cuales se ejecutaron al 100% de la meta trimestral programada.
2. A nivel nacional programaron realizar en el tercer trimestre 133 informes de fiscalización y/o evaluación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales en el ámbito rural, de los cuales se ejecutaron 135 informes, que equivale al 102% de la meta trimestral programada.
3. A nivel nacional programaron realizar en el tercer trimestre 25 informes de fiscalización y/o evaluación de los servicios de saneamiento brindados por UGM en el ámbito rural, los cuales se han ejecutado al 104% de la meta trimestral programada.
4. A nivel nacional programaron realizar en el tercer trimestre 149 informes de verificación de la implementación de las recomendaciones impuestas en el ámbito rural, de los cuales se ejecutaron 152 informes que equivale al 102% de la meta trimestral programada.
5. A nivel nacional se ejecutó una meta mediante la presentación de un informe de desarrollo de talleres de benchmarking en

organizaciones comunales, que no se tenía programado en el tercer trimestre.

b. **Pequeñas Ciudades:**

1. A nivel nacional programaron realizar en el tercer trimestre 5 talleres de difusión de la normativa de fiscalización de los servicios de saneamiento en las pequeñas ciudades, los cuales se ejecutaron 5 que equivale al 100% de la meta trimestral programada.

2. A nivel nacional programaron realizar en el tercer trimestre 50 informes de fiscalización y/o evaluación de los servicios de saneamiento en las pequeñas ciudades, de los cuales se ejecutaron 45 que equivale al 90% de la meta trimestral programada.
3. A nivel nacional programaron realizar en el tercer trimestre 45 informes de verificación de la implementación de las recomendaciones impuestas en las pequeñas ciudades, de los cuales se ejecutaron 41 informes que equivale al 91% de la meta trimestral programada.

c. **Ámbito urbano:**

1. A nivel nacional programaron realizar en el tercer trimestre 23 informes de supervisión de atención de denuncias presentadas contra las empresas prestadoras u acciones inopinadas, de los cuales se han ejecutado 25 informes. Esto equivale al 109% de la meta trimestral programada.
2. A nivel nacional programaron realizar en el tercer trimestre 7 informes de canales de atención de las empresas prestadoras, de los cuales se han ejecutado 6 informes, lo cual equivale al 86% de la meta trimestral programada.
3. A nivel nacional programaron realizar en el tercer trimestre 18 informes de elaboración de informes de evaluación de medidas correctivas de las empresas prestadoras, de los cuales se han ejecutado 40 informes, que equivale al 222% de la meta trimestral programada. Por demanda de las actividades se genera una ejecución mayor a lo programado.
4. A nivel nacional programaron realizar en el tercer trimestre 42 informes de monitoreo remoto del cumplimiento del plan de vigilancia, control y prevención del Covid-19 en total, logrando ejecutar el 100% de la meta trimestral programada.
5. A nivel nacional programaron realizar en el tercer trimestre 20 informes de monitoreo remoto del uso de fondos y reservas en el marco del Decreto De Urgencia N° 036-2020 y N° 111-2020, de los cuales se ejecutaron 118 informes, lo cual equivale al 590% de la meta trimestral programada. Esta actividad operativa se programó hasta el mes de julio, pero debido a la prolongación

del Estado de Emergencia a nivel nacional se continuó con la ejecución de las metas.

6. A nivel nacional programaron realizar en el tercer trimestre 13 informes de supervisión de aspectos operacionales, de los cuales se ejecutaron 17 informes, lo cual equivale al 131% de la meta trimestral programada. Por demanda de las actividades se genera una ejecución mayor a lo programada.
7. A nivel nacional programaron realizar en el tercer trimestre 19 informes supervisión de fondos y reservas de los estudios tarifarios de las empresas prestadoras, de los cuales se ejecutaron 27 informes, lo cual equivale al 142% de la meta trimestral programada. Por demanda de las actividades y ampliación de plazos en la normativa respectiva se genera una ejecución mayor a lo programada.
8. A nivel nacional programaron realizar en el tercer trimestre 15 informes de supervisión de control de la calidad de la facturación cada una, de los cuales se ejecutaron 12 informes, lo cual equivale al 80% de la meta trimestral programada.
9. A nivel nacional programó realizar en el tercer trimestre 9 informes de supervisión de aplicación de estructura tarifaria y precios de los servicios colaterales, de los cuales se ejecutaron 7 informes, lo cual equivale al 78% de la meta trimestral programada.
10. A nivel nacional programaron realizar en el tercer trimestre 5 informes de elaboración de informes finales de instrucción, de los cuales se ejecutaron 17 informes, que equivale al 340% de la meta trimestral programada. Por demanda de las actividades se genera una ejecución mayor a lo programada.
11. A nivel nacional programaron realizar en el tercer trimestre 3 informes de supervisión de metas de gestión de los estudios tarifarios de las empresas prestadoras, de los cuales se ejecutaron el 100% de la meta trimestral programada.
12. A nivel nacional programaron realizar en el tercer trimestre 22 informes periódicos situacionales de informes de evaluación de medidas correctivas de las empresas prestadoras, de los cuales se ejecutaron el 100% de la meta trimestral programada.
13. A nivel nacional programaron realizar en el tercer trimestre un informe periódico situacional de la elaboración de informes finales de instrucción, el cual se ejecutó el 100% de meta trimestral programada.

d. **Otros:**

1. A nivel nacional se programó realizar en el tercer trimestre 99 informes de coordinación con las áreas técnicas municipales, de los cuales se ejecutaron 102 informes, lo cual equivale al 103% de la meta trimestral programada.

2. Se programó realizar en el tercer trimestre un informe periódico de verificación de funcionalidad en marco del contrato de concesión, el cual se ejecutó al 100%.
3. A nivel nacional no se programó realizar en el tercer trimestre de verificación del servicio de agua en los locales educativos.
4. No se programó realizar en el tercer trimestre informes sobre "Información periódico situacional de las Áreas Técnicas Municipales sobre la base de información semestral".

✓ **Metas de atención y orientación en las ODS -U**

Se realizó la atención y orientación de los usuarios de las empresas prestadoras, así como de los prestadores de las pequeñas ciudades y ámbito rural.

a. A nivel nacional programaron realizar en el tercer trimestre 9,631 orientaciones a usuarios en atención de las demandas de usuarios en la multiplataforma - canales: presencial (ODS, OAU, prestador), telefónico y virtual, de los cuales se ejecutaron 14,305 que equivalente al 149% de la meta trimestral programada.
b. A nivel nacional programaron realizar en el tercer trimestre 70 actividades de Intervenciones con el Consejos de Usuarios en la región y gestión del plan anual de actividades CU, de las cuales se ejecutaron 73 actividades, que equivale al 104% de la meta trimestral programada.
c. A nivel nacional programaron organizar e implementar en el tercer trimestre 77 actividades de micro audiencias del programa ¡participa, vecino!, de las cuales se ejecutaron 78 actividades con lo cual se cumplió con el 101% de la meta trimestral programada.
d. A nivel nacional programaron organizar e implementar en el tercer trimestre 151 actividades de charlas y/o talleres del programa ¡participa, vecino!, de las cuales se ejecutaron 161 actividades con lo cual se cumplió con el 107% de la meta trimestral programada.
e. A nivel nacional programaron organizar e implementar en el tercer trimestre 120 campañas temáticas a nivel nacional (Urbano, rural y pequeña ciudad), de las cuales se ejecutaron 121 campañas, lo cual representa el 101% de la meta trimestral programada.
f. A nivel nacional programaron brindar en el tercer trimestre 26 asistencia técnica al prestador y a otros actores del sector para la correcta atención y trasmisión de información a los usuarios, de las cuales se ejecutaron 30 asistencias, lo cual representa el 115% de la meta trimestral programada.
g. A nivel nacional programaron brindar en el tercer trimestre 29 asistencias técnicas al prestador y a otros actores del sector para la correcta atención y trasmisión de información a los usuarios - 52 (ámbito rural), de las cuales se ejecutaron 34 asistencias, lo cual representa un avance del 117% de la meta trimestral programada.
h. A nivel nacional programaron realizar en el tercer trimestre 24 actividades relacionadas a la socialización del estudio tarifario, de

las cuales se ejecutaron 24 actividades, que equivale al 100% de la meta trimestral programada.

i. A nivel nacional programaron realizar en el tercer trimestre 24 informes de gestión de la demanda de los usuarios (interacción con prestadores del servicio y al interior de la SUNASS) hasta lograr una respuesta satisfactoria de acuerdo con la normativa; de las cuales se ejecutaron 25 informes, lo cual representa el 104% de la meta trimestral programada.

**Problemas presentados y Medidas Correctivas tomadas para el cumplimiento de metas de la Dirección del Ámbito de la Prestación, III Trimestre:**

**Metas de determinación del ámbito de prestación DAP Lima**

| PROBLEMAS PRESENTADOS | MEDIDAS CORRECTIVAS TOMADAS |
|---|---|
| **Metas para determinación de área de Prestación**<br>- Dificultad en desarrollo tareas, por problemas de comunicación e información proporcionada por las ODS, debido al aislamiento social producto de la pandemia, permisos de salud y vacaciones.<br>- Adicionalmente, debido a la aprobación de la normativa de "Procedimiento de Autorización Excepcional a las Municipalidades para la Prestación de los Servicios de Saneamiento en Pequeñas Ciudades", municipalidades remitieron la documentación para evaluar este tema, siendo el equipo encargado de las determinaciones del ADP el encargado de atender estos requerimientos, lo cual implicó ocupar tiempo en esta actividad y dejar de lado las otras, generando retrasos en las metas.<br>- Desfase y dificultad en el cumplimiento del cronograma de formulación del ADP, lo que ha retrasado el desarrollo de las resoluciones de aprobación de las ADP ya determinadas y presentadas en Consejo Directivo. | **Metas para determinación de área de Prestación**<br>- Se llevaron reuniones de coordinación permanente a través de plataformas como el Zoom y Teams, para poder un seguimiento de las tareas necesarias en el proceso de determinación del ADP.<br>- Se ajustaron los plazos de las metas programadas para las determinaciones de ADP, considerando los plazos reales que demanda esta actividad y las constantes solicitudes administrativas hacia el equipo de las ODS y de la DAP.<br>- Por último, se tuvieron que emplear más horas que las inicialmente programadas para el cumplimiento de metas establecidas.<br>- Se solicitó apoyos para acelerar los procesos. |

| PROBLEMAS PRESENTADOS | MEDIDAS CORRECTIVAS TOMADAS |
|---|---|
| **Metas para Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos Hídricos**<br><br>- Varios procesos que se venían trabajando con las EPS se retrasaron o reprogramaron producto de la emergencia sanitaria; se promulgó el D.U. 036-2020 donde la EP hicieron el uso de sus fondos para implementar los MERESE.<br><br>- Cambio de personal y rotación de ellos en las EP.<br><br>- Acceso a algunas plataformas para el trabajo virtual debido a la baja calidad de la señal de internet | **Metas para Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos Hídricos**<br>- Se viene trabajando con las ODS para asistir y acompañar remotamente a las EPS en el proceso de implementación actualizando los planes de trabajo y hojas de ruta.<br><br>- Brindar asistencia técnica y fortalecimiento de capacidades de manera virtual y/o remota, esto ha permitido tener un acompañamiento más constante a los nuevos representantes de las Empresas Prestadoras a nivel nacional.<br><br>La modalidad virtual a través de multiplataforma digitales, ha permitido incrementar el tiempo de acompañamiento a las ODS en sus procesos de asistencia técnica facilitando el proceso, incluso participar en las actividades con las EPS en una mayor cantidad de horas, con la finalidad de concentrar más tiempo en fortalecer a las ODS para su función de asistencia técnica. |
| **Metas para Gestión de Riesgos de Desastres y Adaptación al Cambio Climático**<br>- La poca participación de algunas EP en el proceso de asistencia técnica y en el desarrollo de la consultoría con PREDES.<br>- Cambio de personal en las EP.<br>- Requerimientos con fechas de entrega muy cortas por parte de otras direcciones, que podían haber sido solicitadas con anticipación.<br><br>Problemas de salud del personal. | **Metas para Gestión de Riesgos de Desastres y Adaptación al Cambio Climático**<br>- Mantener un mayor acercamiento y comunicación continua con los representantes de la EP.<br>- Coordinar con el nuevo personal de la EP de forma inmediata, una vez tomado conocimiento del cambio.<br>- Solicitar información de forma permanente a las otras direcciones sobre requerimientos a realizar.<br><br>Redistribución y priorización de actividades. |
| **Evaluación de la excepcionalidad para la prestación de los servicios de saneamiento en pequeñas ciudades**<br>Todas las solicitudes han sido atendidas dentro del plazo establecido en la Resolución de Consejo Directivo N°037-2019-SUNASS-CD que aprueba el "Procedimiento de Autorización Excepcional a las Municipalidades para la Prestación de los Servicios de Saneamiento en Pequeñas Ciudades", sin embargo y a efectos de mejorar el procedimiento se requiere en el más breve plazo la modificación de esta norma. | **Evaluación de la excepcionalidad para la prestación de los servicios de saneamiento en pequeñas ciudades**<br>- Actualmente está en proceso la modificación de la Resolución de Consejo Directivo N°037-2019-SUNASS-CD. |
| **Coordinación Macroregional** | **Coordinación Macroregional** |

| PROBLEMAS PRESENTADOS | MEDIDAS CORRECTIVAS TOMADAS |
|---|---|
| - Cruce de horarios en las reuniones virtuales programadas con las ODS y Sede Central - Lima.<br>- Necesidad de mejorar el proceso de almacenamiento y seguimiento de informes elaborados por las ODS. | - Uso del calendario virtual compartido con Sede Central y ODS para evitar y corregir cruces.<br>Se trabaja en una propuesta junto con la OTI para realizar mejoras operativas al Sistram vinculadas al almacenamiento de informes POI, Informes de Trabajo Remoto e Informes de otros temas, lo que permitirá mejorar la eficacia en el seguimiento de la ejecución de las Actividades Operativas de las ODS. |

## Metas de determinación del ámbito de prestación en las ODS

| PROBLEMAS PRESENTADOS | MEDIDAS CORRECTIVAS TOMADAS |
|---|---|
| **Metas para determinación de área de Prestación**<br><br>- Dificultad en desarrollar tareas por problemas de comunicación e información proporcionada por las ODS, debido al aislamiento social producto de la pandemia, descansos médico y vacaciones, motivo por el cual, el desarrollo de las ADP y las respectivas presentaciones ante el Pre consejo y CD se han visto pospuestas.<br><br>- Debido a la aprobación de la normativa "Procedimiento y autorización excepcional a las municipalidades para la prestación de los servicios de saneamiento en pequeñas ciudades" hubo una alta demanda por parte de las municipalidades sobre este tema, siendo el equipo encargado de las determinaciones del ADP el responsable de atender estos requerimientos, lo cual implicó ocupar tiempo en esta actividad y dejar de lado las otras, generando retrasos en las metas.<br><br>- Desface y dificultad en el cumplimiento del cronograma de formulación del ADP, lo que ha retrasado el desarrollo de las resoluciones de aprobación de las ADP ya determinadas y presentadas en consejo Directiva.<br><br>- Programación de vacaciones que se cruzan dentro del cronograma de | **Metas para determinación de área de Prestación**<br><br>- Ampliación y adecuación del cronograma inicialmente programado para cumplir con las fases dentro de los plazos.<br>- Priorización de actividad de determinación del ADP<br>- Se llevaron a cabo reuniones de coordinación permanente a través de plataformas como Zoom y Teams. |

| PROBLEMAS PRESENTADOS | MEDIDAS CORRECTIVAS TOMADAS |
|---|---|
| actividades para la determinación del ADP, generando desfases. | |
| **Metas de asistencia técnica para la fijación de la cuota familiar**<br><br>- Debido a que en el documento de alcance no se culminó en la fecha establecida con la puesta en producción del Sistema de Seguimiento para las Actividades de Asistencia Técnica en metodología para fijar el valor de la cuota familiar en OC, los reportes del cumplimiento de las Metas POI relacionadas con la ejecución de la Asistencia Técnica continua en metodología para fijar el valor de la cuota Familiar en OC, dichas metas y evidencias no se pudieron registrar en dicho sistema.<br><br>- Las ODS que realizaron asistencia técnica de forma presencial han tenido la limitante de la baja conectividad que presentan los prestadores rurales asistidos que demoran y en otros momentos impide el seguimiento o acompañamiento. | **Metas de asistencia técnica para la fijación de la cuota familiar**<br><br>- La alternativa que se optó para el registro de las metas y evidencias de la actividad operativa del POI 2022 relacionada con la ejecución de la Asistencia Técnica continua en metodología para fijar el valor de la cuota Familiar en OC, ha sido habilitar una matriz en donde la DAP viene registrando las evidencias que las ODS van remitiendo mes a mes, además se utiliza el Dashboard DAP para el registro de metas y el seguimiento de la entrega de informes del cumplimiento de las actividades POI 2022.<br><br>- Las ODS para complementar los temas y reforzamiento de aspectos del cálculo de la cuota familiar con los miembros de las Juntas Directivas de las OC asistidos, han optado por utilizar la señal de los celulares simples de los dirigentes o autoridades comunales. |
| **Metas para recojo de información para la actualización de Escala Eficiente**<br><br>- Demora en la disponibilidad de información recabada en la actividad de recojo de información de Prestadores de PC, lo cual implica una demanda de tiempo para poder sistematizar la información en las matrices de trabajo.<br><br>- Las Municipalidades no colaboraron con agendar el trabajo de recojo y/o remisión de la información solicitada. | **Metas para recojo de información para la actualización de Escala Eficiente**<br><br>- Se emitieron oficios dirigidos a los Alcaldes de las Municipalidades solicitándoles la información.<br>- Se utilizó la nube Sunass para cargar la información en línea.<br>- Se hizo seguimiento a las ODS para la carga de la información. |

## Metas de fiscalización en las ODS

| PROBLEMAS PRESENTADOS | MEDIDAS CORRECTIVAS TOMADAS |
|---|---|
| **Metas de fiscalización**<br><br>- Incertidumbre en la programación de actividades de monitoreo remoto, considerando que, mediante Decreto de Urgencia 111-2020, de fecha 10 de setiembre de 2020, se amplió la vigencia de las medidas establecidas en los incisos 5.1.1. y 5.1.2. del numeral 5.1 del artículo 5 del Decreto de Urgencia Nº 036-2020, hasta por el plazo de tres (03) meses posteriores a la culminación del Estado de Emergencia Nacional declarado por el Decreto Supremo Nº 044-2020-PCM, Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19 y sus respectivas modificatorias.<br>- Falta de implementación de herramientas y mecanismos para la atención virtual al usuario.<br>- Falta y demora en el envío oportuno de información por parte de los prestadores para el desarrollo de las acciones de monitoreo en el ámbito Urbano y Rural.<br>- Problemas de comunicación por la limitada conectividad que existe en el ámbito rural, lo cual retraso el acceso a la información para elaborar la acción de fiscalización/evaluación en el ámbito rural de la prestación el servicio de saneamiento.<br>- Problemas en el archivo de la documentación de los procesos de fiscalización a EP y prestadores del ámbito rural y pequeñas ciudades.<br>- Problemas en los PAS iniciados por las ODS a EP. | **Metas de fiscalización**<br><br>- Se ampliaron las metas de monitoreo remoto hasta el tercer trimestre del presente año. No obstante, dada la ampliación del Estado de Emergencia, se debe continuar con el monitoreo, hasta fines de año.<br>- Se adoptó la medida para ejecutar las actividades de forma remota y se capacitó a las ODS para ello.<br>- Se adquirió la licencia de Office 365 para cada ODS y usar plataformas como el Teams para reuniones de coordinación.<br>- Se realizaron comunicaciones por medios web y telefónicos a fin de orientar a los prestadores de los ámbitos urbano y rural sobre la información que deben enviar vinculada a las acciones de supervisión o evaluación los prestadores en los ámbitos urbano y rural. En algunas ocasiones previa coordinación con la municipalidad se hicieron uso de espacios radiales de los gobiernos locales.<br>- Se programaron acciones de supervisión a las empresas prestadoras respecto a la atención virtual al usuario, debido al contexto del Estado de Emergencia por la pandemia del COVID-19.<br>- Se realizaron capacitaciones a ATM y representantes de gobiernos regionales, CAC del MVCS, FED MIDIS de forma virtual.<br>- Se coordinó con las ODS para que realicen las acciones necesarias en sus regiones, de modo de conseguir el mayor número de registros posibles en el Sistema ATM de la SUNASS.<br>- Se orientó a las ODS sobre el registro en el SISTRAM de los procesos de supervisión, Medidas Correctivas, Procedimiento Administrativo Sancionador y denuncias a Empresa Prestadoras.<br>- Se orientó a las ODS en el registro en el Sistema de Monitoreo Rural y Urbano distinto a EPS.<br>- Se ha programado el Taller de Buenas Prácticas de ODS, de modo de reconocer el buen desempeño de las ODS e incentivar al resto a mejorar.<br>- Se viene coordinando con DS constantemente, de modo que nos llega la retroalimentación de la autoridad decisora del PAS respecto a los procedimientos iniciados por las ODS. |

Metas de atención y orientación en las ODS

| PROBLEMAS PRESENTADOS | MEDIDAS CORRECTIVAS TOMADAS |
|---|---|
| **Metas de atención y orientación en las ODS**<br>- Debido al estado emergencia por COVID-19 a nivel nacional, se implementaron aplicativos virtuales para la atención a usuarios en las oficinas de las ODS; las mismas que han sufrido complicaciones, debido a la deficiente conectividad en las oficinas de las ODS por el plan de internet con el que cuentan actualmente.<br><br>**Metas relacionadas a actividades con CU**<br>- El aplicativo Contactek presenta algunos problemas en su uso y no permite al punto focal registrar la información como corresponde. | **Metas de atención y orientación en las ODS**<br>- Se ha coordinado con OTI el problema presentado y se ha trasladado a las ODS un modelo de TDR y solicitado cotizaciones para cambio a fibra óptica; asimismo, se están realizando los cambios gradualmente.<br>- Se han abierto nuevamente las oficinas de las ODS, desarrollándose la atención de usuarios en modalidad presencial, cuyo personal cuenta con las dosis de la vacuna recomendadas por el Gobierno Peruano.<br><br>**Metas relacionadas a actividades con CU**<br>- El personal de la DU ha dispuesto que las ODS puedan remitir correos directos al proveedor del aplicativo para indicar los errores presentados y estos puedan resolverlo a la brevedad. |

## Medidas para la Mejora Continua adoptadas por la Dirección del Ámbito de la Prestación – DAP en el III Trimestre:

Se proponen aquellas acciones que permitirán, en el siguiente timestre del año mejorar la implementación del POI.

### Metas de determinación del ámbito de prestación DAP

### Determinación del Área de la Prestación

- Se recomienda realizar el seguimiento continuo a las ODS en el desarrollo de las determinaciones de ADP programadas para el cuarto trimestre del 2022, con el fin de cumplir con los plazos dada la demanda que implica el desarrollo de esta actividad.
- Se recomienda contratar reemplazo por salida de personal del equipo ADP.
- Se recomienda priorizar la actividad de determinación del ADP Lima.
- Se recomienda incorporar apoyos en actividades operativas, como la validación y sistematización de la información y en el desarrollo de la resolución de aprobación de las ADP, dado que son las que demandan un esfuerzo en la revisión para tener información adecuada.
- Se recomienda que el desarrollo de los informes de ADP se desarrollen y concluyan cada vez que se va finalizando cada etapa y fase del procedimiento del ADP.

**Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos Hídricos**

- Mejorar las multiplataformas a través de la adquisición de licencias con mayor capacidad que las gratuitas. Esto, con el fin de mejorar las reuniones, capacitaciones y orientaciones a las empresas prestadoras.
- Mejora continua en la comunicación con otras direcciones de las Sunass y la EP.
- Continuar suscribiendo convenios interinstitucionales que ayuden en el proceso de implementación con las EP y en la elaboración de herramientas metodológicas.

**Gestión de Riesgos de Desastres y Adaptación al Cambio Climático**

- Mejorar comunicación con las otras direcciones de la Sunass y las EP.

**Evaluación de la excepcionalidad para la prestación de los servicios de saneamiento en pequeñas ciudades**

- Una medida para mejorar el procedimiento y que actualmente se encuentra en proceso, es la modificación de la Resolución de Consejo Directivo N° 037-2019-SUNASS-CD, a fin de que las municipalidades presenten adecuadamente su solicitud además de contribuir a una mejor evaluación por parte de la Sunass.

**Coordinación Macrorregional**

- Continuar implementando medidas automatizadas en coordinación con OTI para optimizar los tiempos de registros de las ODS y asimismo del personal de Coordinación ODS.

**Metas de determinación del ámbito de prestación ODS– AP**

- Organizar y Sistematizar la información de las caracterizaciones para facilitar el desarrollo de los procesos ligados a ADP.
- Flexibilizar la carga del personal ligado ADP para el correcto proceso de determinación de las propuestas de ADP, se puede apoyar de otro personal de las ODS para otras tareas.
- Priorizar la actividad de Determinación del ADP
- Delegar reemplazos para el cumplimiento de actividades de acuerdo al cronograma de trabajo
- Compatibilizar el cronograma de actividades de la ODS con el cronograma propuesto del proceso de determinaciones de ADP.

**Metas de Asistencia técnica continua en metodología de Cuota Familiar a las OC**

- Las ODS programaron 199 Asistencias técnicas para implementar como metas de la actividad AT continua en metodología de cuota familiar, al finalizar el tercer trimestre las ODS realizaron el 100 % asistencias técnicas implementadas.

- En búsqueda de la mejora de la función reguladora de la Sunass en el ámbito rural, se realizaron AT adicionales a las programadas haciendo un total de 91 AT implementadas, con lo cual en el trimestre se acumulan 290 AT implementadas, sin embargo, hay 02 ODS que llevan retraso de 2 metas cada uno.
- Para mejorar la eficiencia en la ejecución de las metas POI 2022, las AT implementadas han sido realizadas de forma presencial debido a que la emergencia sanitaria ha ido disminuyendo. en la medida que la emergencia sanitaria vaya disminuyendo.

**Metas de fiscalización en las ODS -F**

**Ámbito Rural:**

- Verificación periódica del nivel de registro en el Sistema de Monitoreo Rural y Urbano distinto a EPS y en el SISTRAM.
- Taller de Buenas Prácticas de ODS en Fiscalización.

**Pequeñas Ciudades:**

- Verificación periódica del nivel de registro en el Sistema de Monitoreo Rural y Urbano distinto a EPS y en el SISTRAM.
- Taller de Buenas Prácticas de ODS en Fiscalización.

**Ámbito urbano:**

- Verificación periódica del registro en las carpetas y Excel del OneDrive de la información y documentación de los procesos de fiscalización, MC, PAS y denuncias a EP.
- Capacitación técnica constante en los procesos de fiscalización, MC, PAS y denuncias por parte de la DF hacia las ODS.
- Verificación mensual del registro y que la información se encuentre en el SISTRAM para la revisión de las demás direcciones de Sunass.
- Taller de Buenas Prácticas de ODS en Fiscalización.
- Retroalimentación de la DS sobre los PAS iniciados por las ODS.

**Metas de atención y orientación en las ODS -U**

- Contar con un instructivo por parte de la DU para la ejecución de actividades con CU.
- Establecer canales de comunicación con el personal de la DU, a fin de que se pueda coordinar a tiempo la ejecución de actividades y se cumpla en los plazos correspondientes.
- Reforzar conocimientos y capacitar a las ODS sobre elaboración de guías de grupos focales, para el desarrollo de actividades relacionadas a los CU.

## 3.3 Dirección de Fiscalización (DF)

### Cumplimiento de metas programadas: 100%

En el **cuadro 3** se observa que la DF programó 45 Actividades Operativas las cuales fueron ejecutadas al 100%.

**Cuadro N° 3: Cumplimiento de metas físicas por actividad- DF**

| | | | | Avance de Ejecución Fisica | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nro | Actividad Operativa ID | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. F | Ejec. F | %Ejec. Fís. Per |
| 1 | AOI00126704511 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR ORGANIZACIONES COMUNALES EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 16 | 16 | 100% |
| 2 | AOI00126704512 | ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA LAS EMPRESAS PRESTADORAS U ACCIONES INOPINADAS DE LA DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 3 | AOI00126704513 | ELABORACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 72 | 93 | 100% |
| 4 | AOI00126704515 | ELABORACIÓN DE INFORMES FINALES DE INSTRUCCIÓN | INFORME | 85 | 118 | 100% |
| 5 | AOI00126704516 | INFORMES PERIÓDICOS SITUACIONALES DE LAS ACCIONES DE FISCALIZACIÓN A LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 6 | AOI00126704517 | SUPERVISIÓN DE METAS DE GESTIÓN DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 9 | 9 | 100% |
| 7 | AOI00126704518 | MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE VIGILANCIA, CONTROL Y PREVENCIÓN DEL COVID-19 | INFORME | 10 | 10 | 100% |
| 8 | AOI00126704520 | SESIONES ORIENTATIVAS EN MATERIAS DE SUPERVISIÓN A LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SESION | 2 | 2 | 100% |
| 9 | AOI00126704521 | SUPERVISIÓN DE APLICACIÓN DE ESTRUCTURA TARIFARIA Y PRECIOS DE LOS SERVICIOS COLATERALES | SUPERVISION REALIZADA | 7 | 8 | 100% |
| 10 | AOI00126704522 | SUPERVISIÓN DE ASPECTOS OPERACIONALES | SUPERVISION REALIZADA | 69 | 72 | 100% |
| 11 | AOI00126704523 | SUPERVISIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FACTURACIÓN | SUPERVISION REALIZADA | 10 | 10 | 100% |
| 12 | AOI00126704524 | SUPERVISIÓN DE CONTROL DE PROCESOS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE | SUPERVISION REALIZADA | 14 | 14 | 100% |
| 13 | AOI00126704525 | SUPERVISIÓN DE CONTROL DE PROCESOS DE TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL Y VMA | SUPERVISION REALIZADA | 20 | 22 | 100% |
| 14 | AOI00126704526 | SUPERVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE FISCALIZACIÓN A LAS EMPRESAS PRESTADORAS, GERENTES, DIRECTORES E INVERSIONISTAS | ACCION | 3 | 3 | 100% |
| 15 | AOI00126704527 | SUPERVISIÓN EN LA LIMPIEZA, DESINFECCIÓN DE LAS UNIDADES DE ALMACENAMIENTO LA FRECUENCIA DE MUESTREO Y REMISIÓN DE LA INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL SICAP | SUPERVISION REALIZADA | 18 | 19 | 100% |
| 16 | AOI00126704528 | SUPERVISIÓN DE FONDOS Y RESERVAS DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 17 | 24 | 100% |
| 17 | AOI00126704529 | REPORTE DE INDICADORES LIDERES DE EMPRESAS PRESTADORAS (BENCHMARKING EXPRESS) | INDICADORES | 1 | 1 | 100% |
| 18 | AOI00126704530 | ACTUALIZACIÓN DEL DIAGNOSTICO DE PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DE EMPRESAS PRESTADORES | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 19 | AOI00126704532 | EVALUACIÓN DE LA FISCALIZACIÓN EN EL AMBITO RURAL | INFORME | 1 | 2 | 100% |
| 20 | AOI00126704534 | INFORMACIÓN PERIÓDICO SITUACIONAL DE LAS ÁREAS TÉCNICAS MUNICIPALES SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN SEMESTRAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 21 | AOI00126704535 | INFORMES PERIÓDICOS SITUACIONALES DE LAS ACCIONES EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 22 | AOI00126704536 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN EL ÁMBITO RURAL | EVALUACION | 14 | 14 | 100% |
| 23 | AOI00126704537 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | EVALUACION | 13 | 13 | 100% |
| 24 | AOI00126704540 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 13 | 13 | 100% |
| 25 | AOI00126704541 | DESARROLLO DE TALLERES DE LINEAMIENTOS DE SUPERVISIÓN DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO | TALLER | 2 | 2 | 100% |
| 26 | AOI00126704542 | EVALUACIÓN DE INFORMES ANUALES DE GOBIERNO CORPORATIVO DE EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 7 | 7 | 100% |
| 27 | AOI00126704544 | SUPERVISIÓN A GERENTES PARA VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS E IMPEDIMENTOS PARA EJERCER EL CARGO EN EL MARCO DEL BUEN GOBIERNO COORPORATIVO. | SUPERVISION REALIZADA | 14 | 14 | 100% |
| 28 | AOI00126704545 | SUPERVISIÓN A LOS DIRECTORES PARA VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS E IMPEDIMENTOS PARA EJERCER EL CARGO EN EL MARCO DEL BUEN GOBIERNO COORPORATIVO. | SUPERVISION REALIZADA | 16 | 17 | 100% |
| 29 | AOI00126704546 | SUPERVISIÓN DE ADECUACIÓN ESTATUTARIA EN EL MARCO DEL BUEN GOBIERNO COORPORATIVO. | SUPERVISION REALIZADA | 3 | 3 | 100% |
| 30 | AOI00126704547 | SUPERVISIÓN DE CONFORMACIÓN Y RECONFORMACIÓN DE DIRECTORIO EN EL MARCO DEL BUEN GOBIERNO COORPORATIVO. | SUPERVISION REALIZADA | 7 | 7 | 100% |

| | | | | Avance de Ejecución Fisica | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nro | Actividad Operativa ID | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. F | Ejec. F | %Ejec. Fís. Per |
| 31 | AOI00126704548 | SUPERVISIÓN DE DESIGNACIÓN DE GERENTES EN EL MARCO DEL BUEN GOBIERNO COORPORATIVO | SUPERVISION REALIZADA | 9 | 9 | 100% |
| 32 | AOI00126704549 | MONITOREO DE IMPLEMENTACIÓN DE PILARES Y ESTÁNDARES DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | MONITOREO | 14 | 15 | 100% |
| 33 | AOI00126704551 | SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE REPRESENTANTE DE MUNICIPALIDADES ACCIONISTAS EN EL MARCO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO | SUPERVISION REALIZADA | 7 | 7 | 100% |
| 34 | AOI00126704552 | SUPERVISIÓN DEL SANEAMIENTO FÍSICO LEGAL EN EL MARCO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO | SUPERVISION REALIZADA | 2 | 2 | 100% |
| 35 | AOI00126704553 | OPINIÓN PREVIA DE LA SUNASS RESPECTO A LA MODIFICACIÓN DE ESTATUTOS SOCIALES | INFORME | 8 | 9 | 100% |
| 36 | AOI00126704554 | COORDINACIÓN CON LAS ÁREAS TÉCNICAS MUNICIPALES | INFORME | 9 | 9 | 100% |
| 37 | AOI00126704555 | INFORMES PERIÓDICOS SITUACIONALES DE LAS ACCIONES EN LAS ASOCIACIONES PUBLICO PRIVADAS | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 38 | AOI00126704556 | DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING EN EMPRESAS PRESTADORAS | TALLER | 3 | 4 | 100% |
| 39 | AOI00126704557 | DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING EN ORGANIZACIONES COMUNALES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 40 | AOI00126704558 | ELABORACIÓN DE INFORMES DE BENCHMARKING DE EMPRESAS PRESTADORES Y PRESTADORES DE ÁMBITO RURAL | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 41 | AOI00126704561 | VALIDACIÓN Y VERIFICACIÓN DE VARIABLES PARA EL CALCULO DE INDICADORES PARA EL BENCHMARKING REGULATORIO DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 4 | 5 | 100% |
| 42 | AOI00126705990 | SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO - CANALES DE ATENCIÓN DE LAS EMPRESAS PRESTADORA | SUPERVISION | 5 | 5 | 100% |
| 43 | AOI00126706056 | VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA EN LOS LOCALES EDUCATIVOS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 44 | AOI00126704562 | ELABORACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACCIONES DE FISCALIZACIÓN RURAL EN EL MARCO DEL DL 1280 | ACCION | 3 | 3 | 100% |
| 45 | AOI00126705989 | ELABORACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACCIONES DE PEQUEÑAS CIUDADES EN EL MARCO DEL DL 1280 | ACCION | 3 | 3 | 100% |
| Total general | | | | 523 | 597 | 100% |

## Logros importantes obtenidos por la Dirección de Fiscalización – DF en el I trimestre:

### Benchmarking de EP

- ✓ Presentación del informe del reporte de acciones realizadas para la verificación de variables financieras y de gestión, mediante comunicación telefónica con EMAPA PASCO S.A.; EMAPAVIGS S.A.; EMAPA-HVCA S.A.; EPS EMAQ S.R.L. y EPS RIOJA S.A. para la evaluación del Régimen de Apoyo Transitorio y elaboración del Benchmarking Express de las Empresas Prestadoras (EP) 2022.

- ✓ Reporte trimestral de las Empresas Prestadoras denominado "Benchmarking Express", que contiene, además de los indicadores relacionados a la continuidad, presión y sostenibilidad financiera y ambiental de Empresas Prestadoras, también los indicadores calculados a nivel local, más las principales variables de gestión.

### Acciones de fiscalización a empresas prestadoras

- ✓ Se emitieron 17 informes de supervisión de temas relacionados a Buen Gobierno Corporativo, 11 informes de limpieza y desinfección, 24 informes en aspectos operacionales, 3 informes de control de tratamiento de agua potable, 10 informes de control de tratamiento de agua residual y VMA, 2 informes de Estructura tarifaria, 2 informes en temas de calidad de facturación, 1 de canales de atención, 3 informes en metas de gestión y 8 informes en temas relacionados a fondos de inversión y reservas.

- ✓ 5 informes sobre opinión previa respecto a las modificaciones de estatutos sociales.

- ✓ Se realizó 4 informes de evaluación de informes anuales de Buen Gobierno Corporativo de Empresa Prestadoras, según lo establecido en la "Metodología de Evaluación y Monitoreo de Nivel de Cumplimiento de los Estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal", aprobada mediante la Resolución Ministerial N° 081-2019-VIVIENDA.

- ✓ Se atendieron 2 denuncias.

- ✓ Se realizó la verificación del servicio de agua potable en los locales educativos públicos del ámbito urbano que tengan una continuidad de servicio de igual o menor a 12 horas/día.

**Monitoreos**

- ✓ Se realizó 9 monitoreos de Fondos en cumplimiento del uso de los recursos económicos del Fondo de Inversión, Reservas MRSE, GRD y ACC de EMAPA CAÑETE S.A., que fueron destinados para la operación y mantenimiento de los servicios de saneamiento en aplicación del Decreto de Urgencia N° 036-2020.

- ✓ 2 informes de monitoreos de implementación de pilares y estándares del código de buen gobierno corporativo de las empresas prestadoras

**Imposición de medidas correctivas**

- ✓ Se elaboraron 36 informes de evaluación de implementación de medidas correctivas.

- ✓ Se emitieron 39 resoluciones de imposición de medidas correctivas.

**Etapa instructiva del procedimiento administrativa sancionador (PAS)**

- ✓ Se emitieron 47 informes finales de instrucción dentro de los plazos establecidos.

- ✓ Se emitieron 43 resoluciones de inicio de PAS.

**Evaluación de prestación de servicios de saneamiento en el ámbito rural y pequeñas ciudades**

- ✓ Se han elaborado 4 informes de evaluación y/o fiscalización de la prestación de los Servicios de Saneamiento en el ámbito rural, 2 verificaciones y 6 de coordinación con las áreas técnicas municipales.

- ✓ Se han elaborado 3 informes de evaluación de la prestación de los Servicios de Saneamiento en pequeñas ciudades y 1 verificación.

**Seguimiento del Plan anual de Fiscalización de las acciones de fiscalización de las EP y monitoreo rural / pequeñas ciudades en el marco del DL1280.**

- ✓ Se elaboró dos informes de seguimiento de actividades operativas del Plan Anual de fiscalización de acciones de fiscalización, monitoreo y evaluación del ámbito rural y pequeñas ciudades del 2021, respectivamente.

- ✓ Se elaboró un informe del cumplimiento de las actividades operativas del Plan Anual de Fiscalización correspondiente al segundo semestre del 2021, realizado tanto por la DF, como las ODS.

**Logros importantes obtenidos por la Dirección de Fiscalización – DF en el II Trimestre:**

**Benchmarking de EP**

- ✓ Presentación del informe de reporte de acciones realizadas de verificación de variables financieras y de gestión, mediante comunicación telefónica de EPS GRAU S.A.; EPS MARAÑON S.A.; EPS EMSAPA CALCA S.A. y EPS AGUAS DEL ALTIPLANO para la evaluación del Régimen de Apoyo Transitorio y elaboración del Benchmarking Express de las EPS 2022.

- ✓ Se realizaron 3 talleres de Buenas prácticas, con enfoque al Tratamiento de aguas residuales. Estos talleres fueron: Operación y mantenimiento de PTAR, Monitoreo y registro de parámetros en las PTAR y Gestión del personal en la PTAR.

**Acciones de fiscalización a EP**

- ✓ Se emitieron 19 informes de supervisión de temas relacionados a Buen Gobierno Corporativo, 6 informes de limpieza y desinfección, 23 informes en aspectos operacionales, 7 informes de control de tratamiento de agua potable, 4 informes de control de tratamiento de agua residual y VMA, 4 informes de Estructura tarifaria, 5 informes en temas de calidad de facturación, 2 de canales de atención, 4 informes en metas de gestión y 5 informes en temas relacionados a fondos de inversión y reservas.

- ✓ 2 informes sobre opinión previa respecto a las modificaciones de estatutos sociales.

- ✓ Se realizó 2 informes de evaluación de informes anuales de Buen Gobierno Corporativo de Empresa Prestadoras, según lo establecido en la "Metodología de Evaluación y Monitoreo de Nivel de Cumplimiento de los Estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado

Municipal", aprobada mediante la Resolución Ministerial N° 081-2019-VIVIENDA.

- ✓ Se atendieron 3 denuncias.

**Monitoreos**

- ✓ Se realizó 9 monitoreos de Fondos en cumplimiento del uso de los recursos económicos del Fondo de Inversión, Reservas MRSE, GRD y ACC de EMAPA CAÑETE S.A., que fueron destinados para la operación y mantenimiento de los servicios de saneamiento en aplicación del Decreto de Urgencia N° 036-2020.
- ✓ Se realizó 5 informes de monitoreo del cumplimiento del Plan de vigilancia, control y prevención del COVID-19 de noviembre 2021 – enero 2022.
- ✓ Se realizó 1 informe de monitoreo de Operacional de sede sobre el mantenimiento preventivo de estaciones de bombeo y rebombeo de agua potable operadas en el C.S. Villa El Salvador – Sedapal S.A.
- ✓ 6 informes de monitoreo de implementación de pilares y estándares del código de buen gobierno corporativo de las empresas prestadoras

**Imposición de medidas correctivas**

- ✓ Se elaboraron 32 informes de evaluación de implementación de medidas correctivas.
- ✓ Se emitieron 28 resoluciones de imposición de medidas correctivas.

**Etapa instructiva del procedimiento administrativa sancionador (PAS)**

- ✓ Se emitieron 24 informes finales de instrucción dentro de los plazos establecidos.
- ✓ Se emitieron 42 resoluciones de inicio de PAS.

**Evaluación de prestación de servicios de saneamiento en el ámbito rural y pequeñas ciudades**

- ✓ Se han elaborado 6 informes de evaluación y/o fiscalización de la prestación de los Servicios de Saneamiento en el ámbito rural, 6 verificaciones y 1 de coordinación con las áreas técnicas municipales.
- ✓ Se han elaborado 5 informes de evaluación de la prestación de los Servicios de Saneamiento en pequeñas ciudades y 6 verificaciones.

**Seguimiento del Plan anual de Fiscalización de las acciones de fiscalización de las EP y monitoreo rural / pequeñas ciudades en el marco del DL1280.**

- ✓ Se elaboró dos informes de seguimiento de actividades operativas del Plan Anual de fiscalización de acciones de fiscalización, monitoreo y evaluación del ámbito rural y pequeñas ciudades del 2022, respectivamente.
- ✓ Se elaboró un informe del cumplimiento de las actividades operativas del Plan Anual de Fiscalización correspondiente al primer trimestre del 2022, realizado tanto por la DF, como las ODS.

**Sesiones orientativas:**

- ✓ Se realizaron 2 sesiones orientativa: "Importancia de la remisión de la información para el cálculo de los indicadores según la RCD 063-2021-SUNASS-CD", realizada los días 07.04.2022 y 08.04.2022 y "Registro de interrupciones del servicio de agua y alcantarillado", realizado el 14.06.2022.

**Otras actividades:**

- ✓ Se elaboró 1 informe de "Actualización del Diagnóstico de Plantas de tratamiento de Aguas residuales de Empresa prestadora".
- ✓ Se elaboró 1 informe trimestral de atención a denuncias.
- ✓ Se realizó 1 informe trimestral de acciones de fiscalización de Empresas prestadoras.
- ✓ Se realizó 1 informe de periódicos situacionales de las acciones en las Asociaciones Publico Privado.

**Logros importantes obtenidos por la Dirección de Fiscalización – DF en el III Trimestre:**

**Benchmarking de EP**

- ✓ Presentación del informe de verificación de variables financieras y de gestión de EMAPAVIGS S.A., EMAPA S.R.L., SEDALIB S.A., EPS EMSAP CHANKA S.A., EMSAPA YAULI LA OROYA para la evaluación del Régimen de Apoyo Transitorio y elaboración del Benchmarking de las EPS 2022. Asimismo, presentación del informe de verificación de variables financieras y de gestión de EMAPA PASCO S.A., EPS MOQUEGUA S.A., EPS EMAPICA S.A., EPS EMUSAP ABANCAY S.A.C. y EPS SEDAM HUANCAYO S.A. para la evaluación del Régimen de Apoyo Transitorio y elaboración del Benchmarking de las EPS 2023.
- ✓ El 29 de setiembre, se realizó el Segundo Taller de Buen Gobierno Corporativo – 2022, a través de la plataforma Zoom.
- ✓ Se presentaron 2 Informes de Benchmarking Regulatorio de Empresas Prestadoras 2022- de empresas prestadores y prestadores de ámbito rural.

**Acciones de fiscalización a empresas prestadoras**

- ✓ Se emitieron 25 informes de supervisión de temas relacionados a Buen Gobierno Corporativo, 2 informes de limpieza y desinfección, 23 informes en aspectos operacionales, 5 informes de control de tratamiento de agua potable, 5 informes de control de tratamiento de agua residual, 2 de VMA, 2 informes de Estructura tarifaria, 3 informes en temas de calidad de facturación, 2 de canales de atención, 2 informes en metas de gestión y 11 informes en temas relacionados a fondos de inversión y reservas.
- ✓ 4 informes sobre opinión previa respecto a las modificaciones de estatutos sociales.
- ✓ Se realizó 1 informe de evaluación de informes anuales de Buen Gobierno Corporativo de Empresa Prestadoras, según lo establecido en la "Metodología de Evaluación y Monitoreo de Nivel de Cumplimiento de los Estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal", aprobada mediante la Resolución Ministerial N° 081-2019-VIVIENDA.

**Monitoreos**

- ✓ Se realizó 9 monitoreos de Fondos en cumplimiento del uso de los recursos económicos del Fondo de Inversión, Reservas MRSE, GRD, y ACC, que fueron destinados para la operación y mantenimiento de los servicios de saneamiento en aplicación del Decreto de Urgencia N° 036-2020.
- ✓ Se realizó 5 informes de monitoreo del cumplimiento del Plan de vigilancia, control y prevención del COVID-19 de febrero 2022 – abril 2022.
- ✓ 6 informes de monitoreo de implementación de pilares y estándares del código de buen gobierno corporativo de las empresas prestadoras

**Imposición de medidas correctivas**

- ✓ Se elaboraron 25 informes de evaluación de implementación de medidas correctivas.
- ✓ Se emitieron 29 resoluciones de imposición de medidas correctivas.

**Etapa instructiva del procedimiento administrativa sancionador (PAS)**

- ✓ Se emitieron 47 informes finales de instrucción dentro de los plazos establecidos.
- ✓ Se emitieron 39 resoluciones de inicio de PAS.

**Evaluación de prestación de servicios de saneamiento en el ámbito rural y pequeñas ciudades**

- ✓ Se han elaborado 8 informes de evaluación y/o fiscalización de la prestación de los Servicios de Saneamiento en el ámbito rural, 6 verificaciones, 1 informe periódico situacional de las acciones en el ámbito rural y 2 de coordinación con las áreas técnicas municipales.
- ✓ Se han elaborado 5 informes de evaluación de la prestación de los Servicios de Saneamiento en pequeñas ciudades y 6 verificaciones.

**Seguimiento del Plan anual de Fiscalización de las acciones de fiscalización de las EP y monitoreo rural / pequeñas ciudades en el marco del DL1280.**

- ✓ Se elaboró dos informes de seguimiento de actividades operativas del Plan Anual de fiscalización de acciones de fiscalización, monitoreo y evaluación del ámbito rural y pequeñas ciudades del 2022, respectivamente.
- ✓ Se elaboró un informe del cumplimiento de las actividades operativas del Plan Anual de Fiscalización correspondiente al primer trimestre del 2022.

**Otras actividades:**

- ✓ Se elaboró 1 informes periódicos situacionales de las acciones de fiscalización a las empresas prestadoras.
- ✓ Se realizó 1 información periódico situacional de las áreas técnicas municipales sobre la base de información semestral.
- ✓ Se realizó 1 informe de periódicos situacionales de las acciones en las Asociaciones Publico Privado.

**Problemas presentados y medidas correctivas tomadas para el cumplimiento de metas de la Dirección de Fiscalización – DF en el III Trimestre**

| PROBLEMAS PRESENTADOS | MEDIDAS CORRECTIVAS TOMADAS |
|---|---|
| • El cierre de aeropuertos generó reprogramaciones de las acciones de campo en dos oportunidades (Aeropuerto de Juliaca).<br>• Demoras en la emisión de orden de servicio de análisis de muestras de agua, debido a problemas con el PCA.<br>• La DF, que adicional a sus funciones: programa, revisa las propuestas y supervisa el Plan Anual de Fiscalización (PAF); atiende la implementación de normas técnicas de calidad de gestión pública; atiende requerimientos de Fiscalía, Defensoría del Pueblo, del Congreso de la República; entre otras. | • Por el cierre de aeropuerto se reprogramó la acción de campo en Puno a octubre.<br>• Debido a que no se contó a tiempo con la Orden de Servicio de análisis de muestras de agua, se tuvo que reprogramar la comisión de servicios en Puno a setiembre<br>• A pesar de las circunstancias, ajenas a la Sunass, se ha cumplido las metas del POI programadas para el tercer trimestre 2022, y se continúan realizando fiscalizaciones de sede, así como atendiendo los requerimientos de información, normativos y de cumplimiento de las funciones encargadas. |

**Medidas para la mejora continua adoptadas por la Dirección de Fiscalización - DF en el III Trimestre:**

Mantener el sistema de trabajo remoto, tomando en cuenta los criterios de eficiencia en cuanto al cumplimiento de metas, además de los beneficios en cuanto al ahorro sustancial del presupuesto, el cual permite contratar parte del personal faltante para la Dirección, dada la carga existente.

## 3.4 Dirección de Usuarios (DU)

### Cumplimiento de metas programadas: 95%

En el **cuadro 4** se observa que la DU programó 54 Actividades Operativas de las cuales, 45 AO fueron ejecutadas al 100%, 9 AO fueron ejecutadas parcialmente y 1 AO no programada fue ejecutada.

**Cuadro N° 4: Cumplimiento de metas físicas por actividad- DU**

| | | | | Avance de Ejecución Fisica | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nro | Actividad Operativa ID | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. F | Ejec. F | %Ejec. Fís. Per |
| 1 | AOI00126704648 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL. | USUARIO | 1,550 | 1,038 | 67% |
| 2 | AOI00126704649 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE. | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 3 | AOI00126704650 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS. | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 3 | 100% |
| 4 | AOI00126704651 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 27 | 41 | 100% |
| 5 | AOI00126704652 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 9 | 9 | 100% |

| | | | | Avance de Ejecución Física | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Nro | Actividad Operativa ID | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. F | Ejec. F | | %Ejec. Fís. Per |
| 6 | AOI00126704653 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO). | CAMPAÑA | 8 | 9 | | 100% |
| 7 | AOI00126704656 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL. | USUARIO | 770 | 1,058 | | 100% |
| 8 | AOI00126704658 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE. | INFORME | 2 | 2 | | 100% |
| 9 | AOI00126704659 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS. | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 3 | | 100% |
| 10 | AOI00126704660 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS - 52 (ÁMBITO RURAL). | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 4 | | 100% |
| 11 | AOI00126704663 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 27 | 46 | | 100% |
| 12 | AOI00126704665 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 9 | 10 | | 100% |
| 13 | AOI00126704666 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO). | CAMPAÑA EJECUTADA | 8 | 8 | | 100% |
| 14 | AOI00126704668 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS - 51 (ÁMBITO RURAL). | CAMPAÑA EJECUTADA | 3 | 3 | | 100% |
| 15 | AOI00126704669 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (PEQUEÑA CIUDAD). | CAMPAÑA EJECUTADA | 4 | 4 | | 100% |
| 16 | AOI00126704671 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA EDUCATIVO (ACCIONES CON II.EE.). | INSTITUCION EDUCATIVA REGISTRADA | - | 1 | | |
| 17 | AOI00126704682 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL. | USUARIO | 6,550 | 5,355 | | 82% |
| 18 | AOI00126704683 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE. | INFORME | 2 | 2 | | 100% |
| 19 | AOI00126704684 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS. | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 12 | | 100% |
| 20 | AOI00126704685 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 27 | 86 | | 100% |
| 21 | AOI00126704686 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 9 | 11 | | 100% |
| 22 | AOI00126704687 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO). | CAMPAÑA EJECUTADA | 8 | 10 | | 100% |
| 23 | AOI00126704690 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL. | USUARIO | 900 | 1,046 | | 100% |
| 24 | AOI00126704691 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE. | INFORME | 2 | 2 | | 100% |
| 25 | AOI00126704692 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS. | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 10 | | 100% |
| 26 | AOI00126704693 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS - 52 (ÁMBITO RURAL). | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 6 | | 100% |
| 27 | AOI00126704695 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 27 | 33 | | 100% |
| 28 | AOI00126704696 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 9 | 11 | | 100% |
| 29 | AOI00126704697 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO). | CAMPAÑA EJECUTADA | 8 | 8 | | 100% |
| 30 | AOI00126704698 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS - 51 (ÁMBITO RURAL). | CAMPAÑA EJECUTADA | 3 | 2 | | 67% |
| 31 | AOI00126704699 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (PEQUEÑA CIUDAD). | CAMPAÑA EJECUTADA | 4 | 3 | | 75% |
| 32 | AOI00126704704 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL. | USUARIO | 24,300 | 18,152 | | 75% |
| 33 | AOI00126704705 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE. | INFORME | 2 | 2 | | 100% |
| 34 | AOI00126704706 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS. | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 2 | | 67% |
| 35 | AOI00126704708 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 27 | 48 | | 100% |
| 36 | AOI00126704709 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 9 | 12 | | 100% |
| 37 | AOI00126704710 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE AUDIENCIA PÚBLICA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTO DE ESTUDIO TARIFARIO. | AUDIENCIA | 9 | 3 | | 33% |
| 38 | AOI00126704712 | DESARROLLO DE LAS SESIONES DE LOS CONSEJOS DE USUARIOS. | SESION | 5 | 10 | | 100% |
| 39 | AOI00126704713 | INTERVENCIONES CON EL CONSEJO DE USUARIOS EN LA REGIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES CU. | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 12 | | 100% |
| 40 | AOI00126704715 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO). | CAMPAÑA EJECUTADA | 8 | 7 | | 88% |
| 41 | AOI00126704718 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL. | USUARIO | 2,550 | 3,101 | | 100% |
| 42 | AOI00126704719 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE. | INFORME | 2 | 2 | | 100% |
| 43 | AOI00126704720 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS. | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 4 | | 100% |
| 44 | AOI00126704721 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 27 | 56 | | 100% |
| 45 | AOI00126704722 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 9 | 10 | | 100% |
| 46 | AOI00126704723 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO). | CAMPAÑA EJECUTADA | 8 | 10 | | 100% |
| 47 | AOI00126704726 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL. | USUARIO | 1,590 | 1,814 | | 100% |
| 48 | AOI00126704727 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE. | INFORME | 2 | 3 | | 100% |
| 49 | AOI00126704728 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS. | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 2 | | 67% |
| 50 | AOI00126704729 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 27 | 44 | | 100% |
| 51 | AOI00126704730 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 9 | 15 | | 100% |
| 52 | AOI00126704731 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO). | CAMPAÑA EJECUTADA | 8 | 12 | | 100% |
| 53 | AOI00126705993 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS - 52 (ÁMBITO RURAL). | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 3 | | 100% |
| 54 | AOI00126705995 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS - 51 (ÁMBITO RURAL). | CAMPAÑA EJECUTADA | 3 | 3 | | 100% |
| 55 | AOI00126706101 | MONITOREO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PAA DE LOS CU A CARGO DE LAS ODS | INFORME | 1 | 1 | | 100% |
| Total general | | | | 38,602 | 32,166 | | 95% |

**Logros importantes obtenidos por la Dirección de Usuarios – DU en el I trimestre:**

- ✓ En el primer trimestre de 2022, un logro destacable fue la puesta en marcha de un nuevo canal de atención, el del servicio de mensajería WhatsApp para la atención de problemas operativos (01 6143180), canal de atención que ya funciona en las 24 Oficinas Desconcentradas de Servicio (ODS) y en las 7 Oficinas de Atención al Usuario (OAU).

- ✓ La orientación al usuario ha tenido continuidad desde el inicio del estado de emergencia, debido a los proyectos de mejora continua.

- ✓ Como resultado de la implementación de las campañas temáticas está el alcance a más de 14,200 personas, a nivel nacional, a quienes se les trasmitió los mensajes sobre la valoración del recurso y cuidado del servicio, mediante las campañas "Agua, recurso escaso que debemos valorar", realizada en febrero, y "Regreso seguro a clases", implementada en marzo. Esto implicó la realización de más de 100 talleres y charlas, así como el envío de correos electrónicos informativos, difusión de audios en mercados, y de videos y material informativo a través de las cuentas oficiales de los aliados estratégicos en cada región del país.

- ✓ En relación con el Programa Educativos, con la participación de las 24 ODS, se tuvo reuniones de trabajo con las 26 direcciones regionales de educación, llegando a acuerdos de colaboración y trabajo conjunto que permitirá garantizar el apoyo en la difusión y respaldo al Programa Educativo y al Concurso Escolar Nacional "Buenas prácticas para el ahorro del agua potable", en cada una de sus regiones; su apoyo en la conformación del comité técnico y evaluador de la IX edición del Concurso; así como la emisión de resoluciones de felicitación a los docentes con mejor desempeño en este Concurso Escolar Nacional.

- ✓ Se realizaron reuniones de trabajo con más de 100 instituciones de educación superior (entre universidades, institutos, escuelas de educación superior a nivel nacional), comprometiéndolas a trabajar de manera conjunta con la Sunass a través de la conformación del comité técnico (encargado de la capacitación a docentes y estudiantes), y del comité evaluador (responsable de la revisión y puntuación de los trabajos presentados al IX Concurso Escolar Nacional). Esto ha permitido fortalecer el trabajo realizado por la Sunass, en cada una de las regiones, e identificar nuevos aliados estratégicos asegurando su compromiso y apoyo a las diversas actividades a realizar en el marco del Programa educativo y Concurso Escolar durante este año.

- ✓ En el tema de participación ciudadana, a través del programa ¡Participa, vecino! se desarrollaron 356 actividades (entre charlas, talleres y micro audiencias), 132 en la región Lima y 224 en las otras regiones del país, logrando interactuar con más 5,246 ciudadanos organizados, más 2,443 en

las regiones Lima y Callao, y 2,803 al interior del país. Los acuerdos a los que se llegó en 83 microaudiencias, entre el prestador y los usuarios organizados (con la participación de la Sunass como facilitador del diálogo), permitieron que más de 43 mil familias encuentren una vía de solución a sus problemas con el servicio.

- ✓ Se inició la coordinación y asesoramiento para la socialización de los proyectos de estudio tarifario para los ámbitos de responsabilidad de las ODS de: Tumbes, Loreto, Puno, Apurímac, Cajamarca, Junín, Huánuco, San Martín, Huaraz, Moquegua y Madre de Dios. Así mismo, y en paralelo, con gerentes generales y funcionarios de UE 002 Agua Tumbes, EPS SEDALORETO S.A., EMSA PUNO S.A., SEDAM HUANCAYO S.A., EMSAP CHAMKA S.A., EMAPAT S.A., y EPS SELVA CENTRAL S.A.

- ✓ Se ha sostenido reuniones virtuales con los equipos de 20 ODS con el fin de motivar y fortalecer las estrategias para la realización de microaudiencias de ¡Participa, vecino!, en el ámbito urbano atendido por EPS.

- ✓ En los temas de consulta pública, se realizaron 4 reuniones de socialización de la RCD 081-2021-SUNASS-CD que aprueba la propuesta de lineamientos de consulta pública y la modificación de Reglamento General de Tarifas con representantes del MVCS, OTASS, PCM, Defensoría del Pueblo, empresas prestadoras, cooperantes y diferentes organizaciones de sociedad civil. A partir de la socialización se recibieron diversos comentarios que vienen siendo parte del análisis para mejorar la propuesta normativa.

- ✓ Se presentaron los reportes de las actividades ejecutadas durante el 2021 y se aprobaron los ejes temáticos para las actividades que se desarrollarán en el 2022, así como sus cronogramas de actividades.

**Otros logros por Oficina de Atención al Usuario (OAU):**

- ✓ **OAU Callao:** se fortaleció las alianzas estratégicas con las gerencias de participación ciudadana y de gestión ambiental de gran parte de las municipalidades del ámbito geográfico de competencia de la oficina, obteniendo de su parte el compromiso de realizar trabajos articulados en 2022. Este logro ha permitido consolidar esfuerzos de años anteriores y posicionar a la oficina en su ámbito de acción. Y, con respecto a la gestión de usuarios hubo una mejora en las comunicaciones internas con el prestador para la atención de los casos reportados. Los medios que se utilizaron han sido el telefónico y por grupo de WhatsApp para la atención de casos comerciales y operacionales respectivamente.

- ✓ **OAU Cañete:** se brindó asistencia técnica a la EPS Emapa Cañete, sobre la modificación de los artículos 76, 77 y el Anexo 7 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento. Asimismo, en el ámbito rural se brindó asistencia a las organizaciones comunales del centro poblado

Minay del distrito de Calango y a la organización comunal del centro poblado Vista Alegre y Santa Ana del distrito de Imperial.

- ✓ **OAU Comas:** se afianzaron las coordinaciones con responsables de áreas técnicas municipales y organizaciones comunales, en acción conjunta con la Dirección de Regulación Tarifaria y la Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento del Gobierno Regional de Lima, para la mejora de la prestación del servicio a través de asistencias técnicas en los temas de cálculo de la cuota familiar y cloración.

- ✓ **OAU Huacho:** a partir de una microaudiencia realizada con usuarios organizados, la Municipalidad Distrital de Hualmay, y la EP Aguas de Lima Norte, se logró un acuerdo para la ejecución de una obra de renovación de redes de agua y alcantarillado de la calle José Olaya del distrito de Hualmay, beneficiando a más de 50 familias. La EP Aguas de Lima Norte elaboró el expediente técnico y el municipio otorgo el financiamiento.

- ✓ **OAU Magdalena:** logró involucrar a sus aliados estratégicos en la difusión de las campañas temáticas de la Sunass. Asimismo, logró un acercamiento a nuevos aliados en el ámbito rural, como municipalidad distrital de Surco de Huarochirí. Precisamente, en el ámbito rural, ejecutó actividades de difusión a través de un medio de comunicación local (Radio Líder de San Mateo de Huarochirí), donde se brindó recomendaciones sobre el buen uso del agua y se dio a conocer la labor de la Sunass en el ámbito rural.

- ✓ **OAU San Juan de Lurigancho:** logró la atención de más de mil usuarios a través de su plataforma de orientación (multicanal), y realizó 22 actividades en el marco del programa ¡Participa, vecino!

- ✓ **OAU Villa El Salvador:** la atención y orientación brindada a los usuarios de Lima Sur, permitió dar una solución oportuna a los diversos problemas operaciones y comerciales que presentaron. Por otro lado, las actividades de participación ciudadana, a través de ¡Participa, vecino!, favorecieron a más de 10 mil familias pues se pudo canalizar las soluciones de forma coordinada con el propio prestador.

**Logros importantes obtenidos por la Dirección de Usuarios – DU II Trimestre:**

- ✓ En el segundo trimestre de 2022, el nuevo canal de atención, el del servicio de mensajería WhatsApp para la atención de problemas operativos (01 6143180), registró un total de 333 orientaciones a nivel nacional.

- ✓ De dicho total, el 40% correspondió a problemas operativos referidos a falta de agua en la zona por deficiencias en la red de abastecimiento, 12% estuvieron referidos a problemas con el alcantarillado (atoro en red), mientras que un 5% se debieron a reportes de aniego por rotura de tubería de agua en distintas zonas, y otro 5% por obras de saneamiento inconclusas.

- ✓ Por otro lado, las orientaciones que se registraron a través de este nuevo canal de orientación procedieron, en su mayoría, de las regiones Lima (42%), Lambayeque (17%), Piura (9%), Callao e Ica (7%).

- ✓ En el segundo trimestre se retomó la atención presencial en las plataformas de orientación, a nivel nacional, recibiendo la visita de más de 4,300 usuarios a nivel nacional.

- ✓ Como resultado de la implementación de las acciones de promoción y difusión, a nivel nacional, la Sunass ejecutó dos campañas temáticas las mismas que se replicaron 147 veces (81 en el ámbito urbano, 39 en pequeña ciudad, y 27 en el ámbito rural). A través de dichas actividades, se logró sensibilizar a más de 9,400 personas (70% de las zonas urbanas, 15% de pequeñas ciudades, y 15% del ámbito rural).

- ✓ En abril y mayo, se realizó la campaña "De regreso a clases con agua segura", con la finalidad de fomentar el buen uso y valoración del agua potable en los colegios como recurso indispensable en la prevención de enfermedades infecciosas, en especial la COVID -19. Se desarrollaron 82 réplicas a nivel nacional, y como resultado de esta campaña se registró la participación e involucramiento de más de 300 instituciones aliadas, a nivel nacional, entre las propias instituciones educativas, Direcciones Regionales de Educación, Unidades de Gestión Educativa Locales, y autoridades locales de distintas regiones. Se realizaron más de 140 talleres logrando la participación de más de 9 mil personas (47% hombres y 53% mujeres).

- ✓ Por otro lado, en el mes de junio, bajo la coordinación de la Dirección de Usuarios, la Sunass realizó la campaña temática "Agua para el futuro" que tuvo el objetivo de destacar las buenas prácticas que realiza la sociedad organizada frente al cambio climático que afecta a las fuentes de agua, las mismas que garantizan la provisión del agua a las futuras generaciones. Se desarrollaron 65 réplicas a nivel nacional llegando a más de 4 mil personas (57% hombres y 43% mujeres).

- ✓ En el marco del Programa Educativo, entre los meses de abril y mayo se continuó con el proceso de inscripción al IX Concurso Escolar Nacional de Buenas Prácticas para el Ahorro del Agua Potable". Al cierre del presente reporte, se contaba con el registro de 1,218 instituciones educativas, un 21% más de la meta programada para el presente año. En ese sentido, se destaca la continua participación de un gran número de colegios del ámbito rural, los mismos que reciben el apoyo de la Oficinas Desconcentradas de Servicio y de las Oficinas de Atención al Usuario, para poder completar su participación en el Concurso Escolar.

- ✓ En mayo se dio inicio al proceso de acompañamiento técnico para docentes y estudiantes que forman parte del Programa Educativo, con la finalidad de

facilitar su participación en el IX Concurso Escolar. En mérito a dicho acompañamiento, se realizó el curso "Promotores de los servicios de agua potable y saneamiento en las escuelas", que estuvo dirigido a especialistas de las Direcciones Regionales de Educación y de las Unidades de Gestión Educativa Local, así como a docentes de universidades y de escuelas de educación superior y de institutos tecnológicos. La finalidad de dicho curso fue formar especialistas que promuevan la cultura de valoración de los servicios de saneamiento en las aulas de educación superior y en la comunidad educativa a nivel nacional, lográndose la participación (y certificación) de 170 participantes (120 docentes de universidades, 14 representantes de gobiernos locales, 12 representantes de colegios, 10 educadores independientes, 7 de institutos superiores, 5 de UGEL, y 2 de ONG y asociaciones).

- ✓ Además, la Sunass realizó el Programa de Capacitación a Docentes, en el marco del Programa Educativo, realizando 9 sesiones de capacitación los días sábados, de manera sincrónica (los sábados de 9 a 12 m), y de forma asincrónica a través del aula virtual de la institución. En total, se capacitó a 1,600 docentes a nivel nacional los mismos que estarían recibiendo una certificación equivalente a 220 horas pedagógicas que contará con el respaldo institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y de la Unesco.

- ✓ Finalmente, como parte del acompañamiento técnico a los estudiantes, de cara a su participación en el IX Concurso Escolar, hasta junio, se realizaron 42 de los 101 talleres programados para el presente año, con la participación de 137 escolares de diversas regiones del país.

- ✓ En el tema de participación ciudadana, a través del programa ¡Participa, vecino! se desarrollaron 413 actividades (entre charlas, talleres y micro audiencias), 166 en las regiones Lima y Callao, y 247 en las otras regiones del país, logrando interactuar con más 8,800 ciudadanos organizados, 3,091 en las regiones Lima y Callao, y 5,743 al interior del país. Los acuerdos a los que se llegó en las 105 microaudiencias, entre el prestador y los usuarios organizados (con la participación de la Sunass como facilitador del diálogo), permitieron que más de 43,600 familias encuentren una vía de solución a sus problemas con el servicio.

**Logros importantes obtenidos por la Dirección de Usuarios – DU III Trimestre**

- ✓ Se sostuvo reuniones virtuales con los equipos de las ODS, con el fin de motivar y fortalecer las estrategias para la realización de microaudiencias de ¡Participa, vecino!, tanto en el ámbito urbano como en el rural.
- ✓ Por otro lado, se coordinó y asesoró a las ODS Loreto, Tumbes y San Martín, para la socialización de los proyectos de estudios tarifarios para los ámbitos de responsabilidad de las EPS: EPS SEDALORETO S.A, UE 002 Agua Tumbes, EPS RIOJA S.A., cuyas audiencias públicas ya se realizaron durante el tercer trimestre. Producto de dicho trabajo de socialización y

audiencias públicas, se logró la participación de 223 personas en las audiencias. El contacto directo en las acciones previas de socialización fue con 616 personas, a través de 5 reuniones individuales, 50 reuniones grupales y 3 talleres. Además, las ODS lograron 17 entrevistas en medios de comunicación escritos, radiales y televisivos.

- ✓ Se llevaron a cabo dos sesiones de consejos de usuarios. La primera fue el 18 de julio con el Consejo de Usuarios Sur sobre la continuidad de la prestación del servicio de agua potable en el ámbito de responsabilidad de empresas prestadoras en Moquegua y los Merese. La segunda fue el 23 de agosto con el Consejo de Usuarios Centro sobre calidad de agua para consumo humano en el ámbito urbano y rural.
- ✓ En agosto se inició el proceso de difusión para la elección de los nuevos miembros de los Consejos de Usuarios Lima 2022 – 2024.
- ✓ El 29 de setiembre se escogió a los miembros del Consejo de Usuarios Lima para el periodo 2022 – 2024. Se aseguró la cantidad de miembros para obtener el *quorum*; sin embargo, quedaron desiertos dos puestos pertenecientes a las universidades públicas y privadas y a las asociaciones de consumidores.
- ✓ Como resultado de la implementación de las 2 campañas temáticas: "Agua para el futuro" y "Conoce tus deberes y derechos y sé un usuario responsable", estas alcanzaron a más de 7,600 personas, a nivel nacional, a quienes se les trasmitió los mensajes sobre la valoración del recurso, cuidado del servicio y deberes y derechos de los usuarios, mediante estas dos campañas comprendidas entre julio y agosto a setiembre. Esto implicó la realización de más de 110 talleres y charlas, así como el envío de correos electrónicos informativos, difusión de audios en mercados, y de videos y material informativo a través de las cuentas oficiales de los aliados estratégicos en cada región del país.
- ✓ En relación con el Programa Educativo, se logró la participación de más de 1200 instituciones educativas a este programa, 22% más de la meta propuesta para este año. Cabe destacar que, de estos colegios, cerca de 900 colegios al Concurso Escolar Nacional "Buenas prácticas para el ahorro del agua potable", de los cuales han participado 2951 estudiantes y docentes a nivel nacional en nuestras 6 categorías:
  a. Categoría ahorro del agua en tu hogar: 10 estudiantes
  b. Categoría composición musical: 232 estudiantes
  c. Categoría cuento: 589 estudiantes
  d. Categoría dibujo y pintura: 1,381estudiantes
  e. Categoría poesía: 725 estudiantes
  f. Categoría docente, subcategoría "Acciones de comunicación y sensibilización para la promoción de la cultura del agua con impacto positivo": 14 docentes
  g. Del total de estudiantes y docentes inscritos en las 5 categorías, cabe destacar que el 60% (1,770) son mujeres y el 40% (1,181) son hombres.

- ✓ Además, siguiendo con el cronograma del IX Concurso Escolar, del 22 de agosto al 18 de setiembre, se realizó la evaluación de los cerca de 3 mil

trabajos presentados a esta edición del Concurso Escolar Nacional. Tras este proceso 725 estudiantes quedaron elegidos como finalistas. Cabe reconocer que todos estos estudiantes y docentes finalistas serán reconocidos en nuestra Feria ExpoAgua Educativa Sunass 2022, la cual se realizará del 3 de noviembre al 4 de diciembre.

**OTROS LOGROS POR OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO (OAU):**

- ✓ **OAU Callao:** se logró mantener una cantidad promedio de usuarios orientados. Asimismo, se logró una mayor interacción con el prestador en la solución de problemas relativos y no relativos a la facturación; así como también reducir el tiempo de atención para casos operativos.
- ✓ **OAU Cañete:** se fortaleció las alianzas estratégicas con las gerencias de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Cerro Azul y de la Municipalidad Distrital de San Antonio, obteniendo el apoyo en la convocatoria a los grupos sociales, a fin de que participen en las charlas informativas. Este logro permitió el acercamiento del regulador a los usuarios de dichos ámbitos, así como conocer la problemática de la zona. Asimismo, la implementación de una microaudiencia en el A.H. Luz Milagros del distrito de San Vicente, permitió dar una solución oportuna a la falta de agua en el sector.
- ✓ **OAU Comas:** se continuó fortaleciendo las coordinaciones con responsables de áreas técnicas municipales y organizaciones comunales de Canta, en acción conjunta con la Dirección de Regulación Tarifaria, para la mejora de la prestación del servicio con asistencias técnicas en la metodología del cálculo de la cuota familiar y funciones de la Sunass en el marco del DL 1280, de manera presencial. Además, se continuó trabajando en actividades presenciales en ferias y campañas itinerantes en coordinación con Barrio Seguro, municipalidades distritales de Independencia y San Martin de Porres, con el Centro Comercial UNICACHI de Comas, la Asociación de Familia con Personas con Discapacidad – AFAPEDIS, la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU, entre otros.
- ✓ **OAU Huacho:** se afianzó el trabajo de coordinación con los prestadores con la finalidad de darle atención oportuna a los reclamos de los usuarios, logrando además su participación en las actividades del programa ¡Participa, vecino!
- ✓ **OAU Magdalena:** a pesar del descanso vacacional de algunos de sus miembros, se registró un incremento en las atenciones. Por otro lado, pudo atender incidencias que si bien no dependían del prestador afectaban el servicio que recibían los usuarios. Así, gestionó la atención y logró compromisos con el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (caso: filtración de agua en tanque elevado en chorrillos), y con la Junta Directiva del A.H. San Jose (caso: falta de agua en la Olla Común Dios Proveerá del Chorrillos). Estas acciones constituyen logros para la oficina, por poner en evidencia a la población sobre la participación activa del

regulador en problemáticas que sobrepasan su normativa vigente, y esto con el propósito de brindar alternativas de solución a la población por problemas relacionados al agua. Además, afianzó alianzas estratégicas con las ATM de las Municipalidades de Santa Cruz de Cocachacra y San Jerónimo de Surco, de la provincia de Huarochirí, brindando a sus representantes asistencias técnicas sobre las funciones de la Sunass en el ámbito rural, y presentando sus programas "Participa Vecino" y el "Programa Educativo", esto con el propósito de brindar un medio de solución a las problemáticas del servicio de saneamiento en sus zona, y una opción de sensibilización en su población sobre la importancia del cuidado del agua. También, en sus acciones en las zonas rurales de Lima, se reunió con los representantes de las organizaciones comunales de Yanamaqui, Corcona y Carachacra del distrito de Santa Cruz de Cocachacra, y representantes de las organizaciones comunales de Ayas y Pueblo Libre del distrito de San Jerónimo de Surco, ofreciéndoles charlas informativas sobre las funciones de la Sunass, con el propósito de establecer alianzas estratégicas y brindar capacitaciones sobre la "metodología del valor de la cuota familiar", contribuyendo a la mejora progresiva del servicio de saneamiento. En el eje de trabajo de promoción y difusión, logró involucrar a distintos aliados de zonas urbanas y rurales en la difusión de sus campañas temáticas, ejecutando charlas informativas con instituciones educativas de Santa Cruz de Cocachacra, San Jerónimo de Surco, y colegios de cercado de Lima, en coordinación con la Municipalidad Metropolitana de Lima.

- ✓ **OAU San Juan de Lurigancho:** se identificó problemáticas relacionadas a VMA (valores máximos admisibles) que fueron atendidas en las orientaciones brindadas a la directiva de los mercados de las zonas de Canto Rey, y en Centro Comercial San Miguel. Por otro lado, se ejecutaron microaudiencias relacionadas a temas de trabajos inconclusos, demoras en la habilitación del servicio de agua potable y retraso en la instalación del servicio de alcantarillado, las cuales fueron atendidas por parte de la EPS. Se continuó trabajando con los aliados estratégicos tales como la comisaría de Zárate y Mariscal Cáceres, logrando incorporar a dos nuevos aliados estratégicos que provienen de academias Pre-Cadete. Finalmente, se realizaron visitas a mercados del distrito de San Juan de Lurigancho, coordinando con los directivos la autorización para el pegado de afiches, con el tema: "¿Tienes dudas o consultas sobre tu servicio de agua potable y alcantarillado?".
- ✓ **OAU Villa El Salvador:** se ejecutaron microaudiencias relacionadas a temas de incumplimiento del horario de abastecimiento y aniegos constantes, posibilitando una pronta atención por parte de Sedapal. Se continuó trabajando con los aliados estratégicos, como las comisarias, municipalidades y mercados, quienes son un gran apoyo para la coordinación y ejecución de actividades. Se vistió los mercados de Villa El Salvador coordinando con los directivos la autorización para el pegado de

afiches para la difusión de la ubicación de la Oficina, nuestros canales de atención y el tema: "¿Tienes dudas o consultas sobre tu servicio de agua potable y alcantarillado?".

**Problemas presentados para el cumplimiento de metas y Medidas adoptadas por la Dirección de Usuarios – DU III Trimestre:**

| PROBLEMAS PRESENTADOS | MEDIDAS CORRECTIVAS TOMADAS |
|---|---|
| Problemas con la conectividad de la plataforma de atención y orientación a usuarios, en las diferentes oficinas a nivel nacional. | Se incrementó las acciones de monitoreo a cada una de las oficinas y se procedió a informar a la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) que finalmente gestionó la migración a mejores planes del servicio de Internet. |
| Incremento progresivo de las llamadas desbordadas, en comparación periodo similar del año anterior. Al tercer trimestre se ha logrado un 46% de atención telefónica por devolución de llamadas, en comparación del 76% obtenido en 2021 (al tercer trimestre). | Mayor monitoreo a la atención de llamadas desbordadas y una mejor gestión de las mismas (se incorporó a una locadora para las acciones de seguimiento al sistema de contact center, y otra persona más como apoyo al equipo del Fono Sunass en la sede central. Ello ha permitido superar el número de orientaciones telefónicas vía devolución de llamadas, en un 8.5% en comparación con similar periodo del año pasado. |
| Dificultad para el fortalecimiento en las alianzas estratégicas con los gobiernos locales en año electoral (y constantes cambios de funcionarios en municipalidades y aliados estratégicos) | Se coordinó con las nuevas gerencias y funcionarios a cargo, el trabajo que se viene ejecutando de manera articulada con sus municipios. |
| Mapeo de nuevos actores que implican indirectamente un tema político. | Se filtró aliados estratégicos con fines distintos a los de las oficinas de enlace (Oficinas de Atención a Usuarios). |
| Falta de material gráfico con datos actualizados de la oficina. | Se gestionó un encargo de gastos para la impresión de folletería por la Semana Nacional del Agua Potable. |
| La falta de indumentaria en la OAU Cañete que dificultaba la identificación del equipo en las actividades de campo. | Se solicitó a la sede central y enviaron la indumentaria necesaria. |
| Problemas de conectividad para charlas y/o asistencias técnicas, mayormente en el ámbito rural. | Se difundieron mensajes a través de comunicación telefónica y con el apoyo de los aliados estratégicos, a través de mailings, mensajes de WhatsApp (texto, audio y video), los mismos que fueron replicados entre sus contactos.<br><br>Para el II Trimestre, coordinación con responsables de ATM y aliados estratégicos para participación en actividades programadas en zonas de alta conectividad. |
| Mantenimiento de estado de emergencia en Lima y Callao, por la pandemia Covid-19. | Si bien se continuó con el trabajo vía streaming (plataforma Zoom, principalmente), la misma necesidad de acercamiento con la población y el avance en el proceso de vacunación, permitió atender solicitudes para actividades presenciales con el debido protocolo sanitario. |

| | |
|---|---|
| Desinterés de representantes de instituciones y usuarios. | Coordinaciones continuas con municipalidades, comisarias, aliados estratégicos, comunicación con dirigentes, vecinos y actores sociales. |
| La falta de insumos completos de las campañas temáticas para la eficiente coordinación con los aliados estratégicos. | Aliados estratégicos apoyaron con elaboración de flyers y comunicados internos con sus grupos de trabajo. |
| Las múltiples actividades de los miembros de la oficina dificultaron, en algunas ocasiones, una adecuada atención al usuario. | Cuando fue necesario, se coordinó con Sede Central para contar con apoyo, tanto para acciones en el ámbito urbano, como en el rural. |
| Solicitud de participación a reuniones no programadas y atención a problemas operacionales reportados en medios de comunicación. | A fin de no afectar la atención al público y la agenda de trabajo programada, se solicitó apoyo a la Sede Central. |
| El equipo de la OAU Magdalena es limitado en comparación con el número de distritos bajo su competencia, lo que dificultad la atención a los usuarios que se acercan por orientación presencial y el cumplimiento de los compromisos adoptados con los aliados estratégicos en campo. | Se coordinó con el equipo de orientación de la Sede Central, a fin de que brinden apoyo en la atención presencial en las fechas donde la OAU Magdalena debió realizar labores presenciales en campo. |
| Poca disponibilidad de material informativo para elaborar campañas temáticas que ayuden a la eficiente coordinación con los aliados estratégicos. | La DU, en coordinación con la OCII inició el proceso de actualización de folletos informativos de la institución. |
| La programación de actividades en los distritos más alejados y zona rural se programaron pon poca regularidad por falta de movilidad institucional. | La DU gestionó el pedido de asignación de una movilidad institucional para uso exclusivo en sus actividades. |
| Renuncias de los apoyo en orientación de la OAU SJL y VES que limitó la atención de usuarios de dichos ámbitos. | Se logró incorporar dos locadoras mientras e gestionó las convocatorias CAS respectivas. |
| Debido a la liberación de las restricciones sanitarias, los grupos organizados están solicitando mayor presencialidad en sus ámbitos, lo que genera mayor demanda de tiempo, horas hombre, tanto para la planificación, como para la ejecución de actividades de ¡Participa, vecino! | Los equipos de Sede Central y la ODS están priorizando la realización de actividades presenciales, tanto por oferta, como por demanda de la población, generando mayor acercamiento con los usuarios y no usuarios de zonas críticas. No se deja de considerar las reuniones virtuales para las zonas de difícil acceso, de riesgo o alejadas. |
| La inexperiencia de algunas ODS en la elaboración de estrategias de socialización de proyectos de estudios tarifarios. | El equipo de la DU estableció y reforzó una mayor coordinación y seguimiento con las ODS y a las EPS involucradas de los lineamientos existentes para tal fin. |
| A mayor realización de actividades presenciales, tanto en las OAU como en las ODS, se requiere mayor uso de presupuesto y logística asignado a las mismas, tanto como para movilidad o transporte de personal como material físico o de difusión. | Se ha visto la necesidad de la habilitación de mayor presupuesto para actividades operativas presenciales. |
| Frente a la culminación de las gestiones municipales, provinciales y regionales, se percibe la inminente rotación de funcionarios claves, así como, de representantes y líderes vecinales, generando desactualización en las bases de datos de actores sociales de ODS y OAU y | Actualización constante de bases de datos y mapeos de actores sociales existentes y potenciales. |

| | |
|---|---|
| la necesidad de tomar contacto con nuevos líderes. | |
| Poca continuidad de desarrollo de sesiones de los consejos de usuarios, debido a la carga laboral y descanso médico y vacaciones de la gestora de mecanismos de participación ciudadana; además, de la limitada disponibilidad de algunos de los miembros de los CU para realizar sesiones. | Ante esto, se elaborará un calendario de sesiones para llevar todas las propuestas pendientes a sus respectivos consejos y se priorizará la conducción de acuerdos vinculados a los temas de interés aprobados por los consejos de usuarios. |
| Falta de interés de las asociaciones de consumidores y universidades de la región Lima para participar en el proceso de elección de miembros del Consejo de Usuarios Lima 2022 – 2024. | Se llevarán a cabo las elecciones complementarias el año 2023. |
| Dificultades para generar cédulas electrónicas para votación por categorías en el proceso de elección de miembros de los Consejos de Usuarios Lima 2022 – 2024. | Se enviará un memorando a la OTI solicitando una actualización en el aplicativo de elecciones de miembros de los CU para futuros procesos electorales. |

**Medidas para la mejora continua adoptadas por la Dirección de Usuarios – DU III Trimestre:**

- El incremento de llamadas de usuarios ha sido considerablemente mayor, por lo que se advierte, ciertamente, una relativa falta de capacidad para poder responder oportunamente las llamadas de los usuarios, debido a la limitada cantidad de personal (orientadores) que se tiene para atender a una creciente demanda. El riesgo, más allá de un impacto negativo en la imagen de la institución ante un usuario que puede no sentirse debida y oportunamente atendido, está en una disminución de nuestra capacidad para poder atender a tiempo problemas operativos de alcance general, que puedan estar afectando seriamente a un gran número de ciudadanos, y mermando la calidad del servicio.
- En ese sentido, se hace necesario reforzar los equipos de orientación en todas las plataformas de atención a usuarios, a nivel nacional (en lo posible, dos especialistas más por cada ODS) y mantener los turnos rotativos para la orientación.
- Difundir y promover entre los usuarios, en mayor medida, el uso de los canales digitales (correo electrónico, redes sociales) y del WhatsApp, y gestionar una pronta respuesta a través de dichos medios, a fin de que puedan percibir que el regulador está siempre presto a atender sus consultas y problemas.
- Generar algún tipo de mecanismos de incentivo entre los equipos de orientación que no solamente realizan una labor detrás de un sistema de call center o de un mostrador, sino que también trabajan arduamente en campo realizando campañas itinerantes, visitas puerta a puerta, y promueven la participación ciudadana e intervención de los grupos sociales organizados y de otras instituciones del sector, en la búsqueda de soluciones concertadas a problemas que presenten los servicios, y de mejoras que permitan reducir las brechas de acceso y optimizar la calidad de la prestación.

- Es necesario contar con la información oportuna sobre el sistema comercial de las empresas de agua, acción va a permitir brindar una atención, gestión y respuesta inmediata a la consulta de los usuarios referidas a sus facturaciones (fecha y monto de pago), reclamos, apelaciones, acerca de la falta de agua o incumplimiento de horarios de abastecimiento.
- En relación a las líneas de acción de la DU, se seguirá reforzando una mayor comunicación con los prestadores con la finalidad de lograr una pronta atención de los problemas que presenten los usuarios (sobre todo, los operativos); en el tema de participación ciudadana, se continuará con el objetivo de buscar nuevas alianzas estratégicas y reforzar las actuales; y, en promoción y difusión se buscará incrementar las actividades presenciales a través de todas las OAU.
- Articular con autoridades locales de los ámbitos urbano, rural y pequeña ciudad, donde no se han generado actividades por problemas de distancia o por problemas de conectividad, así como afianzar el monitoreo del procedimiento de atención de reclamos con el fin de prevenir dilación en las atenciones a los usuarios por parte de los prestadores.
- Continuar con el trabajo articulado con las diferentes direcciones de la Sunass.
- Trabajo continuo y articulado con aliados estratégicos. A través de ellos, buscar nuevos contactos para establecer línea de trabajo conjunto. Reforzar alianza estratégica con instituciones comprometidas como la ATU, Barrio Seguro, la Asociación de Familias con Personas con Discapacidad, Centros de Emergencia Mujer y mercados distritales, entre otros.
- Comunicación quincenal con lideres de grupos organizados de los distintos ámbitos para identificar problemáticas en sus zonas.
- Visita a instituciones educativas con horario de abastecimiento menor a 3 horas y aquellos que no cuentan con el servicio. Esto permitirá no sólo la interacción con directores y docentes, sino también con la comunidad en general.
- En temas de conectividad en el ámbito rural, coordinaciones con responsables de áreas técnicas de las municipalidades distritales para sumarnos a actividades que tengan programadas con organizaciones comunales y otros actores sociales (la Municipalidad Distrital de Arahuay, por ejemplo, cuenta con equipo y movilidad para perifoneo de audios de sensibilización).
- Se considera necesario que dos integrantes del equipo del contact center pueda realizar labores presenciales en la sede central, a fin de que puedan brindar atención presencial ante el incremento en las atenciones en Magdalena, y ello permita que el equipo de la OAU pueda seguir ejecutando actividades presenciales de campo en su amplio territorio.
- Se hace necesario contar con un ambiente en la sede central donde se pueda almacenar sus materiales de trabajo (modulo, banners, materiales informativos, etc.), a fin de evitar sean llevados al almacén general de la Sunass (sede Materiales), donde se maltratan, deterioran y dificulta la disposición inmediata de los mismos.

- Realizar ajustes al sistema ContacTek con la finalidad de que permita el registro y seguimiento a las actividades a nivel no solo de distritos sino de sectores o zonas específicas.
- Trabajar la demanda de la población focalizada en mapas interactivos, a fin de conocer de manera gráfica dónde estamos teniendo mayores incidencias operativas, dónde estamos llegando y a qué distritos deberíamos dirigir nuestras acciones.
- Se deberá continuar trabajando en la consolidación de una percepción favorable en los usuarios sobre la institución, que se ha venido generando a través del programa ¡Participa, vecino!, el mismo que fomenta un acercamiento distinto, un encuentro más participativo, con los grupos de usuarios organizados, las empresas prestadoras y otras instituciones claves del sector (autoridades locales, regionales, y otras instancias públicas interesadas). Ello permitirá seguir visibilizando, con mayor claridad, los problemas recurrentes que no son atendidos oportunamente por los prestadores, pero también que la población usuaria reconozca las distintas responsabilidades, directas e indirectas, de los diferentes actores, autoridades e instituciones de su localidad.
- Continuar con la identificación de problemáticas que afecta a grupos vulnerable ubicados en zonas críticas, sean usuarios o no de los servicios, contando con la oportuna identificación por los colaboradores de las ODS y OAU, y contando así mismo con el compromiso y participación activa de los prestadores.
- Fortalecer la búsqueda de nuevos aliados estratégicos que permitan colaborar en la llegada del programa ¡Participa, vecino! a más usuarios y no usuarios, autoridades, instituciones directa o indirectamente relacionadas con los servicios de saneamiento, para lograr mayor atención en el tema, generar el interés e involucrarlos en el convencimiento de la necesidad de mejora de los servicios de saneamiento, de su sector o ciudad.
- Implementar los criterios de priorización para desarrollar el programa ¡Participa, vecino! en las zonas más vulnerables, que no tengan el servicio o cuyo abastecimiento sea menor a 6 horas; sean estos atendidos por un prestador urbano o rural.
- Se elaborará un calendario de sesiones para llevar las propuestas pendientes a sus respectivos consejos antes del término del presente año. Esto con el fin de que todas las ODS cumplan con su meta POI; sobre todo aquellas ODS que no cuentan con miembro de consejo de usuarios y sus metas relacionadas a propuestas dependen de su aprobación en sus consejos.
- Se llevarán a cabo las elecciones complementarias el año 2023 para cubrir los puestos vacantes de los miembros pertenecientes a universidades públicas y/o privadas; así como a asociaciones de consumidores.
- Se enviará un memorando a la OTI solicitando formalmente un cambio al aplicativo utilizado para las elecciones de consejos de usuarios con el fin de que, en el caso de Lima, se segmente por tipo de organización y no por región a diferencia de los otros consejos de usuarios macroregionales.

## 3.5 Dirección de Políticas y Normas (DPN)

### Cumplimiento de metas programadas: 92%

En el **cuadro 5** se observa que la DPN programó 12 Actividades Operativas las cuales 11 fueron ejecutadas al 100%, 1 AO no se ejecutó y 4 AO no programadas en el periodo se ejecutaron.

**Cuadro N° 5: Cumplimiento de metas físicas por actividad- DPN**

| | | | | Avance de Ejecución Fisica | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nro | Actividad Operativa ID | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. F | Ejec. F | %Ejec. Fís. Per |
| 1 | AOI00126703191 | PROYECTO NORMATIVO INICIAL EN EP | RESOLUCION | 2 | 3 | 100% |
| 2 | AOI00126703192 | PROYECTO NORMATIVO FINAL EN EP | NORMA APROBADA | 2 | 4 | 100% |
| 3 | AOI00126703193 | DIFUSIÓN NORMATIVA EN EP CON ENFOQUE INCLUSIVO | CHARLA | 2 | 4 | 100% |
| 4 | AOI00126703194 | APLICACIÓN DE EVALUACIÓN DE IMPACTO REGULATORIO | INFORME TECNICO | 1 | 1 | 100% |
| 5 | AOI00126703195 | ORGANIZAR Y REALIZAR EL CEU CON ESPECIALIZACIÓN EN REGULACIÓN DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO | PARTICIPANTE | 60 | 60 | 100% |
| 6 | AOI00126704563 | ANÁLISIS EX-ANTE DE LA CONVENIENCIA DE REGULAR | INFORME TECNICO | 2 | 3 | 100% |
| 7 | AOI00126704564 | DESARROLLO DEL PROYECTO NORMATIVO EN EP | INFORME TECNICO | 2 | 10 | 100% |
| 8 | AOI00126704565 | PLAN Y SEGUIMIENTO DE DESARROLLO NORMATIVO | INFORME TECNICO | 1 | 1 | 100% |
| 9 | AOI00126704566 | ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN | INFORME TECNICO | 1 | 2 | 100% |
| 10 | AOI00126704567 | ATENCIÓN DE CONSULTAS Y/O EMISIÓN DE OPINIONES TÉCNICAS SOBRE PROPUESTAS NORMATIVAS | INFORME TECNICO | 3 | 35 | 100% |
| 11 | AOI00126704568 | EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS REGULATORIOS Y REVISIÓN E INCORPORACIÓN DE AJUSTES A LA NORMATIVA DE ACUERDO A LAS NUEVAS FUNCIONES Y COMPETENCIAS ESTABLECIDAS EN LA LEY MARCO | INFORME TECNICO | 1 | - | 0% |
| 12 | AOI00126704569 | DESARROLLO DEL PROYECTO NORMATIVO DE ACUERDO A LAS NUEVAS FUNCIONES Y COMPETENCIAS ESTABLECIDAS EN LA LEY MARCO | INFORME TECNICO | - | 5 | |
| 13 | AOI00126704570 | PROYECTO NORMATIVO INICIAL DE ACUERDO A LAS NUEVAS FUNCIONES Y COMPETENCIAS ESTABLECIDAS EN LA LEY MARCO | RESOLUCION | - | 1 | |
| 14 | AOI00126704571 | PROYECTO NORMATIVO FINAL DE ACUERDO A LAS NUEVAS FUNCIONES Y COMPETENCIAS ESTABLECIDAS EN LA LEY MARCO | NORMA APROBADA | - | 3 | |
| 15 | AOI00126704572 | DIFUSIÓN NORMATIVA, DE ACUERDO A LAS NUEVAS FUNCIONES Y COMPETENCIAS ESTABLECIDAS EN LA LEY MARCO, CON ENFOQUE INCLUSIVO | CHARLA | - | 12 | |
| 16 | AOI00126706055 | ELABORACIÓN DE AGENDA TEMPRANA | INFORME TECNICO | 1 | 2 | 100% |
| Total general | | | | 78 | 146 | 92% |

**<u>Logros importantes obtenidas por la Dirección de Políticas y Normas - DPN en el I trimestre</u>:**

- ✓ Conducción en el proceso de aprobación y difusión de 3 normas aplicables al ámbito de Empresas Prestadoras, según el siguiente detalle:

  a. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 012-2022-SUNASS-CD, con fecha 2 de febrero, se aprobó la modificación de los artículos 76 y 77, así como el Anexo N° 7, del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD.

  b. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 013-2022-SUNASS-CD, con fecha 3 de febrero, se aprobó la Directiva para la Clasificación y Calificación de Terceros Fiscalizadores de la Sunass.

  c. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2022-SUNASS-CD, con fecha 3 de marzo, se aprobó la modificación de las disposiciones extraordinarias transitorias relacionadas con los servicios de

saneamiento derivados del Estado de Emergencia Nacional, aprobadas por Resolución de Consejo Directivo Nº 018-2020-SUNASS-CD.

- ✓ Conducción en el proceso de aprobación y difusión de 1 norma aplicable a las Pequeñas Ciudades, según el siguiente detalle:

  Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 023-2022-SUNASS-CD, con fecha 16 de marzo, se aprobó el reglamento de tarifas para los servicios de saneamiento que brindan las Unidades de Gestión Municipal en las Pequeñas Ciudades.

- ✓ Atención de 11 consultas y opiniones solicitadas por el poder legislativo y el poder ejecutivo sobre proyectos de ley.
- ✓ Organización y desarrollo del XV Curso de Extensión Universitaria en Regulación de Servicios de Saneamiento bajo modalidad virtual, del 15 de enero al 11 de febrero de 2022, para 60 estudiantes y egresados universitarios a nivel nacional de las carreras de Economía, Derecho e Ingeniería. Ello con la finalidad de brindarles conocimientos técnicos y prácticos relacionados a la organización, regulación y supervisión de los servicios de saneamiento.

- ✓ Vinculado al tema de la investigación, la elaboración del "Buen dato Sunass" a fin de simplificar y difundir la evidencia sobre diversos temas de los servicios de saneamiento y con el objetivo de contribuir a políticas más sólidas en el sector. Al respecto, en el primer trimestre del 2022, se realizaron 7 publicaciones. Asimismo, se elaboró un estudio de investigación titulado "Filtro de Hodrick-Prescott: Aplicación para la proyección de la demanda de agua" como parte de una serie de notas técnicas.

- ✓ Respecto al evento informativo virtual denominado "Hora DPN", durante el primer trimestre del 2022, se realizaron 4 exposiciones sobre temas relevantes para el sector saneamiento y 2 reportes de coyuntura económica.

- ✓ Se presentó el Plan y Seguimiento de Desarrollo Normativo, mediante el cual se identifica un conjunto de normas, aprobadas por la Sunass, que serán monitoreadas a fin de garantizar un nivel adecuado de cumplimiento y realizar, posteriormente, una evaluación ex-post para cuantificar el impacto esperado de las normas.

**Logros importantes obtenidas por la Dirección de Políticas y Normas - DPN en el II trimestre**

- ✓ Conducción en el proceso de aprobación y difusión de 1 norma aplicable al ámbito de Empresas Prestadoras, según el siguiente detalle:

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2022-SUNASS-CD, con fecha 16 de mayo, el Consejo Directivo aprueba la modificación del Reglamento General de Tarifa de los Servicios de Saneamiento brindados por Empresas Prestadoras.

- ✓ Conducción en el proceso de aprobación y difusión de 1 norma aplicable al ámbito rural, según el siguiente detalle:

  Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2022-SUNASS-CD, con fecha 23 de mayo, el Consejo Directivo aprueba el Reglamento de Reclamos de los Usuarios de las Organizaciones Comunales por la Prestación de los Servicios de Saneamiento en el Ámbito Rural.

- ✓ Atención de 13 consultas y opiniones solicitadas por el poder legislativo y el poder ejecutivo sobre proyectos de ley y marco normativo aprobado por la Sunass.
- ✓ Vinculado al tema de la investigación, la elaboración del "Buen dato Sunass" a fin de simplificar y difundir la evidencia sobre diversos temas de los servicios de saneamiento y con el objetivo de contribuir a políticas más sólidas en el sector. Al respecto, en el segundo trimestre del 2022, se realizaron 5 publicaciones.

- ✓ Respecto al evento informativo virtual denominado "Hora DPN", durante el primer trimestre del 2022, se realizaron 4 exposiciones sobre temas relevantes para el sector saneamiento y 2 reportes de coyuntura económica.

**Logros importantes obtenidas por la Dirección de Políticas y Normas - DPN en el III trimestre**

- ✓ Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNASS-CD, con fecha 19 de setiembre, el Consejo Directivo aprueba el Reglamento de reclamos de los usuarios de los prestadores de servicios en pequeñas ciudades.

- ✓ Con fecha 14 de julio, se emitieron los 3 primeros informes de Análisis de Impacto Regulatorio, aprobados por el Comité de Análisis de Impacto Regulatorio, en el marco de lo programado en la Agenda Temprana vinculados a: a) Las dificultades en el cierre de brecha de la micromedición por falta de instalación y mantenimiento operativo de medidores, b) Análisis sobre los principales aspectos en torno a la implementación del "Procedimiento de Autorización Excepcional" y c) La evaluación de alternativas de solución regulatorias y no regulatorias que contribuyan a incrementar la comercialización de los productos derivados de los sistemas de servicios de saneamiento.

- ✓ Con fecha 30 de setiembre, se presentó un informe vinculado a la aplicación de evaluación de impacto regulatorio en el cual se desarrolla la evaluación del efecto disuasivo de las multas en el sector saneamiento.

- ✓ Atención de 10 consultas y opiniones solicitadas por el poder legislativo y el poder ejecutivo sobre proyectos de ley y marco normativo aprobado por la SUNASS

- ✓ En lo que respecta al tema de investigación:

  a. Se elaboraron 4 publicaciones en el "Buen dato Sunass", a fin de simplificar y difundir la evidencia sobre diversos temas de los servicios de saneamiento y con el objetivo de contribuir a políticas más sólidas en el sector. Por otro lado, en el mes de julio.
  b. Se realizó 1 publicación conjunta con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), titulada *"Acceso al agua y COVID-19: un estudio de regresión discontinua para áreas periurbanas de Lima Metropolitana, Perú"*, bajo el cual se encontró que el acceso al agua se asoció a una reducción en la probabilidad de infección por COVID-19 y que no bastó con que un hogar estuviera conectado a la red, sino que además debía garantizarse una dotación mínima de consumo.
  c. En el mes de setiembre se elaboró un estudio de investigación titulado *"Análisis de competencia y mercado relevante"* como parte de una serie de notas técnicas, el cual tiene por objetivo revisar los conceptos básicos asociados al análisis de competencia y a la definición de mercado relevante; asimismo, se describen los criterios aplicados a su determinación para el caso peruano. Además, se presenta una aplicación práctica de las condiciones de competencia para el caso del Terminal Norte Multipropósito desarrollada por Ositran. Por último, se identifican las diversas aplicaciones que tendrá esta metodología en el análisis de competencia dentro del ámbito de Sunass, a fin de mejorar las políticas regulatorias en el sector.

- ✓ Respecto al evento informativo virtual denominado *"Hora SUNASS"*, la Dirección de Políticas y Normas realizó 6 exposiciones sobre temas relevantes para el sector saneamiento; en los cuales difundió 3 reportes de coyuntura económica durante el tercer trimestre del 2022.

- ✓ En el mes de setiembre, se llevó a cabo el curso de capacitación sobre el Reglamento General de Tarifa de los Servicios de Saneamiento, brindados por Empresas Prestadoras, en coordinación con Dirección de Regulación Tarifaria, la Dirección de Usuarios y la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional. El curso tuvo un total de 8 horas de duración.

**Problemas presentados y Medidas Correctivas tomadas para el cumplimiento de metas de la Dirección de Políticas y Normas – DPN. III Trimestre**

| PROBLEMAS PRESENTADOS | MEDIDAS CORRECTIVAS TOMADAS |
|---|---|
| Dadas las medidas y restricciones establecidas por el poder ejecutivo durante el Estado de Emergencia Nacional ante la | Para el logro de las difusiones sobre el marco normativo emitido en el ámbito de pequeñas ciudades, se llevaron a cabo |

| | |
|---|---|
| presencia de la Covid-19, la dirección se vio limitada a realizar visitas de campo a nivel nacional, en el ámbito de pequeñas ciudades, a fin de realizar difusiones sobre el marco normativo emitido en dicho ámbito. | talleres virtuales sincrónicos dirigidos al público objetivo (ODS, Anepssa, OTASS y MVSC) mediante herramientas digitales. |

**Medidas para la mejora continua adoptadas por la Dirección de Políticas y Normas - DPN. III Trimestre:**

Es relevante continuar con las acciones de monitoreo por lo cual se implementó una matriz de seguimiento transversal y cronológica de las actividades de la dirección planificadas para el transcurso del 2022 y 2023, incluyendo a los equipos responsables, el estado de ejecución, un sistema alerta y la vinculación con otras subactividades y metas.

Uso semanal de 2 herramientas implementadas por la dirección, con el apoyo de la Oficina de Tecnología de la Información, para el seguimiento de las metas del POI 2022: Project Web y Power BI.

### 3.6 Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (TRASS)

**Cumplimiento de metas programadas: 100%**

En el **cuadro 6** se observa que el TRASS programó 2 Actividades Operativas las cuales fueron ejecutadas al 100%.

**Cuadro N° 6: Cumplimiento de metas físicas por actividad- TRASS**

| | | | | Avance de Ejecución Fisica | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nro | Actividad Operativa ID | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. F | Ejec. F | %Ejec. Fís. Per |
| 1 | AOI00126701968 | IMPLEMENTACIÓN DE CONCILIACIONES PROMOVIDAS POR EL TRASS | CASOS RESUELTOS | 720 | 812 | 100% |
| 2 | AOI00126701969 | RESOLUCIÓN DE APELACIONES A CARGO DEL TRASS | APELACIONES RESUELTAS | 15,180 | 29,512 | 100% |
| Total general | | | | 15,900 | 30,324 | 100% |

**Logros importantes obtenidos por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos – TRASS I trimestre:**

**Metas de la Actividad "Resolución de Apelaciones a cargo del TRASS"**

- ✓ El TRASS viene cumpliendo su función dentro de la SUNASS, la cual consiste en atender y resolver los problemas suscitados entre la empresa prestadora y el usuario, que son materializados a través de un reclamo y elevados al TRASS a través del Recurso de Apelación.

- ✓ Si bien el año 2020 fue un año atípico que se caracterizó por la disminución en el ingreso de expedientes debido a las medidas adoptadas por el gobierno, y de la base de datos del TRASS se advirtió que durante los años 2021 y 2022 se reanude con el incremento progresivo de expedientes. Hasta el momento

se está restableciendo el ingreso de apelaciones como lo era antes de pandemia, llevando a que cada mes las cifras sean mayores; sin embargo, el personal del TRASS se caracteriza por su dedicación y compromiso con la institución; prueba de ello, son las cifras obtenidas año a año, que posibilitan que el TRASS se configure como un órgano eficiente y eficaz, lográndose (i) adecuar al nuevo contexto de trabajo remoto, (ii) adaptar a los sistemas digitales y; (iii) actualizar de acuerdo a las modificaciones normativas de orden administrativo.

- ✓ Por ello, como podemos advertir del cuadro de metas programadas y ejecutadas de apelaciones al I trimestre del año 2022, nos muestran las actividades programadas (4,560 apelaciones resueltas) y ejecutadas (9,684 apelaciones resueltas); lo que evidencia que la Actividad Operativa "Resolución de Apelaciones a cargo del TRASS" se ejecutó en un porcentaje mayor al 100%.

**Metas de la Actividad "Implementación de Conciliaciones promovidas por el TRASS"**

- ✓ Dentro de las actividades realizadas por el TRASS, se encuentran las audiencias de conciliación, las mismas que han permitido en muchos casos llegar a una solución armónica y pronta de los reclamos que llegan a la segunda instancia administrativa.

- ✓ Respecto a las conciliaciones podemos mencionar algunos de los beneficios que han logrado que esta actividad se convierta en permanente dentro de las funciones del TRASS:

  a) Oralidad, inmediatez y celeridad.
  b) Acercamiento con el usuario y las EPS, generando una mejor relación entre ellos y permitiendo en muchos casos llegar al origen del conflicto.
  c) Orientar a las EPS sobre los criterios de resolución.
  d) Dar a conocer el compromiso que tiene el TRASS y SUNASS con la ciudadanía.

- ✓ A pesar de que como consecuencia de la pandemia se tuvo que cambiar de modalidad de trabajo a ser únicamente las audiencias por la vía telefónica, la ejecución de las metas establecidas para las conciliaciones logró un avance durante el año 2021, asimismo para el I Trimestre del 2022 el TRASS continúa adaptándose a los nuevos procedimientos de trabajo remoto y de las audiencias de conciliación no presenciales programadas para dicho trimestre (240 conciliaciones promovidas por el TRASS). Por ello, se tiene un logro de las metas mayor al 100% del total de conciliaciones para el año 2021 (269 conciliaciones con acuerdo favorable a los usuarios).

**Logros importantes obtenidos por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos – TRASS II trimestre**

- ✓ Se atendió y resolvió los problemas suscitados entre las empresas prestadoras y los usuarios, que son materializados a través de un reclamo y elevados al TRASS a través del Recurso de Apelación, en el II trimestre se programaron (5,160 apelaciones) y se ejecutaron (9,164 apelaciones resueltas).

- ✓ Desde inicios de año y hasta el momento se está restableciendo el ingreso de los recursos de apelación como lo era antes de pandemia, incrementando progresivamente el ingreso de ellas al Tribunal; sin embargo, el personal del TRASS se caracteriza por su dedicación y compromiso con la institución; prueba de ello, son las cifras obtenidas año a año, que posibilitan que el TRASS se configure como un órgano eficiente y eficaz, lográndose (i) adecuar al nuevo contexto de trabajo remoto, (ii) adaptar a los sistemas digitales y; (iii) actualizar de acuerdo a las modificaciones normativas de orden administrativo.

- ✓ Las audiencias de conciliación han permitido en muchos casos llegar a una solución armónica y pronta de los reclamos que llegan a la segunda instancia administrativa.

- ✓ Los beneficios que han logrado que esta actividad se convierta en permanente dentro de las funciones del TRASS, son: a) Oralidad, inmediatez, celeridad, b) acercamiento con el usuario y las EPS, entre otros mencionados en el I trimestre.

- ✓ Las audiencias de conciliación se realizaron por vía telefónica; no obstante, ello, la ejecución de las metas establecidas para las conciliaciones ha venido desarrollándose de manera óptima y durante el 2022 el TRASS continúa adaptándose a los nuevos procedimientos de trabajo remoto y de las audiencias de conciliación no presenciales programadas para este trimestre (**240** conciliaciones programadas y 283 conciliaciones ejecutadas o promovidas por el TRASS con acuerdo favorable a los usuarios).

**Logros importantes obtenidos por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos – TRASS III trimestre**

**Metas de la Actividad "Resolución de Apelaciones a cargo del TRASS"**

- ✓ Durante el año 2022, se advierte un continuo incremento de los expedientes que ingresan al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (TRASS), presentándose un total de 29,491 expedientes de apelación.

- ✓ En el III trimestre del año 2022, las actividades programadas (5,460 apelaciones) y ejecutadas (10,664 apelaciones resueltas); lo que evidencia que la Actividad Operativa "Resolución de Apelaciones a cargo del TRASS" se ejecutó en un porcentaje mayor al 100%.

**Metas de la Actividad "Implementación de Conciliaciones promovidas por el TRASS"**

- ✓ La ejecución de las metas establecidas para las conciliaciones ha venido desarrollándose de manera óptima y para el 2022 el TRASS continúa adaptándose a los nuevos procedimientos de trabajo remoto y de las audiencias de conciliación no presenciales programadas para este trimestre (240 conciliaciones programadas y 260 conciliaciones ejecutadas o promovidas por el TRASS con acuerdo favorable a los usuarios). Por ello, se tiene un logro de las metas mayor al 100% del total de conciliaciones para este III trimestre del año 2022).

**Problemas presentados para el cumplimiento de las metas del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos – TRASS. III Trimestre:**

**AO: Resolución de Apelaciones a cargo del TRASS**

Los Recursos de Apelación elevados al TRASS en este tercer trimestre del año 2022, siguen incrementándose. Continúan las diversas materias de reclamo con casuística nueva, las cuales muchas de ellas tienen una mayor complejidad para definir los criterios de análisis o predictibilidad en los fallos y requieren un tiempo mayor para emitir el fallo; lo que ha generado un incremento significativo de casos para la tramitación de los expedientes en el TRASS.

**AO: Implementación de Conciliaciones Promovidas por el TRASS**

El TRASS realiza las audiencias de conciliación de manera no presencial, y el medio de intercambio de información son las llamadas telefónicas, si bien ha sido un mecanismo nuevo, no todos los usuarios y las EPS se adaptan de forma inmediata, es un progreso constante por ambas partes ya que contamos con un mayor uso de la tecnología.

Esta nueva modalidad de realización de audiencias de conciliación no necesariamente permite que se cumpliese de manera más rápida, en razón a que por ejemplo si bien el usuario ya no se acerca hasta las instalaciones de las EPS o del Tribunal, cada conciliación realizada vía telefónica tiene que ser grabada y subida al sistema, entre otras actividades que hacen más complejo dicho proceso.

**Medidas correctivas tomadas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos – TRASS, III Trimestre:**

**AO: Resolución de Apelaciones a cargo del TRASS**

- El personal se encuentra en constante capacitación de acuerdo con la nueva realidad con la que se viene trabajando, es decir vía trabajo remoto.
- La nueva modalidad de trabajo ha implicado la adaptación al análisis y revisión de los expedientes a través de medios tecnológicos, el personal ha invertido mayor tiempo en el despacho de los casos ya que son de mayor complejidad, ha utilizado más horas en el análisis de los expedientes, esto debido a problemas en la red de conexión (interna y externa).

**AO: Implementación de Conciliaciones Promovidas por el TRASS**

- Se invierte mayor tiempo en las conversaciones con los usuarios, quienes muestran cierta desconfianza a esta modalidad.

- Cabe resaltar que, para el presente año 2022, las audiencias de conciliación facilitan la solución de los reclamos en estos meses de la cuarentena (con casuística nueva), lo cual reafirma que esta es una vía que permite dar solución a reclamos cuya materia controvertida no se encuentra definida con precisión y esclarecer el motivo real del reclamo.

**Medidas para la mejora Continua.**

El TRASS ha seguido realizando acciones que permitan lograr una mejora continua en las actividades programadas de resolución de las apelaciones a cargo del TRASS, así como en la implementación de las acciones de conciliación promovidas por el TRASS; por lo que, sigue programando despachos y reuniones de Sala Plena de los casos complejos o en los que presenten vacíos legales; asimismo, el Colegiado sigue absolviendo las consultas y dudas de las ODS, a fin de que éstas puedan trasmitirlas a los usuarios y la EPS.

### 3.7 Dirección de Sanciones (DS):

**Cumplimiento de metas programadas: 100%**

En el **cuadro 7** se observa que la DS programó 7 Actividades Operativas las cuales todas fueron ejecutadas al 100%.

**Cuadro N° 7: Cumplimiento de metas físicas por actividad- DS**

| | | | | Avance de Ejecución Fisica | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nro | Actividad Operativa ID | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. F | Ejec. F | %Ejec. Fís. Per |
| 1 | AOI00126701974 | ELABORACIÓN Y ANÁLISIS DEL PROYECTO DE RESOLUCIÓN DEL PAS, PARA EL VISTO DE LA RESPONSABLE DE LA DIRECCIÓN DE SANCIONES, EN TEMAS DEL D.L. 1280. | RESOLUCION | 5 | 12 | 100% |
| 2 | AOI00126701975 | APROBACIÓN Y EMISIÓN DE LAS RESOLUCIONES DE DECISIÓN - PAS | RESOLUCION | 61 | 137 | 100% |
| 3 | AOI00126701976 | ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME DE DECISIÓN DEL PAS A EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME TECNICO | 56 | 125 | 100% |
| 4 | AOI00126702086 | ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME DE DECISIÓN DEL PAS EN TEMAS DEL D.L. 1280 | INFORME TECNICO | 5 | 12 | 100% |
| 5 | AOI00126702117 | ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB DEL REGISTRO DE SANCIONES DE LA SUNASS. | REPORTE | 9 | 9 | 100% |
| 6 | AOI00126703003 | EVALUACIÓN TÉCNICA Y/O LEGAL PARA ESTABLECER MEJORAS EN LA GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR | INFORME | 1 | 2 | 100% |
| 7 | AOI00126703004 | NOTIFICACIÓN DE INFORMES FINALES DE INSTRUCCIÓN Y RESOLUCIONES DE DECISIÓN A LOS ADMINISTRADOS. | CEDULAS DILIGENCIADAS | 118 | 274 | 100% |
| Total general | | | | 255 | 571 | 100% |

**<u>Logros importantes obtenidos por la Dirección de Sanciones – DS en el I trimestre</u>:**

- ✓ Contribuir con la mejora en la prestación de los servicios de saneamiento con la imposición de la sanción de forma oportuna e inmediata.

- ✓ En ese sentido, se señala los siguientes resultados durante el periodo señalado:

  a. Se ha emitido un total de 38 resoluciones que resuelven Procedimientos Administrativos Sancionadores (PAS) iniciados a Empresas Prestadoras.

b. Se ha emitido 4 resoluciones que resuelven PAS en temas de Buen Gobierno Corporativo (BGC).
c. Se ha procedido a sancionar a 29 Empresas Prestadoras.
d. Se ha removido de su cargo de Gerente General de la EPS Emsapa Yauli La Oroya S.R.L, al señor Aproniano Peña Tovar.
e. Se ha elaborado un total de 38 Informes de Decisión, los cuales analizan, evalúan y determinan la respectiva sanción a los administrados y, de ser el caso, la imposición de las medidas correctivas que dieran lugar.
f. A la fecha, el 87 % de las resoluciones impuestas en primera han sido consentidas por el administrado.
g. Se mantiene actualizado el Registro de Sanciones, el cual se encuentra en la página web de la SUNASS para disposición de las direcciones de línea y administrados. Dicho registro incluye los archivos en PDF de todos los actos administrativos consentidos o que hayan agotado la vía administrativa.
h. Actualización de la base de datos de las multas pagadas con el beneficio de pronto pago y coordinado con el área correspondiente para la cobranza coactiva en los casos que correspondan.
i. Se ha continuado con la sistematización los documentos de gestión internos de la DS referido a la gestión de cobranza de multas impuestas por la Gerencia General, los expedientes PAS en custodia y los procesos contenciosos administrativos, antes de la creación de la Dirección de Sanciones.
j. Se ha elaborado a la fecha, 76 cédulas de notificaciones electrónicas

✓ En el I trimestre año 2022 se ha visto reflejado una mejora sustancial del trabajo en la modalidad virtual, superando nuestras expectativas en un 100%, en los siguientes aspectos:

a. Dinamismo en la revisión de los expedientes PAS en formato digital.
b. La práctica en el uso de las herramientas digitales ha mejorado la performance del equipo, dado que se maximiza las horas trabajadas, eliminando las “horas muertas del tráfico”.
c. La entrada en vigencia de la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2022-SUNASS-CD que deroga, entre otros a artículo 12 de la Resolución N° 018-2020-SUNASS-CD, ha permitido dinamizar la evaluación sin contar con las declaraciones juradas con el porcentaje de recaudación remitidas por las EPS.

**Logros importantes obtenidos por la Dirección de Sanciones – DS en el II trimestre:**

En el II trimestre del año 2022, la DS, no presenta logros a resaltar, más allá del cumplimiento del 100% en sus AO asignadas.

**Logros importantes obtenidos por la Dirección de Sanciones – DS en el III trimestre:**

- ✓ Contribuir con la mejora en la prestación de los servicios de saneamiento con la imposición de la sanción de forma oportuna e inmediata, en ese sentido se señala los siguientes resultados durante el periodo señalado:

  a. Se ha emitido un total de 50 resoluciones que resuelven Procedimientos Administrativos Sancionadores (PAS) iniciados a Empresas Prestadoras y Unidad Ejecutora, siendo 3 resoluciones que resuelven PAS sobre medidas correctivas de Buen Gobierno Corporativo (BGC).
  b. Se notificaron 39 resoluciones de sanción a 24 Empresas Prestadoras y 1 Unidad Ejecutora y 11 PAS fueron materia de archivo.
  c. Se ha elaborado un total de 50 Informes de Decisión, los cuales analizan, evalúan y determinan de ser el caso, la respectiva sanción o el archivo a los administrados y, de ser el caso, la imposición de las medidas correctivas que dieran lugar.
  d. A la fecha, el 61 % de las resoluciones impuestas en primera han sido consentidas por el administrado, el 31% de resoluciones han sido impugnadas y a la fecha, el 8% de resoluciones notificadas se encuentran en plazo para impugnar.
  e. De las resoluciones impugnadas el 83% se encuentra en trámite, y el 17% fueron declarado infundadas, valorando la debida motivación de cada una de las resoluciones de sanción emitidas en primera instancia.
  f. Se mantiene actualizado el Registro de Sanciones, el cual se encuentra en la página web de la SUNASS para disposición de las direcciones de línea y administrados. Dicho registro incluye los archivos en PDF de todos los actos administrativos consentidos o que hayan agotado la vía administrativa.
  g. Actualización de la base de datos de las multas pagadas con el beneficio de pronto pago y coordinado con el área correspondiente para la cobranza coactiva en los casos que correspondan.
  h. Se ha continuado con la sistematización los documentos de gestión internos de la DS referido al criterio de aplicación: literal b) del artículo 34 del RGFS en las infracciones tipificadas en los numerales 29 y 30.
  i. Se ha elaborado a la fecha, 50 cédulas de notificación para el acompañamiento de las resoluciones de sanción.

- ✓ Se ha mantenido la mejora del trabajo en la modalidad virtual, debido a lo siguiente:
  a. Dinamismo en la revisión de los expedientes PAS en formato digital.

b. La práctica en el uso de las herramientas digitales ha mejorado la performance del equipo, dado que se maximiza las horas trabajadas, eliminando las "horas muertas del tráfico".
c. Suscripción de las adendas bajo esa modalidad.

**Problemas presentados y medidas que se tomaron a fin de alcanzar las metas en III trimestre.**

| PROBLEMAS PRESENTADOS | MEDIDAS CORRECTIVAS TOMADAS |
|---|---|
| Incremento sustancial de la cantidad de expedientes PAS origina que el personal de la DS trabaje más allá del horario de trabajo a fin de evitar la caducidad de los expedientes PAS. | Apoyo en presupuesto para poder contar con dos profesionales CAS en Ingeniería Sanitaria y en Derecho que se hagan responsables en la emisión de sus informes y que ello nos permita asegurar el cumplimiento de los objetivos, evitando la caducidad del PAS. |

**Medidas para la Mejora Continua adoptadas por la Dirección de Sanciones – DS III Trimestre:**

- Contar con un mayor presupuesto asignado y que continúe al 31.12.2022.
- Desarrollar sistemas informáticos que vinculen a todas las áreas y soporten archivos donde cualquier usuario interno pueda acceder para lectura y conocimiento, como existe en otras entidades.
- Mantenimiento del teletrabajo, tomando en cuenta los criterios de eficiencia en cuanto al cumplimiento de metas, además de los beneficios en cuanto al ahorro sustancial del presupuesto, el cual puede ser usado para contratar el personal que nos hace falta, dada la carga existente.

## 3.8 Oficina de Administración Financiera (OAF)

**Cumplimiento de metas programadas: 97%**

La OAF está compuesta por las unidades de Contabilidad, Tesorería, Abastecimiento, Recursos Humanos y Unidad de Gestión Documentaria.

En el **cuadro 8** se muestra la ejecución de metas por cada una de las unidades que componen la OAF; tal como se observa la UA presento una ejecución del 100% en sus 3 AO programadas; la UC presento una ejecución de 100% en su única AO programada; la UGD también presento una ejecución del 100% en su 4 AO programadas; la URH de sus 7AO programadas, 6 presentaron una ejecución de 100% y 1AO con avance parcial de 50%; la UT presento una ejecución del 100% en su única AO programada.

## Cuadro N° 8: Cumplimiento de metas físicas por actividad- OAF

| | | | | Avance de Ejecución Fisica | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nro | Actividad Operativa ID | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. F | Ejec. F | %Ejec. Fís. Per |
| OAF-UA | | | | | | |
| 1 | AOI00126704140 | GESTIÓN DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO DE SUNASS | PORCENTAJE | 2 | 2 | 100% |
| 2 | AOI00126704142 | GESTIÓN DE INVENTARIOS, ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN | ACCION | 9 | 9 | 100% |
| 3 | AOI00126704144 | GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES, MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA | ACCION | 9 | 9 | 100% |
| Total UA | | | | 20 | 20 | 100% |
| OAF-UC | | | | | | |
| 1 | AOI00126701877 | FORMULACIÓN, ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS | DOCUMENTO EMITIDO | 3 | 3 | 100% |
| Total UC | | | | 3 | 3 | 100% |
| OAF-UGD | | | | | | |
| 1 | AOI00126703989 | EFECTUAR DISTRIBUCIÓN Y ORDENAMIENTO DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS. | INFORME | 9 | 9 | 100% |
| 2 | AOI00126703999 | MANTENER EL REGISTRO DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL. | INFORME | 9 | 9 | 100% |
| 3 | AOI00126704022 | MANTENER LA ADMINISTRACIÓN DE LOS ARCHIVOS INSTITUCIONALES PLAN DE ARCHIVOS ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS | INFORME | 9 | 9 | 100% |
| 4 | AOI00126704025 | MANTENER LA EMISIÓN Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL | NOTIFICACION | 9 | 9 | 100% |
| Total UGD | | | | 36 | 36 | 100% |
| OAF-URH | | | | | | |
| 1 | AOI00126704574 | EJECUCIÓN DE ACCIONES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES PARA PERSONAL DE ODS | ACCION | 9 | 9 | 100% |
| 2 | AOI00126704575 | ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA AIRHSP Y EL DE PLANILLAS | INFORME | 9 | 9 | 100% |
| 3 | AOI00126704576 | EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DEL EMPLEO | INFORME | 9 | 9 | 100% |
| 4 | AOI00126704577 | ELABORACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PDP INSTITUCIONAL | INFORME | 9 | 9 | 100% |
| 5 | AOI00126704578 | EJECUCIÓN DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DEL RENDIMIENTO | INFORME | 9 | 9 | 100% |
| 6 | AOI00126704579 | EJECUCIÓN DE ACCIONES DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO ,BIENESTAR SOCIAL, CULTURA Y CLIMA LABORAL Y COMUNICACIÓN INTERNA | INFORME | 9 | 9 | 100% |
| 7 | AOI00126705987 | IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD OPERATIVA DE LA SUNASS | ACCION | 2 | 1 | 50% |
| Total UGD | | | | 56 | 55 | 93% |
| OAF-UT | | | | | | |
| 1 | AOI00126704638 | GESTIÓN DE ACCIONES DE FINANZAS Y TESORERÍA DE LA ENTIDAD CON EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE PAGOS E INGRESOS DE LA SUNASS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| Total UT | | | | 3 | 3 | 100% |
| Total general | | | | 118 | 117 | 97% |

### Unidad de Abastecimiento

### Logros importantes obtenidos por la Unidad de Abastecimiento - UA en el I trimestre:

- ✓ Se realizó el inventario de bienes muebles patrimoniales y su conciliación físico-contable, correspondiente al ejercicio 2021.
- ✓ Se gestionó coordinaciones sobre la realización de acondicionamientos en el local institucional ubicado en Av. Bernardo Monteagudo y Av. Materiales
- ✓ Se gestionó el traslado de materiales y bienes ubicados en el local de Av. Felix Dibós, con motivo de entrega de local por termino de contrato.
- ✓ Se convocó el 100% de los procedimientos incluidos en el PAC y programados en el I Trimestre.

### Logros importantes obtenidos por la Unidad de Abastecimiento - UA en el II trimestre:

- ✓ Se gestiono la contratación de acondicionamientos en las sedes de SUNASS, destacando lo siguiente: Acondicionamiento de oficina para trabajo colaborativo 'coworking' para el piso 3 del edificio sede central de la SUNASS (Proceso de Selección convocado); Servicio de mantenimiento de pintado de

la sede Felix Dibós; Servicio de acondicionamiento de sala de estar en el piso 12 del edificio sede central de la SUNASS, entre otros.

- ✓ Se realizo la subasta pública del vehículo COD 914 (03.05.22)
- ✓ Se convoco el 100% de los procedimientos incluidos en el PAC y programados en el II Trimestre.

**Logros importantes obtenidos por la Unidad de Abastecimiento - UA en el III trimestre:**

- ✓ Se gestiono la contratación de acondicionamientos en las sedes de Sunass, entre las cuales destacan las siguientes: Acondicionamiento de oficina para el piso 10 del edificio sede central de la SUNASS; Servicio de acondicionamiento de centro de monitoreo; Servicio de instalación de luminarias en los baños del edificio sede central; entre otros.
- ✓ Se convoco el 100% de los procedimientos incluidos en el PAC y programados en el III Trimestre.

**Problemas presentados y Medidas Correctivas tomadas para el cumplimiento de metas de la Unidad de Abastecimiento – UA III Trimestre:**

El estado de emergencia nacional por motivo de la propagación del COVID 19, afectó el cumplimiento de las actividades operativas durante el tercer trimestre; sin embargo, a través del trabajo remoto, mixto y presencial y con la implementación de protocolos de seguridad para minimizar los riesgos de contagios del COVID 19, se permitió la continuidad de las labores, para el desarrollo y el cumplimiento de metas.

**Medidas para la Mejora Continua adoptadas por la Unidad de Abastecimiento – UA en el III Trimestre:**

- Se viene realizando reuniones de coordinación sobre acondicionamiento del local ubicado en Av. Bernard Monteagudo, a fin de brindar espacios de trabajo bajo la perspectiva del coworking y teletrabajo. Esto impactara en la ejecución del POI de los siguientes trimestres.

- Se brinda asistencia técnica constante a las unidades usuarias, respecto de la atención de sus necesidades y su programación.

**Unidad de Tesorería**

**Logros importantes obtenidos por la Unidad de Tesorería - UT en el I trimestre:**

- ✓ Regularización de cargar la información en cuanto a la Declaración Jurada y constancia de pago bancario al sistema SAR WEB por parte de la EPS Mantaro y Huancayo correspondiente al periodo 2021. Asimismo, la gestión de cobranza dentro de la fecha programada.

- ✓ Expedientes recepcionados y girados en un plazo máximo de 2 días.

**Logros importantes obtenidos por la Unidad de Tesorería - UT en el II Trimestre:**

La Unidad de Tesorería, no precisa logros más allá del cumplimento de la AO.

**Logros importantes obtenidos por la Unidad de Tesorería - UT en el III Trimestre:**

- ✓ A la fecha la UT de la SUNASS viene alcanzando el 94% en atención de los expedientes para giro establecidos dentro del plazo máximo permitido de 02 días hábiles, permitiendo así que la Institución pueda cumplir con sus obligaciones.
- ✓ La UT viene autorizando la aprobación de los Compromisos por cajas chicas, gastos bancarios y otros, realizados en el Sistema de Administración Financiera – SIAF, permitiendo de esta manera incrementar el nivel de seguridad en las operaciones de autorización y registro en SIAF.

**Problemas presentados y Medidas Correctivas tomadas para el cumplimiento de metas de la Unidad de Tesorería - UT III trimestre:**

| PROBLEMAS PRESENTADOS | MEDIDAS CORRECTIVAS TOMADAS |
|---|---|
| La EPS Grau, mantiene a la fecha una deuda del proceso concursal con la SUNASS.<br>El cambio de Gerente general de la EPS Grau S.A. ocasiona problemas en el pago de la deuda del proceso concursal y el pago aporte por regulación según cronograma establecido. | A fin de continuar con los pagos según cronograma establecido con la EPS Grau S.A. por el proceso concursal y el pago del APR de los meses de Julio, agosto y setiembre, se realizaron las siguientes actividades:<br>• Establecer comunicación constante por diferentes medios (correo, llamadas telefónicas, mensaje por WhatsApp) con el Gerente de administración y finanzas, tesorera y contador de la EPS Grau S.A.<br>• Se viene realizando reuniones continuas con Maggui Carbajal, y Erika Cucho, Asistentes en Finanzas de la UT, y el Ejecutor Coactivo del BN a fin de impulsar acciones de cobro e informar sobre el estado del pago de la deuda regular y en proceso concursal de la EPS Grau S.A. |
| Durante la última semana del mes de setiembre se presentaron problemas con el MEF para la trasmisión, aprobación y firma de los giros realizados en el Sistema de administración y Finanzas - SIAF | Se realizó coordinaciones con el personal de la UT se organizaron equipos de trabajo para evaluar y atender las obligaciones de giro y pago urgentes, tales como, viáticos y encargos a personal de SUNASS, y otros, considerando los horarios comunicados por el MEF. |

**Medidas para la Mejora Continua adoptadas por la Unidad de Tesorería - UT al III trimestre:**

- ✓ En el marco de la Gestión del Rendimiento 2022 de la Sunass, en coordinación con la URH, y SERVIR, la Unidad de Tesorería implementó las Etapa de Planeamiento (Prioridades anuales de gestión de la UT, Metas, Indicadores / Productos, Valor Meta, Peso, Evidencias y Plazos) y Seguimiento.
- ✓ El proceso de Gestión de Rendimiento nos está permitiendo identificar las áreas de mejora e introducir los ajustes pertinentes y oportunos, a fin de optimizar los resultados de las siguientes tres metas priorizadas de la UT, alineadas al logro de los objetivos y metas institucionales:

    a. Gestión eficiente de la Fase de Girado del Gasto en el Sistema de Administración Financiera del Sector Público – SIAF-SP para el pago de las obligaciones a personal, proveedores, caja chica, entre otros, en el marco de la normativa vigente.

    b. Gestión eficiente de registro del Ingreso Determinado e Ingreso Recaudado de los aportes por regulación y de los ingresos por reversiones menores de gastos (viáticos) en el Sistema Integrado de Administración Financiera SIAF-SP y de la gestión de recaudación de los Aportes por Regulación de las Empresas Prestadoras de los Servicios de Saneamiento.

    c. Gestión eficiente de cobranzas coactivas de multas impuestas a las Empresas prestadoras de servicios de saneamiento, provenientes del procedimiento administrativo sancionador

**Unidad de Contabilidad:**

**Logros importantes obtenidos por la Unidad de Contabilidad – UC al III trimestre:**

- ✓ En el I Trimestre, se presentó la Información Financiera y Presupuestaria Anual 2021 mediante Oficio N° 069-2022-SUNASS-PE enviado el 15 de marzo del 2022.

- ✓ En el II Trimestre, se logró presentar la Información Financiera y Presupuestaria del Primer Trimestre 2022 mediante Oficio N° 235-2022-SUNASS-GG enviado el 31 de mayo del 2022.

- ✓ En el III Trimestre se logró presentar la Información Financiera y Presupuestaria del Primer Semestre 2022 mediante Oficio N° 412-2022-SUNASS-GG enviado el 15 de agosto del 2022.

**Problemas presentados y Medidas Correctivas tomadas para el cumplimiento de metas de la Unidad de Contabilidad – UC III Trimestre:**

| PROBLEMAS PRESENTADOS | MEDIDAS CORRECTIVAS TOMADAS |
|---|---|
| Implementación de aprobación de registros devengados mediante la web. | Constante comunicación con el sectorista del MEF, el equipo de OTI y capacitaciones. |

**Medidas para la Mejora Continua adoptadas por la Unidad de Contabilidad – UC en el I y II Trimestre:**

Capacitación sobre el uso del SIGA MEF, y las nuevas disposiciones Normativas que emite el Ente Rector DGCP-MEF, para su correcta aplicación, desarrollo y conocimiento del personal de la U.C.

**Unidad de Gestión Documentaria:**

**Logros importantes obtenidos por la Unidad de Gestión Documentaria –UGD – en el I trimestre:**

- ✓ Se realizaron un total de 20,945 notificaciones, de acuerdo al siguiente detalle: i) 4,208 notificaciones realizadas de manera presencial (a través de servicio de mensajería contratada), ii) 6,500 notificaciones realizadas mediante correo electrónico (dirigido a usuarios de servicios de saneamiento) y 10,237 notificaciones realizadas a través de sistema de casillas electrónicas (dirigido a empresas prestadoras de servicios).

- ✓ Se logró: la i) Organización de 140 metros lineales de documentos de los archivos de gestión, descongestionando los espacios, ii) Descripción en inventarios de registro de 140 metros lineales de documentos, iii) Atención de 29 servicios de préstamo de archivos a las unidades de organización de la Sunass y iv) La contratación de un tercero, para mantener el ordenamiento de los documentos en el archivo central.

- ✓ Se efectuó la distribución y ordenamiento de documentos administrativos, como: i) Indexación de 206 cargos de notificación local 2021, ii) Indexación de 1044 cargos de notificación nacional 2021, iii) Ordenamiento de 157 resoluciones de Gerencia General del año 2019 y v) Actualización de cargos de notificación en el Sistema de Trámite Documentario.

**Logros importantes obtenidos por la Unidad de Gestión Documentaria –UGD – en el II trimestre:**

- ✓ Se ha realizado un total de 25,370 notificaciones, de acuerdo con el siguiente detalle: i) 4,442 notificaciones realizadas de manera presencial (a través de servicio de mensajería contratada), ii) 6,542 notificaciones realizadas mediante correo electrónico (dirigido a usuarios de servicios de saneamiento) y iii) 14,386 notificaciones realizadas a través de sistema de casillas electrónicas (dirigido a empresas prestadoras de servicios).

- ✓ Se logró: i) Transferencia de veinticinco (25) metros lineales de documentos de los archivos de gestión, hacia el archivo central, logrando el descongestionando los espacios, ii) Elaboración del Cronograma de Transferencia para el año 2023, iii) Actividades de supervisión de archivos de la entidad y iv) Atención de 124 solicitudes de préstamo de archivos a las unidades de organización de la SUNASS.

- ✓ Se realizó: i) Cargos de notificación actualizados en el sistema de trámite documentario, ii) Ordenamiento de documentos emitidos en orden correlativo y iii) Indexación de cargos de notificación con destino nacional

**Logros importantes obtenidos por la Unidad de Gestión Documentaria –UGD – en el III trimestre**

- ✓ Se ha realizado un total de 32,238 notificaciones (consistentes en Resoluciones, Oficios, Cartas y paquetería), de acuerdo al siguiente detalle: i) 4,679 notificaciones realizadas de manera presencial (a través de servicio de mensajería contratado y auxiliar motorizado de la Sunass), ii) 8,108 notificaciones realizadas mediante correo electrónico u otros medios digitales (dirigido a usuarios de servicios de saneamiento y otras instituciones públicas y privadas) y iii) 19,451 notificaciones realizadas a través de sistema de casillas electrónicas de la Sunass (dirigido a usuarios de servicios de saneamiento y empresas prestadoras de servicios).
- ✓ Se aprobaron 37 solicitudes de registro de alta (credenciales de acceso) a personas naturales y jurídicas.
- ✓ Organización y conservación de 262.11 metros lineales de documentos.
- ✓ Obtención de Resolución de aprobación del AGN de la primera eliminación de documentos de la entidad.
- ✓ Adjudicación de dos procesos para el mejoramiento y modernización del archivo institucional: Servicio de procesamiento técnico y acondicionamiento para la disposición física de los documentos del Archivo Central.
- ✓ Coordinación con el 30% de las unidades de organización de la Sunass, respecto a la transferencia de documentos, logrando la descongestión de sus archivos de gestión.
- ✓ Elaboración del Diagnostico Situacional de Archivos de las Oficinas Desconcentradas de Servicios (ODS).
- ✓ Equipamiento del Archivo Central con escáneres, equipos de cómputo e impresora funcional que facilita el avance de los trabajos internos del personal
- ✓ Atención de 71 solicitudes de préstamo de archivos a las unidades de organización de la Sunass.
- ✓ Se logro mantener el registro de documentos en el sistema de gestión documental
    a. Un total de 4,801 documentos registrados y derivados a las unidades de organización, durante el mes de julio 2022.
    b. Un total de 5,183 documentos registrados y derivados a las unidades de organización, durante el mes de agosto 2022.

c. Un total de 5,639 documentos registrados y derivados a las unidades de organización, durante el mes de setiembre 2022.
d. Control del registro de documentos ingresados a través de la Mesa de Partes Virtual y Presencial, realizado con un 98% de eficiencia.
e. Aprobación de modificación a la Directiva de Mesa de Partes de la Sunass.
f. Ejecución de actividades sin incidencia alguna en la sede central y ODS.

- ✓ Se efectuó la distribución y ordenamiento de documentos administrativos, destacando lo siguiente:
  a. Cargos de notificación actualizados en el sistema de trámite documentario.
  b. Ordenamiento de documentos emitidos en orden correlativo.
  c. Indexación de cargos de notificación con destino nacional.

**Problemas presentados y Medidas Correctivas tomadas para el cumplimiento de metas de Unidad de Gestión Documentaria –UGD - al III trimestre:**

No se informó sobre problemas presentados.

**Medidas para la Mejora Continúa adoptadas por la Unidad de Gestión Documentaria –UGD – III Trimestre:**

Seguimiento y medición de los logros obtenidos en las actividades operativas de la UGD para la pertinencia de contratación de servicios adicionales, en razón al incremento de cantidades de documentos a notificar.

**Unidad de Recursos Humanos**

**Logros importantes obtenidos por la Unidad de Recursos Humanos – URH en el I trimestre:**

- ✓ Se concluyó satisfactoriamente con la etapa de evaluación en Gestión de Rendimiento, cumpliendo el Cronograma establecido y obteniendo un resultado de buen rendimiento para 51 evaluados.
- ✓ Se cumplió en el tiempo indicado y solicitado la convocatoria de 15 procesos de selección de personal, 2 procesos CAP, 11 procesos CAS y 2 practicantes.
- ✓ Se elaboró de manera satisfactoria y dentro del plazo el nuevo Plan de Desarrollo de Personas versión 2022.
- ✓ Se ha fortalecido el servicio de medicina ocupacional a través de planes y lineamientos internos en la unidad con los servicios contratados de medicina ocupacional y enfermería.
- ✓ Se elaboró y aprobó de manera satisfactoria el nuevo Reglamento Interno de Servidores Civiles-RIS de la entidad
- ✓ Se inicia de manera sistémica el proceso para la gestión del rendimiento 2022 y se expone el cronograma y acciones a seguir en el proceso ante la

Presidenta encargada, Directores y jefes, consiguiendo el compromiso de ellos y del Gerente General.

- ✓ Se elabora una nueva directiva como Lineamientos para la prevención y sanción de los actos de nepotismos en la Sunass, con la finalidad de realizar un control y la debida diligencia tanto con el personal que ingresa como los activos.

**Logros importantes obtenidos por la Unidad de Recursos Humanos – URH en el II Trimestre:**

- ✓ Puesta en marcha del plan piloto para el inicio progresivo del Teletrabajo el 8 de agosto.
- ✓ Se viene desarrollando satisfactoriamente con la participación de todo el personal involucrado las etapas de la Gestión de Rendimiento, cumpliendo así con el Cronograma establecido.
- ✓ Se logró gestionar ante el MEF de manera oportuna la creación de 64 códigos temporales para su continuidad hasta setiembre 2022.
- ✓ Se ha fortalecido el servicio de medicina ocupacional a través de planes y lineamientos internos en la unidad con los servicios contratados de medicina ocupacional y enfermería.

**Logros importantes obtenidos por la Unidad de Recursos Humanos – URH en el III Trimestre:**

- ✓ Se dio inicio en el mes de julio y agosto las acciones preliminares para la realización de los exámenes médicos ocupacionales para el personal de la sede central como primer grupo.
- ✓ En agosto sin requerir mayor presupuesto se implementó el teletrabajo con 5 primeras unidades de organización.
- ✓ Se viene desarrollando satisfactoriamente con la participación de todo el personal involucrado las etapas de la Gestión de Rendimiento, cumpliendo así con el Cronograma establecido en el mes de julio, agosto y setiembre.
- ✓ Se logró gestionar ante el MEF de manera oportuna la creación de 64 códigos temporales para su continuidad hasta diciembre 2022.
- ✓ Se ha fortalecido el servicio de medicina ocupacional a través de planes y lineamientos internos en la unidad con los servicios contratados de medicina ocupacional y enfermería.
- ✓ Se ha creado el registro para contratación de un médico ocupacional, siendo el primer profesional en medicina que ingresará a la entidad.
- ✓ Se actualizo de manera integral la directiva sobre posibles actos de corrupción y se aprobó el programa de integridad pública 2022.

**Problemas presentados y Medidas Correctivas tomadas para el cumplimiento de metas de la Unidad de Recursos Humanos – URH III Trimestre:**

| PROBLEMAS PRESENTADOS | MEDIDAS CORRECTIVAS TOMADAS |
|---|---|
| Demasiada solicitudes y procesos para cumplir para temas del sistema de gestión de antisoborno y calidad enviados por UM. | En proceso de acciones de mejora y coordinación. |

**Medidas para la Mejora Continua adoptadas por la Unidad de Recursos Humanos – URH III Trimestre:**

- Asignar presupuesto adicional para fortalecer el servicio de medicina ocupacional en la unidad y otorgar mayores recursos para el cumplimento de las capacitaciones programadas para el PDP 2022.

- Iniciar con el procedimiento para el tránsito a la Ley del Servicio Civil.

## 3.9 Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPPM)

### Cumplimiento de metas programadas: 100%

La OPPM está compuesta por las unidades de Modernización y Planeamiento y Presupuesto.

En el **cuadro 9** se muestra la ejecución de metas por cada Unidad Orgánica de las OPPM; la OPPM como oficina tiene a su cargo AO vinculadas con cooperación internacional, igualdad de genero e inversiones, para ello programo 11 AO las cuales fueron ejecutadas al 100%; la UPP programo 9 AO las cuales fueron ejecutadas al 100%; la UM programo 7 AO las cuales también fueron ejecutas al 100%.

**Cuadro N° 9: Cumplimiento de metas físicas por actividad- OPPM**

| | | | | Avance de Ejecución Fisica | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nro | Actividad Operativa ID | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. F | Ejec. F | %Ejec. Fís. Per |
| OPPM | | | | | | |
| 1 | AOI00126704096 | REALIZACIÓN DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO PARA LA IGUALDAD DE GÉNERO. | ACTA | 4 | 4 | 100% |
| 2 | AOI00126704097 | FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN | INFORME | 9 | 21 | 100% |
| 3 | AOI00126704591 | GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE OPPM | REPORTE | 9 | 9 | 100% |
| 4 | AOI00126705973 | ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PORTAFOLIO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL | DOCUMENTO | - | - | |
| 5 | AOI00126705974 | GESTIÓN DE PROYECTOS DE CONVENIOS, ACUERDOS, MEMORÁNDUMS DE ENTENDIMIENTO, PROTOCOLOS DE ACUERDO INTERINSTITUCIONALES Y ADENDAS. | DOCUMENTO | 4 | 6 | 100% |
| 6 | AOI00126705975 | REALIZACIÓN DE SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN DE CONVENIOS, ACUERDOS, MEMORÁNDUMS DE ENTENDIMIENTO, PROTOCOLOS DE ACUERDO INTERINSTITUCIONALES SUSCRITOS Y ADENDAS. | INFORME | 3 | 5 | 100% |
| 7 | AOI00126705976 | REALIZACIÓN DE SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DE PROGRAMAS, PROYECTOS, ACTIVIDADES Y/O INICIATIVAS CON APOYO DE LA COOPERACIÓN | ACCION | 3 | 7 | 100% |
| 8 | AOI00126705977 | GESTIÓN DE LA REPRESENTACIÓN DE SUNASS EN ESPACIOS PRESENCIALES Y/O VIRTUALES, INTERNACIONALES O NACIONALES, VINCULADOS A LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL. | ACCION | 25 | 234 | 100% |
| 9 | AOI00126705978 | ORGANIZACIÓN DE TALLERES/SEMINARIOS Y/O CONFERENCIAS VIRTUALES O PRESENCIALES EN TEMAS VINCULADOS A COOPERACIÓN INTERNACIONAL | ACCION | 2 | 2 | 100% |
| 10 | AOI00126705979 | REALIZACIÓN ENCUENTROS CON COOPERANTES INTERNACIONALES | EVENTOS | - | - | |
| 11 | AOI00126705980 | ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CATÁLOGO DE OFERTAS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DE LA SUNASS | CATALOGO | 1 | 1 | 100% |
| Total OPPM | | | | 60 | 289 | 100% |

| Nro | Actividad Operativa ID | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Avance de Ejecución Fisica | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Prog. F | Ejec. F | %Ejec. Fís. Per |
| OPPM-UPP | | | | | | |
| 1 | AOI00126704582 | FORMULACIÓN DE PLANES (POI MULTIANUAL, POI CONSISTENTE CON EL PIA, PEI) | DOCUMENTO | 17 | 17 | 100% |
| 2 | AOI00126704583 | REALIZACIÓN DEL SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN MENSUAL DEL POI | DOCUMENTO | 18 | 18 | 100% |
| 3 | AOI00126704584 | EVALUACIÓN DE PLANES (POI Y PEI) | DOCUMENTO | 4 | 4 | 100% |
| 4 | AOI00126704585 | REALIZACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA DE LOS PLANES | DOCUMENTO | 16 | 22 | 100% |
| 5 | AOI00126704586 | GESTIÓN DE FORMULACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN MULTIANUAL PRESUPUESTARIA | DOCUMENTO | 21 | 21 | 100% |
| 6 | AOI00126704587 | GESTIÓN DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL | DOCUMENTO | 3,310 | 3,439 | 100% |
| 7 | AOI00126704588 | REALIZACIÓN DEL SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL | DOCUMENTO | 52 | 52 | 100% |
| 8 | AOI00126704589 | EVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL | DOCUMENTO | 13 | 13 | 100% |
| 9 | AOI00126704590 | ELABORACIÓN DE LA MEMORIA INSTITUCIONAL | DOCUMENTO | 2 | 2 | 100% |
| Total OPPM-UPP | | | | 3,453 | 3,588 | 100% |
| OPPM-UM | | | | | | |
| 1 | AOI00126702808 | MANTENER LA NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL SECTOR PÚBLICO | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 2 | AOI00126702809 | IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMAS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL: ISO 31000: 2018 Y CARTA DE SERVICIO | DOCUMENTO | 3 | 3 | 100% |
| 3 | AOI00126702812 | CONOCIMIENTO Y DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO | DOCUMENTO | 4 | 7 | 100% |
| 4 | AOI00126703761 | ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | DOCUMENTO | 38 | 43 | 100% |
| 5 | AOI00126703769 | MEDICIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS | DOCUMENTO | 4 | 5 | 100% |
| 6 | AOI00126703776 | ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN INTERNA | REPORTE | 1 | 1 | 100% |
| 7 | AOI00126704630 | MANTENER SISTEMAS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL: ISO 9001:2015, ISO 37001: 2016 E ISO 27001:2014 | DOCUMENTO | 2 | 2 | 100% |
| Total OPP-UM | | | | 53 | 62 | 100% |
| Total general | | | | 3,566 | 3,939 | 100% |

## Unidad de Planeamiento y Presupuesto

### Logros importantes obtenidos por la Unidad de Planeamiento y Presupuesto - UPP al I Trimestre:

- ✓ Se elaboró la primera y segunda modificación del POI 2022.
- ✓ Se elaboró el informe de evaluación del POI 2021 al IV Trimestre.
- ✓ Por otra parte, se realizó acompañamientos y asistencia técnica a las ODS en cuanto a la modificación y seguimiento del POI en el aplicativo CEPLAN.
- ✓ Se logró incorporar 1,793,098 millones correspondiente al saldo de balance. Se efectuó el seguimiento a la ejecución presupuestal de manera semanal.

### Logros importantes obtenidos por la Unidad de Planeamiento y Presupuesto - UPP al II Trimestre

- ✓ Se elaboró la tercera modificación del POI 2022.
- ✓ Se elaboró el POI Multianual 2023-2025
- ✓ Se elaboró el PEI para el periodo 2025 ampliado
- ✓ Se logro incorporar S/ 5 458 346 millones correspondiente a: i) incorporación de mayores ingresos públicos provenientes del saldo de balance del año 2021, por la suma de S/ 2 806 731 y ii) la incorporación de S/ 2 651 615, para el financiamiento de activos no financieros.

**Logros importantes obtenidos por la Unidad de Planeamiento y Presupuesto - UPP al III Trimestre**

- ✓ Se elaboró la cuarta modificación del POI 2022.
- ✓ Se logro incorporar el uso se autoriza el uso de Recursos Ordinarios por S/ 55 462 566, esto es, S/ 2 587 054 más a los S/ 52 875 512 de gasto máximo.

**Unidad de Modernización**

**Logros importantes obtenidos por la Unidad de Modernización - UM en el I trimestre:**

- ✓ **AO.04.06.01 - Conducir y evaluar la implementación de la gestión por procesos.**

La SUNASS, continuando con la implementación de la gestión por procesos, de conformidad con la Norma Técnica N° 001-2018-SGP , realizó la caracterización de 18 procesos de los niveles 0, 1, 2, 3 y 4 de los procesos contenidos en el Mapa de Procesos de la entidad, versión 2 , logrando identificar el objetivo, el responsable, las actividades, los recursos, los proveedores y clientes/usuarios por cada proceso; así como la interacción entre ellos, contribuyendo así con el cumplimiento de los objetivos institucionales, según detalle:

| N° | Nivel del Proceso | Nombre del Procesos |
|---|---|---|
| 1 | N4 | Auditoría Interna |
| 2 | N3 | Control de Salidas o Productos No Conformes – segunda versión |
| 3 | N1 | Atención del Libro de Reclamaciones, segunda versión |
| 4 | N2 | Administración de los Sistemas de Gestión |
| 5 | N3 | Evaluación de Desempeño |
| 6 | N2 | Asistencia Técnica en GRD y ACC - Implementación |
| 7 | N2 | Emisión de autorización Excepcional a las municipalidades para la prestación de los servicios de saneamiento en pequeñas ciudades |
| 8 | N2 | Modernización Institucional |
| 9 | N1 | Asistencia técnica en procesos regulatorios |
| 10 | N2 | Asistencia Técnica para la implementación de la metodología para el cálculo del valor de la cuota familiar – versión 2 |
| 11 | N1 | Despacho de Documentos – versión 2 |
| 12 | N2 | Atención de Eventos y Debilidades de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones – versión 2 |
| 13 | N2 | Respaldo y Restauración de la Información – versión 2 |
| 14 | N0 | Gestión para determinar las Áreas de Prestación |
| 15 | N1 | Caracterización de los prestadores de servicios |
| 16 | N1 | Análisis de Vínculos, Oportunidades y Delimitación de Unidades de Proceso |
| 17 | N1 | Elaboración de la propuesta de determinación de área de prestación de servicios |

| N° | Nivel del Proceso | Nombre del Procesos |
|---|---|---|
| 18 | N1 | Aprobación y difusión del área de prestación de servicios |

✓ **AO.04.06.01 -Medir, evaluar y mejorar el desempeño de los procesos**

Se ha mejorado 2 procesos de nivel 0, según detalle:

a. Se mejoró el Proceso de Gestión de Comunicaciones e Imagen Institucional (Administración del Portal Web Institucional), a través de las mejoras realizadas a la Página Web Institucional.
b. Se mejoró el Proceso de Gestión Directiva, a través de la implementación de 2 formatos que facilitarán el registro de información aplicable al SIG: i) GDI-MAS-FM025 Matriz de Comprensión de la SUNASS y su Contexto y ii) GDI-MAS-FM026 Matriz de Partes Interesadas y sus Requisitos.

✓ **AO.04.08.01-Realizar acciones para continuar con la implementación del sistema de gestión del conocimiento y del sistema de control interno.**

La Sunass, en el marco de la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG, aprobada con Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG y modificatorias, ha cumplido con presentar a la CGR, a través del aplicativo informático, los siguientes documentos:

a. Reporte del Plan de Acción Anual 2021 - II Semestre
b. Reporte de Evaluación Anual de la Implementación del SCI 2022.
c. Plan de Acción Anual – Medidas de Remediación
d. Plan de Acción Anual – Medidas de Control

**<u>Logros importantes obtenidos por la Unidad de Modernización - UM en el II trimestre</u>:**

✓ **AO.04.06.01 -Elaborar y actualizar fichas de caracterización de procesos**

La SUNASS, continuando con la implementación de la gestión por procesos, de conformidad con la Norma Técnica N° 001-2018-SGP [2], realizó la caracterización de 10 procesos de los niveles 1, 2, 3 de los procesos contenidos en el Mapa de Procesos de la entidad, versión 2[3], logrando identificar el objetivo, el responsable, las actividades, los recursos, los proveedores y clientes/usuarios por cada proceso; así como la interacción entre ellos, contribuyendo así con el cumplimiento de los objetivos institucionales, según detalle:

[2] Aprobada con RSGP N° 006-2018-PCM/SGP
[3] Aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 042-2020-SUNASS-GG

| N° | Nivel del Proceso | Nombre del Procesos |
|---|---|---|
| 1 | N3 | Programación, aprobación, modificación, seguimiento y evaluación del Plan Operativo Institucional (POI) |
| 2 | N3 | Formulación, aprobación, modificación seguimiento y evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI) |
| 3 | N1 | Orientación al usuario |
| 4 | N2 | Asistencia Técnica en MRSE – Diseño (versión 2) |
| 5 | N2 | Asistencia Técnica en MRSE – Implementación (versión 2) |
| 6 | N1 | Modernización y Administración de los Sistemas de Gestión |
| 7 | N3 | No Conformidades y Acciones Correctivas para la Mejora del Sistema de Gestión |
| 8 | N2 | Contrataciones mayores a 8UIT relacionadas a la Ley 30225 (versión 3) |
| 9 | N2 | Recaudación de los pagos de los aportes por regulación de las empresas prestadoras (versión 3) |
| 10 | N2 | Recepción de documentos externos (versión 2) |

- ✓ **AO.04.06.01 -Medir, evaluar y mejorar el desempeño de los procesos**

Se mejoraron 02 procesos de nivel 0, según detalle:

a. Se mejoró el Proceso de Gestión Administrativa y Financiera, a través de la modificación de los indicadores de los procesos de "Contrataciones iguales e inferiores a 8UIT" y "Contrataciones bajo acuerdo marco".
b. Se mejoró el Proceso de Gestión Directiva, a través de la integración de los objetivos de los Sistemas de Gestión de Calidad, Antisoborno y Seguridad de la Información en el Sistema Integrado de Gestión

- ✓ **AO.04.06.02-Elaborar, actualizar o revisar documentos de gestión interna**

Se remitió a la OPPM el reporte semestral de elaboración y actualización de documentos de gestión interna a cargo de la UM, mediante cual se pone de conocimiento la elaboración y actualización de 10 formatos, la ampliación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad Institucional y la actualización del Manual del Sistema Integrado de Gestión.

- ✓ **AO.04.08.01-Implementar sistemas de gestión institucional: ISO 31000: 2018 y Carta de Servicio**

Se elaboró la Metodología Integral de Gestión de Riesgos de la SUNASS, la cual permitirá gestionar bajo un mismo enfoque los riesgos de los sistemas de gestión de calidad, antisoborno, seguridad de la información, control interno, entre otros sistemas de la entidad.

- ✓ **AO.04.08.01-Mantener sistemas de gestión institucional: ISO 9001:2015, ISO 37001: 2016 e ISO 27001:2014**

Se realizó la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad Institucional con personal de la Sunass, del 31 de mayo al 02 de junio de 2022. (Informe de Auditoría Interna N° 001-2022, de fecha 07/06/2022)

**Logros importantes obtenidos por la Unidad de Modernización - UM en el III trimestre:**

- ✓ AO.04.06.01 - Elaborar y actualizar fichas de caracterización de procesos.
  La SUNASS, en el marco de la implementación de la gestión por procesos, de conformidad con la Norma Técnica N° 001-2018-SGP[4], ha realizado la caracterización de 15 procesos de los niveles 0, 1, 2 y 3 contenidos en el Mapa de Procesos de la entidad versión 3[5], lográndose la identificación de los siguientes elementos relevantes: el objetivo, el dueño/a de proceso, las actividades a ejecutar, los recursos necesarios para su ejecución, sus proveedores y clientes/usuarios; así como, la interacción entre ellos, contribuyendo con el cumplimiento de los objetivos institucionales. Los procesos caracterizados son:

| N° | Nivel del Proceso | Nombre del Procesos |
|---|---|---|
| 1 | N3 | Formulación, aprobación, modificación y seguimiento del PAC |
| 2 | N1 | Conducción de la fase decisora del PAS (versión 2) |
| 3 | N2 | Contrataciones iguales o inferiores a 8 UIT (versión 3) |
| 4 | N1 | Gestión del empleo (versión 2) |
| 5 | N1 | Gestión de la capacitación (versión 2) |
| 6 | N1 | Gestión de las relaciones humanas y sociales (versión 2) |
| 7 | N2 | Comunicación interna (versión 2) |
| 8 | N2 | Asistencia Técnica en MRSE – Diseño (versión 3) |
| 9 | N2 | Asistencia Técnica en MRSE – Implementación (versión 3) |
| 10 | N2 | Atención de requerimientos de existencias (versión 2) |
| 11 | N0 | Gestión de Fiscalización (versión 2) |
| 12 | N1 | Fiscalización de la prestación y gestión de los servicios (versión 2) |
| 13 | N2 | Fiscalización de la prestación y gestión de los servicios a cargo de EP |
| 14 | N2 | Selección del personal (versión 3) |
| 15 | N2 | Inducción (versión 3) |

- ✓ **AO.04.06.01 -Medir, evaluar y mejorar el desempeño de los procesos.**

  Se ha mejorado el proceso de Gestión Directiva (Planificación de objetivos) a través del establecimiento de criterios y plazos para la atención de solicitudes de cambios en los planes de acción para el logro de los objetivos de la calidad, de acuerdo con la recomendación de auditoría interna.

- ✓ **AO.04.08.01-Mantener sistemas de gestión institucional: ISO 9001:2015, ISO 37001: 2016 e ISO 27001:2014.**

  Se realizó la auditoría externa de primer seguimiento con ampliación de alcance del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional (O/S N° 557-2022), del 21 y 22 de julio.

[4] Aprobada con RSGP N° 006-2018-PCM/SGP.
[5] Aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 037-2021-SUNASS-GG.

- ✓ **AO.04.08.01-Implementar sistemas de gestión institucional: ISO 31000: 2018 y Carta de Servicio.**

  Se presento el informe final del Sistema de Gestión de Riesgos Institucional (O/S N° 325-2022) que incluye las actividades, resultados, conclusiones y recomendaciones de los talleres aplicativos desarrollados sobre la metodología del mencionado sistema de gestión.

  Se presentó el informe de diagnóstico para la implementación de la Carta de Servicio de la Sunass en el proceso de Orientación al Usuario (O/S N° 705-2022), el cual contiene las brechas existentes entre los requisitos de la norma UNE 93200:2008 y lo implementado por la Sunass en el Sistema Integrado de Gestión y aspectos propios de la ejecución de los procesos involucrados en la carta de servicio.

- ✓ **AO.04.08.01-Acciones para el fortalecimiento del sistema de gestión del conocimiento y del sistema de control interno.**
  Se concluyo el servicio de consultoría para diseñar y aplicar un modelo para el desarrollo de la gestión del conocimiento en la Sunass, el cual fue ejecutado por la empresa PIRKA, con relación al proceso de asistencia técnica en la Metodología de Cuota Familiar.

  El modelo desarrollado por esta consultoría comprende tres etapas: 1) Identificar conocimiento crítico, 2) Compartir (registrar y almacenar) y 3) Evaluar (medición de resultados), el cual puede ser replicado para otros procesos que se prioricen en la institución.

  Asimismo, como parte del servicio, se elaboraron algunas herramientas para la continuidad del modelo de Gestión del Conocimiento en la Sunass; estas son:

  a. Matriz de conocimiento para adaptar el conocimiento,
  b. Matriz de acciones para convertir el conocimiento implícito en explícito,
  c. Matriz de indicadores y
  d. Mapa del conocimiento del proceso.

**Problemas presentados y Medidas Correctivas tomadas para el cumplimiento de metas de la Unidad de Modernización - UM al III trimestre:**

| PROBLEMAS PRESENTADOS | MEDIDAS CORRECTIVAS TOMADAS |
|---|---|
| • Demora en la remisión de información a la Unidad de Modernización por parte de las unidades de organización de la SUNASS. | • Se realizó acompañamiento en la elaboración de la información (caracterizaciones, procedimientos, entre otros) a ser remitida a la Unidad de Modernización. |
| • Dificultad para programar reuniones con el personal de las unidades de organización para la caracterización de los procesos de la entidad debido a la poca disponibilidad de tiempo de estos. | • Se programaron las reuniones con el personal de las unidades de organización con anticipación y en coordinación permanente. Se plantearon fechas alternas en caso de incumplimiento de alguna reunión programada. |

**Medidas para la Mejora Continua adoptadas por la Unidad de Modernización al III trimestre:**

- Ejecución de talleres de sensibilización respecto a la gestión por procesos, con énfasis en la mejora de procesos.
- Ejecución de talleres de sensibilización respecto a la importancia de la medición y análisis de los indicadores establecidos en los procesos.
- Ejecución de talleres de sensibilización respecto al mantenimiento de los sistemas de gestión implementados y de los sistemas de gestión que se encuentran en proceso de implementación durante el 2022.

**Cooperación Internacional**

**Logros importantes obtenidos por Cooperación Internacional en el I trimestre:**

✓ El 22.02.2022 se suscribió un convenio con el Instituto Coreano de Seguridad Ambiental.

✓ El 11.03.2022 se suscribió la Adenda al Acuerdo Interinstitucional relativo al "Programa de Apoyo al Fortalecimiento del Sector Agua y Saneamiento (A&S) en el Perú".

✓ Se presentaron informes de cumplimiento de intervenciones del año 2021, con los siguientes Cooperantes Internacionales:

a. Proyecto de infraestructura natural para la Seguridad Hídrica
b. Water for People.
c. Embajada de Israel.
d. Cooperación Suiza – SECO.
e. Helvetas.
f. Cooperación Alemana – GIZ
g. Euroclima

h. Alliance for Water Stewarship

- ✓ Se identificó las fortalezas e iniciativas de asistencia técnica que ofrecen las direcciones de línea de la SUNASS que se alinean a las políticas públicas y al desarrollo sostenible, y son las siguientes:

a. DAP - Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos Hídricos "MERESE-H".
b. DAP - Metodología para la fijación del valor de la cuota familiar por la prestación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales.
c. DAP - Metodología para determinar el Área de la Prestación.
d. DPN - Marco normativo para la regulación de los servicios de saneamiento en el ámbito rural y pequeñas ciudades.
e. DRT - Procedimientos y herramientas de regulación tarifaria en el ámbito urbano.
f. DS - Análisis y determinación de sanciones en los servicios públicos de agua potable y saneamiento de Perú, de acuerdo al sistema regulatorio peruano.
g. DU - Valoración de los servicios de saneamiento.
h. OCII - Estrategias de comunicación y difusión sobre agua y saneamiento.
i. DF - Gestión de la información en agua y saneamiento.

**Logros importantes obtenidos por Cooperación Internacional en el II Trimestre:**

- ✓ 06.05.2022, se suscribió el convenio de Cooperación Interinstitucional con la Dirección Regional de Educación, Cultura, Ciencia, Tecnología y Deporte del Gobierno Regional de Pasco (DRE Pasco), con la finalidad de establecer acciones para la implementación del Programa Educativo "Aprendiendo a Usar Responsablemente el Agua Potable" en las instituciones educativas públicas y privadas de educación básica de la región Pasco.

- ✓ 04.07.2022, se suscribió la Adenda N° 1 al Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional con HELVETAS, prorrogando la vigencia del Convenio Marco hasta el 27 de junio de 2025 (tres años) y agregar la cláusula de plan de trabajo, a fin de poder alcanzar sus objetivos.

- ✓ Se realizó el seguimiento a las intervenciones ejecutadas con fondos de la cooperación internacional no reembolsable, con los siguientes Cooperantes Internacionales:

a. AWS – Alliance for Water Stewardship
b. ANA – Autoridad Nacional del Agua
c. SENAMHI – Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú
d. KESI – Instituto Coreano de Seguridad Ambiental
e. ONG E,A&S – Energía, Ambiente y Sostenibilidad

f. GORESAM – Gobierno Regional de San Martin
g. UNMSM – Universidad Nacional Mayor de San Marcos – FE
h. WFP – Water for People

- ✓ Se presentaron ante la APCI, 9 iniciativas para actualización del catálogo de Oferta de Cooperación Internacional:

a. DAP - Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos Hídricos "MERESE-H".
b. DAP - Metodología para la fijación del valor de la cuota familiar por la prestación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales
c. DAP - Metodología para determinar el Área de la Prestación
d. DPN - Marco normativo para la regulación de los servicios de saneamiento en el ámbito rural y pequeñas ciudades.
e. DRT - Procedimientos y herramientas de regulación tarifaria en el ámbito urbano.
f. DS - Análisis y determinación de sanciones en los servicios públicos de agua potable y saneamiento de Perú, de acuerdo al sistema regulatorio peruano.
g. DU - Valoración de los servicios de saneamiento.
h. OCII - Estrategias de comunicación y difusión sobre agua y saneamiento.
i. DF - Gestión de la información en agua y saneamiento

**Logros importantes obtenidos por Cooperación Internacional en el III Trimestre:**

- ✓ En el tercer trimestre del año 2022, la Cooperación Internacional ha realizado diversas gestiones para la elaboración de los acuerdos interinstitucionales solicitados por las unidades orgánicas de la SUNASS y ODS, convenios aprobados y suscritos:
  a. Adenda N.° 1 al Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento y Care Perú.
  b. Modificación N.° 1 al Memorando de Entendimiento entre la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento y Alliance For Water Stewardship.

- ✓ Se realizó el seguimiento a las intervenciones ejecutadas con fondos de la cooperación internacional no reembolsable, consultando a las UO el reporte de información para el seguimiento de planes de trabajo en el marco de convenios y MOUs suscritos.

- ✓ La CI preparó toda la información correspondiente al registro de convenios y al avance de los planes de trabajo según lo informado por cada una de las direcciones y se incorporó en la matriz de migración para la herramienta de convenios.

Asimismo, se remitió la matriz a la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) para que proceda a la migración de la nueva herramienta de convenios.

- ✓ La publicación por parte de la Agencia Peruana de Cooperación internacional (APCI) de la oferta presentada para su Catálogo de Oferta Peruana de Cooperación Técnica Internacional:
  "MERESE-H como política pública para la conservación de las fuentes de agua desde el servicio de agua potable", en el capítulo de Agua, Saneamiento y Recursos Hídricos".
- ✓ Se apoyó invitando a los cooperantes internacionales a la participación del presidente ejecutivo de la SUNNAS en la presentación de la Agenda Regulatoria 2022-2027 con los representantes de los Consejos de usuarios Norte, Centro, Sur, Oriente y Lima.
- ✓ Se apoyó invitando a los cooperantes internacionales al evento "Benchmarking Regulatorio de empresas prestadoras 2022", organizado por la DF.
- ✓ El presidente ejecutivo participó en la sesión sobre "Mejores prácticas en la regulación del sector agua potable y saneamiento básico en el ámbito rural y pequeñas ciudades", organizado por SIWI en el marco de la Semana Mundial del Agua: Agua "Ver lo que no se ve: el valor del agua".
- ✓ Se participó en el espacio de diálogo de la "Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico de Colombia", experiencia sobre la promoción de una cultura de valoración de los servicios de saneamiento en "Café del Mundo", en el cual participó el Presidente Ejecutivo y una representante de la Dirección de Usuarios.
- ✓ Se logró una identificación de 30 espacios de participación virtual en el mes de julio, 26 en el mes de agosto y 33 en el mes de setiembre del 2022, dando un total de 89 espacios identificados.
- ✓ APCI – Agencia Peruana de Cooperación Internacional, Seminarios con China:
  a. "Seminario de Experiencia de Desarrollo y "La Franja y La Ruta" de China para Perú".
  b. "Seminario para el personal administrativo de nivel medio-alto de los principales medios de comunicación de los países hispanohablantes de América Latina".
- ✓ Se realizo Seguimiento de los principales a programas, proyectos, actividades y/o iniciativas con apoyo de la Cooperación Internacional:
  a. ALLIANCE FOR WATER STEWARDSHIP – AWS: Seguimiento a la gestión para la Membresía de SUNASS en AWS. Una vez lograda la membresía, se gestionó con la URH para que se comunique a todo el personal y de esta forma puedan acceder a los beneficios de ésta.

  b. BANCO MUNDIAL - PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN CON LA UE 003 DEL OTASS: Se realizaron gestiones y seguimiento permanente respecto a las actividades contempladas en el Programa:

1. Actividad N.°1 (OTI): "Sistema de información integrado entre prestadores urbanos y rurales incluyendo sistema de información de contabilidad regulatoria".
2. Actividad N.°2 (DAP / DRT): "Mejoramiento del Modelo Regulatorio del Sector Saneamiento, incluyendo los estudios tarifarios, sistema de subsidios y la incidencia del cambio climático"
3. Actividad N°4 (DPN): "Marco normativo para viabilizar la comercialización de los productos derivados de los servicios de saneamiento".

- ✓ Se preparó una ayuda memoria sobre el estatus de las actividades, lo cual fue remitido a la Alta Dirección para participar en la Misión Híbrida convocada por el Banco Mundial, contando con la participación de la Presidencia Ejecutiva y el Director de Regulación Tarifaria de forma presencial y los equipos técnicos y Cooperación Internacional de forma virtual. Asimismo, se coordinó con las direcciones a cargo de cada una de las actividades para que para que participen en esta misión.

- ✓ El estatus de estas actividades se comunica permanentemente al Comité de Gerencia.

a. GIZ - PROYECTO DE COOPERACIÓN TRIANGULAR HONDURAS – PERÚ: Se recibió la comunicación por parte de la APCI informando la aprobación e inicio de implementación del "Proyecto triangular Perú-Honduras-Alemania para el fortalecimiento de la regulación que promueva la mejora de los servicios de agua potable y saneamiento", a ser financiado por el Fondo Regional de Cooperación Triangular con socios de América Latina y el Caribe, del Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) de la República Federal de Alemania. Asimismo, se iniciaron coordinaciones con las partes involucradas (AHPSAS, ERSAPS, GIZ y SUNASS) para programar el inicio de las actividades.

b. GIZ/PROAGUA – MISIÓN TÉCNICA A SUIZA: La CI realizó las coordinaciones para la participación de dos profesionales de la DF en la Misión Técnica a Suiza para los siguientes temas:
   1. Introducción a la regulación, planificación, monitoreo y desafíos actuales del suministro de agua en Suiza, a nivel nacional, cantonal y municipal;
   2. Visita a proyectos demostrativos sobre seguridad del abastecimiento del agua y gestión de aguas subterráneas, e introducción a nuevas tecnologías;
   3. Fomentar contactos entre entidades de Perú y Suiza en el sector del agua;
   4. Intercambio de experiencias sobre seguridad del abastecimiento del agua y gestión de aguas subterráneas en Suiza y Perú.

c. KESI: Se organizó una reunión con el equipo de DPN, CI y KESi a fin de efectuar el seguimiento al Plan de Trabajo elaborado en el marco del MOU.

d. PROYECTO DE INFRAESTRUCTURA NATURAL PARA LA SEGURIDAD HÍDRICA – PINSH: Asistencia a las Plataformas Técnicas del PINSH y se coordinó con otras direcciones para que asistan según el tema de agenda.

e. PROGRAMA DE APOYO A LA REFORMA DE LOS SERVICIOS DE AGUA EN EL PERÚ – SECOSAN DE LA COOPERACIÓN SUIZA: Participación en las reuniones del Comité de Selección y Grupo de Trabajo del Fondo de Asistencia Técnica, así como participación en el "Taller de aprendizajes y lecciones relevantes sobre el diseño, estructura de gobernanza y gestión de SECOSAN" y se dio el seguimiento respecto a los avances de la implementación de las iniciativas aprobadas lideradas por SUNASS:

1. Estrategia de Reducción de Riesgos y Fortalecimiento de la Capacidad de Respuesta y Resiliencia Financiera de las EPS ante eventos catastróficos (DAP).
2. Elaboración de manuales metodológicos que faciliten la optimización del plan de inversiones y medidas de mejora de las empresas prestadoras, acorde con el nuevo Reglamento General de Tarifas (DRT).
3. Diseño e implementación de una plataforma tecnológica de servicios digitales que atienda los reclamos de primera y segunda instancia que colocan los usuarios ante las EPS (TRASS).

✓ Asimismo, el estatus de estas actividades se comunica permanentemente al Comité de Gerencia.

a. PEACE CORPS: Se gestionaron reuniones con Peace Corps para coordinar los alcances de su apoyo y futuras intervenciones. Asimismo, se logró la participación de DAP y DRT en la presentación de Peace Corps, en la que dio a conocer su forma de trabajo y los programas "Cuerpo de Paz Responde" y "Agua, Saneamiento e Higiene", a fin de evaluar las solicitudes de apoyo.

b. WATER FOR PEOPLE: Seguimiento a las actividades realizadas y coordinaciones para el desarrollo de las actividades en el marco del Plan de trabajo suscrito entre ambas entidades: Capacitaciones, Talleres, Seminarios Web, apoyo en la elaboración de guías y reglamentos, entre otros. Asimismo, se absolvieron consultas de algunas direcciones.

**Problemas presentados y Medidas Correctivas tomadas para el cumplimiento de metas de Cooperación Internacional en el III Trimestre.**

| PROBLEMAS PRESENTADOS | MEDIDAS CORRECTIVAS TOMADAS |
|---|---|
| Continuidad de Estado de Emergencia por el COVID 19. | En vista de la continuación del estado de emergencia sanitaria mundial y la coyuntura del teletrabajo, la Cooperación Internacional de la SUNASS se encuentra tomando medidas para mejorar la calidad en las gestiones con referencia a las actividades de la SUNASS con los Aliados Internacionales. Asimismo, se encuentra realizando mejoras continuas dentro del equipo de CI para el correcto desenvolvimiento del mismo y así ofrecer un rendimiento más efectivo y eficiente. |
| Carga laboral | Se contrató a un consultor para el apoyo en la siguiente actividad operativa: Realización de Seguimiento de la Ejecución de Programas, Proyectos, Actividades y/o Iniciativas con Apoyo de la Cooperación, lo que nos ha permitido avanzar con el análisis del estado situacional de Water for People, KESi, AWS. |

**Medidas para la Mejora Continua adoptadas por Cooperación Internacional en el III trimestre:**

- Continuar con el trabajo virtual, el cual permite mayor eficiencia en la celebración de reuniones con cooperantes y aliados de la Cooperación Internacional, así como aprovechar mejor el tiempo.
- Se requiere agilizar las comunicaciones con la Alta Dirección, a fin de concretar agendas para las reuniones con diversos aliados y obtener respuestas oportunas que nos faciliten una mejor coordinación.
- Participar de las capacitaciones que ofrece la URH a fin de fortalecer los conocimientos del equipo de CI.

## 3.10 Oficina de Tecnología de la Información (OTI)

### Cumplimiento de metas programadas: 100%

En el **cuadro Nro. 10** se observa que la OTI programó 4 actividad operativa las cuales fueron ejecutadas al 100%.

**Cuadro N° 10: Cumplimiento de metas físicas por actividad- OTI**

| | | | | Avance de Ejecución Física | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nro | Actividad Operativa ID | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. F | Ejec. F | %Ejec. Fís. Per |
| 1 | AOI00126704643 | MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS DE LAS TIC | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 2 | AOI00126704644 | ATENCIÓN DE MESA DE AYUDA | ATENCION | 2,399 | 6,205 | 100% |
| 3 | AOI00126704645 | GESTIÓN DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA, Y SEGURIDAD INFORMÁTICA. | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 4 | AOI00126704647 | DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOLUCIONES DE TI | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| Total general | | | | 2,402 | 6,208 | 100% |

**Logros importantes obtenidos por la Oficina de Tecnología de la Información al I trimestre:**

- ✓ Se ha implementado una plataforma de casilla electrónica de acuerdo con el reglamento de la SUNASS, actualmente ya se tienen 40 EPS inscritas.

- ✓ Se ha mejorado el sistema web que inicialmente manejaba un indicador para cloro residual y al cual se le han añadido los siguientes indicadores: PH, temperatura, corriente alterna, corriente continua y flujo de agua).

- ✓ Se han adquirido dispositivos "docking stations" para una mejor utilización de los equipos portátiles (laptops) asignado a los colaboradores para el contexto del trabajo en cualquiera de las modalidades: remoto, mixto o presencial.

- ✓ Participación en el proceso de certificación de la NTP ISO/IEC 27001:2014 Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.

**Logros importantes obtenidos por la Oficina de Tecnología de la Información en el II Trimestre:**

- ✓ Se culminaron exitosamente diversos proyectos que optimizaron las actividades de los colaboradores, así como establecieron herramientas para interacción con los ciudadanos y las entidades en su ámbito, los cuales se detallan a continuación:

  a. Sistema de registro de PTAR
  b. Sistema de registro de Interrupciones v2
  c. Adecuación del sistema web ATM
  d. Portal de Información de la Sunass
  e. Solución para el seguimiento de Proyectos
  f. Mejoras al Sistema de seguimiento de convenios
  g. Programa educativo
  h. Sistema de monitoreo de calidad del agua
  i. Implementación de la casilla electrónica para personas naturales/jurídicas/administrado.
  j. Sistema demo de captura y reportes de información de Dataloggers

- ✓ Se ha priorizado aseguramiento de la infraestructura institucional a través del servicio de resguardo de cintas que almacenan el respaldo periódico que se tiene de los servidores en cumplimiento de la ISO 9001.

- ✓ Se ha contratado el servicio de mantenimiento y soporte de Netapp el cual asegura la continuidad de la infraestructura física 24 x 7 de los servidores.

**Logros importantes obtenidos por la Oficina de Tecnología de la Información en el III Trimestre**

- ✓ Se realizo la inserción de 15,374 registros a la BD del ContacTek. Las fuentes de datos originales son archivos en formato Excel del 2015 al 2019 con una estructura de datos en una versión inicial de 27 variables. Para el 2019 al 2021 se utilizó el "Sistema de Registro de Actividades - SRA" para la ingesta de datos, los cuales fueron descargados en Excel con una versión 2.0 de estructura de datos que considera 60 variables. Toda la información se consolido y estructuro al esquema del ContacTek el cual considera 107 variables, también, se realizó una limpieza de datos, se estandarizo valores, se normalizaron campos específicos, se coordinó con el DBA de la aplicación ContacTek para su inserción de los datos, validación y contabilización.

- ✓ Se elaboro un DashBoard que reporta diariamente los datos de, "Monitoreo de Atención a Solicitudes Congresales", "Monitoreo de Atención a las Recomendaciones de los informes de OCI", "Monitoreo de Atención a Requerimientos de Información del SNC", "Monitoreo de Requerimiento el Ministerio Público", "Monitoreo del PAD". Los datos son actualizados de forma manual con la herramienta Microsoft List almacenado en SharePoint y consumidos por la herramienta de inteligencia de negocios Power BI Pro. El resultado final es un DashBoard ejecutivo para Gerencia General.

- ✓ Se realizo una (1) capacitación de Microsoft Teams para ciento cincuenta y seis (156) colaboradores de las ODS al nivel nacional, con la finalidad de mostrar las funcionalidades de la aplicación, el uso colaborativo en oficina y su impacto de forma positiva en la productividad laboral en beneficio de los colaboradores de la SUNASS y otros actores de saneamiento.

- ✓ Se contrato la Empresa VISION IT SAC, mediante la orden de servicio 287-2022, para desarrollar una aplicación integrando las herramientas de Microsoft 365. La aplicación ayudara en la gestión de los procesos menores a 8 UIT, centralizando la información en un mismo contenedor, ya sea, datos estructurados que se ingesta en la aplicación y los documentos que se generan durante todo el proceso adquisición.

- ✓ Se informo a las unidades orgánicas sobre el nivel de uso de las herramientas de Microsoft 365 por los colaboradores de la SUNASS, con el fin de impulsar la usabilidad de las herramientas y la mejora continua en el trabajo colaborativo en la SUNASS. Se finalizo con un Workshop informativo a nivel institucional del uso y beneficio de las herramientas de Microsoft 365.

- ✓ Se crearon tres (3) equipo de trabajo en Teams para el trabajo colaborativo con personal de la SUNASS y terceros. Se asistió en, el diseño de los esquemas de trabajo, asignación de roles y conectividad con otros usuarios. Un ejemplo claro de colaboración es el convenio triangular Perú - Honduras - Alemania.

- ✓ Se elaboro un DashBoard que reporta diariamente los datos que se generan en las treinta y seis (36) estaciones de monitoreo de la localidad de San Martin. Los datos generados por las estaciones se almacenan en un servicio que ofrece la empresa JS Industrial SAC, que seguidamente es consumida por la herramienta de inteligencia de negocios Power BI Pro. Este trabajo se replicará a nivel nacional.
- ✓ Se adquirió 350 Docking para ser entregadas a los colaboradores de SUNASS. Este equipo permite utilizar varios periféricos con los que no cuenta originalmente la laptop a fin de poder usar monitores, mouse entre otros.

- ✓ Se contrato a la empresa IRON MOUNTAIN S.A., mediante la orden de servicio 200-202, para el resguardo de cintas. En las cintas se almacenan todos los backups de los servidores de la institución. En cumplimiento del Sistema de gestión de calidad, ISO 9001, con el que cuenta la institución.

- ✓ El 18 de mayo del presente, se otorgó la buena pro de la Adjudicación simplificada N° 002-2022-SUNASS-2-Procedimiento electrónico para la contratación del servicio de renovación de soporte de servidor storage NETAPP. Este servicio incluye el soporte 24 por 7 del servidor storage de la institución. Este servidor es crítico para la continuidad operativa, ya que en él se almacenan todos los servidores de la institución.

- ✓ Se puede resaltar la culminación exitosa de diversos proyectos:

  a. Proyecto: Firma Digital con Codigo QR en el SISTRAM
     1. Área usuaria: Dirección de Fiscalización
     2. Fecha de implementación: 25/08/2022
     3. Alcance: Esta herramienta En el marco del Gobierno Digital se ha Desarrollado en el Sistema de Tramite Documentario SISTRAM, la funcionalidad de Firma Digital con Código QR, para atender requerimientos de Seguridad, Validación de Documentos Firmados Digitalmente,con el fin de poder Convalidar estos documentos a través de un LINK y de la Tecnología QR.

  b. Proyecto: Publicación del rol de consultas y reportes - Sistema de Monitoreo Rural
     1. Usuario: Dirección de Fiscalización
     2. Fecha fin: 13/07/2022
     3. Alcance: Desarrollar las páginas de consulta pública de datos de fiscalizaciones, fichas de recopilación, coordinación con ATM, verificaciones y reporte de indicadores del sistema de monitoreo rural y urbano distinto a EPS.

  c. Proyecto: Simulador web de servicios de saneamiento - Mejoras al Entregable 1
     1. Usuario: Dirección de Fiscalización
     2. Fecha fin: 15/08/2022

3. Alcance: Se realizó una serie de ajustes a la versión 1 del simulador web de facturación para el ciudadano, entre ellas: actualización de la identidad visual, agregar textos de ayuda, implementación de la funcionalidad de consumos promedios e incorporar mensajes de ayuda en infografías.

**Problemas presentados y medidas correctivas tomadas para el cumplimiento de metas de Oficina de Tecnologías de la información en el III Trimestre.**

No indica problemas presentados

## 3.11 Oficina de Asesoría Jurídica (OAJ)

**Cumplimiento de metas programadas: 100%**

En el **cuadro Nro. 11** se observa que la OAJ programó 6 Actividades Operativas las cuales fueron ejecutadas al 100%.

**Cuadro N° 11: Cumplimiento de metas físicas por actividad- OAJ**

| | | | | Avance de Ejecución Fisica | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nro | Actividad Operativa ID | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. F | Ejec. F | %Ejec. Fís. Per |
| 1 | AOI00126702988 | REALIZACIÓN DE ASESORÍA EN EL MARCO DE LAS NUEVAS FUNCIONES DE LA SUNASS | ASESORIA TECNICA | 382 | 611 | 100% |
| 2 | AOI00126702989 | REALIZACIÓN DE ASESORÍAS EN TEMAS ADMINISTRATIVOS | ASESORIA TECNICA | 148 | 263 | 100% |
| 3 | AOI00126702990 | REALIZACIÓN DE ASESORÍA EN TEMAS DE FISCALIZACIÓN Y SANCIÓN | ASESORIA TECNICA | 8 | 28 | 100% |
| 4 | AOI00126702991 | REALIZACIÓN DE ASESORÍA EN TEMAS REGULATORIOS | ASESORIA TECNICA | 58 | 141 | 100% |
| 5 | AOI00126702992 | GESTIÓN ESTRATÉGICA PARA LA OPERATIVIDAD DE LA OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA | REPORTE | 15 | 25 | 100% |
| 6 | AOI00126702993 | REALIZACIÓN DEL SEGUIMIENTO DE PROCESOS JUDICIALES Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DEL MINISTERIO PÚBLICO Y PNP | DOCUMENTO | 267 | 496 | 100% |
| Total general | | | | 878 | 1,564 | 100% |

**Logros importantes obtenidos por la Oficina de Asesoría Jurídica - OAJ en el I, II y III Trimestre:**

En el I, II y III Trimestre del año la oficina atendió los pedidos de asesorías de las unidades de organización como la revisión de proyectos normativos y tarifarios, elaboró resoluciones e informes, entre otros documentos para el correcto apoyo a las unidades de organización en temas de fiscalización, regulatorio, contrataciones, laborales, administrativos, entre otros.

La atención de las demandas notificadas por el Poder judicial y de los requerimientos del Ministerio Público ha sido prioritaria para la correcta defensa de la entidad y de sus servidores civiles.

**Problemas presentados y medidas correctivas tomadas para el cumplimiento de metas de Oficina de Asesoría Jurídica en el III Trimestre**

| PROBLEMAS PRESENTADOS | MEDIDAS CORRECTIVAS TOMADAS |
|---|---|
| Base de procesos judiciales no cuenta con datos actualizados. | Se ha contratado servicio que se dedica de manera exclusiva a la actualización de la base de procesos judiciales. |

**Medidas para la Mejora Continúa adoptadas por la Oficina de Asesoría Jurídica en el III Trimestre**

- Se está elaborando en coordinación con OTI una solución tecnológica para el seguimiento de los procesos judiciales.

- Se ha logrado la contratación de personal por reemplazo y de nuevas plazas CAS para que contribuyan en la atención oportuna de las asesorías, consultas y requerimientos de los procesos judiciales.

## 3.12 Oficina de Comunicación e Imagen Institucional (OCII)

**Cumplimiento de metas programadas: 100%**

En el **cuadro Nro. 12** se observa que la OCII programó 4 Actividades Operativas de las cuales, las 4 AO fueron ejecutadas al 100%.

**Cuadro N° 12: Cumplimiento de metas físicas por actividad- OCII**

| | | | | Avance de Ejecución Fisica | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nro | Actividad Operativa ID | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. F | Ejec. F | %Ejec. Fís. Per |
| 1 | AOI00126702947 | ELABORACIÓN DE CONTENIDO TEMÁTICO Y MATERIALES DE COMUNICACIÓN | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 2 | AOI00126702948 | ELABORACIÓN DEL DISEÑO CAMPAÑAS TÁCTICAS | CAMPAÑA | 5 | 7 | 100% |
| 3 | AOI00126702950 | ORGANIZACIÓN Y APOYO DE EVENTOS INSTITUCIONALES | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 4 | AOI00126702953 | GESTIÓN DE PRENSA PARA LA DIFUSIÓN EN MEDIOS | PUBLICACION | 3,400 | 9,798 | 100% |
| Total general | | | | 3,411 | 9,811 | 100% |

**<u>Logros importantes obtenidos por la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional – OCII en el I trimestre:</u>**

✓ **Diseño de campañas tácticas**

a. Campaña Influencers del agua: Esta campaña ha tenido por objetivo sensibilizar a la población usuaria sobre la importancia de cuidar el agua potable, además de promover su uso responsable del agua potable, construir alianzas multisectoriales y posicionar a la Sunass como institución preocupada por garantizar que la población cuente con servicio de agua de calidad.

   Esta campaña se desarrolló en los meses de febrero y marzo y ha tenido un alcance de 297 mil 741 personas, superando el alcance de la campaña de verano del 2021 en 127 mil 493 personas más que el año pasado.

b. Campaña sobre nueva casilla electrónica: Tiene la finalidad de dar a conocer el nuevo servicio de casilla electrónica de la Sunass, así como los beneficios para los usuarios/as y promover su uso. Esta campaña se implementará hasta junio del presente año.

c. Campaña interna por el Día internacional de la Mujer, que tuvo como objetivo generar conciencia sobre la importancia de promover la igualdad entre hombres y mujeres en todos los entornos. Durante la

semana del 8 de marzo, a través de los correos electrónicos se envió mensajes a todo el personal donde se resalta el rol de la mujer en la gestión institucional y la importancia de lograr la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.

- ✓ **Desarrollo de contenido temático y materiales de comunicación - Publicaciones:**

  a. En este primer trimestre se realizó la presentación del libro Yanapakuq, protectores del agua, libro que tiene los cuentos y poemas de los niños, niñas y adolescentes ganadores del VIII Concurso Nacional Escolar Buenas Prácticas para el Ahorro del Agua Potable.

  b. Se ha desarrollado contenido institucional para la difusión a través de medios digitales, durante este periodo, se han realizaron 499 publicaciones en las diferentes redes sociales institucionales, logrando un alcance total de 905 580 y 4028 nuevos seguidores.

  c. Una de las principales herramientas para la difusión de contendido a través de las redes sociales, son los videos cortos, así como el diseño de piezas digitales para ayudar a una mejor comprensión de los mensajes por parte de los públicos objetivo.

  d. Durante este trimestre se ha continuado con la producción del microprograma Suena Sunass el ABC del agua potable y saneamiento, que se emite de manera quincenal. En este periodo se han difundido, 4 microprogramas y el podcast del agua.

- ✓ **Gestión de prensa para la difusión en medios**

  a. Durante el I trimestre, se ha logrado 3711 impactos por la gestión de prensa realizada con las notas de prensa producidas con diferentes temas, esto significa que se ha superado en más de 500% la meta programada para el presente trimestre. El mayor impacto se ha dado en medios digitales como páginas web y redes sociales con 1733 seguido de la radio con 1269 impactos.

  b. Las regiones con mayor presencia en medios fueron: Moquegua, Puno, Huaraz y Piura, además de Lima.

**Logros importantes obtenidos por la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional – OCII en el II trimestre**

- ✓ **Diseño de campañas tácticas**

a. Campaña de atención y orientación intercultural bilingüe, se centraron básicamente en la comunicación digital y la gestión de prensa. Se actualizó la sección de atención en quechua en la página web. https://www.sunass.gob.pe/sunass/runasimi-willapakuy/.

La Plataforma de atención al usuario bilingüe en quechua, consiguió 155 impactos en medios en TV, radio, digitales e impresos.

Esta campaña se inició en la quincena de marzo y concluyó en mayo y se implementó sólo a través de las redes sociales, habiendo alcanzado un impacto de 24 873 personas., con más de 400 reacciones a lo largo de la campaña.

b. Campaña sobre canal de atención WthatsApp, se desarrolló de entre marzo y abril y ha tenido un alcance de 17 968 personas., con más de 200 reacciones a lo largo de la campaña.

c. Campaña sobre nueva casilla electrónica, Esta campaña se desarrolló de febrero a junio y se tuvo como principal estrategia el marketing directo e individual, ya que se buscó que las empresas prestadoras migren a la única casilla electrónica. Asimismo, se informó a la ciudadanía este nuevo servicio que la Sunass puso a su disposición principalmente para aquellos que realizan trámites en la Sunass. Al término de la campaña el 100% de las empresas de agua ya contaban con su casilla electrónica única. A través de las redes sociales de la Sunass se ha logrado un alcance de 11 mil 037 personas., con más de 100 reacciones a lo largo de la campaña.

- ✓ Se ha elaborado el Boletín #5 de Sunass en Cifras, que tuvo como tema central la implementación de los mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos. La difusión de la nota de prensa vinculado este producto, tuvo un impacto de 149 en medios nacionales y locales.

- ✓ A través de las redes sociales, se realizó 821 publicaciones, logrando un alcance de 721 709 usuarios que vieron la publicación y 4 294 nuevos seguidores.

- ✓ Se ha logrado 3 195 impactos en prensa, de los cuales 3105 han sido gestionado directamente por la OCII, lo que indica que hemos superado en más de 400% la meta programada para el presente trimestre. El mayor impacto se ha dado en medios digitales como páginas web y redes sociales.

**Logros importantes obtenidos por la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional – OCII en el III trimestre**

- ✓ Se ha elaborado el boletín #6 de Sunass en Cifras, que tuvo como tema central la "Gestión del Riesgo de Desastres para asegurar la sostenibilidad de los servicios de saneamiento". La difusión de ambas notas de prensa,

vinculado a este producto, tuvo 331 impactos directos en medios nacionales y locales.

- ✓ En julio se llevó a cabo la presentación del libro: "La reforma de la prestación de los servicios de saneamiento. avances regulatorios 2017 – 2022", documento que impulsa la agenda regulatoria sobre la desconcentración de las funciones de la Sunass, el diseño de instrumentos y mecanismos regulatorios bajo el enfoque de economía circular del agua y la implementación de las recomendaciones del informe de la OCDE.
- ✓ En agosto se realizó la presentación del manual para "La formulación y evaluación de proyectos de inversión en infraestructura natural", documento que es el resultado del trabajo conjunto entre el Proyecto de Infraestructura Natural para la Seguridad Hídrica, el equipo de gestión ambiental de SEDAPAL y la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.
- ✓ En setiembre se realizó la presentación del estudio: "Acceso al agua y COVID-19: un estudio de regresión discontinua para áreas periurbanas de Lima Metropolitana, Perú", documento que es producto de un trabajo conjunto de investigadores de Argentina, Chile y Perú con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
- ✓ Se ha continuado con la difusión del microprograma Suena Sunass: El ABC del agua y saneamiento y Suena Sunass: el podcast del agua, en total se ha difundido 5 microprogramas y 3 podcast.
- ✓ Se ha realizado 762 publicaciones en las diferentes redes sociales institucionales, logrando un alcance total de 765 335 y 3 951 nuevos seguidores.
- ✓ Se ha logrado 3 187 impactos en prensa, de los cuales 3 117 han sido gestionado directamente por la OCII, lo que indica que hemos superado en más de 160% la meta programada para el presente trimestre, las regiones con mayor presencia en medios fueron: Moquegua, Huaraz, Lima Nacional, Puno y Huancavelica.
- ✓ En el mes de julio se presentó del libro: "La reforma de la prestación de los servicios de saneamiento. Avances regulatorios 2017 – 2022", documento que informa sobre el proceso de la reforma del sector saneamiento y los avances regulatorios durante el último quinquenio.
- ✓ En agosto, se destaca la participación en la Semana Mundial del Agua de Estocolmo 2022, en las sesiones: avanzando la equidad social y de género a través de soluciones basadas en la naturaleza y las mejores prácticas en regulación para el sector de agua y saneamiento en áreas rurales y pequeñas ciudades.
- ✓ En setiembre importante mencionar la presentación del estudio: "Acceso al agua y COVID-19: un estudio de regresión discontinua para áreas periurbanas de Lima Metropolitana".

**Problemas presentados y medidas correctivas tomadas para el cumplimiento de metas de Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional en el III Trimestre**

- ✓ Se han logrado cumplir con las metas programadas gracias al equipo profesional con el que actualmente se cuenta, por lo que es importante

mantener a este personal, destinando el presupuesto necesario en este ejercicio.

## 3.13 Alta Dirección (AD)

### Cumplimiento de metas programadas: 100%

En el **cuadro Nro. 13** se observa que la Alta Dirección programó 1 actividad operativa la cual fue ejecutada al 100%.

**Cuadro N° 13: Cumplimiento de metas físicas por actividad- AD**

| | | | | Avance de Ejecución Fisica | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nro | Actividad Operativa ID | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. F | Ejec. F | %Ejec. Fís. Per |
| 1 | AOI00126704581 | REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS NORMATIVOS Y DE GESTIÓN INSTITUCIONAL | DOCUMENTO | 18 | 27 | 100% |
| Total general | | | | 18 | 27 | 100% |

**Logros importantes obtenidos por la Alta Dirección - AD al I Trimestre:**

- ✓ Se aprobó la primera y segunda modificación del POI 2022

**Logros importantes obtenidos por la Alta Dirección - AD al II Trimestre:**

- ✓ Se aprobó la tercera modificación del POI 2022
- ✓ Se aprobó el PEI 2020- 2025 ampliado
- ✓ Se aprobó el POI Multianual 2023-2025

**Logros importantes obtenidos por la Alta Dirección - AD al III Trimestre:**

- ✓ Se aprobó la cuarta modificación del POI 2022
- ✓ Se aprobó el uso de Recursos Ordinarios por S/ 55 462 566, esto es, S/ 2 587 054 más a los S/ 52 875 512 de gasto máximo aprobado.

## 3.14 Órgano de Control Institucional (OCI)

### Cumplimiento de metas programadas: 60%

En el **cuadro Nro. 14** se observa que la OCI programó 5 Actividades Operativas de las cuales, 3 AO fueron ejecutadas al 100%, 2 AO no fueron ejecutadas.

**Cuadro N° 14: Cumplimiento de metas físicas por actividad- OCI**

| | | | | Avance de Ejecución Fisica | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nro | Actividad Operativa ID | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. F | Ejec. F | %Ejec. Fís. Per |
| 1 | AOI00126702807 | EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE CONTROL POSTERIOR A ÓRGANOS DE LÍNEA | INFORME | 1 | - | 0% |
| 2 | AOI00126702811 | EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE CONTROL SIMULTÁNEO A ODS REGIÓN SIERRA Y SELVA | INFORME | 5 | 5 | 100% |
| 3 | AOI00126702813 | EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE CONTROL POSTERIOR A ÓRGANOS DE APOYO | INFORME | 1 | - | 0% |
| 4 | AOI00126702814 | EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE CONTROL SIMULTÁNEO A ODS REGIÓN COSTA | INFORME | 5 | 5 | 100% |
| 5 | AOI00126702815 | EJECUCIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS | INFORME | 13 | 14 | 100% |
| Total general | | | | 25 | 24 | 60% |

**Logros importantes obtenidos por el Órgano de Control Institucional - OCI al I Trimestre:**

- ✓ **Actividad Operativa: AO. Servicios relacionados**

  a. Informe N° 000002-2022/SUNASS-OCI "Seguimiento a la implementación de las recomendaciones de los informes de servicios de control posterior", periodo: julio-diciembre 2021, elevado al Titular de la entidad con Oficio N° 000012-2022/SUNASS-OCI, 31/01/2022

  b. Informe N° 000003-2022/SUNASS-OCI "Verificar el cumplimiento de la Ley de Nepotismo (Ley N° 26771 y su modificatoria por Ley N° 30294), periodo: enero-diciembre 2021, elevado al Titular de la Entidad con Oficio N° 000030-2022/SUNASS-OCI, de 17/03/2022

  c. Informe N° 000004-2022/SUNASS-OCI "Seguimiento a las acciones para el tratamiento de los riesgos o situaciones adversas resultante del servicio de control simultáneo", periodo: julio-diciembre de 2021, elevado al Titular de la Entidad con Oficio N° 000035-2022/SUNASS-OCI, de 31/03/2022.

  d. Asimismo, una meta programada en el mes de marzo será presentada en el segundo trimestre de 2022, toda vez, que se viene finalizando el informe respectivo, sobre "Seguimiento a la implementación del Sistema de Control Interno"

- ✓ **Actividad Operativa: Servicio de Control Simultáneo costa**

  Informe N° 001-2022-OCI/4539-SOO "Donación de bienes considerados como residuos de aparatos eléctricos y electrónicos – RAEE", elevado al Titular de la Entidad con Oficio N° 000033-2022/SUNASS-OCI, de 28/03/2022.

**<u>Logros importantes obtenidos por el Órgano de Control Institucional - OCI en el II Trimestre:</u>**

- ✓ **Actividad Operativa: AO Servicios relacionados**

  a. Informe N° 000005-2022/SUNASS-OCI "Verificación del cumplimiento a la presentación de la lista de nombramiento y contratos", periodo: julio-diciembre 2021 elevado al Titular de la Entidad con Oficio N° 000084-2022/SUNASS-OCI, de 15/06/2022.
  b. Informe N° 000006-2022/SUNASS-OCI "Seguimiento a la presentación del Informe de Rendición de Cuentas de Titulares", periodo: 2021, elevado al Titular de la Entidad con Oficio N° 000088-2022/SUNASS-OCI, de 21/06/2022.
  c. Informe N° 000007-2022/SUNASS-OCI "Evaluación de la implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado", periodo 2021, elevado al Titular de la Entidad con Oficio N° 000089-2022/SUNASS-OCI, de 21/06/2022.
  d. Informe N° 000008-2022/SUNASS-OCI "Verificación del registro de sujetos obligados en el Sistema Declaraciones Juradas de Ingresos de

Bienes y Rentas", periodo: julio – diciembre de 2021, elevado al Titular de la Entidad con Oficio N° 000090-2022/SUNASS-OCI, de 30/06/2022.

- ✓ **Actividad Operativa: AO Servicio de Control Simultáneo costa**

Informe N° 005-2022-OCI/4539-SOO "Inadecuado tramite documentario, medio de recepción, control y derivación de denuncias dirigidas al OCI-SUNASS, genera el riesgo de su atención oportuna y la afectación al principio de reserva del control", elevado al Titular de la Entidad con Oficio N° 000086-2022/SUNASS-OCI, de 16/06/2022.

Asimismo, es pertinente manifestar que para el II trimestre se ha programado 3 metas, sin embargo, el Informe correspondiente a una Visita de Control a la ODS Arequipa se encuentra en proceso de elaboración, por lo que será registrado en el mes de julio de 2022.

- ✓ **Actividad Operativa: AO.04.07.02-Servicio de Control Simultáneo sierra y selva**

a. Informe N° 002-2022-OCI/4539-SVC "Verificar las acciones realizadas por la Oficina Desconcentrada de Servicios de Cusco, con la finalidad de garantizar a los usuarios la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural en condiciones de calidad y preservación del medio ambiente", elevado al Titular de la entidad con Oficio N° 000053-2022/SUNASS-OCI, de 20/04/2022.
b. Informe N° 003-2022-OCI/4539-SVC "Verificar las acciones realizadas por la Oficina Desconcentrada de Servicios de Junín, con la finalidad de garantizar a los usuarios la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural en condiciones de calidad y preservación del medio ambiente", elevado al Titular de la entidad con Oficio N° 000070-2022/SUNASS-OCI, de 31/05/2022.
c. Informe N° 004-2022-OCI/4539-SVC "Verificar las acciones realizadas por la Oficina Desconcentrada de Servicios de Madre de Dios, con la finalidad de garantizar a los usuarios la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural en condiciones de calidad y preservación del medio ambiente", elevado al Titular de la entidad con Oficio N° 000085-2022/SUNASS-OCI, de 16/06/2022.

- ✓ **Actividad Operativa: AO.Servicio de Control Posterior a Órganos de Línea**
Respecto de la meta programada para el mes de junio de 2022, aún no ha sido ejecutado, debido a que, a la fecha, la carpeta de servicios se encuentra en revisión por parte de la Subgerencia de Control del Sector Vivienda, Construcción y Saneamiento de la CGR, por lo cual se tiene previsto ejecutar durante el II semestre de 2022.

**Logros importantes obtenidos por el Órgano de Control Institucional - OCI en el III Trimestre:**

- ✓ **Actividad Operativa: AO.04.07.02 Servicios relacionados**

a. Informe N° 009-2022/SUNASS-OCI – Seguimiento a la implementación del sistema de control interno en las entidades del estado, periodo: enero-junio 2022, elevado al Titular de la entidad con Oficio N° 100-2022/SUNASS-OCI de 25/07/2022.
b. Informe N° 000010-2022/SUNASS-OCI – "Verificar el cumplimiento de encargos legales", periodo de evaluación: julio-diciembre de 2021, elevado al Titular de la entidad con Oficio N° 000102-2022/SUNASS-OCI de 27 de junio de 2022.
c. Informe N° 000011-2022/SUNASS-OCI – "Seguimiento a la implementación de las recomendaciones de los informes de servicios de control posterior", periodo: enero – junio 2022, elevado al Titular de la entidad mediante Oficio N° 000101-2022/SUNASS-OCI de 27/07/2022.
d. Informe N° 000012-2022/SUNASS-OCI – Verificar el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, periodo: diciembre 2021 a febrero 2022, elevado al Titular de la entidad a través del Oficio N° 000106-2022/SUNASS-OCI de 05/08/2022.
e. Informe N° 000013-2022/SUNASS-OCI – Verificar el cumplimiento de encargos legales, periodo: enero – junio 2022, elevado al Titular de la entidad a través del Oficio N° 000152-2022/SUNASS-OCI de 22/09/2022.
f. Informe N° 000014-2022/SUNASS-OCI – Verificar el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, periodo: marzo - mayo 2022, elevado al Titular de la entidad a través del Oficio N° 000176-2022/SUNASS-OCI de 30/09/2022.
g. Informe N° 000015-2022/SUNASS-OCI – Seguimiento a las acciones para el tratamiento de los riesgos o situaciones adversas resultante del servicio de control simultáneo, periodo: enero-junio 2022, elevado al Titular de la SUNASS con Oficio N° 000177-2022/SUNASS-OCI de 30/09/2022.

- ✓ **Actividad Operativa: AO.04.07.02-Servicio de Control Simultáneo costa**

a. Informe N° 007-2022-OCI/4539-SVC – Verificar las acciones realizadas por la Oficina Desconcentrada de Servicios Arequipa de la SUNASS, con la finalidad de garantizar a los usuarios la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural, elevado al Titular de la entidad con Oficio N° 000099-2022/SUNASS-OCI de 22/07/2022.
b. Informe N° 008-2022-OCI/4539-SOO - Informes de determinación del área de prestación de servicios, elaborados en base a caracterizaciones sin incluir la totalidad de prestadores de servicios de saneamiento en el ámbito rural, elevado al Titular de la entidad con Oficio N° 000110-2022/SUNASS-OCI de 11/08/2022.
c. Informe N° 009-2022-OCI/4539-SOO – Noticias publicadas en los diversos medios de comunicación vinculadas al servicio de saneamiento en el ámbito de las empresas prestadoras, elevado al Titular de la entidad con Oficio N° 000132-2022/SUNASS-OCI de 9/09/2022.

- ✓ **Actividad Operativa: AO.04.07.02-Servicio de Control Simultáneo sierra y selva**

a. Informe N° 006-2022-OCI/4539-SVC – Verificar las acciones realizadas por la Oficina Desconcentrada de Servicios de Pasco, con la finalidad de garantizar a los usuarios la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural, en condiciones de calidad y preservación del ecosistema, elevado al Titular de la Entidad con Oficio N° 000092-2022/SUNASS-OCI de 8/07/2022.

b. Informe N° 010-2022-OCI/4539-SVC – Verificar las acciones realizadas por la Oficina Desconcentrada de Servicios de Moquegua, con la finalidad de garantizar a los usuarios la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural, en condiciones de calidad y preservación del ecosistema, elevado al Titular de la Entidad con Oficio N° 000168-2022/SUNASS-OCI de 26/09/2022.

## IV. ANALISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS POR ODS:

En la Tabla Nro. 10 se presenta el número total de Actividades Operativas programadas por cada ODS (en total 901) y el número de Actividades Operativas con cumplimiento de metas al 100% (en total 851). Asimismo, muestra el porcentaje de cumplimiento de metas programadas por la SUNASS en cada ODS.

**Tabla N° 10: Avance físico promedio por ODS**

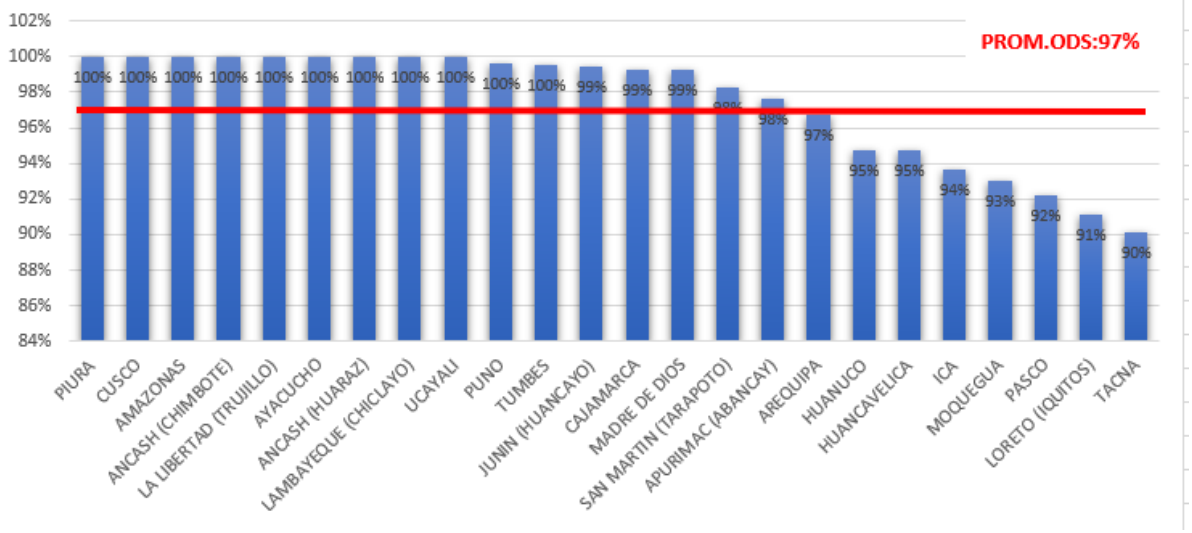
| ODS | Nro. AO Programadas | Nro. De AO con cumplimiento 100% | % de cumplimiento de metas 1/ |
|---|---|---|---|
| PIURA | 38 | 38 | 100% |
| CUSCO | 35 | 35 | 100% |
| AMAZONAS | 41 | 41 | 100% |
| ANCASH (CHIMBOTE) | 39 | 39 | 100% |
| LA LIBERTAD (TRUJILLO) | 39 | 39 | 100% |
| AYACUCHO | 38 | 38 | 100% |
| ANCASH (HUARAZ) | 37 | 37 | 100% |
| LAMBAYEQUE (CHICLAYO) | 38 | 38 | 100% |
| UCAYALI | 33 | 33 | 100% |
| PUNO | 36 | 35 | 100% |
| TUMBES | 27 | 26 | 100% |
| JUNIN (HUANCAYO) | 43 | 41 | 99% |
| CAJAMARCA | 41 | 38 | 99% |
| MADRE DE DIOS | 38 | 36 | 99% |
| SAN MARTIN (TARAPOTO) | 36 | 34 | 98% |
| APURIMAC (ABANCAY) | 43 | 41 | 98% |
| AREQUIPA | 38 | 33 | 97% |

| ODS | Nro. AO Programadas | Nro. De AO con cumplimiento 100% | % de cumplimiento de metas 1/ |
|---|---|---|---|
| HUANUCO | 38 | 36 | 95% |
| HUANCAVELICA | 41 | 38 | 95% |
| ICA | 39 | 34 | 94% |
| MOQUEGUA | 37 | 30 | 93% |
| PASCO | 36 | 31 | 92% |
| LORETO (IQUITOS) | 35 | 31 | 91% |
| TACNA | 35 | 29 | 90% |
| **Total general** | **901** | **851** | **97%** |

1/ Para las metas cuya ejecución superan el 100% se considera sólo 100%. Ello con el fin de no distorsionar el promedio final obtenido.

En el Gráfico Nro. 3 se observa el cumplimiento de metas programadas al III Trimestre de 2022 por cada ODS. Todas las ODS obtuvieron resultados parciales siendo el promedio 97%.

**Gráfico N° 3: Porcentaje de cumplimiento de metas por ODS Al III Trimestre de 2022**




A continuación, se detalla la composición de cumplimiento por cada ODS:

1. **TUMBES**
   **Cumplimiento de metas físicas: 100%**

   En la **Tabla 11** se observa que al III Trimestre la ODS de Tumbes programó 27 Actividades Operativas de las cuales, 26 AO fueron ejecutadas al 100%.

**Tabla N° 11 Avance físico promedio por ODS y Tema**

| | Actividades Operativas | | Metas Fisicas | |
|---|---|---|---|---|
| Etiquetas de Fila | Nro AO Prog. | Nro. de Activ. Ejec. 100% | % de Ejec. Fís. | % de avance Fís. |
| ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN | 3 | 3 | 100% | 35% |
| FISCALIZACION | 14 | 14 | 100% | 60% |
| USUARIO | 10 | 9 | 99% | 63% |
| **Total general** | **27** | **26** | **100%** | **56%** |

En la **Tabla 12** se observa el cumplimiento de metas por cada Actividad Operativa de la ODS Tumbes. Al respecto, 26AO fueron ejecutadas al 100% y 1 AO correspondiente a Usuario fue ejecutada parcialmente 88%.

**Tabla N°12 : Avance físico promedio por Actividad Operativa**

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| AMBITO DE LA PRESTACIÓN | | | | | |
| 1 | IMPLEMENTACIÓN DE LAS ÁREAS DE PRESTACIÓN | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 2 | EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA CONTINUA PARA LA APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA FIJACIÓN DEL VALOR DE LA CUOTA FAMILIAR EN OC | ASISTENCIA TECNICA IMPLEMENTADA | 23 | 23 | 100% |
| 3 | GESTIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE LAS ODS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| FISCALIZACIÓN | | | | | |
| 1 | SUPERVISIÓN DE ASPECTOS OPERACIONALES | SUPERVISION REALIZADA | 5 | 5 | 100% |
| 2 | SUPERVISIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FACTURACIÓN | SUPERVISION REALIZADA | 2 | 2 | 100% |
| 3 | COORDINACIÓN CON LAS ÁREAS TÉCNICAS MUNICIPALES | INFORME | 8 | 8 | 100% |
| 4 | INFORMACIÓN PERIÓDICO SITUACIONAL DE LAS AREAS TECNICAS MUNICIPALES SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN SEMESTRAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 5 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN EL ÁMBITO RURAL | EVALUACION | 8 | 8 | 100% |
| 6 | DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING EN ORGANIZACIONES COMUNALES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 7 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR ORGANIZACIONES COMUNALES EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 9 | 9 | 100% |
| 8 | VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA EN LOS LOCALES EDUCATIV( | REPORTE | 1 | 1 | 100% |
| 9 | SUPERVISIÓN DE APLICACIÓN DE ESTRUCTURA TARIFARIA Y PRECIOS DE LOS SERVICIOS COLATERALES | SUPERVISION REALIZADA | 2 | 2 | 100% |
| 10 | MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE VIGILANCIA, CONTROL Y PREVENCIÓN DEL COVID-19 | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 11 | ELABORACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 5 | 10 | 100% |
| 12 | ELABORACIÓN DE INFORMES FINALES DE INSTRUCCIÓN | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 13 | ELABORACIÓN DEL INFORME PERIÓDICO SITUACIONAL DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 14 | ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA LAS EMPRESAS PRESTADORAS U ACCIONES INOPINADAS | INFORME | 3 | 3 | 100% |

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| USUARIO | | | | | |
| 1 | ACTIVIDADES RELACIONADAS A LA SOCIALIZACIÓN DEL ESTUDIO TARIFARIO | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 2 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL | USUARIO | 740 | 756 | 100% |
| 3 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS | ACTIVIDAD EFECTUADA | 4 | 5 | 100% |
| 4 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS - 52 (ÁMBITO RURAL) | ACTIVIDAD EFECTUADA | 4 | 4 | 100% |
| 5 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 6 | INTERVENCIONES CON EL CONSEJO DE USUARIOS EN LA REGIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES CU | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 7 | 88% |
| 7 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS - 51 (ÁMBITO RURAL) | CAMPAÑA EJECUTADA | 3 | 3 | 100% |
| 8 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 17 | 17 | 100% |
| 9 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 9 | 9 | 100% |
| 10 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO) | CAMPAÑA EJECUTADA | 9 | 10 | 100% |
| Total general | | | 874 | 896 | 100% |

## 2. TACNA
### Cumplimiento de metas físicas: 90%

En la **Tabla 13** se observa que al III Trimestre la ODS de Tacna programó 35 Actividades Operativas de las cuales, 29 AO fueron ejecutadas al 90%, siendo la ODS con más bajo avance porcentual.

**Tabla N° 13: Avance físico promedio por ODS y Tema**

| | Actividades Operativas | | Metas Fisicas | |
|---|---|---|---|---|
| Etiquetas de Fila | Nro AO Prog. | Nro. de Activ. Ejec. 100% | % de Ejec. Fís. | % de avance Fís. |
| ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN | 5 | 4 | 99% | 43% |
| FISCALIZACION | 19 | 15 | 82% | 58% |
| USUARIO | 11 | 10 | 99% | 64% |
| Total general | 35 | 29 | 90% | 56% |

En la **Tabla 14** se observa el cumplimiento de metas por cada actividad de la ODS Tacna. Al respecto, 29 AO fueron ejecutadas al 100%, 2 AO fueron ejecutadas al 94% correspondiendo a Ámbito de la Prestación y Usuario

respectivamente, 1 AO de fiscalización fue ejecutada al 67% y 3 AO programadas correspondiente al ámbito de fiscalización no fueron ejecutadas.

## Tabla N° 14: Avance físico promedio por Actividad Operativa

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| AMBITO DE LA PRESTACIÓN | | | | | |
| 1 | CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES | OPERADOR | 5 | 5 | 100% |
| 2 | EJECUCIÓN DEL RECOJO DE INFORMACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ESCALA EFICIENTE | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 3 | IMPLEMENTACIÓN DE LAS ÁREAS DE PRESTACIÓN | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 4 | EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA CONTINUA PARA LA APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA FIJACIÓN DEL VALOR DE LA CUOTA FAMILIAR EN OC | ASISTENCIA TECNICA IMPLEMENTADA | 16 | 15 | 94% |
| 5 | GESTIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE LAS ODS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| FISCALIZACIÓN | | | | | |
| 1 | DIFUSIÓN DEL REGLAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN EL ÁMBITO RURAL | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 2 | SUPERVISIÓN DE ASPECTOS OPERACIONALES | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 3 | SUPERVISIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FACTURACIÓN | SUPERVISION REALIZADA | 1 | - | 0% |
| 4 | COORDINACIÓN CON LAS ÁREAS TÉCNICAS MUNICIPALES | INFORME | 9 | 9 | 100% |
| 5 | INFORMACIÓN PERIÓDICO SITUACIONAL DE LAS AREAS TECNICAS MUNICIPALES SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN SEMESTRAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 6 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN EL ÁMBITO RURAL | EVALUACION | 16 | 17 | 100% |
| 7 | DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING EN ORGANIZACIONES COMUNALES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 8 | SUPERVISIÓN DE FONDOS Y RESERVAS DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 9 | MONITOREO DEL USO DE FONDOS Y RESERVAS EN EL MARCO DEL DECRETO DE URGENCIA N 036-2020 Y N 111-2020 | INFORME | 6 | 8 | 100% |
| 10 | DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA DE FISCALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 11 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR ORGANIZACIONES COMUNALES EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 18 | 18 | 100% |
| 12 | VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA EN LOS LOCALES EDUCATIVOS | REPORTE | 1 | 1 | 100% |
| 13 | SUPERVISIÓN DE APLICACIÓN DE ESTRUCTURA TARIFARIA Y PRECIOS DE LOS SERVICIOS COLATERALES | SUPERVISION REALIZADA | 1 | - | 0% |
| 14 | MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE VIGILANCIA, CONTROL Y PREVENCIÓN DEL COVID-19 | INFORME | 3 | 2 | 67% |
| 15 | ELABORACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 16 | ELABORACIÓN DE INFORMES FINALES DE INSTRUCCIÓN | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 17 | ELABORACIÓN DEL INFORME PERIÓDICO SITUACIONAL DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 18 | ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA LAS EMPRESAS PRESTADORAS U ACCIONES INOPINADAS | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 19 | SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO - CANALES DE ATENCIÓN DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 1 | - | 0% |

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| USUARIO | | | | | |
| 1 | ACTIVIDADES RELACIONADAS A LA SOCIALIZACIÓN DEL ESTUDIO TARIFARIO | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 2 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL | USUARIO | 1,940 | 2,824 | 100% |
| 3 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 4 | 100% |
| 4 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS - 52 (ÁMBITO RURAL) | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 3 | 100% |
| 5 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 6 | INTERVENCIONES CON EL CONSEJO DE USUARIOS EN LA REGIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES CU | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 8 | 100% |
| 7 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS - 51 (ÁMBITO RURAL) | CAMPAÑA EJECUTADA | 5 | 5 | 100% |
| 8 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 16 | 15 | 94% |
| 9 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 8 | 100% |
| 10 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO) | CAMPAÑA EJECUTADA | 8 | 9 | 100% |
| 11 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (PEQUEÑA CIUDAD) | CAMPAÑA EJECUTADA | 1 | 1 | 100% |
| Total general | | | 2,091 | 2,974 | 90% |

## 3. AYACUCHO
### Cumplimiento de metas físicas: 100%

En la **Tabla 15** se observa que al III Trimestre la ODS de Ayacucho programó 38 Actividades Operativas de las cuales, 38 AO fueron ejecutadas al 100%.

**Tabla N°15 Avance físico promedio por ODS y Tema**

| | Actividades Operativas | | Metas Fisicas | |
|---|---|---|---|---|
| Etiquetas de Fila | Nro AO Prog. | Nro. de Activ. Ejec. 100% | % de Ejec. Fís. | % de avance Fís. |
| ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN | 8 | 8 | 100% | 63% |
| FISCALIZACION | 19 | 19 | 100% | 69% |
| USUARIO | 11 | 11 | 100% | 60% |
| **Total general** | **38** | **38** | **100%** | **65%** |

En la **Tabla 16** se observa el cumplimiento de metas por cada actividad de la ODS Ayacucho. Al respecto las 38 AO programadas fueron ejecutadas al 100%.

**Tabla N° 16: Avance físico promedio por Actividad Operativa**

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| AMBITO DE LA PRESTACIÓN | | | | | |
| 1 | CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES | OPERADOR | 16 | 16 | 100% |
| 2 | IMPLEMENTACIÓN DE MRSE EN EPS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 3 | IMPLEMENTACIÓN DE GRD Y ACC EN EPS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 4 | EJECUCIÓN DEL RECOJO DE INFORMACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ESCALA EFICIENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 5 | IMPLEMENTACIÓN DE LAS ÁREAS DE PRESTACIÓN | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 6 | ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOLICITUDES, CONSULTAS Y TALLERES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE EXCEPCIONALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 7 | EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA CONTINUA PARA LA APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA FIJACIÓN DEL VALOR DE LA CUOTA FAMILIAR EN OC | ASISTENCIA TECNICA IMPLEMENTADA | 18 | 36 | 100% |
| 8 | GESTIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE LAS ODS | INFORME | 3 | 3 | 100% |

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| FISCALIZACIÓN | | | | | |
| 1 | DIFUSIÓN DEL REGLAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN EL ÁMBITO RURAL | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 2 | SUPERVISIÓN DE ASPECTOS OPERACIONALES | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 3 | SUPERVISIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FACTURACIÓN | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 4 | COORDINACIÓN CON LAS ÁREAS TÉCNICAS MUNICIPALES | INFORME | 9 | 9 | 100% |
| 5 | INFORMACIÓN PERIÓDICO SITUACIONAL DE LAS AREAS TECNICAS MUNICIPALES SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN SEMESTRAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 6 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN EL ÁMBITO RURAL | EVALUACION | 14 | 14 | 100% |
| 7 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | EVALUACION | 6 | 6 | 100% |
| 8 | DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING EN ORGANIZACIONES COMUNALES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 9 | SUPERVISIÓN DE FONDOS Y RESERVAS DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 2 | 2 | 100% |
| 10 | MONITOREO DEL USO DE FONDOS Y RESERVAS EN EL MARCO DEL DECRETO DE URGENCIA N 036-2020 Y N 111-2020 | INFORME | 6 | 9 | 100% |
| 11 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 12 | DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA DE FISCALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 13 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR ORGANIZACIONES COMUNALES EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 9 | 9 | 100% |
| 14 | VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA EN LOS LOCALES EDUCATIVOS | REPORTE | 1 | 1 | 100% |
| 15 | SUPERVISIÓN DE APLICACIÓN DE ESTRUCTURA TARIFARIA Y PRECIOS DE LOS SERVICIOS COLATERALES | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 16 | MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE VIGILANCIA, CONTROL Y PREVENCIÓN DEL COVID-19 | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 17 | ELABORACIÓN DEL INFORME PERIÓDICO SITUACIONAL DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 18 | ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA LAS EMPRESAS PRESTADORAS U ACCIONES INOPINADAS | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 19 | SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO - CANALES DE ATENCIÓN DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| USUARIO | | | | | |
| 1 | ACTIVIDADES RELACIONADAS A LA SOCIALIZACIÓN DEL ESTUDIO TARIFARIO | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 2 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL | USUARIO | 1,640 | 1,640 | 100% |
| 3 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 3 | 100% |
| 4 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS - 52 (ÁMBITO RURAL) | ACTIVIDAD EFECTUADA | 4 | 4 | 100% |
| 5 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 6 | INTERVENCIONES CON EL CONSEJO DE USUARIOS EN LA REGIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES CU | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 8 | 100% |
| 7 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS - 51 (ÁMBITO RURAL) | CAMPAÑA EJECUTADA | 3 | 3 | 100% |
| 8 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 17 | 17 | 100% |
| 9 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 9 | 9 | 100% |
| 10 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO) | CAMPAÑA EJECUTADA | 8 | 8 | 100% |
| 11 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (PEQUEÑA CIUDAD) | CAMPAÑA EJECUTADA | 6 | 6 | 100% |
| Total general | | | 1,809 | 1,830 | 100% |

## 4. PIURA
### Cumplimiento de metas físicas: 100%

En la **Tabla 17** se observa que al III Trimestre la ODS de Piura programó 38 Actividades Operativas de las cuales, las 38 AO se ejecutaron al 100%.

**Tabla N°17: Avance físico promedio por ODS y Tema**

| | Actividades Operativas | | Metas Fisicas | |
|---|---|---|---|---|
| Etiquetas de Fila | Nro AO Prog. | Nro. de Activ. Ejec. 100% | % de Ejec. Fís. | % de avance Fís. |
| ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN | 6 | 6 | 100% | 48% |
| FISCALIZACION | 21 | 21 | 100% | 74% |
| USUARIO | 11 | 11 | 100% | 63% |
| **Total general** | **38** | **38** | **100%** | **66%** |

En la **Tabla 18** se observa el cumplimiento de metas por cada actividad de la OD Piura. Al respecto, todas las 38 AO fueron ejecutadas al 100%.

**Tabla N° 18: Avance físico promedio por Actividad Operativa**

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| AMBITO DE LA PRESTACIÓN | | | | | |
| 1 | CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES | OPERADOR | 12 | 12 | 100% |
| 2 | EJECUCIÓN DEL RECOJO DE INFORMACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ESCALA EFICIENTE | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 3 | ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOLICITUDES, CONSULTAS Y TALLERES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE EXCEPCIONALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 4 | EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA CONTINUA PARA LA APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA FIJACIÓN DEL VALOR DE LA CUOTA FAMILIAR EN OC | ASISTENCIA TECNICA IMPLEMENTADA | 39 | 39 | 100% |
| 5 | GESTIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE LAS ODS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 6 | ANÁLISIS DE VÍNCULOS Y UNIDADES DE PROCESO (ODS) | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| FISCALIZACIÓN | | | | | |
| 1 | DIFUSIÓN DEL REGLAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN EL ÁMBITO RURAL | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 2 | SUPERVISIÓN DE ASPECTOS OPERACIONALES | SUPERVISION REALIZADA | 11 | 11 | 100% |
| 3 | SUPERVISIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FACTURACIÓN | SUPERVISION REALIZADA | 2 | 2 | 100% |
| 4 | COORDINACIÓN CON LAS ÁREAS TÉCNICAS MUNICIPALES | INFORME | 21 | 21 | 100% |
| 5 | INFORMACIÓN PERIÓDICO SITUACIONAL DE LAS AREAS TECNICAS MUNICIPALES SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN SEMESTRAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 6 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN EL ÁMBITO RURAL | EVALUACION | 30 | 30 | 100% |
| 7 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | EVALUACION | 5 | 5 | 100% |
| 8 | DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING EN ORGANIZACIONES COMUNALES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 9 | SUPERVISIÓN DE FONDOS Y RESERVAS DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 2 | 100% |
| 10 | MONITOREO DEL USO DE FONDOS Y RESERVAS EN EL MARCO DEL DECRETO DE URGENCIA N 036-2020 Y N 111-2020 | INFORME | 6 | 9 | 100% |
| 11 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 5 | 6 | 100% |
| 12 | DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA DE FISCALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 13 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR ORGANIZACIONES COMUNALES EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 16 | 18 | 100% |
| 14 | VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA EN LOS LOCALES EDUCATIVOS | REPORTE | 1 | 1 | 100% |
| 15 | SUPERVISIÓN DE APLICACIÓN DE ESTRUCTURA TARIFARIA Y PRECIOS DE LOS SERVICIOS COLATERALES | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| FISCALIZACIÓN | | | | | |
| 16 | MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE VIGILANCIA, CONTROL Y PREVENCIÓN DEL COVID-19 | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 17 | ELABORACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 7 | 12 | 100% |
| 18 | ELABORACIÓN DE INFORMES FINALES DE INSTRUCCIÓN | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 19 | ELABORACIÓN DEL INFORME PERIÓDICO SITUACIONAL DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 20 | ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA LAS EMPRESAS PRESTADORAS U ACCIONES INOPINADAS | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 21 | SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO - CANALES DE ATENCIÓN DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| USUARIO | | | | | |
| 1 | ACTIVIDADES RELACIONADAS A LA SOCIALIZACIÓN DEL ESTUDIO TARIFARIO | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 2 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL | USUARIO | 3,150 | 7,014 | 100% |
| 3 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS | ACTIVIDAD EFECTUADA | 4 | 4 | 100% |
| 4 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS - 52 (ÁMBITO RURAL) | ACTIVIDAD EFECTUADA | 4 | 4 | 100% |
| 5 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 6 | INTERVENCIONES CON EL CONSEJO DE USUARIOS EN LA REGIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES CU | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 8 | 100% |
| 7 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS - 51 (ÁMBITO RURAL) | CAMPAÑA EJECUTADA | 3 | 3 | 100% |
| 8 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 17 | 18 | 100% |
| 9 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 9 | 10 | 100% |
| 10 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO) | CAMPAÑA EJECUTADA | 8 | 8 | 100% |
| 11 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (PEQUEÑA CIUDAD) | CAMPAÑA EJECUTADA | 4 | 4 | 100% |
| Total general | | | 3,385 | 7,263 | 100% |

## 5. LAMBAYEQUE (CHICLAYO)
### Cumplimiento de metas físicas: 100%

En la **Tabla 19** se observa que al III Trimestre la OD de Lambayeque (Chiclayo) programó 38 Actividades Operativas, las cuales fueron ejecutadas al 100%.

**Tabla N°19: Avance físico promedio por ODS y Tema**

| | Actividades Operativas | | Metas Fisicas | |
|---|---|---|---|---|
| Etiquetas de Fila | Nro AO Prog. | Nro. de Activ. Ejec. 100% | % de Ejec. Fís. | % de avance Fís. |
| ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN | 6 | 6 | 100% | 38% |
| FISCALIZACION | 21 | 21 | 100% | 75% |
| USUARIO | 11 | 11 | 100% | 68% |
| **Total general** | **38** | **38** | **100%** | **65%** |

En la **Tabla 20** se observa que el cumplimiento de metas por cada actividad de la ODS Chiclayo. Al respecto todas las 38 AO programadas fueron ejecutadas al 100%.

# Tabla N° 20: Avance físico promedio por Actividad Operativa

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| AMBITO DE LA PRESTACIÓN | | | | | |
| 1 | CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES | OPERADOR | 32 | 33 | 100% |
| 2 | EJECUCIÓN DEL RECOJO DE INFORMACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ESCALA EFICIENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 3 | IMPLEMENTACIÓN DE LAS ÁREAS DE PRESTACIÓN | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 4 | ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOLICITUDES, CONSULTAS Y TALLERES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE EXCEPCIONALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 5 | EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA CONTINUA PARA LA APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA FIJACIÓN DEL VALOR DE LA CUOTA FAMILIAR EN OC | ASISTENCIA TECNICA IMPLEMENTADA | 36 | 39 | 100% |
| 6 | GESTIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE LAS ODS | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| FISCALIZACIÓN | | | | | |
| 1 | DIFUSIÓN DEL REGLAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN EL ÁMBITO RURAL | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 2 | SUPERVISIÓN DE ASPECTOS OPERACIONALES | SUPERVISION REALIZADA | 2 | 5 | 100% |
| 3 | SUPERVISIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FACTURACIÓN | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 4 | COORDINACIÓN CON LAS ÁREAS TÉCNICAS MUNICIPALES | INFORME | 27 | 29 | 100% |
| 5 | INFORMACIÓN PERIÓDICO SITUACIONAL DE LAS AREAS TECNICAS MUNICIPALES SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN SEMESTRAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 6 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN EL ÁMBITO RURAL | EVALUACION | 27 | 27 | 100% |
| 7 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | EVALUACION | 9 | 9 | 100% |
| 8 | DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING EN ORGANIZACIONES COMUNALES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 9 | SUPERVISIÓN DE FONDOS Y RESERVAS DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 2 | 3 | 100% |
| 10 | MONITOREO DEL USO DE FONDOS Y RESERVAS EN EL MARCO DEL DECRETO DE URGENCIA N 036-2020 Y N 111-2020 | INFORME | 6 | 9 | 100% |
| 11 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 9 | 9 | 100% |
| 12 | DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA DE FISCALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 13 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR ORGANIZACIONES COMUNALES EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 27 | 27 | 100% |
| 14 | VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA EN LOS LOCALES EDUCATIVOS | REPORTE | 1 | 1 | 100% |
| 15 | SUPERVISIÓN DE APLICACIÓN DE ESTRUCTURA TARIFARIA Y PRECIOS DE LOS SERVICIOS COLATERALES | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 16 | MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE VIGILANCIA, CONTROL Y PREVENCIÓN DEL COVID-19 | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 17 | ELABORACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 5 | 9 | 100% |
| 18 | ELABORACIÓN DE INFORMES FINALES DE INSTRUCCIÓN | INFORME | 2 | 3 | 100% |
| 19 | ELABORACIÓN DEL INFORME PERIÓDICO SITUACIONAL DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 20 | ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA LAS EMPRESAS PRESTADORAS U ACCIONES INOPINADAS | INFORME | 2 | 4 | 100% |
| 21 | SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO - CANALES DE ATENCIÓN DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| USUARIO | | | | | |
| 1 | ACTIVIDADES RELACIONADAS A LA SOCIALIZACIÓN DEL ESTUDIO TARIFARIO | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 2 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL | USUARIO | 1836 | 3986 | 100% |
| 3 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS | ACTIVIDAD EFECTUADA | 4 | 4 | 100% |
| 4 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS - 52 (ÁMBITO RURAL) | ACTIVIDAD EFECTUADA | 5 | 7 | 100% |
| 5 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 6 | INTERVENCIONES CON EL CONSEJO DE USUARIOS EN LA REGIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES CU | ACTIVIDAD EFECTUADA | 9 | 9 | 100% |
| 7 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS - 51 (ÁMBITO RURAL) | CAMPAÑA EJECUTADA | 3 | 4 | 100% |
| 8 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 19 | 20 | 100% |
| 9 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 11 | 13 | 100% |
| 10 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO) | CAMPAÑA EJECUTADA | 8 | 8 | 100% |
| 11 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (PEQUEÑA CIUDAD) | CAMPAÑA EJECUTADA | 4 | 4 | 100% |
| Total general | | | 2,106 | 4,282 | 100% |

## 6. HUANCAVELICA

### Cumplimiento de metas físicas: 95%

En la **Tabla 21** se observa que al III Trimestre la ODS de Huancavelica programó 41 Actividades Operativas de las cuales, solo 38 AO fueron ejecutadas al 100%.

**Tabla N°21: Avance físico promedio por ODS y Tema**

| | Actividades Operativas | | Metas Fisicas | |
|---|---|---|---|---|
| Etiquetas de Fila | Nro AO Prog. | Nro. de Activ. Ejec. 100% | % de Ejec. Fís. | % de avance Fís. |
| ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN | 8 | 8 | 100% | 60% |
| FISCALIZACION | 22 | 19 | 90% | 72% |
| USUARIO | 11 | 11 | 100% | 61% |
| **Total general** | **41** | **38** | **95%** | **66%** |

En la **Tabla 22** se observa que el cumplimiento de metas por cada actividad de la ODS Huancavelica. Al respecto, de las 41 AO programadas, 38 AO fueron ejecutadas al 100%, 2AO correspondiente al ámbito de fiscalización no fueron ejecutadas y 1AO presento ejecución parcial.

**Tabla N° 22: Avance físico promedio por Actividad Operativa**

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| AMBITO DE LA PRESTACIÓN | | | | | |
| 1 | CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES | OPERADOR | 13 | 13 | 100% |
| 2 | IMPLEMENTACIÓN DE MRSE EN EPS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 3 | EJECUCIÓN DEL RECOJO DE INFORMACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ESCALA EFICIENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 4 | IMPLEMENTACIÓN DE LAS ÁREAS DE PRESTACIÓN | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 5 | ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOLICITUDES, CONSULTAS Y TALLERES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE EXCEPCIONALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 6 | EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA CONTINUA PARA LA APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA FIJACIÓN DEL VALOR DE LA CUOTA FAMILIAR EN OC | ASISTENCIA TECNICA IMPLEMENTADA | 18 | 19 | 100% |
| 7 | ELABORACIÓN DEL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ADHOC DE LAS ODS: VALIDACIÓN DE ENTORNO Y DEMANDAS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 8 | GESTIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE LAS ODS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| FISCALIZACIÓN | | | | | |
| 1 | DIFUSIÓN DEL REGLAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN EL ÁMBITO RURAL | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 2 | SUPERVISIÓN DE ASPECTOS OPERACIONALES | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 3 | SUPERVISIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FACTURACIÓN | SUPERVISION REALIZADA | 1 | - | 0% |
| 4 | COORDINACIÓN CON LAS ÁREAS TÉCNICAS MUNICIPALES | INFORME | 14 | 14 | 100% |
| 5 | INFORMACIÓN PERIÓDICO SITUACIONAL DE LAS AREAS TECNICAS MUNICIPALES SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN SEMESTRAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 6 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN EL ÁMBITO RURAL | EVALUACION | 20 | 21 | 100% |
| 7 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | EVALUACION | 2 | 3 | 100% |
| 8 | DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING EN ORGANIZACIONES COMUNALES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 9 | SUPERVISIÓN DE FONDOS Y RESERVAS DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 10 | MONITOREO DEL USO DE FONDOS Y RESERVAS EN EL MARCO DEL DECRETO DE URGENCIA N 036-2020 Y N 111-2020 | INFORME | 6 | 9 | 100% |

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| FISCALIZACIÓN | | | | | |
| 11 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 6 | 5 | 83% |
| 12 | DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA DE FISCALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 13 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR LAS UGM EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 14 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR ORGANIZACIONES COMUNALES EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 14 | 14 | 100% |
| 15 | VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA EN LOS LOCALES EDUCATIVOS | REPORTE | 1 | 1 | 100% |
| 16 | MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE VIGILANCIA, CONTROL Y PREVENCIÓN DEL COVID-19 | INFORME | 3 | 4 | 100% |
| 17 | ELABORACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 2 | 4 | 100% |
| 18 | ELABORACIÓN DE INFORMES FINALES DE INSTRUCCIÓN | INFORME | 2 | 3 | 100% |
| 19 | ELABORACIÓN DEL INFORME PERIÓDICO SITUACIONAL DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 20 | ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA LAS EMPRESAS PRESTADORAS U ACCIONES INOPINADAS | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 21 | SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO - CANALES DE ATENCIÓN DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 22 | SUPERVISIÓN DE METAS DE GESTIÓN DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 1 | - | 0% |
| USUARIO | | | | | |
| 1 | ACTIVIDADES RELACIONADAS A LA SOCIALIZACIÓN DEL ESTUDIO TARIFARIO | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 2 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL | USUARIO | 490 | 490 | 100% |
| 3 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 3 | 100% |
| 4 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS - 52 (ÁMBITO RURAL) | ACTIVIDAD EFECTUADA | 4 | 4 | 100% |
| 5 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 6 | INTERVENCIONES CON EL CONSEJO DE USUARIOS EN LA REGIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES CU | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 8 | 100% |
| 7 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS - 51 (ÁMBITO RURAL) | CAMPAÑA EJECUTADA | 3 | 3 | 100% |
| 8 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 16 | 16 | 100% |
| 9 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 10 | 10 | 100% |
| 10 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO) | CAMPAÑA EJECUTADA | 8 | 8 | 100% |
| 11 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (PEQUEÑA CIUDAD) | CAMPAÑA EJECUTADA | 6 | 6 | 100% |
| Total general | | | 675 | 682 | 95% |

## 7. HUÁNUCO

### Cumplimiento de metas físicas 95%

En la **Tabla 23** se observa que al III Trimestre la ODS de Huánuco programó 38 Actividades Operativas de las cuales, 36 AO fueron ejecutadas al 100%.

Tabla N°23: Avance físico promedio por ODS y Tema

| | Actividades Operativas | | Metas Fisicas | |
|---|---|---|---|---|
| Etiquetas de Fila | Nro AO Prog. | Nro. de Activ. Ejec. 100% | % de Ejec. Fís. | % de avance Fís. |
| ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN | 8 | 8 | 100% | 60% |
| FISCALIZACION | 19 | 17 | 89% | 56% |
| USUARIO | 11 | 11 | 100% | 65% |
| **Total general** | **38** | **36** | **95%** | **60%** |

En la **Tabla 24** se observa que el cumplimiento de metas por cada actividad de la ODS Huánuco. Al respecto, de las 38 AO programadas 36 fueron ejecutadas al 100% y 2 AO programadas no fueron ejecutadas, de acuerdo al siguiente detalle:

**Tabla N° 24: Avance físico promedio por Actividad Operativa**

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| AMBITO DE LA PRESTACIÓN | | | | | |
| 1 | CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES | OPERADOR | 16 | 18 | 100% |
| 2 | EJECUCIÓN DEL RECOJO DE INFORMACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ESCALA EFICIENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 3 | DISEÑO ÓPTIMO DE MRSE EN EPS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 4 | DISEÑO ÓPTIMO DE GRD Y ACC EN EPS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 5 | ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOLICITUDES, CONSULTAS Y TALLERES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE EXCEPCIONALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 6 | EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA CONTINUA PARA LA APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA FIJACIÓN DEL VALOR DE LA CUOTA FAMILIAR EN OC | ASISTENCIA TECNICA IMPLEMENTADA | 22 | 34 | 100% |
| 7 | GESTIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE LAS ODS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 8 | ANÁLISIS DE VÍNCULOS Y UNIDADES DE PROCESO (ODS) | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| FISCALIZACIÓN | | | | | |
| 1 | SUPERVISIÓN DE ASPECTOS OPERACIONALES | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 2 | SUPERVISIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FACTURACIÓN | SUPERVISION REALIZADA | 1 | - | 0% |
| 3 | COORDINACIÓN CON LAS ÁREAS TÉCNICAS MUNICIPALES | INFORME | 10 | 10 | 100% |
| 4 | INFORMACIÓN PERIÓDICO SITUACIONAL DE LAS AREAS TECNICAS MUNICIPALES SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN SEMESTRAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 5 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN EL ÁMBITO RURAL | EVALUACION | 16 | 16 | 100% |
| 6 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | EVALUACION | 4 | 4 | 100% |
| 7 | DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING EN ORGANIZACIONES COMUNALES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 8 | SUPERVISIÓN DE FONDOS Y RESERVAS DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 9 | MONITOREO DEL USO DE FONDOS Y RESERVAS EN EL MARCO DEL DECRETO DE URGENCIA N 036-2020 Y N 111-2020 | INFORME | 6 | 9 | 100% |
| 10 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 4 | 4 | 100% |
| 11 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR LAS UGM EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 4 | 4 | 100% |
| 12 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR ORGANIZACIONES COMUNALES EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 16 | 16 | 100% |
| 13 | FISCALIZACIÓN DE LA PRESENTACIÓN OPORTUNA DEL PMO ACTUALIZADO Y REVISADO POR PARTE DE LA EP | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 14 | VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA EN LOS LOCALES EDUCATIVOS | REPORTE | 1 | 1 | 100% |
| 15 | SUPERVISIÓN DE APLICACIÓN DE ESTRUCTURA TARIFARIA Y PRECIOS DE LOS SERVICIOS COLATERALES | SUPERVISION REALIZADA | 1 | - | 0% |
| 16 | MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE VIGILANCIA, CONTROL Y PREVENCIÓN DEL COVID-19 | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 17 | ELABORACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 18 | ELABORACIÓN DEL INFORME PERIÓDICO SITUACIONAL DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 19 | ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA LAS EMPRESAS PRESTADORAS U ACCIONES INOPINADAS | INFORME | 2 | 2 | 100% |

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| USUARIO | | | | | |
| 1 | ACTIVIDADES RELACIONADAS A LA SOCIALIZACIÓN DEL ESTUDIO TARIFARIO | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 2 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL | USUARIO | 1,324 | 1,340 | 100% |
| 3 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS | ACTIVIDAD EFECTUADA | 4 | 5 | 100% |
| 4 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS - 52 (ÁMBITO RURAL) | ACTIVIDAD EFECTUADA | 4 | 4 | 100% |
| 5 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 6 | INTERVENCIONES CON EL CONSEJO DE USUARIOS EN LA REGIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES CU | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 8 | 100% |
| 7 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS - 51 (ÁMBITO RURAL) | CAMPAÑA EJECUTADA | 3 | 3 | 100% |
| 8 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 18 | 18 | 100% |
| 9 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 10 | 11 | 100% |
| 10 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO) | CAMPAÑA EJECUTADA | 9 | 9 | 100% |
| 11 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (PEQUEÑA CIUDAD) | CAMPAÑA EJECUTADA | 4 | 4 | 100% |
| Total general | | | 1,510 | 1,543 | 95% |

## 8. LORETO (IQUITOS)
## Cumplimiento de metas físicas: 91%

En la **Tabla 25** se observa que al III Trimestre la ODS de Loreto (Iquitos) programó 35 Actividades Operativas de las cuales, 31 AO fueron ejecutadas al 100%.

**Tabla N°25 Avance físico promedio por ODS y Tema**

| | Actividades Operativas | | Metas Fisicas | |
|---|---|---|---|---|
| Etiquetas de Fila | Nro AO Prog. | Nro. de Activ. Ejec. 100% | % de Ejec. Fís. | % de avance Fís. |
| ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN | 6 | 6 | 100% | 47% |
| FISCALIZACION | 18 | 15 | 83% | 52% |
| USUARIO | 11 | 10 | 99% | 67% |
| **Total general** | **35** | **31** | **91%** | **55%** |

En la **Tabla 26** se observa que el cumplimiento de metas por cada actividad de la ODS Loreto (Iquitos). Al respecto, de las 35 AO programadas, 31 AO fueron ejecutadas al 100%, 3 AO correspondiente a fiscalización no fueron ejecutadas y 1 AO correspondiente a usuario fue ejecutada parcialmente.

# Tabla N° 26: Avance físico promedio por Actividad Operativa

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| AMBITO DE LA PRESTACIÓN | | | | | |
| 1 | CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES | OPERADOR | 14 | 14 | 100% |
| 2 | EJECUCIÓN DEL RECOJO DE INFORMACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ESCALA EFICIENTE | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 3 | ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOLICITUDES, CONSULTAS Y TALLERES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE EXCEPCIONALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 4 | EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA CONTINUA PARA LA APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA FIJACIÓN DEL VALOR DE LA CUOTA FAMILIAR EN OC | ASISTENCIA TECNICA IMPLEMENTADA | 18 | 18 | 100% |
| 5 | GESTIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE LAS ODS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 6 | ANÁLISIS DE VÍNCULOS Y UNIDADES DE PROCESO (ODS) | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| FISCALIZACION | | | | | |
| 1 | SUPERVISIÓN DE ASPECTOS OPERACIONALES | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 2 | 100% |
| 2 | COORDINACIÓN CON LAS ÁREAS TÉCNICAS MUNICIPALES | INFORME | 8 | 8 | 100% |
| 3 | INFORMACIÓN PERIÓDICO SITUACIONAL DE LAS AREAS TECNICAS MUNICIPALES SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN SEMESTRAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 4 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN EL ÁMBITO RURAL | EVALUACION | 17 | 17 | 100% |
| 5 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | EVALUACION | 3 | 3 | 100% |
| 6 | DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING EN ORGANIZACIONES COMUNALES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 7 | SUPERVISIÓN DE FONDOS Y RESERVAS DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 1 | - | 0% |
| 8 | MONITOREO DEL USO DE FONDOS Y RESERVAS EN EL MARCO DEL DECRETO DE URGENCIA N 036-2020 Y N 111-2020 | INFORME | 6 | 9 | 100% |
| 9 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 10 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR ORGANIZACIONES COMUNALES EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 16 | 17 | 100% |
| 11 | FISCALIZACIÓN DE LA PRESENTACIÓN OPORTUNA DEL PMO ACTUALIZADO Y REVISADO POR PARTE DE LA EP | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 12 | VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA EN LOS LOCALES EDUCATIVOS | REPORTE | 1 | 1 | 100% |
| 13 | SUPERVISIÓN DE APLICACIÓN DE ESTRUCTURA TARIFARIA Y PRECIOS DE LOS SERVICIOS COLATERALES | SUPERVISION REALIZADA | 1 | - | 0% |
| 14 | MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE VIGILANCIA, CONTROL Y PREVENCIÓN DEL COVID-19 | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 15 | ELABORACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 1 | 4 | 100% |
| 16 | ELABORACIÓN DEL INFORME PERIÓDICO SITUACIONAL DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 17 | ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA LAS EMPRESAS PRESTADORAS U ACCIONES INOPINADAS | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 18 | SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO - CANALES DE ATENCIÓN DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 1 | - | 0% |
| USUARIO | | | | | |
| 1 | ACTIVIDADES RELACIONADAS A LA SOCIALIZACIÓN DEL ESTUDIO TARIFARIO | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 2 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL | USUARIO | 900 | 922 | 100% |
| 3 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 6 | 100% |
| 4 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS - 52 (ÁMBITO RURAL) | ACTIVIDAD EFECTUADA | 4 | 10 | 100% |
| 5 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 6 | INTERVENCIONES CON EL CONSEJO DE USUARIOS EN LA REGIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES CU | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 11 | 100% |
| 7 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS - 51 (ÁMBITO RURAL) | CAMPAÑA EJECUTADA | 3 | 3 | 100% |
| 8 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 21 | 31 | 100% |
| 9 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 10 | 9 | 90% |
| 10 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO) | CAMPAÑA EJECUTADA | 8 | 8 | 100% |
| 11 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (PEQUEÑA CIUDAD) | CAMPAÑA EJECUTADA | 4 | 4 | 100% |
| Total general | | | 1,070 | 1,118 | 91% |

## 9. PUNO

### Cumplimiento de metas físicas: 100%

En la **Tabla 27** se observa que al III Trimestre la ODS de Puno programó 36 actividades operativas, 35 de las cuales fueron ejecutadas al 100%.

**Tabla N°27: Avance físico promedio por ODS y Tema**

| | Actividades Operativas | | Metas Fisicas | |
|---|---|---|---|---|
| Etiquetas de Fila | Nro AO Prog. | Nro. de Activ. Ejec. 100% | % de Ejec. Fís. | % de avance Fís. |
| ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN | 8 | 8 | 100% | 50% |
| FISCALIZACION | 17 | 17 | 100% | 58% |
| USUARIO | 11 | 10 | 99% | 62% |
| **Total general** | **36** | **35** | **100%** | **57%** |

En la **Tabla 28** se observa que el cumplimiento de metas por cada actividad de la ODS Puno. Al respecto, de las 36 AO programadas 35 de ellas fueron ejecutadas al 100% y 1 AO al 88% correspondiente a usuario.

**Tabla N° 28: Avance físico promedio por Actividad Operativa**

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| AMBITO DE LA PRESTACIÓN | | | | | |
| 1 | CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES | OPERADOR | 19 | 19 | 100% |
| 2 | EJECUCIÓN DEL RECOJO DE INFORMACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ESCALA EFICIENTE | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 3 | DISEÑO ÓPTIMO DE MRSE EN EPS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 4 | DISEÑO ÓPTIMO DE GRD Y ACC EN EPS | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 5 | ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOLICITUDES, CONSULTAS Y TALLERES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE EXCEPCIONALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 6 | EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA CONTINUA PARA LA APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA FIJACIÓN DEL VALOR DE LA CUOTA FAMILIAR EN OC | ASISTENCIA TECNICA IMPLEMENTADA | 15 | 15 | 100% |
| 7 | PLAN DE GRD PARA LAS ODS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 8 | GESTIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE LAS ODS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| FISCALIZACION | | | | | |
| 1 | COORDINACIÓN CON LAS ÁREAS TÉCNICAS MUNICIPALES | INFORME | 8 | 8 | 100% |
| 2 | INFORMACIÓN PERIÓDICO SITUACIONAL DE LAS AREAS TECNICAS MUNICIPALES SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN SEMESTRAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 3 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN EL ÁMBITO RURAL | EVALUACION | 19 | 19 | 100% |
| 4 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | EVALUACION | 3 | 3 | 100% |
| 5 | DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING EN ORGANIZACIONES COMUNALES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 6 | SUPERVISIÓN DE FONDOS Y RESERVAS DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 5 | 5 | 100% |
| 7 | MONITOREO DEL USO DE FONDOS Y RESERVAS EN EL MARCO DEL DECRETO DE URGENCIA N 036-2020 Y N 111-2020 | INFORME | 20 | 25 | 100% |
| 8 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 9 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR ORGANIZACIONES COMUNALES EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 11 | 11 | 100% |
| 10 | VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA EN LOS LOCALES EDUCATIVOS | REPORTE | 1 | 1 | 100% |

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| FISCALIZACION | | | | | |
| 11 | SUPERVISIÓN DE APLICACIÓN DE ESTRUCTURA TARIFARIA Y PRECIOS DE LOS SERVICIOS COLATERALES | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 12 | MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE VIGILANCIA, CONTROL Y PREVENCIÓN DEL COVID-19 | INFORME | 15 | 15 | 100% |
| 13 | ELABORACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 8 | 8 | 100% |
| 14 | ELABORACIÓN DE INFORMES FINALES DE INSTRUCCIÓN | INFORME | 6 | 7 | 100% |
| 15 | ELABORACIÓN DEL INFORME PERIÓDICO SITUACIONAL DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 16 | ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA LAS EMPRESAS PRESTADORAS U ACCIONES INOPINADAS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 17 | INFORMES PERIÓDICOS DE VERIFICACION DE FUNCIONALIDAD EN MARCO DEL CONTRATO DE CONCESION | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| USUARIO | | | | | |
| 1 | ACTIVIDADES RELACIONADAS A LA SOCIALIZACIÓN DEL ESTUDIO TARIFARIO | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 2 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL | USUARIO | 720 | 788 | 100% |
| 3 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 3 | 100% |
| 4 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS - 52 (ÁMBITO RURAL) | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 3 | 100% |
| 5 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 6 | INTERVENCIONES CON EL CONSEJO DE USUARIOS EN LA REGIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES CU | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 7 | 88% |
| 7 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS - 51 (ÁMBITO RURAL) | CAMPAÑA EJECUTADA | 3 | 3 | 100% |
| 8 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 25 | 25 | 100% |
| 9 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 12 | 13 | 100% |
| 10 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO) | CAMPAÑA EJECUTADA | 9 | 10 | 100% |
| 11 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (PEQUEÑA CIUDAD) | CAMPAÑA EJECUTADA | 4 | 4 | 100% |
| Total general | | | 944 | 1,019 | 100% |

## 10. ANCASH (CHIMBOTE)
## Cumplimiento de metas físicas: 100%

En la **Tabla 29** se observa que al III Trimestre la ODS de Ancash (Chimbote) programó 39 Actividades Operativas, las cuales fueron ejecutadas al 100%.

**Tabla N°29 Avance físico promedio por ODS y Tema**

| | Actividades Operativas | | Metas Fisicas | |
|---|---|---|---|---|
| Etiquetas de Fila | Nro AO Prog. | Nro. de Activ. Ejec. 100% | % de Ejec. Fís. | % de avance Fís. |
| ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN | 6 | 6 | 100% | 45% |
| FISCALIZACION | 22 | 22 | 100% | 81% |
| USUARIO | 11 | 11 | 100% | 61% |
| **Total general** | **39** | **39** | **100%** | **68%** |

En la **Tabla 30** se observa que el cumplimiento de metas por cada actividad de la ODS Ancash (Chimbote). Al respecto, de las 39 AO programadas, todas fueron ejecutadas al 100%

# Tabla N° 30: Avance físico promedio por Actividad Operativa

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| AMBITO DE LA PRESTACIÓN | | | | | |
| 1 | CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES | OPERADOR | 14 | 14 | 100% |
| 2 | EJECUCIÓN DEL RECOJO DE INFORMACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ESCALA EFICIENTE | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 3 | ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOLICITUDES, CONSULTAS Y TALLERES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE EXCEPCIONALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 4 | EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA CONTINUA PARA LA APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA FIJACIÓN DEL VALOR DE LA CUOTA FAMILIAR EN OC | ASISTENCIA TECNICA IMPLEMENTADA | 44 | 48 | 100% |
| 5 | GESTIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE LAS ODS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 6 | ANÁLISIS DE VÍNCULOS Y UNIDADES DE PROCESO (ODS) | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| FISCALIZACION | | | | | |
| 1 | DIFUSIÓN DEL REGLAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN EL ÁMBITO RURAL | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 2 | SUPERVISIÓN DE ASPECTOS OPERACIONALES | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 3 | SUPERVISIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FACTURACIÓN | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 4 | COORDINACIÓN CON LAS ÁREAS TÉCNICAS MUNICIPALES | INFORME | 26 | 26 | 100% |
| 5 | INFORMACIÓN PERIÓDICO SITUACIONAL DE LAS AREAS TECNICAS MUNICIPALES SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN SEMESTRAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 6 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN EL ÁMBITO RURAL | EVALUACION | 16 | 16 | 100% |
| 7 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | EVALUACION | 6 | 6 | 100% |
| 8 | DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING EN ORGANIZACIONES COMUNALES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 9 | SUPERVISIÓN DE FONDOS Y RESERVAS DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 2 | 3 | 100% |
| 10 | MONITOREO DEL USO DE FONDOS Y RESERVAS EN EL MARCO DEL DECRETO DE URGENCIA N 036-2020 Y N 111-2020 | INFORME | 6 | 8 | 100% |
| 11 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 12 | DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA DE FISCALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 13 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR LAS UGM EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 14 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR ORGANIZACIONES COMUNALES EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 27 | 27 | 100% |
| 15 | FISCALIZACIÓN DE LA PRESENTACIÓN OPORTUNA DEL PMO ACTUALIZADO Y REVISADO POR PARTE DE LA EP | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 16 | VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA EN LOS LOCALES EDUCATIVOS | REPORTE | 1 | 1 | 100% |
| 17 | SUPERVISIÓN DE APLICACIÓN DE ESTRUCTURA TARIFARIA Y PRECIOS DE LOS SERVICIOS COLATERALES | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 18 | MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE VIGILANCIA, CONTROL Y PREVENCIÓN DEL COVID-19 | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 19 | ELABORACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 3 | 6 | 100% |
| 20 | ELABORACIÓN DE INFORMES FINALES DE INSTRUCCIÓN | INFORME | 2 | 6 | 100% |
| 21 | ELABORACIÓN DEL INFORME PERIÓDICO SITUACIONAL DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 22 | ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA LAS EMPRESAS PRESTADORAS U ACCIONES INOPINADAS | INFORME | 2 | 5 | 100% |
| USUARIO | | | | | |
| 1 | ACTIVIDADES RELACIONADAS A LA SOCIALIZACIÓN DEL ESTUDIO TARIFARIO | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 2 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL | USUARIO | 1,140 | 1,199 | 100% |
| 3 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 3 | 100% |
| 4 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS - 52 (ÁMBITO RURAL) | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 3 | 100% |
| 5 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 6 | INTERVENCIONES CON EL CONSEJO DE USUARIOS EN LA REGIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES CU | ACTIVIDAD EFECTUADA | 4 | 4 | 100% |
| 7 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS - 51 (ÁMBITO RURAL) | CAMPAÑA EJECUTADA | 3 | 3 | 100% |
| 8 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 17 | 17 | 100% |
| 9 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 8 | 100% |
| 10 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO) | CAMPAÑA EJECUTADA | 8 | 8 | 100% |
| 11 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (PEQUEÑA CIUDAD) | CAMPAÑA EJECUTADA | 4 | 4 | 100% |
| Total general | | | 1,366 | 1,442 | 100% |

## 11. UCAYALI

### Cumplimiento de metas físicas: 100%

En la **Tabla 31** se observa que al III Trimestre la ODS de Ucayali programó 33 Actividades Operativas de las cuales, todas fueron ejecutadas al 100%.

**Tabla N°31: Avance físico promedio por ODS y Tema**

| | Actividades Operativas | | Metas Fisicas | |
|---|---|---|---|---|
| Etiquetas de Fila | Nro AO Prog. | Nro. de Activ. Ejec. 100% | % de Ejec. Fís. | % de avance Fís. |
| ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN | 6 | 6 | 100% | 53% |
| FISCALIZACION | 16 | 16 | 100% | 56% |
| USUARIO | 11 | 11 | 100% | 60% |
| **Total general** | **33** | **33** | **100%** | **56%** |

En la **Tabla 32** se observa que el cumplimiento de metas por cada actividad de la ODS Ucayali. Al respecto, las 33 AO programadas fueron ejecutadas al 100%.

**Tabla N° 32: Avance físico promedio por Actividad Operativa**

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| AMBITO DE LA PRESTACIÓN | | | | | |
| 1 | CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES | OPERADOR | 6 | 8 | 100% |
| 2 | EJECUCIÓN DEL RECOJO DE INFORMACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ESCALA EFICIENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 3 | ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOLICITUDES, CONSULTAS Y TALLERES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE EXCEPCIONALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 4 | EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA CONTINUA PARA LA APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA FIJACIÓN DEL VALOR DE LA CUOTA FAMILIAR EN OC | ASISTENCIA TECNICA IMPLEMENTADA | 15 | 21 | 100% |
| 5 | GESTIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE LAS ODS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 6 | ANÁLISIS DE VÍNCULOS Y UNIDADES DE PROCESO (ODS) | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| FISCALIZACION | | | | | |
| 1 | SUPERVISIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FACTURACIÓN | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 2 | COORDINACIÓN CON LAS ÁREAS TÉCNICAS MUNICIPALES | INFORME | 9 | 9 | 100% |
| 3 | INFORMACIÓN PERIÓDICO SITUACIONAL DE LAS AREAS TECNICAS MUNICIPALES SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN SEMESTRAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 4 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN EL ÁMBITO RURAL | EVALUACION | 16 | 16 | 100% |
| 5 | DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING EN ORGANIZACIONES COMUNALES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 6 | SUPERVISIÓN DE FONDOS Y RESERVAS DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 2 | 100% |
| 7 | MONITOREO DEL USO DE FONDOS Y RESERVAS EN EL MARCO DEL DECRETO DE URGENCIA N 036-2020 Y N 111-2020 | INFORME | 6 | 9 | 100% |
| 8 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 6 | 6 | 100% |
| 9 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR ORGANIZACIONES COMUNALES EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 19 | 19 | 100% |
| 10 | VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA EN LOS LOCALES EDUCATIVOS | ACCION | 1 | 1 | 100% |

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| FISCALIZACION | | | | | |
| 11 | SUPERVISIÓN DE APLICACIÓN DE ESTRUCTURA TARIFARIA Y PRECIOS DE LOS SERVICIOS COLATERALES | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 12 | MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE VIGILANCIA, CONTROL Y PREVENCIÓN DEL COVID-19 | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 13 | ELABORACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 14 | ELABORACIÓN DEL INFORME PERIÓDICO SITUACIONAL DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 15 | ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA LAS EMPRESAS PRESTADORAS U ACCIONES INOPINADAS | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 16 | SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO - CANALES DE ATENCIÓN DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| USUARIO | | | | | |
| 1 | ACTIVIDADES RELACIONADAS A LA SOCIALIZACIÓN DEL ESTUDIO TARIFARIO | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 2 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL | USUARIO | 540 | 540 | 100% |
| 3 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 3 | 100% |
| 4 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS - 52 (ÁMBITO RURAL) | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 3 | 100% |
| 5 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 6 | INTERVENCIONES CON EL CONSEJO DE USUARIOS EN LA REGIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES CU | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 8 | 100% |
| 7 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS - 51 (ÁMBITO RURAL) | CAMPAÑA EJECUTADA | 3 | 3 | 100% |
| 8 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 16 | 16 | 100% |
| 9 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 8 | 100% |
| 10 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO) | CAMPAÑA EJECUTADA | 8 | 8 | 100% |
| 11 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (PEQUEÑA CIUDAD) | CAMPAÑA EJECUTADA | 4 | 4 | 100% |
| Total general | | | 694 | 706 | 100% |

## 12. PASCO

### Cumplimiento de metas físicas: 92%

En la **Tabla 33** se observa que al III Trimestre la ODS de Pasco programó 36 Actividades Operativas de las cuales, 31 AO fueron ejecutados al 100%.

**Tabla N°33: Avance físico promedio por ODS y Tema**

| | Actividades Operativas | | Metas Fisicas | |
|---|---|---|---|---|
| Etiquetas de Fila | Nro AO Prog. | Nro. de Activ. Ejec. 100% | % de Ejec. Fís. | % de avance Fís. |
| ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN | 7 | 7 | 100% | 49% |
| FISCALIZACION | 18 | 14 | 85% | 53% |
| USUARIO | 11 | 10 | 99% | 64% |
| **Total general** | **36** | **31** | **92%** | **55%** |

En la **Tabla 34** se observa que el cumplimiento de metas por cada actividad de la ODS Pasco. Al respecto, de las 36 AO programadas, 31 AO fueron ejecutadas al 100%, 2 AO correspondiente a fiscalización no fueron ejecutadas y 2 AO presentaron ejecución de 67% y 1AO de 88%.

# Tabla N° 34 Avance físico promedio por Actividad Operativa

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| AMBITO DE LA PRESTACIÓN | | | | | |
| 1 | CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES | OPERADOR | 16 | 16 | 100% |
| 2 | IMPLEMENTACIÓN DE MRSE EN EPS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 3 | EJECUCIÓN DEL RECOJO DE INFORMACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ESCALA EFICIENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 4 | IMPLEMENTACIÓN DE LAS ÁREAS DE PRESTACIÓN | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 5 | ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOLICITUDES, CONSULTAS Y TALLERES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE EXCEPCIONALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 6 | EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA CONTINUA PARA LA APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA FIJACIÓN DEL VALOR DE LA CUOTA FAMILIAR EN OC | ASISTENCIA TECNICA IMPLEMENTADA | 24 | 26 | 100% |
| 7 | GESTIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE LAS ODS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| FISCALIZACION | | | | | |
| 1 | SUPERVISIÓN DE ASPECTOS OPERACIONALES | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 2 | COORDINACIÓN CON LAS ÁREAS TÉCNICAS MUNICIPALES | INFORME | 9 | 9 | 100% |
| 3 | INFORMACIÓN PERIÓDICO SITUACIONAL DE LAS AREAS TECNICAS MUNICIPALES SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN SEMESTRAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 4 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN EL ÁMBITO RURAL | EVALUACION | 16 | 16 | 100% |
| 5 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | EVALUACION | 3 | 2 | 67% |
| 6 | DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING EN ORGANIZACIONES COMUNALES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 7 | SUPERVISIÓN DE FONDOS Y RESERVAS DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 2 | 2 | 100% |
| 8 | MONITOREO DEL USO DE FONDOS Y RESERVAS EN EL MARCO DEL DECRETO DE URGENCIA N 036-2020 Y N 111-2020 | INFORME | 6 | 9 | 100% |
| 9 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 3 | 2 | 67% |
| 10 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR ORGANIZACIONES COMUNALES EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 15 | 15 | 100% |
| 11 | VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA EN LOS LOCALES EDUCATIVOS | REPORTE | 1 | 1 | 100% |
| 12 | SUPERVISIÓN DE APLICACIÓN DE ESTRUCTURA TARIFARIA Y PRECIOS DE LOS SERVICIOS COLATERALES | SUPERVISION REALIZADA | 1 | - | 0% |
| 13 | MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE VIGILANCIA, CONTROL Y PREVENCIÓN DEL COVID-19 | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 14 | ELABORACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 3 | 4 | 100% |
| 15 | ELABORACIÓN DE INFORMES FINALES DE INSTRUCCIÓN | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 16 | ELABORACIÓN DEL INFORME PERIÓDICO SITUACIONAL DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 17 | ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA LAS EMPRESAS PRESTADORAS U ACCIONES INOPINADAS | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 18 | SUPERVISIÓN DE METAS DE GESTIÓN DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 1 | - | 0% |
| USUARIO | | | | | |
| 1 | ACTIVIDADES RELACIONADAS A LA SOCIALIZACIÓN DEL ESTUDIO TARIFARIO | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 2 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL | USUARIO | 297 | 311 | 100% |
| 3 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS | ACTIVIDAD EFECTUADA | 4 | 4 | 100% |
| 4 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS - 52 (ÁMBITO RURAL) | ACTIVIDAD EFECTUADA | 4 | 6 | 100% |
| 5 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE | INFORME | 2 | 3 | 100% |
| 6 | INTERVENCIONES CON EL CONSEJO DE USUARIOS EN LA REGIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES CU | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 8 | 100% |
| 7 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS - 51 (ÁMBITO RURAL) | CAMPAÑA EJECUTADA | 3 | 3 | 100% |
| 8 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 19 | 20 | 100% |
| 9 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 7 | 88% |
| 10 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO) | CAMPAÑA EJECUTADA | 8 | 8 | 100% |
| 11 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (PEQUEÑA CIUDAD) | CAMPAÑA EJECUTADA | 4 | 4 | 100% |
| Total general | | | 478 | 497 | 92% |

## 13. ICA

### Cumplimiento de metas físicas: 94%

En la **Tabla 35** se observa que al III Trimestre la ODSS de Ica programó 39 Actividades Operativas de las cuales 34 AO fueron ejecutados al 100%.

**Tabla N°35: Avance físico promedio por ODS y Tema**

| | Actividades Operativas | | Metas Fisicas | |
|---|---|---|---|---|
| Etiquetas de Fila | Nro AO Prog. | Nro. de Activ. Ejec. 100% | % de Ejec. Fís. | % de avance Fís. |
| ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN | 8 | 8 | 100% | 54% |
| FISCALIZACION | 20 | 18 | 92% | 62% |
| USUARIO | 11 | 8 | 92% | 65% |
| **Total general** | **39** | **34** | **94%** | **61%** |

En la **Tabla 36** se observa que el cumplimiento de metas por cada actividad de la ODS Ica. Al respecto, de las 39 AO programadas, 34fueron ejecutadas al 100%, 1AO no fue ejecutada, 4 AO fueron ejecutadas 42%, 67%, 80% y 63%, y 2 AO no programada fue ejecutada.

**Tabla N° 36: Avance físico promedio por Actividad Operativa**

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| AMBITO DE LA PRESTACIÓN | | | | | |
| 1 | CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES | OPERADOR | 14 | 14 | 100% |
| 2 | IMPLEMENTACIÓN DE MRSE EN EPS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 3 | EJECUCIÓN DEL RECOJO DE INFORMACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ESCALA EFICIENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 4 | DISEÑO ÓPTIMO DE MRSE EN EPS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 5 | ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOLICITUDES, CONSULTAS Y TALLERES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE EXCEPCIONALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 6 | EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA CONTINUA PARA LA APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA FIJACIÓN DEL VALOR DE LA CUOTA FAMILIAR EN OC | ASISTENCIA TECNICA IMPLEMENTADA | 16 | 16 | 100% |
| 7 | GESTIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE LAS ODS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 8 | ANÁLISIS DE VÍNCULOS Y UNIDADES DE PROCESO (ODS) | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| FISCALIZACIÓN | | | | | |
| 1 | SUPERVISIÓN DE ASPECTOS OPERACIONALES | SUPERVISION REALIZADA | 2 | 2 | 100% |
| 2 | SUPERVISIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FACTURACIÓN | SUPERVISION REALIZADA | 1 | - | 0% |
| 3 | COORDINACIÓN CON LAS ÁREAS TÉCNICAS MUNICIPALES | INFORME | 10 | 12 | 100% |
| 4 | INFORMACIÓN PERIÓDICO SITUACIONAL DE LAS AREAS TECNICAS MUNICIPALES SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN SEMESTRAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 5 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN EL ÁMBITO RURAL | EVALUACION | 22 | 22 | 100% |
| 6 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | EVALUACION | 4 | 4 | 100% |
| 7 | DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING EN ORGANIZACIONES COMUNALES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 8 | SUPERVISIÓN DE FONDOS Y RESERVAS DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 12 | 5 | 42% |
| 9 | MONITOREO DEL USO DE FONDOS Y RESERVAS EN EL MARCO DEL DECRETO DE URGENCIA N 036-2020 Y N 111-2020 | INFORME | 24 | 36 | 100% |
| 10 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 2 | 2 | 100% |

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| 11 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR LAS UGM EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | - | 1 | |
| 12 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR ORGANIZACIONES COMUNALES EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 8 | 8 | 100% |
| 13 | FISCALIZACIÓN DE LA PRESENTACIÓN OPORTUNA DEL PMO ACTUALIZADO Y REVISADO POR PARTE DE LA EP | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 14 | VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA EN LOS LOCALES EDUCATIVOS | REPORTE | 1 | 1 | 100% |
| 15 | SUPERVISIÓN DE APLICACIÓN DE ESTRUCTURA TARIFARIA Y PRECIOS DE LOS SERVICIOS COLATERALES | SUPERVISION REALIZADA | 2 | 2 | 100% |
| 16 | MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE VIGILANCIA, CONTROL Y PREVENCIÓN DEL COVID-19 | INFORME | 12 | 12 | 100% |
| 17 | ELABORACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 18 | ELABORACIÓN DE INFORMES FINALES DE INSTRUCCIÓN | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 19 | ELABORACIÓN DEL INFORME PERIÓDICO SITUACIONAL DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 20 | ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA LAS EMPRESAS PRESTADORAS U ACCIONES INOPINADAS | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 21 | SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO - CANALES DE ATENCIÓN DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 2 | 2 | 100% |
| USUARIO | | | | | |
| 1 | ACTIVIDADES RELACIONADAS A LA SOCIALIZACIÓN DEL ESTUDIO TARIFARIO | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 2 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL | USUARIO | 720 | 941 | 100% |
| 3 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS | ACTIVIDAD EFECTUADA | 5 | 5 | 100% |
| 4 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS - 52 (ÁMBITO RURAL) | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 2 | 67% |
| 5 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 6 | INTERVENCIONES CON EL CONSEJO DE USUARIOS EN LA REGIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES CU | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 8 | 100% |
| 7 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS - 51 (ÁMBITO RURAL) | CAMPAÑA EJECUTADA | 5 | 4 | 80% |
| 8 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 21 | 21 | 100% |
| 9 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 5 | 63% |
| 10 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA EDUCATIVO (ACCIONES CON II.EE.) | INSTITUCION EDUCATIVA REGISTRADA | - | 19 | |
| 11 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO) | CAMPAÑA EJECUTADA | 8 | 8 | 100% |
| 12 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (PEQUEÑA CIUDAD) | CAMPAÑA EJECUTADA | 5 | 5 | 100% |
| Total general | | | 937 | 1,179 | 94% |

## 14. AMAZONAS

### Cumplimiento de metas físicas: 100%

En la **Tabla 37** se observa que al III Trimestre la ODS de Amazonas programó 41 Actividades Operativas, las cuales fueron ejecutadas al 100%.

Tabla N° 37: Avance físico promedio por ODS y Tema

| Etiquetas de Fila | Actividades Operativas | | Metas Fisicas | |
|---|---|---|---|---|
| | Nro AO Prog. | Nro. de Activ. Ejec. 100% | % de Ejec. Fís. | % de avance Fís. |
| ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN | 9 | 9 | 100% | 59% |
| FISCALIZACION | 21 | 21 | 100% | 73% |
| USUARIO | 11 | 11 | 100% | 65% |
| **Total general** | **41** | **41** | **100%** | **67%** |

En la **Tabla 38** se observa que el cumplimiento de metas por cada actividad de la ODS Amazonas. Al respecto, las 41 AO programadas fueron ejecutadas al 100%.

Tabla N° 38 Avance físico promedio por Actividad Operativa

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| AMBITO DE LA PRESTACIÓN | | | | | |
| 1 | CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES | OPERADOR | 12 | 13 | 100% |
| 2 | EJECUCIÓN DEL RECOJO DE INFORMACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ESCALA EFICIENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 3 | IMPLEMENTACIÓN DE LAS ÁREAS DE PRESTACIÓN | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 4 | DISEÑO ÓPTIMO DE MRSE EN EPS | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 5 | DISEÑO ÓPTIMO DE GRD Y ACC EN EPS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 6 | ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOLICITUDES, CONSULTAS Y TALLERES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE EXCEPCIONALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 7 | EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA CONTINUA PARA LA APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA FIJACIÓN DEL VALOR DE LA CUOTA FAMILIAR EN OC | ASISTENCIA TECNICA IMPLEMENTADA | 16 | 23 | 100% |
| 8 | PLAN DE GRD PARA LAS ODS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 9 | GESTIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE LAS ODS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| FISCALIZACION | | | | | |
| 1 | DIFUSIÓN DEL REGLAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN EL ÁMBITO RURAL | TALLER | 4 | 4 | 100% |
| 2 | SUPERVISIÓN DE ASPECTOS OPERACIONALES | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 3 | SUPERVISIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FACTURACIÓN | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 4 | COORDINACIÓN CON LAS ÁREAS TÉCNICAS MUNICIPALES | INFORME | 24 | 24 | 100% |
| 5 | INFORMACIÓN PERIÓDICO SITUACIONAL DE LAS AREAS TECNICAS MUNICIPALES SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN SEMESTRAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 6 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN EL ÁMBITO RURAL | EVALUACION | 20 | 20 | 100% |
| 7 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | EVALUACION | 4 | 4 | 100% |
| 8 | DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING EN ORGANIZACIONES COMUNALES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 9 | SUPERVISIÓN DE FONDOS Y RESERVAS DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 6 | 6 | 100% |
| 10 | MONITOREO DEL USO DE FONDOS Y RESERVAS EN EL MARCO DEL DECRETO DE URGENCIA N 036-2020 Y N 111-2020 | INFORME | 18 | 27 | 100% |
| 11 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 12 | DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA DE FISCALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | TALLER | 4 | 4 | 100% |
| 13 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR LAS UGM EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 6 | 6 | 100% |
| 14 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR ORGANIZACIONES COMUNALES EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 22 | 22 | 100% |
| 15 | FISCALIZACIÓN DE LA PRESENTACIÓN OPORTUNA DEL PMO ACTUALIZADO Y REVISADO POR PARTE DE LA EP | INFORME | 2 | 2 | 100% |

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| 16 | VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA EN LOS LOCALES EDUCATIVOS | REPORTE | 1 | 1 | 100% |
| 17 | SUPERVISIÓN DE APLICACIÓN DE ESTRUCTURA TARIFARIA Y PRECIOS DE LOS SERVICIOS COLATERALES | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 18 | MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE VIGILANCIA, CONTROL Y PREVENCIÓN DEL COVID-19 | INFORME | 9 | 9 | 100% |
| 19 | ELABORACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 3 | 4 | 100% |
| 20 | ELABORACIÓN DEL INFORME PERIÓDICO SITUACIONAL DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 21 | ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA LAS EMPRESAS PRESTADORAS U ACCIONES INOPINADAS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| USUARIO | | | | | |
| 1 | ACTIVIDADES RELACIONADAS A LA SOCIALIZACIÓN DEL ESTUDIO TARIFARIO | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 2 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL | USUARIO | 530 | 582 | 100% |
| 3 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS | ACTIVIDAD EFECTUADA | 5 | 5 | 100% |
| 4 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS - 52 (ÁMBITO RURAL) | ACTIVIDAD EFECTUADA | 4 | 4 | 100% |
| 5 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 6 | INTERVENCIONES CON EL CONSEJO DE USUARIOS EN LA REGIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES CU | ACTIVIDAD EFECTUADA | 9 | 9 | 100% |
| 7 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS - 51 (ÁMBITO RURAL) | CAMPAÑA EJECUTADA | 3 | 3 | 100% |
| 8 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 18 | 18 | 100% |
| 9 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 9 | 9 | 100% |
| 10 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO) | CAMPAÑA EJECUTADA | 8 | 8 | 100% |
| 11 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (PEQUEÑA CIUDAD) | CAMPAÑA EJECUTADA | 4 | 4 | 100% |
| Total general | | | 767 | 837 | 100% |

## 15. MADRE DE DIOS (TAMBOPATA)

### Cumplimiento de metas físicas: 99%

En la **Tabla 39** se observa que al III Trimestre la ODS de Madre de Dios programó 38 Actividades Operativas de las cuales, 36AO fueron ejecutados al 100%.

**Tabla N° 39 Avance físico promedio por ODS y Tema**

| | Actividades Operativas | | Metas Fisicas | |
|---|---|---|---|---|
| Etiquetas de Fila | Nro AO Prog. | Nro. de Activ. Ejec. 100% | % de Ejec. Fís. | % de avance Fís. |
| ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN | 7 | 5 | 96% | 52% |
| FISCALIZACION | 20 | 20 | 100% | 68% |
| USUARIO | 11 | 11 | 100% | 63% |
| **Total general** | **38** | **36** | **99%** | **63%** |

En la **Tabla 40** se observa que el cumplimiento de metas por cada actividad de la ODS Madre de Dios. Al respecto, 36 AO fueron ejecutadas al 100%, 2AO fueron ejecutadas 75% y 96% correspondiente a Ámbito de la Prestación.

# Tabla N° 40: Avance físico promedio por Actividad Operativa

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| AMBITO DE LA PRESTACIÓN | | | | | |
| 1 | CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES | OPERADOR | 8 | 8 | 100% |
| 2 | EJECUCIÓN DEL RECOJO DE INFORMACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ESCALA EFICIENTE | INFORME | 4 | 3 | 75% |
| 3 | IMPLEMENTACIÓN DE LAS ÁREAS DE PRESTACIÓN | INFORME | 3 | 4 | 100% |
| 4 | ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOLICITUDES, CONSULTAS Y TALLERES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE EXCEPCIONALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 5 | EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA CONTINUA PARA LA APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA FIJACIÓN DEL VALOR DE LA CUOTA FAMILIAR EN OC | ASISTENCIA TECNICA IMPLEMENTADA | 23 | 22 | 96% |
| 6 | PLAN DE GRD PARA LAS ODS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 7 | GESTIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE LAS ODS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| FISCALIZACION | | | | | |
| 1 | DIFUSIÓN DEL REGLAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN EL ÁMBITO RURAL | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 2 | SUPERVISIÓN DE ASPECTOS OPERACIONALES | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 3 | SUPERVISIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FACTURACIÓN | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 4 | COORDINACIÓN CON LAS ÁREAS TÉCNICAS MUNICIPALES | INFORME | 8 | 8 | 100% |
| 5 | INFORMACIÓN PERIÓDICO SITUACIONAL DE LAS AREAS TECNICAS MUNICIPALES SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN SEMESTRAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 6 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN EL ÁMBITO RURAL | EVALUACION | 11 | 11 | 100% |
| 7 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | EVALUACION | 1 | 1 | 100% |
| 8 | DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING EN ORGANIZACIONES COMUNALES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 9 | SUPERVISIÓN DE FONDOS Y RESERVAS DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 2 | 2 | 100% |
| 10 | MONITOREO DEL USO DE FONDOS Y RESERVAS EN EL MARCO DEL DECRETO DE URGENCIA N 036-2020 Y N 111-2020 | INFORME | 6 | 9 | 100% |
| 11 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 12 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR ORGANIZACIONES COMUNALES EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 15 | 15 | 100% |
| 13 | FISCALIZACIÓN DE LA PRESENTACIÓN OPORTUNA DEL PMO ACTUALIZADO Y REVISADO POR PARTE DE LA EP | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 14 | VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA EN LOS LOCALES EDUCATIVOS | REPORTE | 1 | 1 | 100% |
| 15 | SUPERVISIÓN DE APLICACIÓN DE ESTRUCTURA TARIFARIA Y PRECIOS DE LOS SERVICIOS COLATERALES | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 16 | MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE VIGILANCIA, CONTROL Y PREVENCIÓN DEL COVID-19 | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 17 | ELABORACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 18 | ELABORACIÓN DEL INFORME PERIÓDICO SITUACIONAL DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 19 | ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA LAS EMPRESAS PRESTADORAS U ACCIONES INOPINADAS | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 20 | SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO - CANALES DE ATENCIÓN DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| USUARIO | | | | | |
| 1 | ACTIVIDADES RELACIONADAS A LA SOCIALIZACIÓN DEL ESTUDIO TARIFARIO | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 2 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL | USUARIO | 495 | 495 | 100% |
| 3 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 3 | 100% |
| 4 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS - 52 (ÁMBITO RURAL) | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 5 | 100% |
| 5 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 6 | INTERVENCIONES CON EL CONSEJO DE USUARIOS EN LA REGIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES CU | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 8 | 100% |
| 7 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS - 51 (ÁMBITO RURAL) | CAMPAÑA EJECUTADA | 3 | 3 | 100% |
| 8 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 16 | 20 | 100% |
| 9 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 8 | 100% |
| 10 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO) | CAMPAÑA EJECUTADA | 8 | 8 | 100% |
| 11 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (PEQUEÑA CIUDAD) | CAMPAÑA EJECUTADA | 4 | 4 | 100% |
| Total general | | | 656 | 664 | 99% |

## 16. CUSCO

### Cumplimiento de metas físicas: 100%

En la **Tabla 41** se observa que al III Trimestre la ODS de Cusco programó 35 Actividades Operativas, las cuales todas fueron ejecutadas al 100%.

**Tabla N°41: Avance físico promedio por ODS y Tema**

| | Actividades Operativas | | Metas Fisicas | |
|---|---|---|---|---|
| Etiquetas de Fila | Nro AO Prog. | Nro. de Activ. Ejec. 100% | % de Ejec. Fís. | % de avance Fís. |
| ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN | 6 | 6 | 100% | 43% |
| FISCALIZACION | 18 | 18 | 100% | 66% |
| USUARIO | 11 | 11 | 100% | 66% |
| **Total general** | **35** | **35** | **100%** | **60%** |

En la **Tabla 42** se observa que el cumplimiento de metas por cada actividad de la ODS Cusco. Al respecto, todas las AO programadas fueron ejecutadas al 100%.

**Tabla N° 42: Avance físico promedio por Actividad Operativa**

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| AMBITO DE LA PRESTACIÓN | | | | | |
| 1 | CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES | OPERADOR | 3 | 3 | 100% |
| 2 | IMPLEMENTACIÓN DE MRSE EN EPS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 3 | EJECUCIÓN DEL RECOJO DE INFORMACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ESCALA EFICIENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 4 | ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOLICITUDES, CONSULTAS Y TALLERES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE EXCEPCIONALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 5 | EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA CONTINUA PARA LA APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA FIJACIÓN DEL VALOR DE LA CUOTA FAMILIAR EN OC | ASISTENCIA TECNICA IMPLEMENTADA | 15 | 20 | 100% |
| 6 | GESTIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE LAS ODS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| FISCALIZACION | | | | | |
| 1 | DIFUSIÓN DEL REGLAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN EL ÁMBITO RURAL | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 2 | SUPERVISIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FACTURACIÓN | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 3 | COORDINACIÓN CON LAS ÁREAS TÉCNICAS MUNICIPALES | INFORME | 4 | 4 | 100% |
| 4 | INFORMACIÓN PERIÓDICO SITUACIONAL DE LAS AREAS TECNICAS MUNICIPALES SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN SEMESTRAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 5 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN EL ÁMBITO RURAL | EVALUACION | 9 | 9 | 100% |
| 6 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | EVALUACION | 5 | 5 | 100% |
| 7 | DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING EN ORGANIZACIONES COMUNALES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 8 | SUPERVISIÓN DE FONDOS Y RESERVAS DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 5 | 5 | 100% |
| 9 | MONITOREO DEL USO DE FONDOS Y RESERVAS EN EL MARCO DEL DECRETO DE URGENCIA N 036-2020 Y N 111-2020 | INFORME | 24 | 36 | 100% |
| 10 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 4 | 4 | 100% |
| 11 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR LAS UGM EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 6 | 6 | 100% |
| 12 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR ORGANIZACIONES COMUNALES EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 7 | 7 | 100% |
| 13 | FISCALIZACIÓN DE LA PRESENTACIÓN OPORTUNA DEL PMO ACTUALIZADO Y REVISADO POR PARTE DE LA EP | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 14 | VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA EN LOS LOCALES EDUCATIVOS | REPORTE | 1 | 1 | 100% |
| 15 | MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE VIGILANCIA, CONTROL Y PREVENCIÓN DEL COVID-19 | INFORME | 4 | 4 | 100% |

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| 16 | ELABORACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 4 | 4 | 100% |
| 17 | ELABORACIÓN DE INFORMES FINALES DE INSTRUCCIÓN | INFORME | 4 | 10 | 100% |
| 18 | SUPERVISIÓN DE METAS DE GESTIÓN DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| USUARIO | | | | | |
| 1 | ACTIVIDADES RELACIONADAS A LA SOCIALIZACIÓN DEL ESTUDIO TARIFARIO | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 2 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL | USUARIO | 1,350 | 1,820 | 100% |
| 3 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS | ACTIVIDAD EFECTUADA | 4 | 4 | 100% |
| 4 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS - 52 (ÁMBITO RURAL) | ACTIVIDAD EFECTUADA | 2 | 2 | 100% |
| 5 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 6 | INTERVENCIONES CON EL CONSEJO DE USUARIOS EN LA REGIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES CU | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 8 | 100% |
| 7 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS - 51 (ÁMBITO RURAL) | CAMPAÑA EJECUTADA | 2 | 2 | 100% |
| 8 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 15 | 100% |
| 9 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 4 | 4 | 100% |
| 10 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO) | CAMPAÑA EJECUTADA | 8 | 8 | 100% |
| 11 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (PEQUEÑA CIUDAD) | CAMPAÑA EJECUTADA | 3 | 3 | 100% |
| Total general | | | 1,500 | 2,000 | 100% |

## 17. SAN MARTÍN (TARAPOTO)

### Cumplimiento de metas físicas: 98%

En la **Tabla 43** se observa que al III Trimestre la ODS de San Martín (Tarapoto) programó 36 Actividades Operativas de las cuales, 34 AO fueron ejecutados al 100%.

**Tabla N°43: Avance físico promedio por ODS y Tema**

| | Actividades Operativas | | Metas Fisicas | |
|---|---|---|---|---|
| Etiquetas de Fila | Nro AO Prog. | Nro. de Activ. Ejec. 100% | % de Ejec. Fís. | % de avance Fís. |
| ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN | 6 | 6 | 100% | 47% |
| FISCALIZACION | 19 | 19 | 100% | 65% |
| USUARIO | 11 | 9 | 94% | 65% |
| **Total general** | **36** | **34** | **98%** | **61%** |

En la **Tabla 44** se observa que el cumplimiento de metas por cada actividad de la ODS San Martín (Tarapoto). Al respecto, de las 36 AO programadas 34 AO fueron ejecutadas al 100%, 2 AO fueron ejecutadas parcialmente con 70% y 67%.

# Tabla N° 44 Avance físico promedio por Actividad Operativa

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| AMBITO DE LA PRESTACIÓN | | | | | |
| 1 | CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES | OPERADOR | 22 | 22 | 100% |
| 2 | EJECUCIÓN DEL RECOJO DE INFORMACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ESCALA EFICIENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 3 | ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOLICITUDES, CONSULTAS Y TALLERES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE EXCEPCIONALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 4 | EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA CONTINUA PARA LA APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA FIJACIÓN DEL VALOR DE LA CUOTA FAMILIAR EN OC | ASISTENCIA TECNICA IMPLEMENTADA | 26 | 44 | 100% |
| 5 | GESTIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE LAS ODS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 6 | ANÁLISIS DE VÍNCULOS Y UNIDADES DE PROCESO (ODS) | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| FISCALIZACION | | | | | |
| 1 | SUPERVISIÓN DE ASPECTOS OPERACIONALES | SUPERVISION REALIZADA | 3 | 3 | 100% |
| 2 | SUPERVISIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FACTURACIÓN | SUPERVISION REALIZADA | 3 | 3 | 100% |
| 3 | COORDINACIÓN CON LAS ÁREAS TÉCNICAS MUNICIPALES | INFORME | 6 | 6 | 100% |
| 4 | INFORMACIÓN PERIÓDICO SITUACIONAL DE LAS AREAS TECNICAS MUNICIPALES SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN SEMESTRAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 5 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN EL ÁMBITO RURAL | EVALUACION | 18 | 18 | 100% |
| 6 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | EVALUACION | 7 | 9 | 100% |
| 7 | DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING EN ORGANIZACIONES COMUNALES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 8 | SUPERVISIÓN DE FONDOS Y RESERVAS DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 2 | 2 | 100% |
| 9 | MONITOREO DEL USO DE FONDOS Y RESERVAS EN EL MARCO DEL DECRETO DE URGENCIA N 036-2020 Y N 111-2020 | INFORME | 18 | 26 | 100% |
| 10 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 10 | 10 | 100% |
| 11 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR LAS UGM EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 12 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR ORGANIZACIONES COMUNALES EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 8 | 8 | 100% |
| 13 | FISCALIZACIÓN DE LA PRESENTACIÓN OPORTUNA DEL PMO ACTUALIZADO Y REVISADO POR PARTE DE LA EP | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 14 | VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA EN LOS LOCALES EDUCATIVOS | REPORTE | 1 | 1 | 100% |
| 15 | SUPERVISIÓN DE APLICACIÓN DE ESTRUCTURA TARIFARIA Y PRECIOS DE LOS SERVICIOS COLATERALES | SUPERVISION REALIZADA | 3 | 3 | 100% |
| 16 | MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE VIGILANCIA, CONTROL Y PREVENCIÓN DEL COVID-19 | INFORME | 6 | 6 | 100% |
| 17 | ELABORACIÓN DEL INFORME PERIÓDICO SITUACIONAL DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 18 | ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA LAS EMPRESAS PRESTADORAS U ACCIONES INOPINADAS | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 19 | SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO - CANALES DE ATENCIÓN DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| USUARIO | | | | | |
| 1 | ACTIVIDADES RELACIONADAS A LA SOCIALIZACIÓN DEL ESTUDIO TARIFARIO | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 2 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL | USUARIO | 940 | 986 | 100% |
| 3 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS | ACTIVIDAD EFECTUADA | 5 | 9 | 100% |
| 4 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS - 52 (ÁMBITO RURAL) | ACTIVIDAD EFECTUADA | 2 | 3 | 100% |
| 5 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE | INFORME | 2 | 3 | 100% |
| 6 | INTERVENCIONES CON EL CONSEJO DE USUARIOS EN LA REGIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES CU | ACTIVIDAD EFECTUADA | 10 | 7 | 70% |
| 7 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS - 51 (ÁMBITO RURAL) | CAMPAÑA EJECUTADA | 3 | 2 | 67% |
| 8 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 21 | 22 | 100% |
| 9 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 15 | 15 | 100% |
| 10 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO) | CAMPAÑA EJECUTADA | 8 | 9 | 100% |
| 11 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (PEQUEÑA CIUDAD) | CAMPAÑA EJECUTADA | 2 | 2 | 100% |
| Total general | | | 1,157 | 1,235 | 98% |

## 18. LA LIBERTAD (TRUJILLO)

### Cumplimiento de metas físicas: 100%

En la **Tabla 45** se observa que al III Trimestre la ODS de La Libertad (Trujillo) programó 39 Actividades Operativas de las cuales, las 39 AO fueron ejecutadas al 100%.

**Tabla N°45: Avance físico promedio por ODS y Tema**

| | Actividades Operativas | | Metas Fisicas | |
|---|---|---|---|---|
| Etiquetas de Fila | Nro AO Prog. | Nro. de Activ. Ejec. 100% | % de Ejec. Fís. | % de avance Fís. |
| ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN | 6 | 6 | 100% | 47% |
| FISCALIZACION | 22 | 22 | 100% | 77% |
| USUARIO | 11 | 11 | 100% | 62% |
| **Total general** | **39** | **39** | **100%** | **66%** |

En la **Tabla 46** se observa que el cumplimiento de metas por cada actividad de la ODS La Libertad (Trujillo). Al respecto, las 39 AO fueron ejecutadas al 100%.

**Tabla N° 46 Avance físico promedio por Actividad Operativa**

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| AMBITO DE LA PRESTACIÓN | | | | | |
| 1 | CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES | OPERADOR | 2 | 2 | 100% |
| 2 | EJECUCIÓN DEL RECOJO DE INFORMACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ESCALA EFICIENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 3 | ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOLICITUDES, CONSULTAS Y TALLERES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE EXCEPCIONALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 4 | EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA CONTINUA PARA LA APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA FIJACIÓN DEL VALOR DE LA CUOTA FAMILIAR EN OC | ASISTENCIA TECNICA IMPLEMENTADA | 28 | 31 | 100% |
| 5 | GESTIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE LAS ODS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 6 | ANÁLISIS DE VÍNCULOS Y UNIDADES DE PROCESO (ODS) | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| FISCALIZACION | | | | | |
| 1 | DIFUSIÓN DEL REGLAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN EL ÁMBITO RURAL | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 2 | SUPERVISIÓN DE ASPECTOS OPERACIONALES | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 3 | SUPERVISIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FACTURACIÓN | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 4 | ELABORACIÓN DEL INFORME PERIÓDICO SITUACIONAL DE LA ELABORACIÓN DE INFORMES FINALES DE INSTRUCCIÓN | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 5 | COORDINACIÓN CON LAS ÁREAS TÉCNICAS MUNICIPALES | INFORME | 9 | 9 | 100% |
| 6 | INFORMACIÓN PERIÓDICO SITUACIONAL DE LAS AREAS TECNICAS MUNICIPALES SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN SEMESTRAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 7 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN EL ÁMBITO RURAL | EVALUACION | 11 | 11 | 100% |
| 8 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | EVALUACION | 7 | 8 | 100% |
| 9 | DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING EN ORGANIZACIONES COMUNALES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 10 | SUPERVISIÓN DE FONDOS Y RESERVAS DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 2 | 2 | 100% |

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| FISCALIZACION | | | | | |
| 11 | MONITOREO DEL USO DE FONDOS Y RESERVAS EN EL MARCO DEL DECRETO DE URGENCIA N 036-2020 Y N 111-2020 | INFORME | 6 | 9 | 100% |
| 12 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 6 | 6 | 100% |
| 13 | DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA DE FISCALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 14 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR LAS UGM EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 15 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR ORGANIZACIONES COMUNALES EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 9 | 13 | 100% |
| 16 | SUPERVISIÓN DE APLICACIÓN DE ESTRUCTURA TARIFARIA Y PRECIOS DE LOS SERVICIOS COLATERALES | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 17 | MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE VIGILANCIA, CONTROL Y PREVENCIÓN DEL COVID-19 | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 18 | ELABORACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 2 | 4 | 100% |
| 19 | ELABORACIÓN DEL INFORME PERIÓDICO SITUACIONAL DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 20 | ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA LAS EMPRESAS PRESTADORAS U ACCIONES INOPINADAS | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 21 | SUPERVISIÓN DE METAS DE GESTIÓN DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 22 | VERIFICACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA EN LOS LOCALES EDUCATIVOS | REPORTE | 1 | 1 | 100% |
| USUARIO | | | | | |
| 1 | ACTIVIDADES RELACIONADAS A LA SOCIALIZACIÓN DEL ESTUDIO TARIFARIO | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 2 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL | USUARIO | 1,530 | 2,368 | 100% |
| 3 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 3 | 100% |
| 4 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS - 52 (ÁMBITO RURAL) | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 3 | 100% |
| 5 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 6 | INTERVENCIONES CON EL CONSEJO DE USUARIOS EN LA REGIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES CU | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 8 | 100% |
| 7 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS - 51 (ÁMBITO RURAL) | CAMPAÑA EJECUTADA | 3 | 3 | 100% |
| 8 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 18 | 18 | 100% |
| 9 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 9 | 9 | 100% |
| 10 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO) | CAMPAÑA EJECUTADA | 8 | 8 | 100% |
| 11 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (PEQUEÑA CIUDAD) | CAMPAÑA EJECUTADA | 3 | 3 | 100% |
| Total general | | | 1,695 | 2,546 | 100% |

## 19. JUNÍN (HUANCAYO)

### Cumplimiento de metas físicas: 99%

En la **Tabla 47** se observa que al III Trimestre la ODS de Junín (Huancayo) programó 43 Actividades Operativas, de las cuales 41 AO fueron ejecutadas al 100%.

## Tabla N°47: Avance físico promedio por ODS y Tema

| Etiquetas de Fila | Actividades Operativas | | Metas Fisicas | |
|---|---|---|---|---|
| | Nro AO Prog. | Nro. de Activ. Ejec. 100% | % de Ejec. Fís. | % de avance Fís. |
| **ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN** | 9 | 9 | 100% | 66% |
| **FISCALIZACION** | 23 | 22 | 100% | 70% |
| **USUARIO** | 11 | 10 | 99% | 67% |
| **Total general** | **43** | **41** | **99%** | **68%** |

En la **Tabla 48** se observa que el cumplimiento de metas por cada actividad de la ODS Junín (Huancayo). Al respecto, de las 43 AO programadas, 41 AO fueron ejecutados al 100% y 2AO 89% y 88% respectivamente.

## Tabla N° 48: Avance físico promedio por Actividad Operativa

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| AMBITO DE LA PRESTACIÓN | | | | | |
| 1 | CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES | OPERADOR | 16 | 16 | 100% |
| 2 | IMPLEMENTACIÓN DE MRSE EN EPS | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 3 | EJECUCIÓN DEL RECOJO DE INFORMACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ESCALA EFICIENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 4 | DISEÑO ÓPTIMO DE MRSE EN EPS | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 5 | DISEÑO ÓPTIMO DE GRD Y ACC EN EPS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 6 | ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOLICITUDES, CONSULTAS Y TALLERES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE EXCEPCIONALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 7 | EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA CONTINUA PARA LA APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA FIJACIÓN DEL VALOR DE LA CUOTA FAMILIAR EN OC | ASISTENCIA TECNICA IMPLEMENTADA | 23 | 26 | 100% |
| 8 | GESTIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE LAS ODS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 9 | ANÁLISIS DE VÍNCULOS Y UNIDADES DE PROCESO (ODS) | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| FISCALIZACIÓN | | | | | |
| 1 | DIFUSIÓN DEL REGLAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN EL ÁMBITO RURAL | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 2 | SUPERVISIÓN DE ASPECTOS OPERACIONALES | SUPERVISION REALIZADA | 5 | 6 | 100% |
| 3 | SUPERVISIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FACTURACIÓN | SUPERVISION REALIZADA | 2 | 3 | 100% |
| 4 | COORDINACIÓN CON LAS ÁREAS TÉCNICAS MUNICIPALES | INFORME | 28 | 28 | 100% |
| 5 | INFORMACIÓN PERIÓDICO SITUACIONAL DE LAS AREAS TECNICAS MUNICIPALES SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN SEMESTRAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 6 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN EL ÁMBITO RURAL | EVALUACION | 8 | 8 | 100% |
| 7 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | EVALUACION | 1 | 1 | 100% |
| 8 | DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING EN ORGANIZACIONES COMUNALES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 9 | SUPERVISIÓN DE FONDOS Y RESERVAS DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 9 | 8 | 89% |
| 10 | MONITOREO DEL USO DE FONDOS Y RESERVAS EN EL MARCO DEL DECRETO DE URGENCIA N 036-2020 Y N 111-2020 | INFORME | 45 | 45 | 100% |
| 11 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 9 | 9 | 100% |
| 12 | DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA DE FISCALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 13 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR LAS UGM EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 14 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR ORGANIZACIONES COMUNALES EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 12 | 12 | 100% |
| 15 | FISCALIZACIÓN DE LA PRESENTACIÓN OPORTUNA DEL PMO ACTUALIZADO Y REVISADO POR PARTE DE LA EP | INFORME | 4 | 4 | 100% |

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| FISCALIZACIÓN | | | | | |
| 16 | VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA EN LOS LOCALES EDUCATIVOS | REPORTE | 1 | 1 | 100% |
| 17 | MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE VIGILANCIA, CONTROL Y PREVENCIÓN DEL COVID-19 | INFORME | 10 | 10 | 100% |
| 18 | ELABORACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 3 | 4 | 100% |
| 19 | ELABORACIÓN DE INFORMES FINALES DE INSTRUCCIÓN | INFORME | 3 | 7 | 100% |
| 20 | ELABORACIÓN DEL INFORME PERIÓDICO SITUACIONAL DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 21 | ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA LAS EMPRESAS PRESTADORAS U ACCIONES INOPINADAS | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 22 | SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO - CANALES DE ATENCIÓN DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 23 | SUPERVISIÓN DE METAS DE GESTIÓN DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZAD | 1 | 1 | 100% |
| USUARIO | | | | | |
| 1 | ACTIVIDADES RELACIONADAS A LA SOCIALIZACIÓN DEL ESTUDIO TARIFARIO | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 2 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL | USUARIO | 2,469 | 2,891 | 100% |
| 3 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS | ACTIVIDAD EFECTUADA | 4 | 7 | 100% |
| 4 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS - 52 (ÁMBITO RURAL) | ACTIVIDAD EFECTUADA | 4 | 6 | 100% |
| 5 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 6 | INTERVENCIONES CON EL CONSEJO DE USUARIOS EN LA REGIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES CU | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 7 | 88% |
| 7 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS - 51 (ÁMBITO RURAL) | CAMPAÑA EJECUTADA | 3 | 3 | 100% |
| 8 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 16 | 22 | 100% |
| 9 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 6 | 7 | 100% |
| 10 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO) | CAMPAÑA EJECUTADA | 7 | 7 | 100% |
| 11 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (PEQUEÑA CIUDAD) | CAMPAÑA EJECUTADA | 4 | 4 | 100% |
| Total general | | | 2,727 | 3,169 | 99% |

## 20. AREQUIPA

### Cumplimiento de metas físicas: 97%

En la **Tabla 49** se observa que al III Trimestre la ODS de Arequipa programó 38 Actividades Operativas de las cuales, solo 33 AO fueron ejecutadas al 100%.

**Tabla N°49: Avance físico promedio por ODS y Tema**

| | Actividades Operativas | | Metas Fisicas | |
|---|---|---|---|---|
| Etiquetas de Fila | Nro AO Prog. | Nro. de Activ. Ejec. 100% | % de Ejec. Fís. | % de avance Fís. |
| ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN | 7 | 7 | 100% | 60% |
| FISCALIZACION | 20 | 16 | 94% | 65% |
| USUARIO | 11 | 10 | 100% | 60% |
| **Total general** | **38** | **33** | **97%** | **62%** |

En la **Tabla 50** se observa que el cumplimiento de metas por cada actividad de la ODS Arequipa. Al respecto, de las 38 AO programadas, 33 fueron ejecutados al 100%, 5 AO fueron ejecutadas parcialmente y 1AO no programada fue ejecutada.

# Tabla N° 50: Avance físico promedio por Actividad Operativa

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| AMBITO DE LA PRESTACIÓN | | | | | |
| 1 | CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES | OPERADOR | 20 | 20 | 100% |
| 2 | EJECUCIÓN DEL RECOJO DE INFORMACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ESCALA EFICIENTE | INFORME | 2 | 3 | 100% |
| 3 | IMPLEMENTACIÓN DE LAS ÁREAS DE PRESTACIÓN | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 4 | PROCEDIMIENTO DE EXCEPCIONALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 5 | EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA CONTINUA PARA LA APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA FIJACIÓN DEL VALOR DE LA CUOTA FAMILIAR EN OC | ASISTENCIA TECNICA IMPLEMENTADA | 25 | 28 | 100% |
| 6 | PLAN DE GRD PARA LAS ODS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 7 | ELABORACIÓN DEL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ADHOC DE LAS ODS: VALIDACIÓN DE ENTORNO Y DEMANDAS | INFORME | - | 1 | |
| 8 | GESTIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE LAS ODS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| FISCALIZACION | | | | | |
| 1 | SUPERVISIÓN DE ASPECTOS OPERACIONALES | SUPERVISION REALIZADA | 2 | 2 | 100% |
| 2 | SUPERVISIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FACTURACIÓN | SUPERVISION REALIZADA | 2 | 3 | 100% |
| 3 | COORDINACIÓN CON LAS ÁREAS TÉCNICAS MUNICIPALES | INFORME | 26 | 26 | 100% |
| 4 | INFORMACIÓN PERIÓDICO SITUACIONAL DE LAS AREAS TECNICAS MUNICIPALES SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN SEMESTRAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 5 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN EL ÁMBITO RURAL | EVALUACION | 45 | 45 | 100% |
| 6 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | EVALUACION | 9 | 9 | 100% |
| 7 | DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING EN ORGANIZACIONES COMUNALES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 8 | SUPERVISIÓN DE FONDOS Y RESERVAS DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 2 | 1 | 50% |
| 9 | MONITOREO DEL USO DE FONDOS Y RESERVAS EN EL MARCO DEL DECRETO DE URGENCIA N 036-2020 Y N 111-2020 | INFORME | 6 | 9 | 100% |
| 10 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 9 | 7 | 78% |
| 11 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR LAS UGM EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 16 | 16 | 100% |
| 12 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR ORGANIZACIONES COMUNALES EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 39 | 38 | 97% |
| 13 | VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA EN LOS LOCALES EDUCATIVOS | REPORTE | 1 | 1 | 100% |
| 14 | SUPERVISIÓN DE APLICACIÓN DE ESTRUCTURA TARIFARIA Y PRECIOS DE LOS SERVICIOS COLATERALES | SUPERVISION REALIZADA | 2 | 1 | 50% |
| 15 | MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE VIGILANCIA, CONTROL Y PREVENCIÓN DEL COVID-19 | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 16 | ELABORACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 17 | ELABORACIÓN DE INFORMES FINALES DE INSTRUCCIÓN | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 18 | ELABORACIÓN DEL INFORME PERIÓDICO SITUACIONAL DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 19 | ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA LAS EMPRESAS PRESTADORAS U ACCIONES INOPINADAS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 20 | SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO - CANALES DE ATENCIÓN DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| USUARIO | | | | | |
| 1 | ACTIVIDADES RELACIONADAS A LA SOCIALIZACIÓN DEL ESTUDIO TARIFARIO | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 2 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL | USUARIO | 4,050 | 3,997 | 99% |
| 3 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 3 | 100% |
| 4 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS - 52 (ÁMBITO RURAL) | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 3 | 100% |
| 5 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 6 | INTERVENCIONES CON EL CONSEJO DE USUARIOS EN LA REGIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES CU | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 8 | 100% |
| 7 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS - 51 (ÁMBITO RURAL) | CAMPAÑA EJECUTADA | 3 | 3 | 100% |
| 8 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 16 | 16 | 100% |
| 9 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 8 | 100% |
| 10 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO) | CAMPAÑA EJECUTADA | 8 | 8 | 100% |
| 11 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (PEQUEÑA CIUDAD) | CAMPAÑA EJECUTADA | 4 | 4 | 100% |
| Total general | | | 4,331 | 4,282 | 97% |

## 21. MOQUEGUA

### Cumplimiento de metas físicas: 93%

En la **Tabla 51** se observa que al III Trimestre la ODS de Moquegua programó 37 Actividades Operativas de las cuales, solo 30 AO fueron ejecutadas al 100%.

**Tabla N°51: Avance físico promedio por ODS y Tema**

| | Actividades Operativas | | Metas Fisicas | |
|---|---|---|---|---|
| Etiquetas de Fila | Nro AO Prog. | Nro. de Activ. Ejec. 100% | % de Ejec. Fís. | % de avance Fís. |
| ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN | 6 | 5 | 94% | 55% |
| FISCALIZACION | 20 | 17 | 92% | 60% |
| USUARIO | 11 | 8 | 94% | 59% |
| **Total general** | **37** | **30** | **93%** | **59%** |

En la **Tabla 52** se observa que el cumplimiento de metas por cada actividad de la ODS Moquegua. Al respecto, de las 37 AO programadas, 30 fueron ejecutadas al 100%, 6 AO tuvieron ejecuciones parciales y 1 AO no se ejecutó

**Tabla N° 52: Avance físico promedio por Actividad Operativa**

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| AMBITO DE LA PRESTACIÓN | | | | | |
| 1 | IMPLEMENTACIÓN DE MRSE EN EPS | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 2 | EJECUCIÓN DEL RECOJO DE INFORMACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ESCALA EFICIENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 3 | IMPLEMENTACIÓN DE LAS ÁREAS DE PRESTACIÓN | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 4 | DISEÑO ÓPTIMO DE GRD Y ACC EN EPS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 5 | EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA CONTINUA PARA LA APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA FIJACIÓN DEL VALOR DE LA CUOTA FAMILIAR EN OC | ASISTENCIA TECNICA IMPLEMENTADA | 12 | 13 | 100% |
| 6 | GESTIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE LAS ODS | INFORME | 3 | 2 | 67% |
| FISCALIZACION | | | | | |
| 1 | SUPERVISIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FACTURACIÓN | SUPERVISION REALIZADA | 1 | - | 0% |
| 2 | COORDINACIÓN CON LAS ÁREAS TÉCNICAS MUNICIPALES | INFORME | 9 | 9 | 100% |
| 3 | INFORMACIÓN PERIÓDICO SITUACIONAL DE LAS AREAS TECNICAS MUNICIPALES SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN SEMESTRAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 4 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN EL ÁMBITO RURAL | EVALUACION | 17 | 17 | 100% |
| 5 | DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING EN ORGANIZACIONES COMUNALES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 6 | SUPERVISIÓN DE FONDOS Y RESERVAS DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 3 | 2 | 67% |
| 7 | MONITOREO DEL USO DE FONDOS Y RESERVAS EN EL MARCO DEL DECRETO DE URGENCIA N 036-2020 Y N 111-2020 | INFORME | 12 | 16 | 100% |
| 8 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 9 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR LAS UGM EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 10 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR ORGANIZACIONES COMUNALES EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 19 | 19 | 100% |
| 11 | FISCALIZACIÓN DE LA PRESENTACIÓN OPORTUNA DEL PMO ACTUALIZADO Y REVISADO POR PARTE DE LA EP | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 12 | VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA EN LOS LOCALES EDUCATIVOS | REPORTE | 1 | 1 | 100% |
| 13 | SUPERVISIÓN DE APLICACIÓN DE ESTRUCTURA TARIFARIA Y PRECIOS DE LOS SERVICIOS COLATERALES | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| FISCALIZACION | | | | | |
| 14 | MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE VIGILANCIA, CONTROL Y PREVENCIÓN DEL COVID-19 | INFORME | 5 | 5 | 100% |
| 15 | ELABORACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 4 | 3 | 75% |
| 16 | ELABORACIÓN DE INFORMES FINALES DE INSTRUCCIÓN | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 17 | ELABORACIÓN DEL INFORME PERIÓDICO SITUACIONAL DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 18 | ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA LAS EMPRESAS PRESTADORAS U ACCIONES INOPINADAS | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 19 | SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO - CANALES DE ATENCIÓN DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 20 | SUPERVISIÓN DE METAS DE GESTIÓN DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 2 | 2 | 100% |
| USUARIO | | | | | |
| 1 | ACTIVIDADES RELACIONADAS A LA SOCIALIZACIÓN DEL ESTUDIO TARIFARIO | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 2 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL | USUARIO | 630 | 572 | 91% |
| 3 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 4 | 100% |
| 4 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS - 52 (ÁMBITO RURAL) | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 2 | 67% |
| 5 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 6 | INTERVENCIONES CON EL CONSEJO DE USUARIOS EN LA REGIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES CU | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 6 | 75% |
| 7 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS - 51 (ÁMBITO RURAL) | CAMPAÑA EJECUTADA | 3 | 3 | 100% |
| 8 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 16 | 18 | 100% |
| 9 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 8 | 100% |
| 10 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO) | CAMPAÑA EJECUTADA | 8 | 8 | 100% |
| 11 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (PEQUEÑA CIUDAD) | CAMPAÑA EJECUTADA | 4 | 4 | 100% |
| Total general | | | 791 | 734 | 93% |

## 22. CAJAMARCA
## Cumplimiento de metas físicas: 99%

En la **Tabla 53** se observa que al III Trimestre la ODS de Cajamarca programó 41 Actividades Operativas de las cuales, 38 AO fueron ejecutadas al 100%.

**Tabla N°53: Avance físico promedio por ODS y Tema**

| | Actividades Operativas | | Metas Fisicas | |
|---|---|---|---|---|
| Etiquetas de Fila | Nro AO Prog. | Nro. de Activ. Ejec. 100% | % de Ejec. Fís. | % de avance Fís. |
| ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN | 7 | 7 | 100% | 55% |
| FISCALIZACION | 23 | 21 | 99% | 79% |
| USUARIO | 11 | 10 | 100% | 66% |
| **Total general** | **41** | **38** | **99%** | **70%** |

En la **Tabla 54** se observa que el cumplimiento de metas por cada actividad de la ODS Cajamarca. Al respecto, 38 AO fueron ejecutadas al 100%, 3 AO fueron ejecutadas al 93%,83% y 95%.

# Tabla N°54: Avance físico promedio por Actividad Operativa

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| AMBITO DE LA PRESTACIÓN | | | | | |
| 1 | CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES | OPERADOR | 23 | 23 | 100% |
| 2 | EJECUCIÓN DEL RECOJO DE INFORMACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ESCALA EFICIENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 3 | DISEÑO ÓPTIMO DE MRSE EN EPS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 4 | DISEÑO ÓPTIMO DE GRD Y ACC EN EPS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 5 | ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOLICITUDES, CONSULTAS Y TALLERES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE EXCEPCIONALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 1 | 2 | 100% |
| 6 | EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA CONTINUA PARA LA APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA FIJACIÓN DEL VALOR DE LA CUOTA FAMILIAR EN OC | ASISTENCIA TECNICA IMPLEMENTADA | 35 | 48 | 100% |
| 7 | GESTIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE LAS ODS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| FISCALIZACION | | | | | |
| 1 | DIFUSIÓN DEL REGLAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN EL ÁMBITO RURAL | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 2 | SUPERVISIÓN DE ASPECTOS OPERACIONALES | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 3 | SUPERVISIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FACTURACIÓN | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 4 | COORDINACIÓN CON LAS ÁREAS TÉCNICAS MUNICIPALES | INFORME | 14 | 13 | 93% |
| 5 | INFORMACIÓN PERIÓDICO SITUACIONAL DE LAS AREAS TECNICAS MUNICIPALES SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN SEMESTRAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 6 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN EL ÁMBITO RURAL | EVALUACION | 19 | 19 | 100% |
| 7 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | EVALUACION | 4 | 5 | 100% |
| 8 | DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING EN ORGANIZACIONES COMUNALES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 9 | SUPERVISIÓN DE FONDOS Y RESERVAS DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 2 | 2 | 100% |
| 10 | MONITOREO DEL USO DE FONDOS Y RESERVAS EN EL MARCO DEL DECRETO DE URGENCIA N 036-2020 Y N 111-2020 | INFORME | 12 | 18 | 100% |
| 11 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 5 | 5 | 100% |
| 12 | DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA DE FISCALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 13 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR LAS UGM EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 4 | 5 | 100% |
| 14 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR ORGANIZACIONES COMUNALES EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 23 | 19 | 83% |
| 15 | FISCALIZACIÓN DE LA PRESENTACIÓN OPORTUNA DEL PMO ACTUALIZADO Y REVISADO POR PARTE DE LA EP | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 16 | VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA EN LOS LOCALES EDUCATIVOS | REPORTE | 1 | 1 | 100% |
| 17 | SUPERVISIÓN DE APLICACIÓN DE ESTRUCTURA TARIFARIA Y PRECIOS DE LOS SERVICIOS COLATERALES | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 18 | MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE VIGILANCIA, CONTROL Y PREVENCIÓN DEL COVID-19 | INFORME | 6 | 6 | 100% |
| 19 | ELABORACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 2 | 4 | 100% |
| 20 | ELABORACIÓN DE INFORMES FINALES DE INSTRUCCIÓN | INFORME | 2 | 3 | 100% |
| 21 | ELABORACIÓN DEL INFORME PERIÓDICO SITUACIONAL DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 22 | ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA LAS EMPRESAS PRESTADORAS U ACCIONES INOPINADAS | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 23 | SUPERVISIÓN DE METAS DE GESTIÓN DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| USUARIO | | | | | |
| 1 | ACTIVIDADES RELACIONADAS A LA SOCIALIZACIÓN DEL ESTUDIO TARIFARIO | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 2 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL | USUARIO | 765 | 729 | 95% |
| 3 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 4 | 100% |
| 4 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS - 52 (ÁMBITO RURAL) | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 4 | 100% |
| 5 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 6 | INTERVENCIONES CON EL CONSEJO DE USUARIOS EN LA REGIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES CU | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 8 | 100% |
| 7 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS - 51 (ÁMBITO RURAL) | CAMPAÑA EJECUTADA | 4 | 4 | 100% |
| 8 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 17 | 22 | 100% |
| 9 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 9 | 9 | 100% |
| 10 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO) | CAMPAÑA EJECUTADA | 7 | 7 | 100% |
| 11 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (PEQUEÑA CIUDAD) | CAMPAÑA EJECUTADA | 4 | 4 | 100% |
| Total general | | | 995 | 986 | 99% |

## 23. APURÍMAC (ABANCAY)

### Cumplimiento de metas físicas: 98%

En la **Tabla 55** se observa que al III Trimestre la ODS de Apurímac (Abancay) programó 43 Actividades Operativas, de las cuales 41 AO fueron ejecutadas al 100%.

**Tabla N°55: Avance físico promedio por ODS y Tema**

| | Actividades Operativas | | Metas Fisicas | |
|---|---|---|---|---|
| Etiquetas de Fila | Nro AO Prog. | Nro. de Activ. Ejec. 100% | % de Ejec. Fís. | % de avance Fís. |
| ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN | 10 | 10 | 100% | 70% |
| FISCALIZACION | 22 | 20 | 95% | 64% |
| USUARIO | 11 | 11 | 100% | 62% |
| **Total general** | **43** | **41** | **98%** | **65%** |

En la **Tabla 56** se observa que el cumplimiento de metas por cada actividad de la ODS Apurímac (Abancay). Al respecto, de las 43 AO programadas, 41 AO fueron ejecutados al 100%, 2AO fueron ejecutadas al 50% cada una.

**Tabla N°56: Avance físico promedio por Actividad Operativa**

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| AMBITO DE LA PRESTACIÓN | | | | | |
| 1 | CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES | OPERADOR | 15 | 15 | 100% |
| 2 | EJECUCIÓN DEL RECOJO DE INFORMACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ESCALA EFICIENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 3 | IMPLEMENTACIÓN DE LAS ÁREAS DE PRESTACIÓN | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 4 | DISEÑO ÓPTIMO DE MRSE EN EPS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 5 | DISEÑO ÓPTIMO DE GRD Y ACC EN EPS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 6 | ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOLICITUDES, CONSULTAS Y TALLERES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE EXCEPCIONALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 7 | EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA CONTINUA PARA LA APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA FIJACIÓN DEL VALOR DE LA CUOTA FAMILIAR EN OC | ASISTENCIA TECNICA IMPLEMENTADA | 26 | 30 | 100% |
| 8 | PLAN DE GRD PARA LAS ODS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 9 | GESTIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE LAS ODS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 10 | ANÁLISIS DE VÍNCULOS Y UNIDADES DE PROCESO (ODS) | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| FISCALIZACION | | | | | |
| 1 | DIFUSIÓN DEL REGLAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN EL ÁMBITO RURAL | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 2 | SUPERVISIÓN DE ASPECTOS OPERACIONALES | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 3 | SUPERVISIÓN DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FACTURACIÓN | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 4 | COORDINACIÓN CON LAS ÁREAS TÉCNICAS MUNICIPALES | INFORME | 6 | 6 | 100% |
| 5 | INFORMACIÓN PERIÓDICO SITUACIONAL DE LAS AREAS TECNICAS MUNICIPALES SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN SEMESTRAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 6 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN EL ÁMBITO RURAL | EVALUACION | 12 | 12 | 100% |
| 7 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | EVALUACION | 4 | 4 | 100% |
| 8 | DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING EN ORGANIZACIONES COMUNALES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 9 | SUPERVISIÓN DE FONDOS Y RESERVAS DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 2 | 1 | 50% |
| 10 | MONITOREO DEL USO DE FONDOS Y RESERVAS EN EL MARCO DEL DECRETO DE URGENCIA N 036-2020 Y N 111-2020 | INFORME | 12 | 15 | 100% |

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| FISCALIZACION | | | | | |
| 11 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 5 | 5 | 100% |
| 12 | DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA DE FISCALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 13 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR LAS UGM EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 6 | 6 | 100% |
| 14 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR ORGANIZACIONES COMUNALES EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 9 | 9 | 100% |
| 15 | FISCALIZACIÓN DE LA PRESENTACIÓN OPORTUNA DEL PMO ACTUALIZADO Y REVISADO POR PARTE DE LA EP | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 16 | VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA EN LOS LOCALES EDUCATIVOS | REPORTE | 1 | 1 | 100% |
| 17 | SUPERVISIÓN DE APLICACIÓN DE ESTRUCTURA TARIFARIA Y PRECIOS DE LOS SERVICIOS COLATERALES | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 18 | MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE VIGILANCIA, CONTROL Y PREVENCIÓN DEL COVID-19 | INFORME | 6 | 6 | 100% |
| 19 | ELABORACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 20 | ELABORACIÓN DEL INFORME PERIÓDICO SITUACIONAL DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 21 | ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA LAS EMPRESAS PRESTADORAS U ACCIONES INOPINADAS | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 22 | SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO - CANALES DE ATENCIÓN DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 2 | 1 | 50% |
| USUARIO | | | | | |
| 1 | ACTIVIDADES RELACIONADAS A LA SOCIALIZACIÓN DEL ESTUDIO TARIFARIO | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 2 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL | USUARIO | 360 | 368 | 100% |
| 3 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 3 | 100% |
| 4 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS - 52 (ÁMBITO RURAL) | ACTIVIDAD EFECTUADA | 3 | 3 | 100% |
| 5 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 6 | INTERVENCIONES CON EL CONSEJO DE USUARIOS EN LA REGIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES CU | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 8 | 100% |
| 7 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS - 51 (ÁMBITO RURAL) | CAMPAÑA EJECUTADA | 3 | 3 | 100% |
| 8 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 18 | 19 | 100% |
| 9 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 8 | 8 | 100% |
| 10 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO) | CAMPAÑA EJECUTADA | 9 | 9 | 100% |
| 11 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (PEQUEÑA CIUDAD) | CAMPAÑA EJECUTADA | 4 | 4 | 100% |
| Total general | | | 548 | 562 | 98% |

## 24. ANCASH (HUARAZ)

### Cumplimiento de metas físicas: 100%

En la **Tabla 57** se observa que al III Trimestre la ODS de Ancash (Huaraz) programó 37 Actividades Operativas, las cuales todas fueron ejecutadas al 100%.

## Tabla N°57 Avance físico promedio por ODS y Tema

| | Actividades Operativas | | Metas Fisicas | |
|---|---|---|---|---|
| Etiquetas de Fila | Nro AO Prog. | Nro. de Activ. Ejec. 100% | % de Ejec. Fís. | % de avance Fís. |
| ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN | 7 | 7 | 100% | 52% |
| FISCALIZACION | 19 | 19 | 100% | 71% |
| USUARIO | 11 | 11 | 100% | 69% |
| **Total general** | **37** | **37** | **100%** | **66%** |

En la **Tabla 58** se observa que el cumplimiento de metas por cada actividad de la ODS Ancash (Huaraz). Al respecto, las 37 AO programadas fueron ejecutadas al 100%.

## Tabla N° 58: Avance físico promedio por Actividad Operativa

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| AMBITO DE LA PRESTACIÓN | | | | | |
| 1 | CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES | OPERADOR | 19 | 19 | 100% |
| 2 | EJECUCIÓN DEL RECOJO DE INFORMACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE ESCALA EFICIENTE | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 3 | IMPLEMENTACIÓN DE LAS ÁREAS DE PRESTACIÓN | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 4 | ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOLICITUDES, CONSULTAS Y TALLERES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE EXCEPCIONALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 5 | EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA CONTINUA PARA LA APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PARA LA FIJACIÓN DEL VALOR DE LA CUOTA FAMILIAR EN OC | ASISTENCIA TECNICA IMPLEMENTADA | 48 | 132 | 100% |
| 6 | GESTIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE LAS ODS | INFORME | 3 | 3 | 100% |
| 7 | ANÁLISIS DE VÍNCULOS Y UNIDADES DE PROCESO (ODS) | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| FISCALIZACION | | | | | |
| 1 | DIFUSIÓN DEL REGLAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN EL ÁMBITO RURAL | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 2 | COORDINACIÓN CON LAS ÁREAS TÉCNICAS MUNICIPALES | INFORME | 12 | 14 | 100% |
| 3 | INFORMACIÓN PERIÓDICO SITUACIONAL DE LAS AREAS TECNICAS MUNICIPALES SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN SEMESTRAL | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 4 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN EL ÁMBITO RURAL | EVALUACION | 15 | 15 | 100% |
| 5 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | EVALUACION | 2 | 2 | 100% |
| 6 | DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING EN ORGANIZACIONES COMUNALES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 7 | SUPERVISIÓN DE FONDOS Y RESERVAS DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | SUPERVISION REALIZADA | 3 | 4 | 100% |
| 8 | MONITOREO DEL USO DE FONDOS Y RESERVAS EN EL MARCO DEL DECRETO DE URGENCIA N 036-2020 Y N 111-2020 | INFORME | 6 | 9 | 100% |
| 9 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 10 | DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA DE FISCALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES | TALLER | 1 | 1 | 100% |
| 11 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR LAS UGM EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 12 | FISCALIZACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BRINDADOS POR ORGANIZACIONES COMUNALES EN EL ÁMBITO RURAL | INFORME | 10 | 12 | 100% |
| 13 | VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA EN LOS LOCALES EDUCATIVOS | REPORTE | 1 | 1 | 100% |
| 14 | SUPERVISIÓN DE APLICACIÓN DE ESTRUCTURA TARIFARIA Y PRECIOS DE LOS SERVICIOS COLATERALES | SUPERVISION REALIZADA | 1 | 1 | 100% |
| 15 | MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE VIGILANCIA, CONTROL Y PREVENCIÓN DEL COVID-19 | INFORME | 3 | 3 | 100% |

| Nro. | Actividad Operativa | Unidad de Medida | Prog. Física (al mes) | Ejec. Física (al mes) | %Ejec. Fís. |
|---|---|---|---|---|---|
| FISCALIZACION | | | | | |
| 16 | ELABORACIÓN DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 4 | 4 | 100% |
| 17 | ELABORACIÓN DE INFORMES FINALES DE INSTRUCCIÓN | INFORME | 1 | 3 | 100% |
| 18 | ELABORACIÓN DEL INFORME PERIÓDICO SITUACIONAL DE INFORMES DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 19 | ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA LAS EMPRESAS PRESTADORAS U ACCIONES INOPINADAS | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| USUARIO | | | | | |
| 1 | ACTIVIDADES RELACIONADAS A LA SOCIALIZACIÓN DEL ESTUDIO TARIFARIO | INFORME | 1 | 1 | 100% |
| 2 | ATENCIÓN DE LAS DEMANDAS DE USUARIOS EN LA MULTIPLATAFORMA - CANALES: PRESENCIAL (ODS, OAU, PRESTADOR), TELEFÓNICO Y VIRTUAL | USUARIO | 508 | 635 | 100% |
| 3 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS | ACTIVIDAD EFECTUADA | 4 | 7 | 100% |
| 4 | BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA AL PRESTADOR Y A OTROS ACTORES DEL SECTOR PARA LA CORRECTA ATENCIÓN Y TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS - 52 (ÁMBITO RURAL) | ACTIVIDAD EFECTUADA | 5 | 18 | 100% |
| 5 | GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LOS USUARIOS (INTERACCIÓN CON PRESTADORES DEL SERVICIO Y AL INTERIOR DE LA SUNASS) HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA SATISFACTORIA DE ACUERDO A LA NORMATIVA EXISTENTE | INFORME | 2 | 2 | 100% |
| 6 | INTERVENCIONES CON EL CONSEJO DE USUARIOS EN LA REGIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES CU | ACTIVIDAD EFECTUADA | 4 | 4 | 100% |
| 7 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS - 51 (ÁMBITO RURAL) | CAMPAÑA EJECUTADA | 3 | 3 | 100% |
| 8 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CHARLAS Y/O TALLERES DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 37 | 88 | 100% |
| 9 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MICRO AUDIENCIAS DEL PROGRAMA PARTICIPA, VECINO! | ACTIVIDAD EFECTUADA | 9 | 14 | 100% |
| 10 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (ÁMBITO URBANO) | CAMPAÑA EJECUTADA | 10 | 10 | 100% |
| 11 | ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS TEMÁTICAS (PEQUEÑA CIUDAD) | CAMPAÑA EJECUTADA | 4 | 4 | 100% |
| Total general | | | 729 | 1,022 | 100% |

# V. CUMPLIMIENTO DE METAS POR OBJETIVOS Y ACCIONES ESTRATÉGICOS:

## 4.1 Cumplimiento de metas por Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI):

En el Gráfico Nro. 4 se muestra el porcentaje de cumplimiento por Objetivos Estratégicos. El OEI.01 "Fortalecer la prestación de los servicios de saneamiento para el usuario" obtuvo un 97% de cumplimiento, el OEI.02 "Consolidar la desconcentración de funciones de SUNASS" logró un 99% de cumplimiento, el OEI.03 "Mejorar la percepción y valoración de los servicios de saneamiento por los usuarios" logró un promedio de 98% de cumplimiento de sus metas programadas, el OEI.04 "Fortalecer la Gestión Institucional" logró un 97%, y finalmente el OEI.05 "Fortalecer la gestión del riesgo de desastres" logro un 92% al III trimestre.

Gráfico N° 4: Porcentaje de cumplimiento de metas por OEI
Al III Trimestre de 2022

## 4.2 Cumplimiento de metas por Acciones Estratégicas Institucionales (AEI):

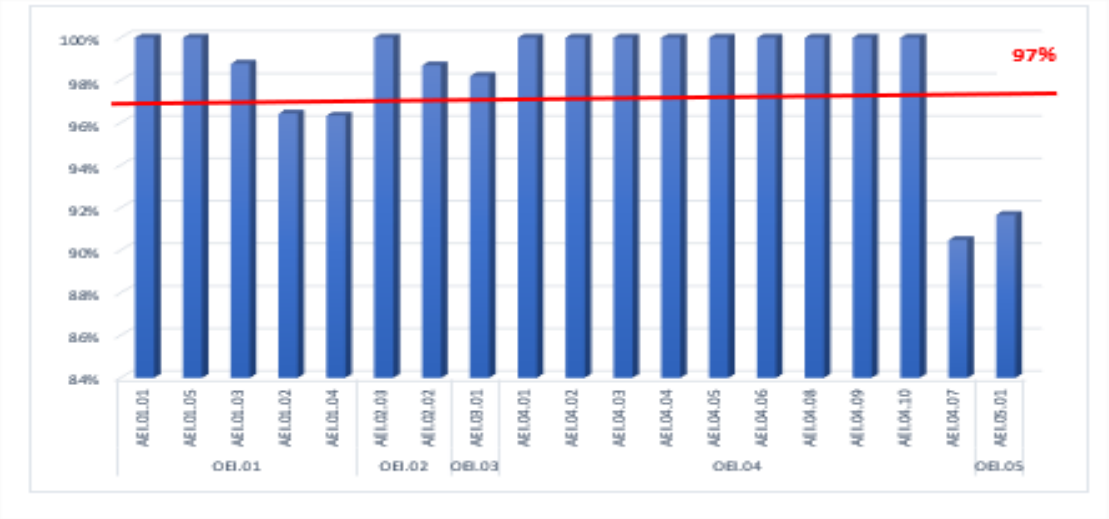
A continuación, se detalla las AEI que viabilizan la consecución de los OEI, de acuerdo al PEI 2020-2025 son los siguientes:

| Cod OEI | OEI | Cod AEI | AEI |
|---|---|---|---|
| OEI.01 | Fortalecer la prestación de los servicios de saneamiento para el usuario | AEI.01.01 | Áreas de prestación adecuadamente determinadas a nivel nacional |
| | | AEI.01.02 | Regulación diferenciada y con enfoque territorial implementa para los prestadores |
| | | AEI.01.03 | Niveles tarifarios sostenibles para los prestadores |
| | | AEI.01.04 | Fiscalización de la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento de manera objetiva a los administrados a nivel nacional |
| | | AEI.01.05 | Capacidad sancionadora de la SUNASS fortalecida |
| OEI.02 | Consolidar la desconcentración de funciones de SUNASS | AEI.02.01 | Modelo organizacional adecuado para las ODS |
| | | AEI.02.02 | Capacidades fortalecidas de los colaboradores de las ODS |
| | | AEI.02.03 | Asistencia técnica incrementada a las ODS |
| OEI.03 | Mejorar la percepción y valoración de los servicios de | AEI.03.01 | Atención de reclamos de manera oportuna y eficaz de los usuarios del ámbito urbano y rural |

| Cod OEI | OEI | Cod AEI | AEI |
|---|---|---|---|
| | saneamiento por los usuarios | | |
| OEI.04 | Fortalecer la Gestión Institucional | AEI.04.01 | Plan de comunicaciones implementado para los usuarios |
| | | AEI.04.02 | Planeamiento institucional oportuna para la SUNASS |
| | | AEI.04.03 | Plan de Gobierno Digital implementado para SUNASS |
| | | AEI.04.04 | Presupuesto institucional ejecutado por prioridades en la SUNASS. |
| | | AEI.04.05 | Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos - SAGRH fortalecido para la SUNASS |
| | | AEI.04.06 | Gestión por procesos y organización institucional optimizados en la SUNASS |
| | | AEI.04.07 | Gestión Administrativa y financiera sostenible para la SUNASS |
| | | AEI.04.08 | Sistemas de gestión institucional implementados en la SUNASS |
| | | AEI.04.09 | Programas de cooperación internacional vinculadas a las prioridades y objetivos de SUNASS |
| | | AEI.04.10 | Enfoque de género implementado en la SUNASS |
| OEI.05 | Implementar la gestión de riesgos de desastres | AEI.05.01 | Plan en GRD diseñado e implementado para SUNASS |

En el Gráfico 5 se muestra el porcentaje de cumplimiento por cada Acción Estratégica del PEI, se observa que el porcentaje promedio alcanzado de ejecución física por la SUNASS fue de 97% al III Trimestre.

**Gráfico N° 5: Porcentaje de cumplimiento de metas por AEI**
**Al III Trimestre de 2022**




## VI. MEDIDAS ADOPTADAS

Medidas adoptadas por las UO para el cumplimiento de las metas

- Mejora de las multiplataformas a través de la adquisición de licencias con mayor capacidad que las gratuitas, con la finalidad de mejorar las reuniones, capacitaciones y orientaciones a las empresas prestadoras.
- Suscripción de convenios interinstitucionales que ayudan en el proceso de implementación con las EP y en la elaboración de herramientas metodológicas.
- Organización y sistematización de la información de las caracterizaciones para facilitar el desarrollo de los procesos ligados a ADP.
- Mantener el sistema de trabajo remoto, tomando en cuenta los criterios de eficiencia en cuanto al cumplimiento de metas, además de los beneficios en cuanto al ahorro sustancial del presupuesto.
- Desarrollo de sistemas informáticos que vinculan a todas las áreas y soportan archivos donde cualquier usuario interno pueda acceder para lectura y conocimiento, como existe en otras entidades.
- Ejecución de talleres de sensibilización respecto a la gestión por procesos, con énfasis en la mejora de procesos.
- Se ha contratado servicio que se dedica de manera exclusiva a la actualización de la base de procesos judiciales.
- Se han logrado cumplir con las metas programadas gracias al equipo profesional con el que actualmente se cuenta, por lo que es importante mantener a este personal, destinando el presupuesto necesario en este ejercicio.

Medidas para la mejora continua

- La DPN ha procedido a iniciar la contratación de locaciones de servicios (economistas, ingenieros, servicio legal), ante las necesidades de personal para Asistencias Técnicas PMO y estudios tarifarios.

- Continuar implementando medidas automatizadas en coordinación con OTI para optimizar los tiempos de registros de las ODS y asimismo del personal de Coordinación ODS.
- Capacitación técnica constante en los procesos de fiscalización, MC, PAS y denuncias por parte de la DF hacia las ODS
- Taller de Buenas Prácticas de ODS en Fiscalización.
- Retroalimentación de la DS sobre los PAS iniciados por las ODS.
- Reforzar los equipos de orientación en todas las plataformas de atención a usuarios, a nivel nacional (en lo posible, dos especialistas más por cada ODS) y mantener los turnos rotativos para la orientación.
- Difundir y promover entre los usuarios, en mayor medida, el uso de los canales digitales (correo electrónico, redes sociales) y del WhatsApp, y gestionar una pronta respuesta a través de dichos medios, a fin de que puedan percibir que el regulador está siempre presto a atender sus consultas y problemas.
- Trabajo continuo y articulado con aliados estratégicos. A través de ellos, buscar nuevos contactos para establecer línea de trabajo conjunto.
- La DPN hace uso semanal de 2 herramientas: Project Web y Power Bi, implementadas por la dirección con el apoyo de la Oficina de Tecnología de la Información y UPP para el seguimiento a detalle de las metas del POI 2022.
- Desarrollar sistemas informáticos que vinculen a todas las áreas y soporten archivos donde cualquier usuario interno pueda acceder para lectura y conocimiento, como existe en otras entidades.
- Se viene realizando reuniones de coordinación sobre acondicionamiento del local ubicado en Av. Bernard Monteagudo, a fin de brindar espacios de trabajo bajo la perspectiva del coworking y teletrabajo. Esto impactara en la ejecución del POI de los siguientes trimestres.
- Se brinda asistencia técnica constante a las unidades usuarias, respecto de la atención de sus necesidades y su programación

## VII. CONCLUSIONES

- El POI de la SUNASS, al III Trimestre de 2022, contaba con 1,100 AO programadas, el cual representó un cumplimiento promedio del 97%.

- Los resultados de cumplimiento de metas de las AO son positivos, pues de las 1,100 AO el 94.09% (1,035 AO) tuvieron una ejecución de 100%, el 4.36% (48 AO) obtuvieron una ejecución parcial y 1.55% (17 AO) no fueron ejecutadas.

- Además, los órganos institucionales que aportan a las funciones sustantivas de la SUNASS, esto es, DRT, DAP, DF, DS, DU, ODS, DPN y TRASS, programaron 1,039 AO (94.45% del total de AO programadas), y ejecutaron 977 AO logrando un cumplimiento del 100%, (esto es 94.03% respecto del programado).

- Asimismo, los otros órganos institucionales vinculadas con las funciones de dirección, apoyo y asesoramiento y control, esto es OAF, OAJ, OTI, OPPM, OCII, AD y OCI programaron 61 AO (5.54% del total de AO programadas) y ejecutaron 58 AO con cumplimiento de 100% (esto es 95.08% respecto del programado).

- Por otra parte, las 24 ODS lograron obtener un cumplimiento promedio de 97%, estando 17 ODS igual o por encima del promedio porcentual.

- Las ODS programaron en total 901 AO lo cual representó el 81.91% del total de AO programadas al III Trimestre (1,100); de las cuales 851 AO fueron ejecutadas al 100%.

- Con relación a los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI), el OEI.01 obtuvo un 97% de cumplimiento; el OEI.02 un 99%; el OEI.03 un 98%, el OEI.04 un 97% y el OEI.05 un 92% de ejecución al III trimestre.

- Las Acciones Estratégicas Institucionales (AEI), que tuvieron 100% de cumplimiento son: la AEI.01.01, AEI 01.05 del OEI. 01; la AEI 02.03 del OEI.02 y las AEI 04.01, AEI 04.02, AEI 04.03, AEI 04.04, AEI 04.05, AEI 04.06, AEI 04.08. AEI 04.09 y AEI 04.010 del OEI.04.

## VIII RECOMENDACIÓN

- De acuerdo con lo expuesto en el presente informe, se le solicita disponer las acciones que correspondan para elevar a la Alta Dirección el informe de evaluación del POI 2022 al III Trimestre.

- Finalmente, conforme a lo señalado en la Guía para el planeamiento institucional emitido por el CEPLAN, toda la información concerniente a la evaluación del POI debe estar publicada en el portal de transparencia de la SUNASS.

*(Documento firmado digitalmente)*
**FLOR DE MARIA HUANAY BONILLA**
Jefa (e) de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto