

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento



PLAN ANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO – 2025

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

Plan Anual en concordancia con Plan Operativo Institucional (POI) Anual 2025 actualizado versión 1

6 DE MARZO DE 2025

ÍNDICE

| | | |
|------|---|----|
| I. | INTRODUCCIÓN | 3 |
| II. | BASE LEGAL..... | 3 |
| III. | ESTADO SITUACIONAL | 5 |
| | 3.1 POBLACIÓN OBJETIVO | 5 |
| | 3.2 PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA EN MATERIA DE USUARIOS: DESAFÍOS 2025 | 5 |
| | 3.3 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA INTERVENCIÓN DE LA SUNASS EN MATERIA DE USUARIOS ... | 7 |
| | 3.3.1 Logros vinculados en gestión de las demandas de usuarios/as..... | 7 |
| | 3.3.2 Logros en acciones de participación ciudadana: ¡Participa, vecino! Audiencias públicas Foros de rendición de cuentas. | 11 |
| | 3.3.3 Logros en acciones de participación ciudadana: Consejos de Usuarios Consulta pública ... | 14 |
| | 3.3.4 Promoción y difusión | 17 |
| | 3.4 LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ANUAL 2025 | 19 |
| | 3.4.1 Pautas para la programación e implementación de actividades del PAU 2025..... | 21 |
| | 3.4.2 Descripción de actividades operativas de las ODS y OAU, y pautas para la programación e implementación de metas físicas | 23 |
| | 3.4.3 Lineamientos específicos para la implementación de campañas de promoción | 34 |
| | 3.4.4 Lineamientos específicos del Programa Educativo: Colegio con agua segura..... | 36 |
| IV. | OBJETIVOS Y ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES..... | 46 |
| | 4.1 Objetivos Estratégicos Institucionales | 46 |
| | 4.2 Acciones Estratégicas Institucionales | 48 |
| | 4.3 Actividades operativas..... | 50 |
| V. | PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DESCONCENTRADAS | 51 |
| | 5.1 Programación mensual de actividades del Plan Anual | 53 |
| | 5.2 Programación de actividades operativas del POI por OAU y ODS | 53 |
| VI. | FINANCIAMIENTO | 53 |
| VII. | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN..... | 55 |

PLAN ANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO (PLAN ACTUALIZADO EN CONCORDANCIA CON EL POI ANUAL 2025 ACTUALIZADO VERSIÓN 1) PERÍODO ENERO – DICIEMBRE 2025

Elaboración: Dirección de Usuarios

I. INTRODUCCIÓN

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

Con Resolución de Consejo Directivo N.º 024-2024-SUNASS-CD, del 14 de mayo de 2024, se aprobó el Plan Operativo Institucional Multianual de la Sunass para el período 2025-2027. Con Resolución de Consejo Directivo N.º 078-2024-SUNASS-CD, del 16 de diciembre de 2024, se aprobó el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) correspondiente al año fiscal 2025.

Por otro lado, con Resolución N.º 00085-2024-SUNASS-CD, el 26 de diciembre de 2024, se aprobó el Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Sunass para el período 2025-2030, documento de gestión estratégica que contiene los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI), las Acciones Estratégicas Institucionales (AEI), así como la ruta estratégica, que la institución ha previsto en el mediano plazo. En esa misma fecha, con Resolución de Consejo Directivo N.º 0086 -2024-SUNASS-CD se aprobó el Plan Operativo Institucional (POI) consistente con el Presupuesto Institucional de Apertura de la SUNASS correspondiente al periodo 2025.

Posteriormente, el 1 de febrero de 2024, con Resolución de Consejo Directivo N.º 00008-2025-SUNASS-CD, se aprobó el Plan Operativo Institucional (POI) Anual 2025 actualizado versión 1, y en razón de ello la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, a través del memorando múltiple N.º 00007-2024-SUNASS-OPPM, solicitó a la Dirección de Usuarios su Plan Anual correspondiente.

En ese sentido, la Dirección de Usuarios presenta esta propuesta de Plan Anual de Atención a Usuarios de los Servicios de Saneamiento que, en línea con la misión y objetivos estratégicos institucionales establecidos en el PEI, busca contribuir en el trabajo de *“asegurar la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en favor de la población de los distintos ámbitos (urbano, periurbano, pequeñas ciudades y rural), en condiciones de calidad y confiabilidad contribuyendo a la salud y bienestar de la población y a la conservación del ambiente”*.

Las acciones propuestas en este Plan, a través de sus veintiún (21) actividades operativas, están orientadas a brindar una atención oportuna a los problemas que presenten los usuarios con los servicios, y en realizar una gestión eficaz, en las instancias que corresponda, que permita mejorar la calidad de la prestación e incrementar la valoración que tienen los usuarios y las usuarias hacia el recurso, el agua potable, y hacia los servicios que reciben.

II. BASE LEGAL

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

- Decreto Ley N° 25965 a través de la cual se crea la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, en el año 1992; y el Decreto Supremo N° 017-2001-PCM que aprobó el Reglamento General de la Sunass. Si bien el Decreto Ley de creación se enfocaba en una finalidad normativa y de fiscalización sobre la prestación de los servicios, en el Reglamento General sí se establece el objetivo de cautelar los intereses tanto del Estado, de los inversionistas y de los usuarios, y pone énfasis en la protección de los derechos e intereses de estos últimos y en garantizar el libre acceso a los servicios de saneamiento. Son sobre esos temas, precisamente, que se orientan las acciones propuestas en el presente Plan.

- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, aprobada en el año 2000; así como el Decreto Supremo N° 042-2005-PCM con el que se aprueba el Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos. A través de la Ley Marco se establecen las funciones que se le asigna a la institución, como ente regulador de los servicios de saneamiento (entre ellas la supervisora, reguladora, normativa, fiscalizadora y sancionadora, la de solución de controversias, y la de solución de reclamos de los usuarios de los servicios que regula). En ese sentido, las actividades que se proponen en el presente Plan Anual de Atención a Usuarios estarán relacionadas (dependiendo de la naturaleza de la misma actividad) con una o más de dichas funciones. Por otro lado, el Reglamento de la Ley Marco detalla la conformación, mecanismo de elección y funciones de los Consejos de Usuarios como mecanismos de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de cada sector involucrado. A fin de garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en estas normas, el presente Plan también contempla acciones específicas que permitan fortalecer estos órganos consultivos de la institución.
- Decreto Supremo N° 001-2025-VIVIENDA, que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento, publicado el del 15 de enero de 2025 y el Decreto Supremo N° 016-2021-VIVIENDA que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, este cuerpo normativo consolida y actualiza las disposiciones legales relacionadas con la gestión y prestación de los servicios de saneamiento, y busca garantizar el acceso universal, la calidad, la equidad y la sostenibilidad de los servicios de agua potable y saneamiento. Asimismo, desarrolla los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de saneamiento, así como también las obligaciones de los prestadores. En ese sentido, las actividades del presente Plan estarán orientadas a fortalecer el ejercicio de los derechos de los usuarios y que estos también conozcan sus obligaciones, y asimismo promover el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores, tanto para las actividades de orientación, como las de participación ciudadana, y de promoción y difusión.
- Ley N° 32185, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2025 publicada el 11 de diciembre de 2024 en el diario oficial El Peruano.
- Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Sunass, aprobado mediante Decreto Supremo N° 145-2019-PCM (Sección primera) y mediante Resolución de Presidencia N° 040-2019-SUNASS-PCD (Sección segunda): señala que la Dirección de Usuarios es responsable de la elaboración y propuesta del Plan Anual de Atención al Usuario del Servicio de Agua Potable y Saneamiento.
- Directiva N° GDI-DES-DI001 "Lineamientos para la Gestión de Desconcentración en la Sunass, en cuyo numeral 7.1.3 señala que "Aprobado el POI anual y con las propuestas de planificación de las ODS ajustadas, la DU, la DF y la DAP, en coordinación con las ODS, deben elaborar y proponer los planes anuales respectivos alineados al POI y al presupuesto institucional, y enviar sus propuestas para revisión a la OPPM".
- Resolución de Consejo Directivo N.º 024-2024-SUNASS-CD, del 14 de mayo de 2024, que aprueba el Plan Operativo Institucional Multianual de la Sunass para el período 2025-2027.
- Resolución de Consejo Directivo N.º 078-2024-SUNASS-CD, del 16 de diciembre de 2024, que aprueba el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) correspondiente al año fiscal 2025.
- Resolución N.º 00085-2024-SUNASS-CD, del 26 de diciembre de 2024, que aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Sunass para el período 2025-2030
- Resolución de Consejo Directivo N.º 0086 -2024-SUNASS-CD, del 26 de diciembre de 2024, que aprueba el Plan Operativo Institucional (POI) consistente con el Presupuesto Institucional de Apertura de la SUNASS correspondiente al periodo 2025.
- Resolución de Consejo Directivo N.º 00008-2025-SUNASS-CD, del 1 de febrero de 2024, que aprueba el Plan Operativo Institucional (POI) Anual 2025 actualizada versión 1.

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

III. ESTADO SITUACIONAL

3.1 POBLACIÓN OBJETIVO

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

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

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

3.2 PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA EN MATERIA DE USUARIOS: DESAFÍOS 2025

- De acuerdo a un estudio realizado a finales de 2024 a usuarios que fueron atendidos por la Sunass, por la empresa encuestadora IMASEN¹, la calificación del servicio de agua y alcantarillado que brindan las empresas prestadoras a sus usuarios se ha mantenido. Así, la suma del calificativo muy mala /mala subió de 49.1 a 50.8, en tanto que los calificativos de excelente/muy buena y buena pasaron de un 31.9%, en el 2023, a un 30.9%, en el 2024.
- Por otro lado, la principal razón por la que acuden los usuarios a la Sunass es para realizar reclamos por cobros excesivos. 1 de cada 2 personas que acude a SUNASS lo hace por este motivo. A partir de las expresiones recogidas es posible afirmar que esta percepción de cobros excesivos estaría reforzada por la actual crisis económica, el desconocimiento sobre el incremento de la tarifa y la falta de control sobre el consumo (lo que se convierte en la creencia de una medición equivocada por parte del personal del prestador o un comportamiento defectuoso del medidor).
- El mismo estudio arrojó que 2 de cada 3 personas que hicieron un reclamo por cobro excesivo tuvieron un resultado negativo sobre su gestión.
- El contexto económico negativo, además de la valoración negativa hacia los prestadores, así como a incidencia de resultados negativos sobre cobros excesivos, continúa existiendo un escenario en el

¹ "Encuesta sobre el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención que recibieron de la Sunass a través de su plataforma de atención en el año 2024". Estudio cuantitativo realizado por la empresa encuestadora IMASEN, en diciembre de 2024, por encargo de la Dirección de Usuarios (total de entrevistas efectuadas entre usuarios que fueron atendidos por la Sunass: 1,700).

cual el calificativo promedio para la gestión de SUNASS se mantiene en 3.6 a igual que en la medición del estudio realizado en el 2023, pero sigue estando en un nivel aprobatorio.

- En ese sentido, se puede identificar que existe una insatisfacción visible y no visible entre los usuarios. Las visibles son aquellas expresiones explícitas de molestia expresadas a través de quejas y reclamos hacia los prestadores del servicio (por mala atención, mal servicio brindado, y por cobros excesivos). Pero también, a nivel de lo no visible (que no es expresado directamente por el usuario a los prestadores o al regulador), se pueden dar expresiones no explícitas, pero que afectan el posicionamiento de las entidades del sector (prestadores, regulador, etc.), y la valoración hacia los servicios, regularmente a través de comunicaciones boca a boca que se da entre los usuarios, lo cual incrementa la desconfianza hacia la provisión de los servicios y sobre los mecanismos que tiene la regulación. Es por ello que la información y, sobre todo, la orientación a la ciudadanía juega un rol importante en la gestión de usuarios.
- Para 2025, entonces, se debe buscar un mayor impacto y alcance de las actividades de orientación, participación ciudadana y promoción y difusión. Las ODS y OAU deben priorizar sus actividades en zonas críticas (6 horas de continuidad y menor o igual a 5mca de presión, calidad de agua, colapsos de redes, oposición a la micromedición, otros).
- Se debe buscar una mayor capacidad de atención a los problemas ciudadanos. Con la implementación del Fono Sunass 1899 se espera optimizar la gestión de la demanda y ampliar la oferta de nuestros servicios, lo que permitirá cubrir mayor territorio e interactuar con más usuarios y prestadores.
- Es necesario fortalecer los canales de alerta temprana para atender demandas. A través de alianzas estratégicas en los territorios (municipios, juntas vecinales, líderes comunales, colegios, organizaciones sociales).
- Asimismo, se debe procurar el fortalecimiento de los canales de atención de los mismos prestadores. A través de asistencias técnicas a estos se debe seguir buscando que mejoren su atención a sus usuarios/as y así velar por el respeto de los derechos de los usuarios.
- En ese sentido, el fortalecimiento del vínculo usuario-prestador-regulador para una mayor valoración de los servicios, se torna importante. A través de la implementación de la consulta pública, ¡Participa, Vecino!, la socialización de los proyectos de estudios tarifarios y del Programa Educativo (Colegio con Agua segura, por ejemplo), se deberá seguir trabajando este aspecto en 2025.
- En conclusión, la Dirección de Usuarios plantea cuatro desafíos principales:
 - **Ampliar la presencia institucional a nivel nacional:**
 - A partir de la priorización de actividades de orientación, participación ciudadana, y de promoción y difusión, con usuarios/as de zonas críticas (menor a 6 horas de continuidad o menor a 5 mca de presión, mala calidad de agua, colapsos de redes, oposición a la micromedición, entre otros).
 - A través de la incorporación progresiva de nuestros servicios de orientación, y de atención de las demandas presentadas por usuarios/as, a la Plataforma MAC de la PCM.
 - A partir de una mayor promoción de la línea corta del Fono Sunass 1899 (como canal de comunicación gratuito para usuarios/as), y del WhatsApp institucional 6143180 (para problemas operativos, principalmente).
 - A través de convenios con aliados estratégicos para acceder a espacios físicos de sus instalaciones de forma itinerante o permanente para realizar actividades orientación, y promoción y difusión.
 - **Ampliar el alcance de “Colegio con Agua Segura” a nivel nacional:**
 - A partir de la experiencia exitosa con el componente y esquema de trabajo al Programa Educativo de la Sunass, como es el de limpieza, cuidado y mantenimiento de la infraestructura de almacenamiento y reservorios de agua, por las instituciones educativas; y el de la medición periódica del cloro residual a cargo de los propios brigadieres del agua y gestores de la sunass, involucrar a más colegios de zonas críticas en los que realicemos mediciones de cloro de manera continua.

- A través de una mayor coordinación con los sectores Educación y Salud, y de la convocatoria a nuevos aliados estratégicos que permitan brindarles el acompañamiento técnico necesario para su mejoramiento y para la implementación de buenas prácticas de cuidado, ahorro y reúso del agua potable.
 - A través de las coordinaciones con gobiernos locales para articular esfuerzos y trabajar con colegios de su jurisdicción que se encuentren en zonas críticas.
- **Implementación y cumplimiento de disposiciones regulatorias**
 - A partir de la aprobación de nuevas disposiciones legales (reglamentos) implementar estrategias para la participación ciudadana.
 - A partir del término del periodo de los Consejos de Usuarios, llevara a cabo el proceso electoral 2025.
 - **Valoración del servicio de agua y saneamiento**
 - Fortalecer el ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios a través de acciones de orientación y campañas de promoción y difusión

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

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

- En 2024, el número de orientaciones registró un crecimiento significativo en comparación con el año anterior. A nivel nacional, se brindaron 142,952 orientaciones, lo que representa un incremento del 16 % respecto a 2023, reflejando una mejora en el acceso y alcance de los distintos canales de nuestra plataforma de atención. El 51% del total de atenciones registradas en el 2024 fue por temas comerciales (consumo elevado, facturación excesiva, procedimientos de reclamos, etc.), y 30% a aspectos operacionales (falta de agua, aniego por rotura de tubería de agua/desagüe, entre otros).

Grafico 1: Evolución mensual de atenciones 2023 – 2024

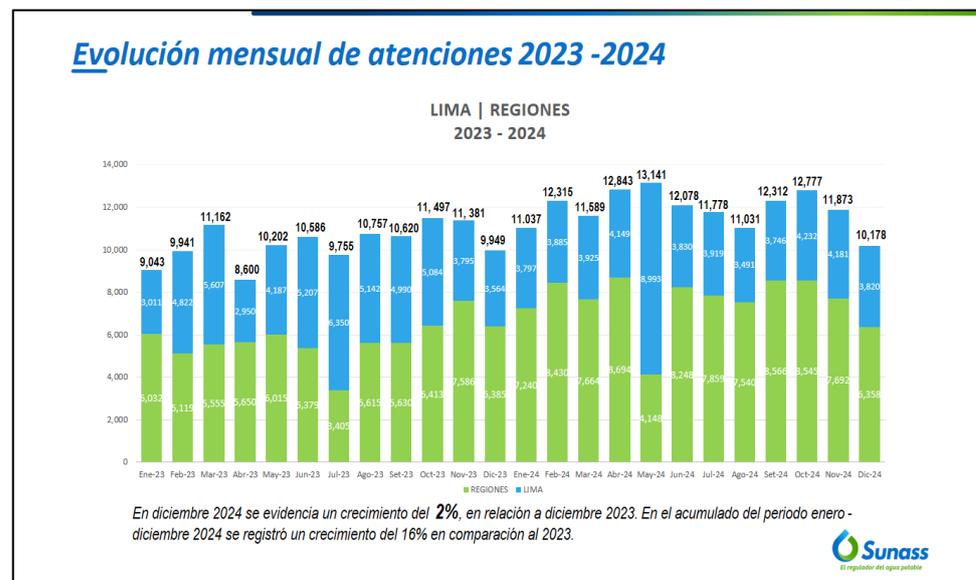
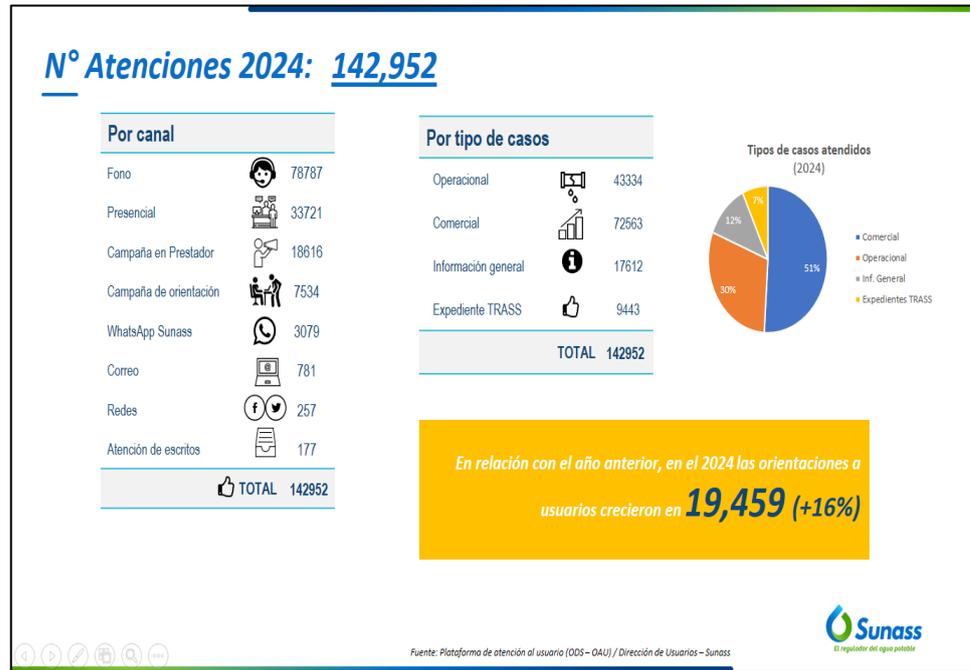


Gráfico 2: número de atenciones 2024 por tipo de problemas y canal



- Las consultas por temas comerciales representaron el 51% del total de atenciones registradas en 2024, mientras que las relacionadas con problemas operacionales alcanzaron el 30%. En cuanto a la modalidad de atención, más de la mitad de las consultas (55%) fueron atendidas por vía telefónica. Las atenciones presenciales mostraron un incremento, llegando al 24%, mientras que el 21% restante se realizó a través de campañas, WhatsApp, redes sociales y otros canales.

Gráfico 3: Evolución mensual de atenciones 2018 – 2024 tipo de casos y modalidad de atención.



Gráfico 4: Evolución mensual de atenciones por tipo de casos 2023-2024.

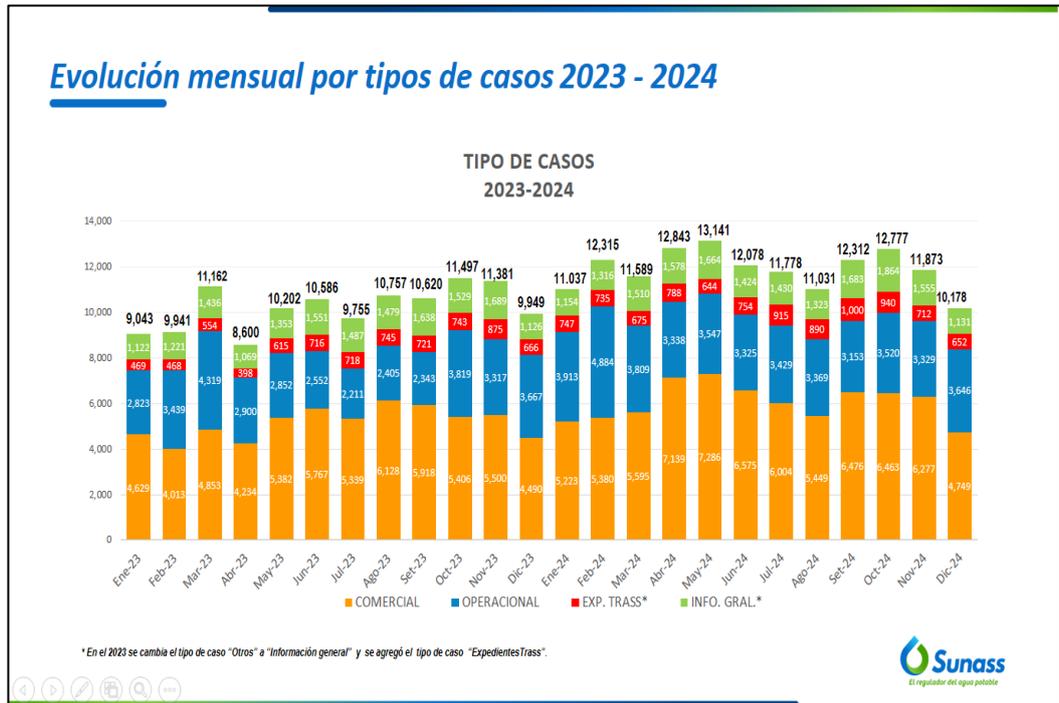
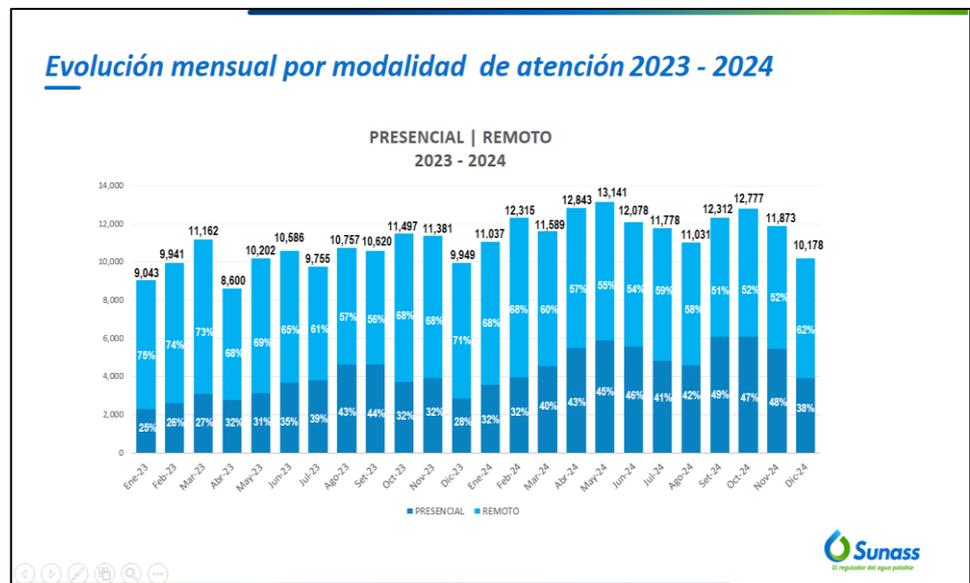


Gráfico 5: Evolución mensual de atenciones por modalidad de atención 2023-2024.



- Si bien la mayor cantidad de orientaciones se registró en Lima Metropolitana y Callao (41 mil 677), las regiones de Piura, Lambayeque, Arequipa, La Libertad y Junín fueron las que concentraron el mayor número de atenciones a nivel nacional, con 20 mil 677, 11 mil 804, 7 mil 775, 6 mil 319 y 6 mil 156 orientaciones, respectivamente.

Grafico 6: Atención en oficinas por canal de atención 2024.

Atención en oficinas por canal de atención 2024

| OFICINA SUNASS | Presencial | Teléfono | Redes Sociales | Correo elect. | Mesa partes | Campaña | Prestador | WhatsApp | RESULTADOS 2024 | | |
|-----------------------------|--------------|--------------|----------------|---------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-----------------|---------------|------------------|
| | | | | | | | | | TOTAL | TOTAL 2023 | CRECIMIENTO 2024 |
| Amazonas | 181 | 1142 | 24 | 0 | 0 | 964 | 173 | 10 | 2494 | 930 | 268% |
| Áncash - Chimbote | 1223 | 549 | 0 | 0 | 0 | 81 | 1820 | 8 | 3681 | 2328 | 158% |
| Áncash - Huaraz | 461 | 268 | 0 | 0 | 0 | 848 | 220 | 4 | 1801 | 1277 | 141% |
| Apurímac | 605 | 257 | 1 | 0 | 0 | 681 | 199 | 2 | 1745 | 574 | 304% |
| Arequipa | 1595 | 1531 | 2 | 14 | 4 | 638 | 2159 | 62 | 6005 | 6295 | 95% |
| Ayacucho | 305 | 1447 | 48 | 123 | 0 | 42 | 239 | 54 | 2258 | 2188 | 103% |
| Cajamarca | 673 | 488 | 58 | 10 | 2 | 290 | 143 | 23 | 1687 | 1106 | 153% |
| Cusco | 1520 | 875 | 2 | 2 | 0 | 22 | 308 | 41 | 2770 | 2350 | 118% |
| Huancavelica | 496 | 724 | 0 | 0 | 0 | 336 | 146 | 0 | 1702 | 732 | 233% |
| Huánuco | 145 | 1978 | 0 | 0 | 0 | 2 | 299 | 40 | 2464 | 1729 | 143% |
| Ica | 495 | 1371 | 6 | 14 | 5 | 0 | 69 | 38 | 1998 | 1563 | 128% |
| Junín | 318 | 3584 | 0 | 52 | 1 | 30 | 203 | 23 | 4211 | 4370 | 96% |
| La Libertad | 1369 | 1704 | 11 | 46 | 0 | 0 | 773 | 33 | 3936 | 3848 | 102% |
| Lambayeque | 1820 | 2086 | 2 | 51 | 15 | 1 | 994 | 335 | 5304 | 4981 | 106% |
| Lima Metropolitana y Callao | 12074 | 44880 | 37 | 284 | 32 | 728 | 3438 | 1297 | 62770 | 60384 | 104% |
| Lima provincias | 1026 | 3080 | 7 | 7 | 0 | 638 | 892 | 14 | 5664 | 5035 | 112% |
| Loreto | 1300 | 289 | 0 | 0 | 0 | 0 | 87 | 6 | 1682 | 1327 | 127% |
| Madre de Dios | 283 | 1561 | 0 | 0 | 0 | 93 | 114 | 10 | 2061 | 831 | 248% |
| Moquegua | 435 | 276 | 0 | 0 | 0 | 847 | 269 | 18 | 1845 | 970 | 190% |
| Pasco | 188 | 423 | 0 | 0 | 0 | 676 | 440 | 2 | 1729 | 586 | 295% |
| Piura | 1801 | 6140 | 41 | 130 | 68 | 142 | 4527 | 916 | 13765 | 10655 | 129% |
| Puno | 679 | 849 | 0 | 1 | 4 | 226 | 168 | 59 | 1986 | 1322 | 150% |
| San Martín | 1822 | 294 | 3 | 19 | 0 | 188 | 172 | 16 | 2514 | 1951 | 129% |
| Tacna | 1150 | 1367 | 13 | 26 | 43 | 2 | 155 | 11 | 2767 | 3935 | 70% |
| Tumbes | 774 | 1136 | 1 | 1 | 3 | 42 | 346 | 42 | 2345 | 1416 | 166% |
| Ucayali | 983 | 488 | 1 | 1 | 0 | 17 | 263 | 15 | 1768 | 810 | 218% |
| TOTAL | 33721 | 78787 | 257 | 781 | 177 | 7534 | 18616 | 3079 | 142852 | 123493 | 16% |

- En el 2024 la Sunass reforzó su presencialidad a los usuarios en los locales del prestador ejecutando se realizaron las campañas realizadas en los locales del prestador, tuvieron un incremento significativo, pasando de 277 campañas realizadas en el año 2023 a 1,222 en el 2024; además la Sunass abrió tres (3) Oficinas de Atención al Usuario (OAU): Surquillo, Ate y Breña y también la presencia en dos centros Mejor Atención al Ciudadano (MAC): MAC Lima Norte y MAC Juliaca – Puno.

Grafico 7: Atención en oficinas por tipo de casos 2024.

Atención en oficinas por tipo de casos 2024

| OFICINA SUNASS | % | | | | TOTAL |
|-----------------------------|--------------|--------------|-------------|--------------|---------------|
| | Operacional | Comercial | TRASS | INFO. GRAL | |
| Amazonas | 913 | 864 | 17 | 700 | 2494 |
| Áncash - Chimbote | 560 | 2702 | 32 | 387 | 3681 |
| Áncash - Huaraz | 290 | 929 | 33 | 549 | 1801 |
| Apurímac | 262 | 1113 | 0 | 370 | 1745 |
| Arequipa | 879 | 3507 | 606 | 913 | 6005 |
| Ayacucho | 964 | 919 | 27 | 348 | 2258 |
| Cajamarca | 272 | 803 | 100 | 512 | 1687 |
| Cusco | 606 | 1722 | 307 | 136 | 2770 |
| Huancavelica | 472 | 579 | 58 | 593 | 1702 |
| Huánuco | 761 | 1559 | 8 | 136 | 2464 |
| Ica | 715 | 194 | 15 | 1084 | 1998 |
| Junín | 2052 | 1684 | 23 | 452 | 4211 |
| La Libertad | 622 | 2000 | 936 | 378 | 3936 |
| Lambayeque | 1510 | 3145 | 289 | 360 | 5304 |
| Lima Metropolitana y Callao | 20029 | 32203 | 6074 | 4464 | 62770 |
| Lima provincias | 2003 | 2453 | 235 | 973 | 5664 |
| Loreto | 379 | 1249 | 31 | 23 | 1682 |
| Madre de Dios | 707 | 1008 | 112 | 234 | 2061 |
| Moquegua | 267 | 1000 | 1 | 577 | 1845 |
| Pasco | 456 | 366 | 36 | 871 | 1729 |
| Piura | 5032 | 6924 | 232 | 1577 | 13765 |
| Puno | 907 | 673 | 6 | 400 | 1986 |
| San Martín | 368 | 1608 | 23 | 525 | 2514 |
| Tacna | 382 | 1731 | 156 | 498 | 2767 |
| Tumbes | 1461 | 752 | 0 | 132 | 2345 |
| Ucayali | 475 | 786 | 86 | 421 | 1768 |
| TOTAL | 43334 | 72563 | 9443 | 17612 | 142852 |

- El índice de satisfacción de los usuarios con la atención brindada es del 97%. (33,686 usuarios encuestados; 32,583 calificaron la atención como “Muy Buena” / “Buena”). Se cumplió con los indicadores de la Carta de Servicios.

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

¡Participa, vecino!:

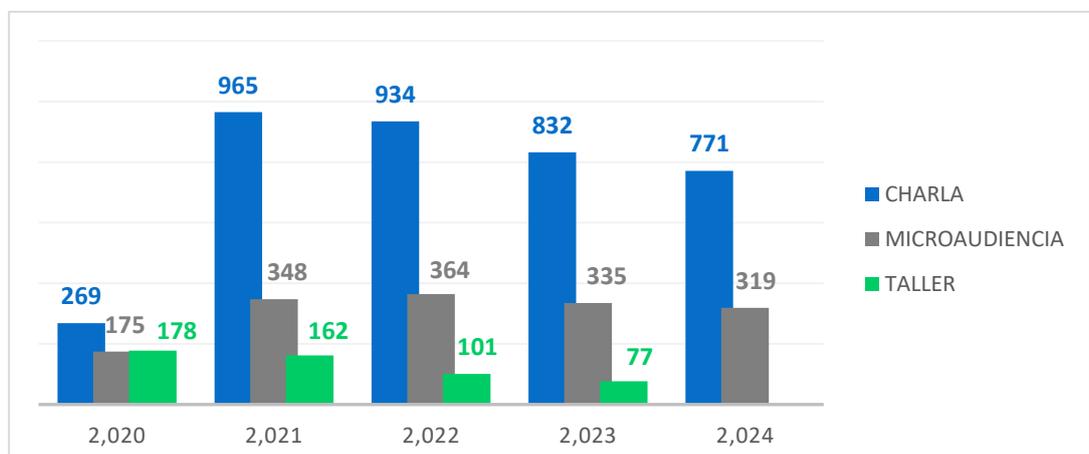
En el año 2024, se realizaron 1,090 actividades, de las cuales fueron 771 charlas y 319 microaudiencias.

Gráfico 8: Evolución de actividades realizadas y cantidad de participantes en el programa ¡Participa, vecino! por año



Al desglosar la cantidad de actividades por año, notamos que, en el 2024, en cuanto a las charlas hubo una reducción mínima en su realización. En cuanto a las microaudiencias, también se identifica que hubo una reducción en cuanto a su realización en comparación con los años anteriores, pero cabe resaltar que esta disminución, entre otros factores, se debe a que se ha priorizado la realización de estas actividades, en zonas críticas, donde las problemáticas ponen en riesgo la prestación de calidad de los servicios de agua y saneamiento, y pone en riesgo la calidad de vida de la población:

Gráfico 9: Evolución del tipo de actividades realizadas en el programa ¡Participa, vecino! por año



En el mismo año, el total de participantes fue de 23 mil 728 personas, distribuidos de la siguiente manera:

Gráfico 10: Cantidad de participantes por sexo en las charlas y microaudiencias del programa ¡Participa, vecino! en el 2024

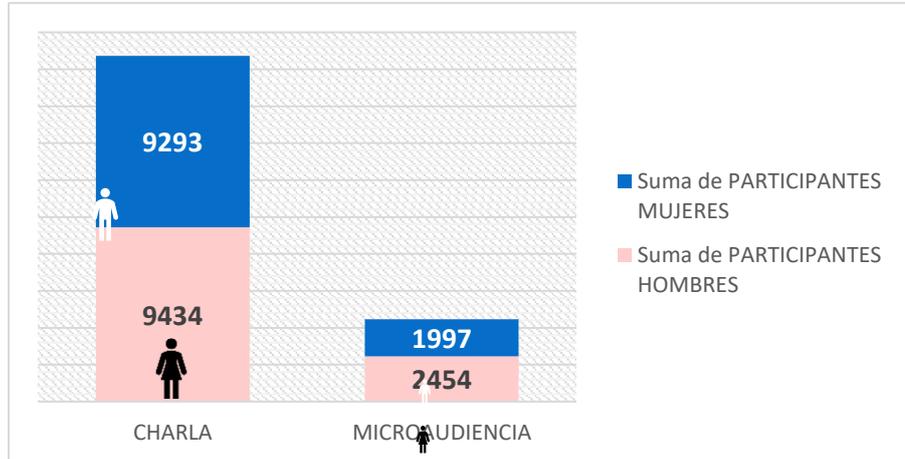


Gráfico 11: Participantes hombres según el ámbito de cobertura en el 2024

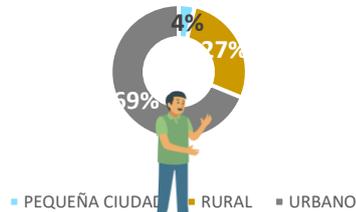
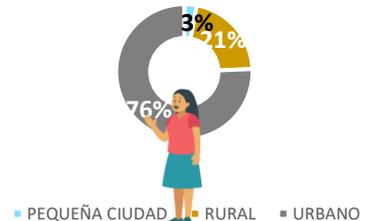
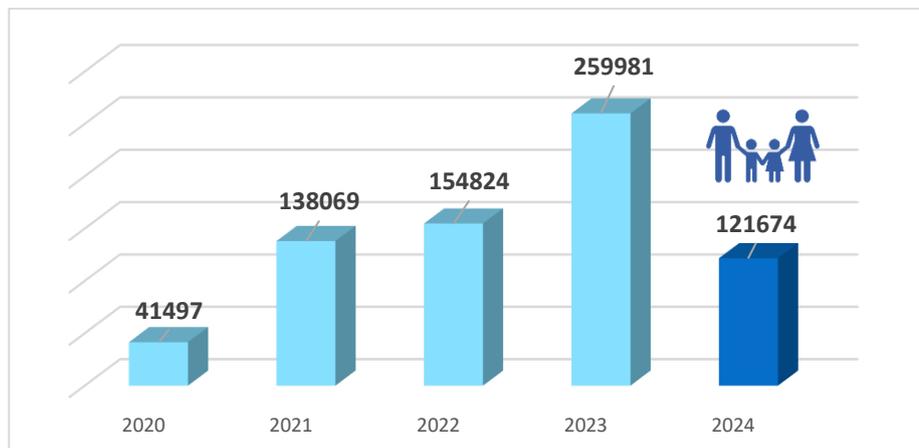


Gráfico 12: Participantes mujeres según el ámbito de cobertura en el 2024



- Resaltamos que, en el 2024, con los acuerdos voluntarios de las microaudiencias, se lograron beneficiar **121 mil 674 familias** a nivel nacional:

Gráfico 11: Número de familias beneficiadas con los acuerdos voluntarios en las microaudiencias del programa ¡Participa, vecino! en el 2024



- Más de 2,530 participantes en reuniones y actividades previas a la audiencia.

Grafico 12: Socialización de proyectos de estudio tarifario previa a audiencias públicas 2024



En el 2024, tras la aprobación de los proyectos de estudio tarifario para las EPS por parte del Consejo Directivo, la Sunass dispuso la socialización de dichos proyectos a través de las respectivas ODS, con el apoyo de las Direcciones de Usuarios y Regulación Tarifaria. Este proceso incluyó audiencias públicas dirigidas a autoridades, instituciones, grupos organizados de la sociedad civil y al público en general.

- Se realizaron 16 audiencias públicas, en torno a las cuales se tuvo más de 440 actividades previas a la socialización de los proyectos de estudio tarifario.
- Más de 1,040 participantes en las audiencias públicas.

Gráfico 13: AUDIENCIAS PÚBLICAS para presentación de proyectos de Estudio Tarifario para EPS 2024

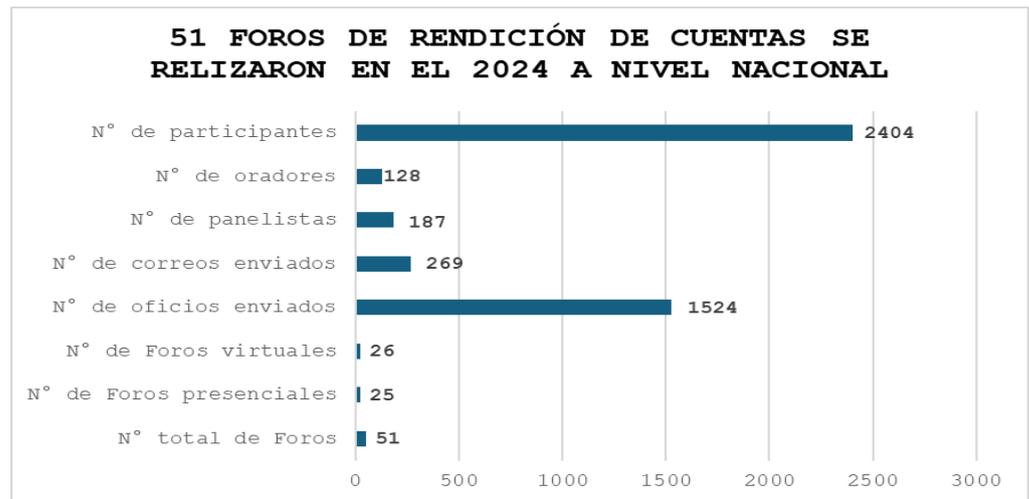


Los proyectos socializados y presentados correspondieron a: EPS SEDA JULIACA, EPS NOR PUNO, EMAPA HUANCVELICA, EMAPA YUNGUYO, EMSAPA CALCA, EPS SIERRA CENTRAL, EPS AGUAS DEL ALTIPLANO, EMAPA CAÑETE, EPSEL, EPS AGUAS DE LIMA NORTE, EMAPA SAN MARTÍN, EMAPA PASCO, SEDACAJ, EPS ILO, EMAPA HUARAL y EPS BARRANCA.

El esfuerzo de los equipos de las ODS, la DRT y la DU fue clave para generar espacios previos de acercamiento a la población beneficiaria, ya sea a través de reuniones individuales o grupales, así como durante las audiencias públicas. Estas instancias fomentaron la atención, el interés, el diálogo y la valoración de la información por parte de los participantes, quienes tuvieron la oportunidad de expresar sus demandas y propuestas de mejora en los servicios, en relación con las iniciativas presentadas por el Regulador.

- Se realizaron 51 foros de rendición de cuentas, entre las 31 oficinas, a nivel nacional. Más de 2,400 participantes de distintos grupos de interés de cada ODS y OAU (entre autoridades, frentes de defensa, grupos de usuarios, medios de comunicación y otros aliados regionales).

Gráfico 14: Número de foros ejecutados por asistentes



Los foros de rendición de cuentas organizados por ODS y OAU han destacado la necesidad de generar políticas públicas para cerrar brechas en áreas no atendidas por EPS, retomar reuniones de subcomités de cierre de brechas y trabajar con gobiernos locales e instituciones para identificar inversiones sostenibles en proyectos de agua y saneamiento. También resaltaron que la falta de acceso al agua potable genera conflictos sociales, más en zonas críticas sin servicio de la periferia, pequeñas ciudades o zona rural y entre otros se distinguió la necesidad de fomentar el uso responsable del agua y formar nuevas generaciones con conciencia ambiental.

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

Conformación de los consejos de usuarios

- Las asociaciones de consumidores y usuarios y las universidades cuentan -después de dos años- con representantes en el cargo de miembro del Consejo de Usuarios Lima para el periodo 2024-2026, producto del proceso de elección convocado con la Resolución de Presidencia Ejecutiva N.º 037-2024-SUNASS-PE. De esta manera, se cuenta con nuevos

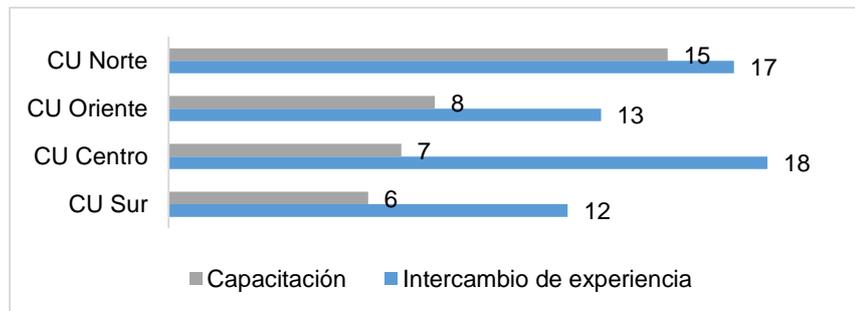
miembros para fortalecer su participación en la regulación de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento.

- El Consejo de Usuarios Centro se recompuso mediante un proceso de elección complementaria. Producto de ello, iniciaron su mandato los representantes de las regiones de Ayacucho, Ica y Pasco desde el 26 de setiembre.

Actividades de los consejos de usuarios

- Los Consejos de Usuarios Lima, Norte, Sur, Oriente y Centro identificaron 11 propuestas sobre el tratamiento de las aguas residuales, el acceso a los servicios de saneamiento y la calidad de atención a los usuarios. Para ello, tuvieron 44 reuniones de capacitación por parte de nuestras ODS y 66 de intercambio de experiencia con prestadores regulados, y otras entidades públicas y organizaciones de la sociedad civil, las cuales se pueden apreciar comparativamente en el siguiente gráfico.

Gráfico 15: Número de reuniones de capacitación e intercambio de experiencias promovidas por las ODS

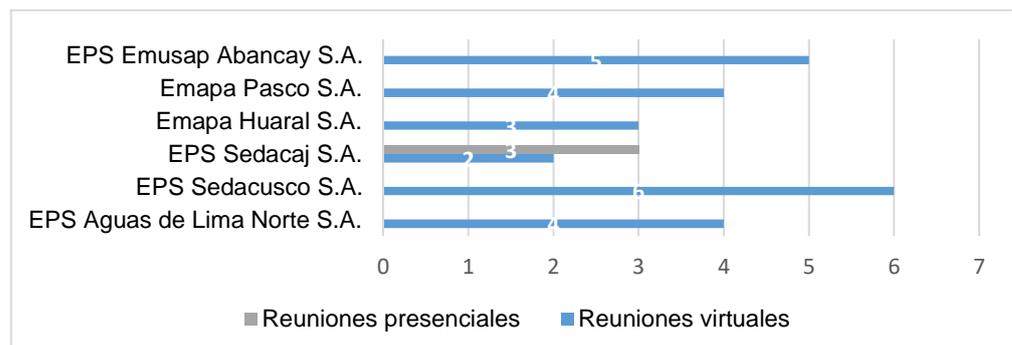


El Consejo de Usuarios Lima, además de las actividades de su Plan Anual de Actividades, participó en las reuniones entre Sunass y el MVCS desarrolladas en el marco de la elaboración del proyecto de reglamento de la Ley de Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento, en las que alertó sobre el impacto de esta medida en las tarifas de estos servicios públicos.

Implementación de la consulta pública para elaboración del PMO a cargo de las empresas prestadoras

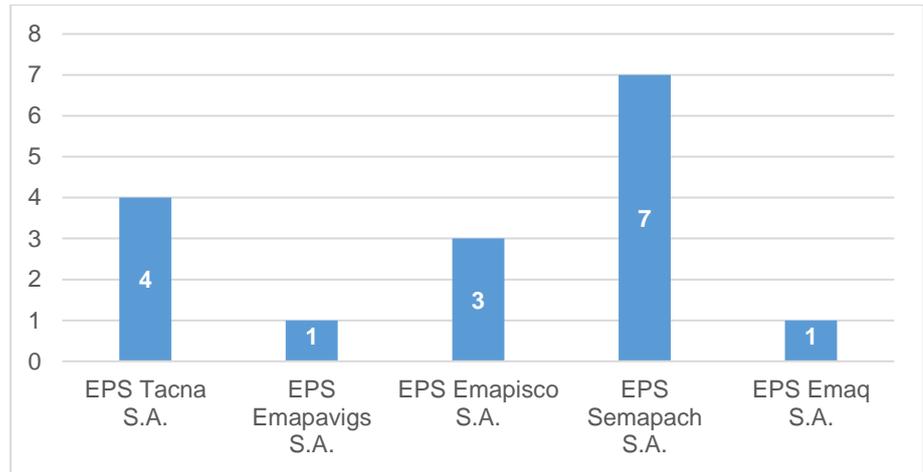
- 12 empresas prestadoras cuentan con planes de consulta pública que iniciarán su implementación en el 2025. Para la elaboración de estos documentos, se brindó asistencia técnica a través de 27 reuniones virtuales y presenciales, cuyo detalle por empresa prestadora se aprecia siguiente gráfico.

Gráfico 16: Número de reuniones de asistencia técnica por empresa prestadora



Las empresas prestadoras que no están consideradas en el Gráfico x2 son aquellas que recibieron asistencia técnica para la elaboración de su Plan de Consulta Pública en el 2023. Las 5 empresas prestadoras que iniciaron la implementación de su Plan de Consulta Pública ejecutaron 16 talleres participativos con la asistencia técnica de la Dirección de Usuarios y el acompañamiento de las ODS.

Gráfico 17: Talleres participativos por empresa prestadora



- Acciones de enforcement de la consulta pública para elaboración del PMO**
 424 personas fueron informadas sobre la consulta pública y el contenido de los planes de consulta pública de las empresas prestadoras EPS Tacna S.A., EPS Semapach S.A., EPS Emapavigs S.A., EPS Emapisco S.A., EPS Emaq S.A., Emapa Huancavelica S.A., Emapa Cañete S.A., EPS Ilo S.A. y EPS Emapacop S.A., a través de 21 reuniones informativas, tal como se detalla en la Tabla.

Tabla N° 1: Beneficiados de las reuniones informativas sobre la consulta pública para elaboración del PMO

| Empresa prestadora | Número de reuniones informativas | Número total de participantes |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| EPS Tacna S.A. | 2 | 20 |
| EPS Semapach S.A. | 1 | 11 |
| EPS Emapavigs S.A. | 1 | 25 |
| EPS Emapisco S.A. | 1 | 46 |
| EPS Emaq S.A. | 4 | 59 |
| Emapa Huancavelica S.A. | 5 | 171 |
| Emapa Cañete S.A. | 5 | 67 |
| EPS Ilo S.A. | 1 | 7 |
| EPS Emapacop S.A. | 1 | 5 |
| Total | 21 | 424 |

Del total de participantes de las reuniones informativas sobre la consulta pública para la elaboración del PMO, el 62% de asistentes se identificó como mujeres mientras que el

restante como varones. Del mismo modo, estas reuniones se realizaron en las áreas críticas de las empresas prestadoras EPS Tacna S.A., EPS Semapach S.A., EPS Emapavigs S.A., EPS Emapisco S.A., Emapa Cañete S.A. y EPS Emapacop S.A., tal como se describe en los Gráficos x4 y x5.

Gráfico 18: Número de participantes por género

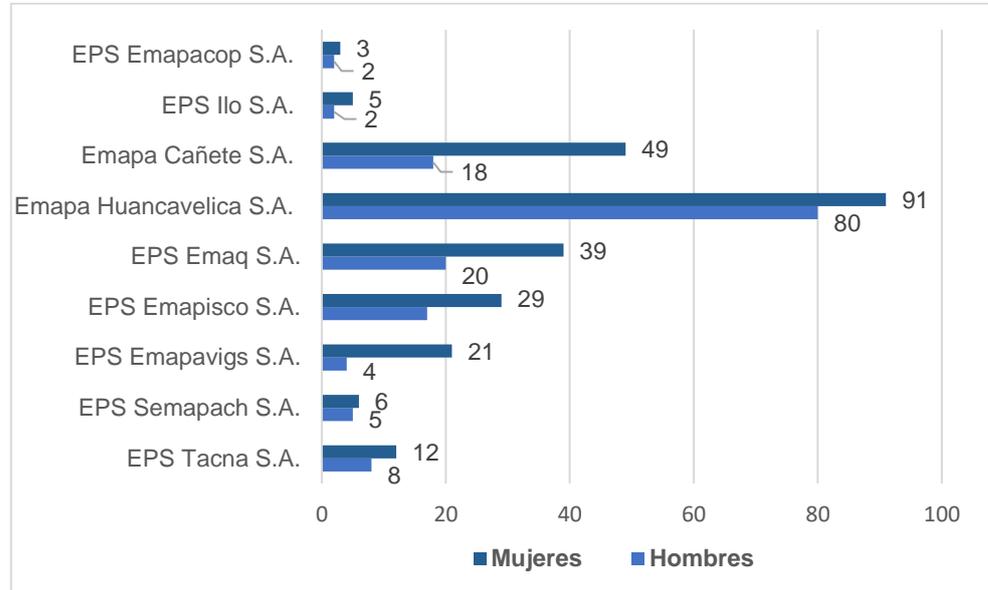
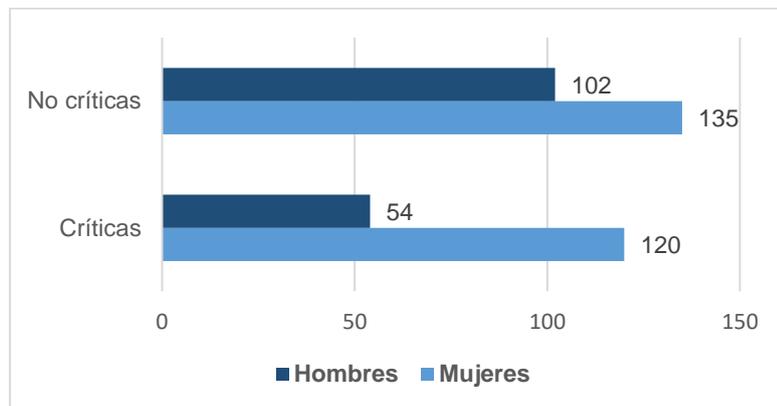


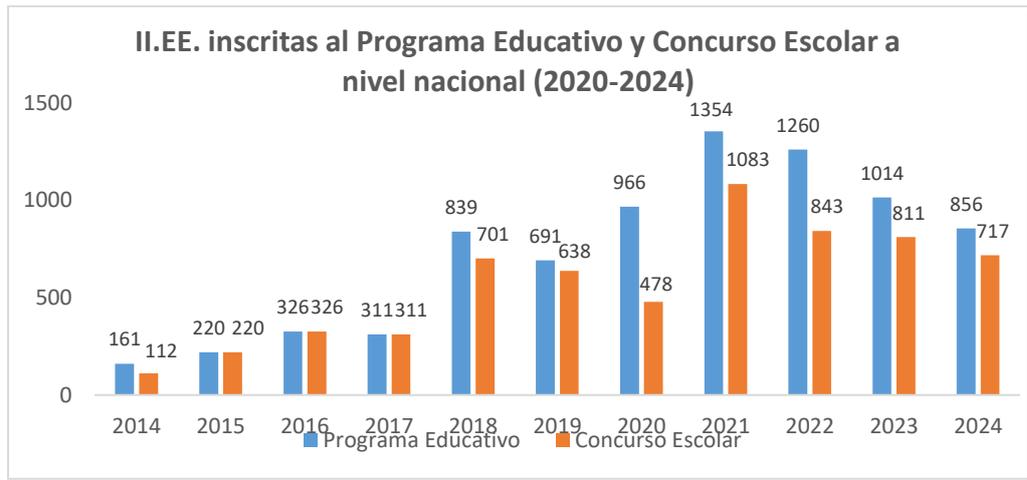
Gráfico 19. Número de participantes de áreas críticas por género



3.3.4 Promoción y difusión

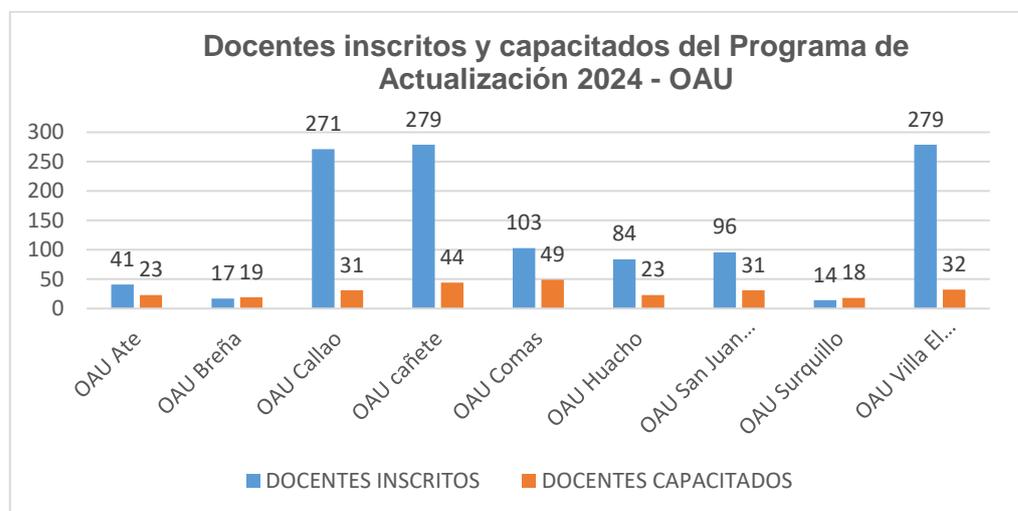
- Se logró la participación de 856 II.EE. en el Programa Educativo: Colegio con Agua Segura, cuyos docentes y estudiantes recibieron charlas y capacitación sobre el cuidado y ahorro del agua y la valoración de los servicios de saneamiento.

Gráfico 20. Número de participantes de áreas críticas por género



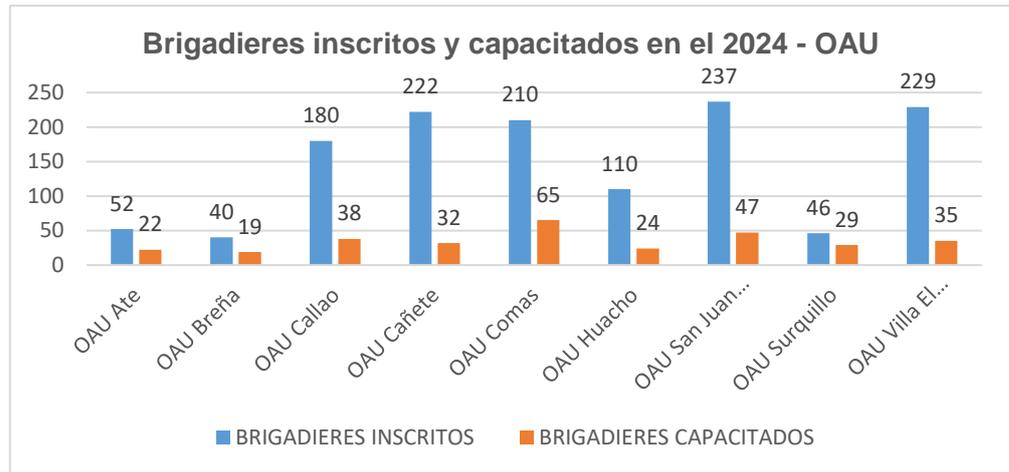
- De los 856 colegios inscritos al Programa Educativo: Colegio con Agua Segura de la Sunass a nivel nacional, 501 fueron monitoreados y visitados por nuestros gestores y/o representantes. De esta cifra, 255 son instituciones educativas de Lima y Callao, mientras que 246 corresponden a las regiones.
- Además, el Programa incluyó la medición del cloro residual en los colegios, así como la verificación de las condiciones en las que se encuentra la infraestructura sanitaria (tanques y cisternas de almacenamiento, y acciones de limpieza por parte de las mismas II.EE. sumado al acompañamiento técnico facilitado para la implementación de un proyecto innovador y su presentación en el Concurso.
- Como parte de las acciones de sensibilización del Programa Educativo capacitamos a los docentes en temas referidos a la calidad del agua, cloración, limpieza y mantenimiento de tanques, lo mismos que están contenidos en la malla curricular respaldada por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco). Por lo cual, destacamos la inscripción de 3,038 docentes al Programa de Actualización, de los cuales 829 culminaron satisfactoriamente, es decir más del 27%.

Gráfico 21. Número de docentes inscritos y capacitados 2024



- Respecto al trabajo realizado con los Brigadieres del Agua, se registró la participación de 2,394 estudiantes. De dicha cantidad, 897 estudiantes fueron capacitados y juramentados como futuros promotores de la cultura del agua y buenas prácticas para el uso y ahorro del agua potable, y el cuidado de los servicios de saneamiento dentro de su institución educativa.

Gráfico 22. Número de brigadieres inscritos y capacitados 2024



- Adicionalmente parte de nuestras acciones de sensibilización vinculadas a la valoración de los servicios de saneamiento, este 2024 se han realizado 1,218 actividades divididas entre: Campañas itinerantes (970) y talleres de sensibilización dirigidos a los padres de familia (248), con 67,301 participantes y 7,888 padres de familia; respectivamente.

3.4 LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ANUAL 2025

A nivel institucional, la alta dirección aprobó cinco lineamientos generales para la programación de actividades operativas de las áreas de fiscalización, usuarios, ámbito de prestación, cuota familiar y comunicaciones². Además, aprobó los lineamientos específicos de programación de las actividades operativas u otras acciones estratégicas de dichas áreas, en los que se detalla, por cada una, además de las pautas los criterios de priorización y medios de verificación.

Para el caso específico de las actividades relacionadas con la Dirección de Usuarios (DU), se espera una mayor atención a los lineamientos generales 2 y 3, con énfasis en aquellos aspectos que permitan una gestión más eficiente de sus tres componentes temáticos como son i) el de gestión de usuarios; ii) el de participación ciudadana; y, iii) el de promoción y difusión.

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

Antes de entrar al detalle de las pautas que las Oficinas Desconcentradas de Servicio (ODS) y las Oficinas de Atención al Usuario (OAU) deberán considerar para sus actividades con usuarios, es necesario que tengan

² Memorando N°00283-2024-SUNASS-OPPM que dirige la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización a la Gerencia General con proveído a las Direcciones de Fiscalización, del Ámbito de la Prestación, de Usuarios, de Regulación Tarifaria y a la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional (SIGED 2024-I01-036419); y memorando múltiple N°00088-2024-SUNASS-DAP con el que la Dirección del Ámbito de la Prestación traslada los "Lineamientos para la Planificación de actividades en las Oficinas Desconcentradas de Servicios (SIGED 2024-I01-036419)

presente las Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) del PEI 2025-2030 con las que están vinculadas dichas actividades, y su contribución a los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI).

En el caso de la gestión de usuarios, todas las acciones contribuyen al cumplimiento del OEI.05 “Empoderar en el ejercicio de deberes y derechos a los usuarios de los servicios de agua potable y saneamiento”; y las actividades operativas de la línea temática de gestión de usuarios aportan a la AEI.05.01; las de participación ciudadana, a la AEI.05.02; y las de promoción y difusión, a la AEI.05.03.

En la siguiente tabla se presenta la lista de actividades operativas por línea temática, la relación con las tres AEI del OEI.05 del PEI, y el tipo de unidad de organización (DU, OAU, ODS) a la que le corresponderá programar e implementar en 2025:

Tabla N°2: Relación de actividades operativas por línea temática, AEI y tipo de unidad de organización a cargo

| ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL DEL PEI / LÍNEA TEMÁTICA DE LA DU / ACTIVIDAD OPERATIVA DEL POI 2025 | SOLO DU (SEDE CENTRAL) | DU / OAU / ODS | DU / ODS | DU / OAU (solo Cañete y Huacho) / ODS | OAU (solo Cañete y Huacho) / ODS | OAU / ODS | ODS | TOTAL |
|--|------------------------|----------------|----------|---------------------------------------|----------------------------------|-----------|-----|-------|
| AEI.05.01 Atención oportuna y efectiva en la solución de los problemas que se presenten con los servicios de agua potable y saneamiento para los usuarios | | 1 | | | | 2 | | 3 |
| Gestión de Usuarios | | 1 | | | | 2 | | 3 |
| 1. Atención a usuarios/as por distintos canales con enfoque de género | | 1 | | | | | | 1 |
| 2. Orientación a usuarios/as en los locales del prestador | | | | | | 1 | | 1 |
| 3. Asistencia técnica a prestadores para la correcta atención a usuarios/as | | | | | | 1 | | 1 |
| AEI.05.02 Promoción efectiva de la participación ciudadana en la regulación de los servicios de agua potable y saneamiento dirigida a los usuarios. | 3 | | 2 | 1 | 1 | 3 | | 10 |
| Participación ciudadana - ¡Participa, vecino! | | | | | | 2 | | 2 |
| 4. Realización de charlas para la identificación de problemas en los servicios de saneamiento | | | | | | 1 | | 1 |
| 5. Realización de micro audiencias con usuarios/as, prestadores y otros actores involucrados | | | | | | 1 | | 1 |
| Participación ciudadana - Socialización PET | | | | 1 | | | | 1 |
| 6. Realización de audiencias públicas sobre actualizaciones tarifarias | | | | 1 | | | | 1 |
| Participación ciudadana - Foro Rendición de Cuentas | | | | | | 1 | | 1 |
| 7. Realización de foros de rendición de cuentas | | | | | | 1 | | 1 |
| Participación ciudadana - Consejo de Usuarios | 1 | | 2 | | | | | 3 |
| 8. Desarrollo de sesiones de los consejos de usuarios de la Sunass | 1 | | | | | | | 1 |
| 9. Acciones de soporte al Consejo de Usuarios para la implementación de su Plan Anual de Actividades | | | 1 | | | | | 1 |
| 10. Organización del proceso de elección de miembros del Consejo de Usuarios | | | 1 | | | | | 1 |
| Participación ciudadana - Consulta Pública | 2 | | | | 1 | | | 3 |
| 11. Asistencia técnica para la elaboración del Plan de Consulta Pública en los prestadores | 1 | | | | | | | 1 |
| 12. Acciones de monitoreo a la implementación del Plan de Consulta Pública | 1 | | | | | | | 1 |
| 13. Acciones de información del Plan de Consulta Pública | | | | | 1 | | | 1 |
| AEI.05.03 Comunicación externa permanente sobre el valor e importancia de los servicios de agua | | 2 | | | | 4 | 1 | 7 |

| potable y saneamiento dirigida a prestadores y usuarios. | | | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| Promoción y Difusión | | 2 | | | | 4 | 1 | 7 |
| 14. Acciones de sensibilización vinculadas a la valoración de los servicios de saneamiento | | 1 | | | | | | 1 |
| 15. Programa Educativo: Colegio con agua segura | | | | | | 1 | | 1 |
| 16. Organización de capacitaciones a docentes | | | | | | 1 | | 1 |
| 17. Organización de capacitaciones a Brigadieres del Agua | | | | | | 1 | | 1 |
| 18. Charlas a padres y madres de familia | | | | | | 1 | | 1 |
| 19. Organización del Concurso Escolar | | 1 | | | | | | 1 |
| 20. Acciones de difusión de contenido institucional en prensa y redes sociales | | | | | | | 1 | 1 |
| AEI.07.07 Comunicación estratégica interna para la Sunass | | | | | | | 1 | 1 |
| 21. Acciones de difusión de comunicación interna | | | | | | | 1 | 1 |
| TOTAL | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 9 | 2 | 21 |

3.4.1 Pautas para la programación e implementación de actividades del PAAU 2025

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

Los lineamientos generales aprobados por la alta dirección establecen que, para la programación de las actividades operativas, deberá priorizarse las zonas críticas. En ese sentido, es importante precisar que el concepto ZONA CRÍTICA debe comprender no sólo el ámbito urbano, sino también el periurbano, el de pequeña ciudad y el rural, con la finalidad de que se convierta en un criterio de priorización en la gestión territorial de cada ODS y OAU.

A continuación, se presenta una definición del término que deberá marcar la pauta del POI 2025 en los temas con usuarios:

ZONA CRÍTICA: Estas zonas son aquellas que enfrentan problemas relacionados con baja continuidad y presión; afectación de la calidad del agua (contaminación); deterioro severo de la infraestructura (fuentes, plantas, redes, etc.) de agua potable o saneamiento; y que ponen en riesgo la salud y bienestar de la población. Es prioritario identificar estas zonas críticas en todos los ámbitos de la prestación (urbano, periurbano, pequeña ciudad y rural), con la finalidad de aplicar medidas regulatorias o no regulatorias que permitan atenuar los riesgos y superar progresivamente la problemática.

En línea con ello, entonces, la gestión de usuarios deberá implementarse especialmente en dichas zonas críticas, sobre todo, en aquellas donde la presencia institucional sea poca. Además, para una gestión efectiva y de mayor impacto positivo en la población usuaria, deberá trabajarse buscando el apoyo de aliados estratégicos en las juntas vecinales, los municipios, las comisarías, y otros grupos relevantes como clubes de madres, asociaciones de comerciantes, entre otros. La orientación a usuarios como una acción integral³, permitirá identificar los hallazgos necesarios para gatillar la

³ Este enfoque de la orientación a usuarios como una acción integral contempla no solo la atención directa a los ciudadanos a través de la plataforma de orientación multicanal que opera a nivel nacional, sino también la gestión de sus demandas a través del seguimiento a los

articulación con los otros ejes de trabajo de la DU, como son el de la participación ciudadana y el de promoción y difusión.

La DU ha determinado que, para la planificación e implementación de las actividades operativas se debe considerar lo siguiente:

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

Tabla N°3: Estrategias para la planificación e implementación de las actividades operativas del PAAU 2025

| Estrategias DU | |
|---|--|
| Acción | Descripción |
| 1. Fortalecer espacios y mecanismos de participación ciudadana. | A fin de institucionalizar espacios de diálogo, información y representación que permitan: 1) encauzar soluciones a la problemática de los servicios de saneamiento; 2) empoderar al usuario con información sobre sus deberes y derechos; 3) promover la participación en la mejora de la regulación (consultas públicas); 4) promover una mayor valoración de los servicios de saneamiento; y, 5) visibilizar el rol de la SUNASS. |
| 2. Fortalecer la cultura de la sistematización de la | A fin de absolver consultas de los usuarios y atender los requerimientos de información de los representantes de la sociedad civil (ej. Consejos de Usuarios) y autoridades. Esta sistematización de la información deberá ser |

problemas que presenten, de la búsqueda de una oportuna solución a los mismos (vía coordinaciones con los propios prestadores, actores o grupos de interés involucrados en la provisión de los servicios), y de la implementación de mecanismos de participación ciudadana.

| | |
|---|--|
| información y su accesibilidad. | accesible, transparentada y difundida para contribuir a un mayor empoderamiento de los usuarios en la defensa de sus derechos, una mayor comprensión de la situación de los servicios de saneamiento y de los proyectos de mejora, así como para optimizar el proceso de mejora continua de la atención que brinda la Sunass (considerando los niveles de satisfacción de los usuarios atendidos en base a los registros de la plataforma de atención a usuarios). |
| 3. Promover una cultura de la calidad en la prestación de los servicios en beneficio de los usuarios. | Para lo cual es importante que la priorización de actividades considere la verificación de la implementación de las recomendaciones para la mejora de la prestación de los servicios y promoción de la adopción de una cultura de la calidad en los prestadores, en beneficio de los usuarios de los servicios. |
| 4. Afianzar el fortalecimiento institucional de las ODS y OAU a través de la evaluación continua. | A partir del análisis y evaluación periódica de las actividades realizadas, a fin de identificar aquellas áreas de oportunidades de mejora, y temas, sobre los que se pueda implementar un trabajo de fortalecimiento de capacidades necesario en los equipos, que permita mejorar la gestión institucional y gestión en orientación al usuario, participación ciudadana, y promoción y difusión. |

3.4.2 Descripción de actividades operativas de las ODS y OAU, y pautas para la programación e implementación de metas físicas

A continuación, se presenta la descripción de cada una de las actividades operativas que serán implementadas por las ODS y OAU, las mismas que fueron incluidas en los lineamientos generales compartidos por la alta dirección, en el marco de la elaboración del POI 2025⁴.

Gestión de Usuarios

| 1. Actividad: Atención a usuarios/as por distintos canales con enfoque de género | | | |
|---|---|---------|---------------------------|
| Competencia: | Ámbito | | AEI |
| DU, OAU y ODS-DU | Urbano, periurbano, pequeñas ciudades y rural | | AEI.05.05 |
| Materias: | Modalidad: | UM: | Criterios de priorización |
| No aplica | Online y/o Campo | Usuario | EPS con mayores problemas |
| Pautas de la Actividad Operativa | | | |
| <p>Brindar la orientación por los diferentes canales de atención de la multiplataforma de atención y orientación al usuario: telefónico, presencial, medios digitales (correo electrónico, redes sociales y WhatsApp), atenciones en los locales del prestador, y orientaciones puerta a puerta).</p> <p>Luego de la atención al usuario, de corresponder la gestión de solución de un problema comercial u operacional ante el prestador, debe realizarse a través de los diversos canales (desde correos, oficinas, llamadas telefónicas, etc.), en búsqueda de una solución oportuna a los mismos, en coordinación directa con el prestador y de las gestiones internas que sean necesarias.</p> <p>Las atenciones brindadas deben ser registradas en el sistema de registro de actividades – CRM Contactek) para un mejor control y seguimiento de los casos que presentan los usuarios. Los datos de ubicación georreferenciada (latitud, longitud), debe incluirse en dichos registros a fin de poder hacer más eficiente la gestión territorial de usuarios permitiendo identificar las incidencias, la recurrencia de ellas y los casos y zonas críticas, para poder implementar otro tipo de acciones y gestiones (como de participación ciudadana, y promoción y difusión) que afiancen la atención oportuna y así poder incrementar la valoración positiva de los usuarios hacia los servicios de saneamiento. En ese sentido, dicho registro se convierte en una tarea que será transversal a todas las actividades operativas del presente plan.</p> | | | |

⁴ MEMORANDO N°00283-2024-SUNASS-OPPM (SIGED 2024-I01-036419) "Lineamientos para la planificación de actividades en las Oficinas Desconcentradas de Servicios – ODS", y MEMORANDO MÚLTIPLE N°00088-2024-SUNASS-DAP (SIGED 2024-I01-036419) con el que se trasladó a las ODS dichos lineamientos.

1. Actividad: Atención a usuarios/as por distintos canales con enfoque de género

Los casos se deberán dar por cerrados toda vez que el/la usuario/a confirme que la atención que se le brindó agotó todas las vías de solución posibles, aun cuando el resultado no hubiese sido el que esperaba; mientras tanto el estado de dicha atención en el sistema deberá mantenerse como pendiente.

Las ODS/OAU deberán realizar periódicamente un análisis minucioso de la información registrada a fin de identificar y lograr un mejor entendimiento acerca de los problemas principales que tienen los/as usuarios/as con los servicios de agua y desagüe.

Fórmula de cálculo de la meta ejecutada

Se contabilizarán el número de usuarios atendidos en los distintos canales de atención.

Actividades relacionadas para la optimización (programación/ejecución)

No aplica.

2. Actividad: Orientación a usuarios/as en los locales del prestador

| Competencia: | Ámbito | AEI | |
|------------------|---------------------|---------------------|---------------------------|
| DU, OAU y ODS-DU | Urbano y periurbano | AEI.05.05 | |
| Materias: | Modalidad: | UM: | Criterios de priorización |
| No aplica | Campo | Actividad efectuada | No aplica. |

Pautas de la Actividad Operativa

Todas las ODS y OAU deben realizar visitas a los prestadores de su ámbito para realizar actividades de orientación al usuario.

La finalidad de esta actividad es acercarse a los usuarios que aún no se tengan identificados y que no se hayan acercado a nuestras oficinas de orientación.

Además, el objetivo de esta actividad no solo es para orientar a los usuarios que acuden al prestador sino también para i) realizar la verificación de las características y las condiciones en las que el prestador brinda la atención los/as usuarios/as (es decir, evaluar, buen trato, entrega de material informativo y tiempos de espera); ii) hacer la revisión del libro de observaciones; y, iii) realizar coordinaciones con el prestador sobre temas puntuales.

EL cumplimiento de evaluación de la calidad de atención en las empresas prestadoras que debe ser realizada por todas las ODS y OAU, esto va a permitir la mejora continua de la calidad de atención brindada por las empresas prestadoras a través de sus canales presencial, telefónico y/o virtual, en beneficio de la ciudadanía.

El registro de la orientación efectiva que se brinde al usuario en esta actividad debe ser en el sistema de registro de actividades – CRM Contactek (módulo de orientación usuario).

Las ODS/OAU deben recopilar información detallada sobre los reclamos más habituales presentados por los/as usuarios/as al prestador, y, entre otras acciones, analizar la trazabilidad de cuántos/as usuarios/as reciben al mes, cuántos se convierten en reclamos de primera instancia, y cuántos llegan a la segunda instancia. Ello permitirá identificar y comprender mejor los problemas principales que aquejan a los/as usuarios/as, y proponer oportunidades de mejora al proceso de atención y orientación que se les brinda.

Fórmula de cálculo de la meta ejecutada

Se contabilizará cada actividad efectuada y debidamente registrada.

Actividades relacionadas para la optimización (programación/ejecución)

- Caracterización de prestadores dentro del ámbito urbano y periurbano – DAP
- Caracterización de prestadores rurales – DAP
- Fiscalización o evaluación de los prestadores de pequeñas ciudades – DF
- Fiscalización de aspectos operacionales y metas de gestión de las empresas prestadoras – DF

3. Actividad: Asistencia técnica a prestadores para la correcta atención a usuarios/as

| Competencia: | Ámbito | AEI | |
|------------------|---------------------|--------------------|---------------------------|
| DU, OAU y ODS-DU | Urbano y periurbano | AEI.05.05 | |
| Materias: | Modalidad: | UM: | Criterios de priorización |
| No aplica | Online y/o Campo | Asistencia técnica | No aplica. |

Pautas de la Actividad Operativa

La asistencia técnica a prestadores debe considerar la entrega de información sobre los problemas que hubiesen sido presentados por los/as usuarios/as en la plataforma de atención de la Sunass, y el análisis e

3. Actividad: Asistencia técnica a prestadores para la correcta atención a usuarios/as

identificación necesarios respecto a aquellos aspectos que permitirían mejorar la calidad del servicio que se brinda (como mecanismo de retroalimentación de las OAU y ODS de Sunass, hacia los prestadores). A partir de la casuística analizada y/o identificada, la asistencia técnica debe contemplar acciones de fortalecimiento de capacidades en los prestadores a través de reuniones y/o capacitaciones a los mismos, de manera periódica o a demanda del mismo prestador, para la mejora continua del servicio que se está brindando. La asistencia técnica ejecutada debe ser registrada en el sistema de registro de actividades – CRM Contactek (módulo de asistencia técnica).

Fórmula de cálculo de la meta ejecutada

Se contabilizará cada asistencia técnica brindada.

Actividades relacionadas para la optimización (programación/ejecución)

Asistencia Técnica para la Determinación de la Cuota Familiar – DAP

Participación ciudadana - ¡Participa, vecino!

4. Actividad: Realización de charlas para la identificación de problemas en los servicios de saneamiento

| Competencia: | Ámbito | AEI | |
|------------------|---|-----------|--|
| DU, OAU y ODS-DU | Urbano, periurbano, pequeñas ciudades y rural | AEI.05.01 | |
| Materias: | Modalidad: | UM: | Criterios de priorización |
| No aplica | Online y/o Campo | Charla | Las charlas se desarrollarán en zonas urbanas, periurbanas, pequeñas ciudades y rurales, priorizando áreas vulnerables y críticas identificadas por ODS/OAU y el prestador del servicio, donde Sunass haya tenido poca o ninguna intervención. |

Pautas de la Actividad Operativa

Es imprescindible que las ODS y OAU conozcan la realidad del servicio de saneamiento de sus localidades de atención, identificando sus problemáticas y potencialidades, a través de un permanente y actualizado mapeo de actores y/o base de datos, obtenidos de fuentes de información interna o externa, para una intervención más real, óptima y efectiva.

La sistematización de las demandas y experiencias registradas en los espacios de participación ciudadana deben servir para plantear o replantear acciones, tanto con el prestador como al interior de la ODS, siempre bajo el enfoque de contribuir a facilitar el diálogo entre las partes, mejorar la calidad del servicio al usuario, y, a su vez, mejorar la percepción y valoración de los servicios.

Las charlas podrán ser desarrolladas en los ámbitos urbanos, periurbanos, de pequeñas ciudades y rural, priorizando las zonas críticas identificadas por la ODS / OAU en coordinación con el prestador del servicio (se sugiere priorizar zonas vulnerables y donde Sunass no haya tenido presencia o haya sido insuficiente su intervención). Se considera como muy importante atender prioritariamente las zonas críticas identificadas por la ODS y OAU, y el prestador.

El registro de las actividades de ¡Participa, vecino! será diario. Es decir, al término de la realización de la actividad, deberá ser registrado en el sistema CRM ContacTek hasta el día siguiente hábil. El equipo de Participación Ciudadana de la DU, de forma periódica (mensual), hará una revisión de los registros y solicitará las mejoras de los registros, de ser necesario. El reporte de las actividades en el CRM Contactek debe ser cuantitativo y cualitativo.

Para el registro de charlas y talleres, es necesario que la descripción del problema sea preciso, manifestando la causa y el efecto de este, así como enfatizar el tiempo de permanencia del problema y afectación al grupo organizado de usuarios.

La realización de charlas y talleres debe darse con la participación de más de 1 persona y/o con grupos organizados de usuarios. La actividad realizada con una sola persona se considerará como una orientación y no corresponderá ser registrado en ¡Participa, vecino!

El número de charlas será definido por la ODS y OAU. Sin embargo, deberá tener en cuenta que, para esta actividad operativa, el número mínimo al año debe ser 10 actividades (se puede considerar de febrero a noviembre)

Fórmula de cálculo de la meta ejecutada

4. Actividad: Realización de charlas para la identificación de problemas en los servicios de saneamiento

Se contabilizarán las charlas y talleres con la participación de más de 1 persona y/o con grupos organizados de usuarios.

Actividades relacionadas para la optimización (programación/ejecución)

No aplica.

5. Actividad: Realización de micro audiencias con usuarios/as, prestadores y otros actores involucrados

| Competencia: | Ámbito | AEI | |
|---|---|-----------|---------------------------|
| DU, OAU y ODS-DU | Urbano, periurbano, pequeñas ciudades y rural | AEI.05.01 | |
| Materias: | Modalidad: | UM: | Criterios de priorización |
| No aplica | Campo | Audiencia | No aplica. |
| Pautas de la Actividad Operativa | | | |
| <p>Sunass seguirá promoviendo una activa participación ciudadana a través de micro audiencias de su programa ¡Participa, vecino!, las cuales tienen como propósito contribuir a satisfacer la demanda de información de los usuarios de manera oportuna y la solución a problemas recurrentes de alcance mayor (operativos y comerciales) que no hubieran sido resueltos oportunamente por el prestador, facilitando espacios de diálogo presenciales o virtuales, entre el prestador, autoridades y usuarios, generando puntos de consenso sobre acciones a seguir.</p> <p>Las micro audiencias solo se realizarán con un previo conocimiento claro y viable sobre la posible solución y/o acuerdos. La identificación de la inexistencia de acuerdos claros y precisos previos, impiden la realización de la micro audiencia.</p> <p>En el registro de micro audiencias, la descripción de los acuerdos voluntarios, no vinculantes, debe ser clara y precisa, en cuanto a las acciones y responsabilidades que asumirán los actores involucrados.</p> <p>La actualización de acuerdos voluntarios de microaudiencias (en proceso / concluido) se deberá realizar trimestralmente en el CRM Contactek.</p> <p>El número de microaudiencias será definido por la ODS y OAU. Sin embargo, deberá tener en cuenta que, para esta actividad operativa, el número mínimo al año debe ser 6 actividades (por ejemplo, 2 de forma bimensual).</p> <p>La Dirección de Usuarios sistematizará los registros del CRM Contactek y elaborará un informe mensual (boletín), el mismo que se incluirá en el portal institucional para conocimiento de la ciudadanía en general. Las ODS y OAU enviarán a sus grupos de interés, de forma electrónica, a través de la vía de su elección (WhatsApp, correo electrónico, etc.).</p> | | | |
| Fórmula de cálculo de la meta ejecutada | | | |
| Se contabilizarán las audiencias realizadas. | | | |
| Actividades relacionadas para la optimización (programación/ejecución) | | | |
| No aplica. | | | |

Participación Ciudadana - Socialización PET

6. Actividad: Realización de audiencias públicas sobre actualizaciones tarifarias

| Competencia: | Ámbito | AEI | |
|--|------------------|-----------|---|
| ODS-DU | Urbano | AEI.05.04 | |
| Materias: | Modalidad: | UM: | Criterios de priorización |
| No aplica | Online y/o Campo | Audiencia | De acuerdo con el cronograma que proponga la DRT. |
| Pautas de la Actividad Operativa | | | |
| <p>El proceso de socialización del proyecto de estudio tarifario aprobado por el Consejo Directivo comienza con la publicación de la respectiva resolución en El Peruano.</p> <p>Las audiencias públicas, para procesos de socialización de proyectos de estudio tarifario, continuarán desarrollándose de acuerdo con el cronograma que proponga la Dirección de Regulación Tarifaria, adecuando (de ser necesario) sus actividades de socialización, y la propia audiencia pública, de manera presencial y/o virtual.</p> <p>Las estrategias de socialización y comunicación para la organización de audiencias públicas son propuestas por las ODS, las mismas que son presentadas en reunión previamente a la Dirección de Usuarios y en</p> | | | |

| |
|--|
| <p>coordinación con la Dirección del Ámbito de la Prestación, la Dirección de Regulación Tarifaria y la Oficina de Comunicaciones e Imagen institucional.</p> <p>Las ODS elaborarán y remitirán a la DU con copia a DAP, un informe ejecutivo detallando las acciones de socialización del proyecto de estudio tarifario, los resultados del proceso de socialización, incluyendo especialmente la sistematización de las demandas y percepciones de la población sobre la propuesta de actualización tarifaria, la calidad de los servicios y su valoración. Dicho informe debe estar anexo el reporte de acciones de socialización, relatoría de audiencia pública y evidencias fotográficas.</p> <p>Dicho informe deberá ser enviado máximo hasta el séptimo día hábil posterior a la audiencia pública. Luego de la revisión de la DU a dicho informe, éste será remitido a la Gerencia General con proveído a la DRT. Además, se enviará a la OCII para su correspondiente publicación en el portal institucional. Los formatos y plantillas para realizar el proceso de socialización del proyecto de estudio tarifario e informe serán enviados por la DU oportunamente a cada ODS.</p> <p>Adicionalmente, las actividades realizadas previas y durante la audiencia pública podrán ser registradas por las ODS en el sistema de CRM Contactek, de forma inmediata, y como máximo al quinto día hábil posterior a la realización de la audiencia pública.</p> |
| Fórmula de cálculo de la meta ejecutada |
| Se contabilizará cada audiencia pública realizada. |
| Actividades relacionadas para la optimización (programación/ejecución) |
| No aplica. |

Participación ciudadana - Foro Rendición de Cuentas

| 7. Actividad: Realización de foros de rendición de cuentas | | | |
|---|---|-------|---------------------------|
| Competencia: | Ámbito | | AEI |
| DU, OAU y ODS-DU | Urbano, periurbano, pequeñas ciudades y rural | | AEI.05.01 |
| Materias: | Modalidad: | UM: | Criterios de priorización |
| No aplica | Campo | Foros | No aplica. |
| Pautas de la Actividad Operativa | | | |
| <p>Esta actividad deberá realizarse al menos una vez al año, siendo ideal que se haga dos veces, en julio y diciembre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La ODS/OAU elaborará un plan de trabajo que incluya un mapa de actores, priorizándolos según intereses y posiciones, con especial énfasis en autoridades, grupos organizados de la sociedad civil e instituciones aliadas de los diferentes sectores afines. • Los temas para esta actividad están definidos en lineamientos específicos proporcionados por la DU. Durante la actividad, la ODS/OAU destacará el esfuerzo de Sunass en mejorar los servicios de saneamiento y su conexión con los usuarios. • El material informativo debe ser claro y accesible para facilitar su comprensión por parte de los diversos grupos de interés. • La convocatoria debe establecer una fecha y hora conveniente para garantizar la mayor participación de los públicos objetivos. • Se debe llevar un registro de participantes, ya sea electrónico o físico, que servirá para actualizar la base de datos de la ODS para futuros contactos estratégicos. • El evento será moderado por un miembro de la ODS y no durará más de dos horas. • La exposición principal, elaborada por la ODS / OAU estará a cargo del jefe de la oficina, abarcando los cuatro temas definidos. • Los panelistas resaltarán la importancia de la regulación y su colaboración como aliados estratégicos y con la comunidad. • Se permitirá la participación de los asistentes, procurando que no se extienda más allá del tiempo previsto de realización del foro. • El jefe de la ODS/OAU dará las palabras de cierre del foro. • La ODS y OAU elaborarán y enviarán a la DU, con copia a DAP, un informe ejecutivo detallando las acciones realizadas, junto con la presentación y, de ser posible, evidencias fotográficas, para que puedan ser consultadas por los usuarios que lo soliciten. | | | |
| Fórmula de cálculo de la meta ejecutada | | | |
| Se contabilizarán los foros realizados. | | | |
| Actividades relacionadas para la optimización (programación/ejecución) | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> – Realización de eventos de socialización de las Áreas de la Prestación – DAP – Desarrollo de talleres de Benchmarking de prestadores – DF | | | |

7. Actividad: Realización de foros de rendición de cuentas

– Seguimiento a la ejecución de inversiones de las empresas prestadoras – DRT

Participación ciudadana - Consejo de Usuarios

9. Actividad: Acciones de soporte al Consejo de Usuarios para la implementación de su Plan Anual de Actividades

| Competencia: | Ámbito | AEI | |
|---|---|-----------|---------------------------|
| DU y ODS-DU | Urbano, periurbano, pequeñas ciudades y rural | AEI.05.04 | |
| Materias: | Modalidad: | UM: | Criterios de priorización |
| No aplica | Online y/o Campo | Acción | No aplica. |
| Pautas de la Actividad Operativa | | | |
| <p>Los Planes Anuales de Actividades de los Consejos de Usuarios Lima, Norte, Sur, Oriente y Centro cuentan con actividades que permitirán conocer y profundizar sobre ejes temáticos comunes aprobados por cada órgano consultivo a través del accionar de cada uno de sus miembros en la región que representan. Esto significará que cada ODS desarrolle intervenciones con el miembro elegido en su región que le permita generar propuestas de mejora de la actividad del regulador para que sea debatida por el consejo de usuarios que corresponda.</p> <p>Las actividades en las que cada ODS dará soporte a uno de los miembros del consejo de usuarios estarán relacionadas con reuniones informativas al miembro en torno a la problemática priorizada en el Plan Anual de Actividades, a efectos de conocer datos del problema público abordado. Posteriormente, se dará el soporte necesario para que el miembro de la región intercambie experiencias con organizaciones públicas y privadas, y usuarios organizados para complementar la información recibida por parte de la ODS, lo que permitirá construir propuestas de mejora regulatoria que serán discutidas en sesión del Consejo de Usuarios bajo la asistencia que brinda la Secretaría Técnica.</p> <p>El mes a programar el cumplimiento de la unidad de medida se realizará en revisión del Plan Anual de Actividades que corresponda y la evidencia de la ejecución de la presente actividad se comunicará a la Dirección de Usuarios a través de un memorando en el que se adjunte: i) el resumen de las actividades de capacitación desarrolladas previamente en las que se reseñe la información expuesta y los comentarios recogidos; ii) el resumen de las actividades de intercambio de experiencias, en las que se describa el problema identificado y su evidencia sustentada con datos, ideas innovadoras de solución del problema, y las ideas de acciones que puede desarrollar la Sunass; iii) la lista de asistencia; y, iv) de haber realizado actividades virtuales, el enlace de la grabación.</p> | | | |
| Fórmula de cálculo de la meta ejecutada | | | |
| Acciones realizadas según las pautas establecidas y reportadas a la DU. | | | |
| Actividades relacionadas para la optimización (programación/ejecución) | | | |
| No aplica. | | | |

10. Actividad: Organización del proceso de elección de miembros del Consejo de Usuarios

| Competencia: | Ámbito | AEI | |
|--|---|---------------------|---------------------------|
| DU y ODS-DU | Urbano, periurbano, pequeñas ciudades y rural | AEI.05.04 | |
| Materias: | Modalidad: | UM: | Criterios de priorización |
| No aplica | Campo | Actividad efectuada | No aplica. |
| Pautas de la Actividad Operativa | | | |
| <p>La ODS que tenga a su cargo la difusión del proceso electoral debe identificar a las diferentes organizaciones, por cada tipo de organización establecido en el Reglamento para el Proceso de Elección de Miembros de los Consejos de Usuarios de la Sunass, que pueden participar y desarrollar reuniones informativas sobre las funciones de los consejos de usuarios, las etapas del proceso electoral, y los requisitos para ser candidato y para participar como organización votante.</p> <p>La verificación del cumplimiento de los requisitos se realiza a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado. Así, el personal designado dentro de cada ODS debe descargar partidas registrales, realizar la verificación del DNI de los representantes legales y de las candidaturas propuestas, así como la validación de</p> | | | |

10. Actividad: Organización del proceso de elección de miembros del Consejo de Usuarios

los registros de grados de la Sunedu. De identificar algún incumplimiento de requisitos, el Comité Electoral debe otorgar un plazo de 2 días hábiles para subsanar o adjuntar la evidencia de que se cumple con los requisitos establecidos.

El sufragio se realiza en forma presencial y, cuando corresponde a procesos desconcentrados, la Mesa de Sufragio recae en el/la jefa de la ODS. El material electoral de cada proceso se remite a la Dirección de Usuarios, como máximo, al día siguiente del sufragio.

Fórmula de cálculo de la meta ejecutada

Se contabilizará cada sufragio realizado.

Actividades relacionadas para la optimización (programación/ejecución)

No aplica.

Participación ciudadana - Consulta Pública

13. Actividad: Acciones de información del plan de consulta pública

| Competencia: | Ámbito | | AEI |
|---|---------------------|--------|----------------------------|
| OAU y ODS-DU | Urbano y periurbano | | AEI.05.04 |
| Materias: | Modalidad: | UM: | Criterios de priorización |
| No aplica | Campo | Acción | Usuarios de áreas críticas |
| Pautas de la Actividad Operativa | | | |
| Las acciones de información sobre el plan de consulta pública de la empresa prestadora, ya sea aprobado o en proyecto publicado, se realizarán a través de reuniones informativas sobre los alcances de la consulta pública y el contenido del plan aprobado en el estudio tarifario o en el proyecto publicado, haciendo especial énfasis en la ejecución de talleres participativos y en las formas de participación a través de los canales permanentes de información. | | | |
| Estas acciones se realizarán antes de la etapa de difusión del taller participativo y estarán dirigidas a los usuarios, priorizando a quienes residen en áreas críticas identificadas en los planes de consulta pública o en las actualizaciones anuales de la empresa. En caso no se identifiquen áreas críticas, las reuniones se llevarán a cabo en unidades territoriales con mayor incidencia de problemas operacionales del servicio de agua potable o saneamiento. | | | |
| Las empresas prestadoras sobre las cuales corresponderá realizar esta actividad operativa son aquellas cuyos estudios tarifarios hayan entrado (o entren) en vigor en 2025 o aquellas que cuenten con proyectos de estudios tarifarios publicados para comentarios. | | | |
| La evidencia de la ejecución de la presente actividad operativa se cristaliza a través de un memorando dirigido a la Dirección de Usuarios en el que se adjunte: i) la ayuda memoria de los resultados de la ejecución de la reunión (se resumirá los aspectos más resaltantes de la exposición y de la intervención de los usuarios); ii) la lista de asistencia; iii) el registro fotográfico; iv) el cuadro resumen de reuniones informativas (el cual será compartido a cada ODS u OAU); y, iv) de realizarse una reunión virtual, se deberá remitir el enlace de la grabación. | | | |
| Fórmula de cálculo de la meta ejecutada | | | |
| Se contabilizarán el número de acciones informativas realizadas. | | | |
| Actividades relacionadas para la optimización (programación/ejecución) | | | |
| No aplica. | | | |

Promoción y Difusión

14. Actividad: Acciones de sensibilización vinculadas a la valoración de los servicios de saneamiento

| Competencia: | Ámbito | | AEI |
|----------------------------------|---|--------|---|
| DU, OAU y ODS-DU | Urbano, periurbano, pequeñas ciudades y rural | | AEI.05.01 |
| Materias: | Modalidad: | UM: | Criterios de priorización |
| No aplica | Campo | Acción | De acuerdo a los problemas identificados en la jurisdicción de la oficina |
| Pautas de la Actividad Operativa | | | |

14. Actividad: Acciones de sensibilización vinculadas a la valoración de los servicios de saneamiento

Para llevar a cabo estas actividades, cada oficina deberá primero mapear los problemas que afectan su jurisdicción y, para luego definir el tema y tipo de acción de sensibilización a implementar en la población: campañas itinerantes, talleres, charlas, con diversos públicos de interés.

- Estas actividades podrán contar con el apoyo de actores sociales, quienes facilitarán un mayor acercamiento a los usuarios, abordando los temas relevantes que traten las problemáticas de cada distrito o ámbito.
- Una vez finalizadas, las actividades deberán registrarse en el sistema CRM Contactek, adjuntando fotos como evidencia y detallando el número, género y ámbito de las personas involucradas.

En el numeral 3.4.3 de este documento se presenta un mayor detalle de los lineamientos y pautas específicas que deberá seguirse para la implementación de esta actividad operativa.

Fórmula de cálculo de la meta ejecutada

Se contabilizarán las acciones de sensibilización realizadas y registradas.

Actividades relacionadas para la optimización (programación/ejecución)

- Caracterización de la calidad de agua de los sistemas de abastecimiento de los prestadores en pequeñas ciudades – DAP
- Verificación de la implementación de las recomendaciones impuestas de los prestadores de pequeñas ciudades – DF
- Fiscalización o evaluación de los prestadores de pequeñas ciudades – DF
- Acciones de difusión de contenido institucional en prensa y redes sociales – OCII

15. Actividad: Programa Educativo: Colegio con agua segura

| Competencia: | Ámbito | AEI | |
|---|---------------------|----------------------------------|---|
| DU, OAU y ODS-DU | Urbano y periurbano | AEI.05.05 | |
| Materias: | Modalidad: | UM: | Criterios de priorización |
| No aplica | Campo | Institución educativa registrada | Colegios con baja continuidad del servicio de agua potable (menor a 8 horas), en zonas de pobreza y pobreza extrema, que se encuentren dentro del ámbito de una EPS |
| Pautas de la Actividad Operativa | | | |
| <p>Todas las ODS y OAU deben realizar visitas a los colegios priorizados de su ámbito, que cumplan con los siguientes criterios: con baja continuidad del servicio de agua potable (menor a 8 horas) en zonas de pobreza y pobreza extrema, que se encuentren dentro del ámbito de una EPS para realizar actividades diversas acciones de monitoreo tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo periódico de la calidad de agua • Monitoreo de limpieza y mantenimiento de reservorios de agua • Acompañamiento técnico por parte de instituciones aliadas • Monitoreo continuo de la realización del cumplimiento de todas las demás estratégicas del Programa Educativo. <p>La finalidad de esta actividad es realizar un monitoreo continuo de todas las actividades realizadas. Todo ello con el objetivo de promover la valoración de los servicios de agua potable y saneamiento en las instituciones educativas a nivel nacional, a partir de la ejecución de actividades que garanticen el acceso al agua segura, su buen uso y reúso ambientalmente responsable.</p> <p>El registro de los colegios priorizados debe realizarse a través del sistema del Programa Educativo. Se sugiere que el número de colegios priorizados debe ser mayor o igual a 12.</p> <p>En el numeral 3.4.4 de este documento se presenta un mayor detalle de los lineamientos y pautas específicas que deberá seguirse para la implementación de esta actividad operativa.</p> | | | |
| Fórmula de cálculo de la meta ejecutada | | | |
| Se contabilizará cada colegio inscrito al Programa Educativo y debidamente registrado. | | | |
| Actividades relacionadas para la optimización (programación/ejecución) | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> – Verificación del servicio de agua en instituciones educativas – DF – Acciones de difusión de contenido institucional en prensa y redes sociales – OCII | | | |

| 16. Actividad: Organización de capacitaciones a docentes | | | |
|--|---|--------------------|---------------------------|
| Competencia: | Ámbito | | AEI |
| DU, OAU y ODS-DU | Urbano, periurbano, pequeñas ciudades y rural | | AEI.05.01 |
| Materias: | Modalidad: | UM: | Criterios de priorización |
| No aplica | Online | Docente capacitado | No aplica. |
| Pautas de la Actividad Operativa | | | |
| <p>El Programa Educativo continuará desarrollando el Programa de Actualización Docente, cuya finalidad es fortalecer las capacidades y conocimientos de directores y maestros de las instituciones educativas, a nivel nacional, en temas relacionados al agua potable y saneamiento.</p> <p>Esta capacitación se llevará a cabo de forma virtual y asincrónica, con el propósito de asegurar la participación de cada docente en el aula virtual, así como la réplica de lo aprendido en su aula, con el objetivo de sensibilizar y aplicar una buena práctica sostenible dentro de su Institución Educativa.</p> <p>Al finalizar estas acciones se entregará una certificación docente a nombre de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), Organización de las Naciones Unidas (Unesco) y la Sunass, en reconocimiento al esfuerzo y compromiso asumido. Cabe resaltar que la certificación se entregará sólo a los docentes que cumplan con las especificaciones de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), Organización de las Naciones Unidas (Unesco) y la Sunass, las cuales serán compartidos mediante el aula virtual de la Sunass.</p> <p>Es importante señalar que, para que un docente sea considerado capacitado, deberá completar satisfactoriamente un breve cuestionario que incluirá preguntas clave sobre los contenidos abordados durante las sesiones de capacitación.</p> | | | |
| Fórmula de cálculo de la meta ejecutada | | | |
| Se contabilizarán los docentes capacitados que rindan y aprueben el cuestionario | | | |
| Actividades relacionadas para la optimización (programación/ejecución) | | | |
| Acciones de difusión de contenido institucional en prensa y redes sociales - OCII | | | |

| 17. Actividad: Organización de capacitaciones a Brigadieres del Agua | | | |
|--|---|--------------------|---------------------------|
| Competencia: | Ámbito | | AEI |
| DU, OAU y ODS-DU | Urbano, periurbano, pequeñas ciudades y rural | | AEI.05.01 |
| Materias: | Modalidad: | UM: | Criterios de priorización |
| No aplica | Online | Escolar capacitado | No aplica. |
| Pautas de la Actividad Operativa | | | |
| <p>La capacitación a los escolares se realizará de manera virtual y asincrónica, además se contará con el apoyo de la plataforma del aula virtual de la Sunass, el cual ayudará a evidenciar el fortalecimiento de capacidades de los estudiantes provenientes de las instituciones educativas a nivel nacional, quienes mediante una evaluación a manera de cuestionario evidenciarán todo lo aprendido durante su formación como brigadier. Vale mencionar que, los Brigadieres del Agua que culminen con éxito su capacitación virtual podrán participar de la ceremonia de juramentación, donde recibirán su indumentaria y reafirmarán el compromiso de sus funciones durante el año de su gestión.</p> <p>Para considerar a un escolar como capacitado, este deberá rendir y aprobar un breve cuestionario, que nos permitirá evidenciar los conocimientos adquiridos.</p> <p>La finalidad de esta actividad es promover la sensibilización de toda su comunidad educativa en temas referidos a la valoración de los servicios de saneamiento.</p> | | | |
| Fórmula de cálculo de la meta ejecutada | | | |
| Se contabilizarán los escolares que hayan rendido y aprobado el cuestionario. | | | |
| Actividades relacionadas para la optimización (programación/ejecución) | | | |
| Acciones de difusión de contenido institucional en prensa y redes sociales - OCII | | | |

| 18. Actividad: Charlas a padres y madres de familia | | |
|---|--------|-----|
| Competencia: | Ámbito | AEI |

| 18. Actividad: Charlas a padres y madres de familia | | | |
|---|---|---------------------|---------------------------|
| DU, OAU y ODS-DU | Urbano, periurbano, pequeñas ciudades y rural | AEI.05.05 | |
| Materias: | Modalidad: | UM: | Criterios de priorización |
| No aplica | Online y/o Campo | Actividad efectuada | No aplica. |
| Pautas de la Actividad Operativa | | | |
| <p>Como parte del Programa Educativo, es necesario impartir charlas a los padres de familia sobre la importancia de los servicios de saneamiento, con el fin de fortalecer el mensaje que los estudiantes reciben en las aulas.</p> <p>El propósito de estas actividades es consolidar el cambio de comportamiento en cuanto a la adopción de buenos hábitos relacionados con la cultura del agua, tanto en el entorno escolar como en el hogar.</p> <p>Estas actividades deberán ser registradas en el sistema CRM Contactek una vez realizadas, debiendo cargar las fotos que den cuenta de cada una de las actividades realizadas, junto con el detalle de las personas involucradas, según número, género y ámbito.</p> | | | |
| Fórmula de cálculo de la meta ejecutada | | | |
| Se contabilizará cada charla brindada y registrada. | | | |
| Actividades relacionadas para la optimización (programación/ejecución) | | | |
| Acciones de difusión de contenido institucional en prensa y redes sociales – OCII | | | |

| 19. Actividad: Organización del Concurso Escolar | | | |
|--|---|-----------|---|
| Competencia: | Ámbito | AEI | |
| DU, OAU y ODS-DU | Urbano, periurbano, pequeñas ciudades y rural | AEI.05.05 | |
| Materias: | Modalidad: | UM: | Criterios de priorización |
| No aplica | Online y/o Campo | Concurso | Se deberá enfatizar el trabajo con aquellos colegios que presenten problemas con los servicios de saneamiento o en sectores sociales vulnerables (con calidad de servicio crítica). |
| Pautas de la Actividad Operativa | | | |
| <p>El Concurso Escolar impulsará la participación de toda la comunidad educativa en las distintas categorías, con un enfoque especial en los proyectos sostenibles que evidencien la implementación de buenas prácticas para asegurar agua segura, un uso eficiente del agua potable y el reúso de aguas grises. Por lo tanto, se debe priorizar el trabajo en los colegios que enfrenten dificultades con los servicios de saneamiento o que se encuentren en sectores sociales vulnerables con una calidad de servicio crítica.</p> <p>Esta actividad operativa no se limita únicamente a la realización del evento, sino que incluye una serie de acciones previas, como reuniones iniciales con los colegios para presentar la actividad, gestionar la inscripción de los participantes, llevar a cabo acciones de sensibilización y promoción de la participación de estudiantes y docentes, así como acompañar a los colegios en la elaboración de sus proyectos innovadores que impulsen el acceso al agua segura, su buen uso y reúso ambientalmente responsable</p> <p>Para la implementación de estos proyectos, cada oficina se encargará de coordinar o realizar el acompañamiento técnico a los colegios, brindando asesoría y apoyo antes, durante y después de la ejecución de las buenas prácticas, con el fin de garantizar su sostenibilidad y fomentar la participación activa de toda la comunidad educativa.</p> <p>Por último, en cuanto a la planificación, las ODS y OAU (según corresponda) deberán prever las acciones necesarias para llevar a cabo la Feria Expo Agua Educativa en sus respectivas regiones. Este evento institucional de gran importancia servirá como el marco para la premiación de los colegios, docentes y estudiantes ganadores de las diversas categorías del Concurso Escolar.</p> | | | |
| Fórmula de cálculo de la meta ejecutada | | | |
| Se contabilizará cada Concurso Escolar organizado y realizado. | | | |
| Actividades relacionadas para la optimización (programación/ejecución) | | | |
| Acciones de difusión de contenido institucional en prensa y redes sociales – OCII | | | |

| 20. Actividad: Acciones de difusión de contenido institucional en prensa y redes sociales | | | |
|---|---|-----------|---|
| Competencia: | Ámbito | AEI | |
| ODS-DU | Urbano, periurbano, pequeñas ciudades o rural | AEI.05.01 | |
| Materias: | Modalidad: | UM: | Criterios de priorización |
| <p>Contenido utilitario y de orientación a usuarios, estudios tarifarios, sanciones, monitoreo de problemas operativos, GRD/Merese, derechos y deberes de los usuarios de los servicios de saneamiento y otros.</p> <p>Contenido coyuntural referido a las acciones de campo de las ODS y contenido referido a las acciones de difusión de campañas institucionales.</p> | Presencial y/u Online | Acción | Crisis por problemas operativos, actualización tarifaria. |
| Pautas de la Actividad Operativa | | | |
| <p>GESTIÓN DE PRENSA</p> <p>Se considera como acción realizada a las notas de prensa (propias), entrevistas y conferencias, que sean emitidas por medios de comunicación (TV, radio, prensa -revistas y periódicos- y medios digitales (páginas web y fan page de Facebook).</p> <p>REDES SOCIALES</p> <p>Se considera como acción realizada en la materia de redes sociales, al envío de cada propuesta a la OCII través de la "Matriz de Propuestas de Contenidos ODS".</p> <p>Pautas para la generación de contenidos digitales dirigido a las ODS</p> <p>1. Características de los contenidos de comunicación:</p> <p>a) Buen contenido temático:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contenido ágil y utilitario para los/as seguidores/as de redes sociales. Ejemplos: cómo usar el Yakúmetro, cómo llegar a la Sunass en cada región, un día en la oficina de la Sunass de la región, etc. - Actividades o acciones en campo que contribuyan al mejoramiento de los servicios de agua potable o saneamiento. - Los envíos deben contener testimonios de usuarios y/o participantes de la actividad que nutran la publicación <p>b) Buen contenido técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos: Enfocadas, sin contraluz, de acción y no posadas (mirando a la cámara). - Videos: <ul style="list-style-type: none"> • Clip que denote una acción. • Audios de calidad: grabados con micrófono o celular exclusivo para el audio. • Los clips deben ir acompañados de un guion que asocie todos los materiales enviados (videos y fotos). • Debe tener una duración no mayor a un minuto y medio • De ser posible, el video debe ser acompañado con una locución en off que narre la actividad. De no poder grabarse con un celular, se debe enviar en el guion el texto a locutar. • En caso de proponer un "en vivo", debe ser previamente coordinado con la OCII. • Todas las propuestas audiovisuales deben contener un guion. Las propuestas que no lo contengan no serán tomadas en cuenta. • Si el guion contempla citas de declaraciones, se debe especificar el <i>time code</i> de la cita. • El tema de la propuesta de vídeo debe quedar clara. No aglutinar temáticas en una misma propuesta. <p>c) Pertinencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La actividad debe responder a una de las funciones de la Sunass. - El contenido, de presentar algún problema, debe plantear el desarrollo o solución al mismo. Ejemplo: en casos de corte, la Sunass monitorea el abastecimiento. En casos de reclamo, Sunass acompaña al usuario a realizar dicho trámite. - El/la comunicador/a debe evaluar el contexto antes de proponer o producir un contenido o actividad. <p>d) Innovación: Propuestas de contenidos diferenciadas, que cuenten una historia o se plantee un enfoque diferente al periodístico y/o informativo.</p> <p>e) Periodicidad: Los comunicadores pueden proponer al mes hasta dos contenidos digitales (pieza gráfica y/o videos).</p> <p>2. Discrecionalidad</p> | | | |

20. Actividad: Acciones de difusión de contenido institucional en prensa y redes sociales

- a) La OCII tiene la potestad de no publicar propuestas que:
- Teniendo el potencial, no contemple material innovador.
 - Tengan mal contenido técnico.
 - Sean reel sin guiones.
 - No sean pertinentes coyunturalmente.
- b) La OCII define la parrilla de contenidos de los canales digitales institucionales en concordancia con los objetivos institucionales y estrategias comunicacionales, establecidas en el Plan de Comunicaciones

3. Flujo de Propuestas

- a) Las propuestas de contenidos digitales deberán ser incluidas al Excel "Matriz de propuestas de contenidos ODS". Esta inclusión debe ser comunicada a través de un correo electrónico dirigido al coordinador/a de comunicación digital y en copia a los administradores de las redes sociales institucionales.

Fórmula de cálculo de la meta ejecutada

Acciones de difusión realizadas según las pautas establecidas y reportadas a la OCII.

Actividad 2: Acciones de difusión de comunicación interna

| Competencia: | Ámbito | AEI | |
|----------------------|---------------|-----------|---------------------------|
| ODS-DU | Institucional | AEI.07.07 | |
| Materias: | Modalidad: | UM: | Criterios de priorización |
| Comunicación Interna | Presencial | Reporte | No aplica |

Pautas de la Actividad Operativa

La OCII establece un Plan de Comunicación Interna que las ODS deberán implementar con acciones de difusión de los mensajes de interés institucional. Contiene una serie de tareas de difusión y refuerzo de mensajes clasificados por temas, por ejemplo: bienestar, cultura, procesos, noticias.

Los responsables de dar soporte a la ejecución del Plan de Comunicación Interna en las ODS son los comunicadores. Las tareas incluyen, entre otras que disponga la OCII, los siguientes:

- i. La realización de espacios (reuniones grupales, con la participación de toda la ODS, en modalidad presencial o virtual) en el que se despliegue el resumen de dos a tres temas institucionales de alcance transversal para el periodo de tiempo determinado, así como también el avance de resultados y metas de la ODS y el avance de tácticos y tareas por equipo.

El orden de los temas a tratar es el siguiente:

1. Temas de importancia institucional: Este tema será proporcionado por la OCII.
2. Resultados de actividades misionales.
3. Foco táctico (tareas de la semana)

La duración de las reuniones deberá ser entre 15 a 30 minutos.

Para la ejecución de las metas físicas, cada actividad efectuada se debe acreditar con el acta de los participantes y como mínimo 1 fotografía. La OCII indicará el repositorio a cargar los medios probatorios y el formato de acta a utilizarse.

- ii. Elaboración y envío a la OCII de un reporte mensual de cumplimiento de las tareas asignadas en el Plan de Comunicación Interna (reuniones, actas, feedback cualitativo sobre el efecto de los mensajes rebotados y otros).

- iii. Envío de datos actualizados al área de Comunicación Interna de la OCII, según requerimiento o cambios en la información para uso en la plataforma de Intranet.

Fórmula de cálculo de la meta ejecutada

Elaboración y presentación del reporte de cumplimiento de las actividades del Plan de Comunicación Interna, según el formato preparado por la OCII.

3.4.3 Lineamientos específicos para la implementación de campañas de promoción

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

¿Qué tipos de actividades comprende?

Para la realización de la actividad operativa "Acciones de sensibilización vinculadas a la valoración de los servicios de saneamiento", se considerarán las siguientes actividades:

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

Consideraciones:

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

Temas:

Algunos temas a considerar son:

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

- La importancia de la regulación en los servicios de saneamiento (rol de la Sunass y de otras instituciones sectoriales).

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

3.4.4 Lineamientos específicos del Programa Educativo: Colegio con agua segura

El Programa Educativo: Colegio con agua segura contempla un enfoque y estrategia de trabajo sobre la base de los temas de agua segura, su buen uso y reúso ambientalmente responsables, con el objetivo de afianzar el trabajo de promoción de la valoración sobre el recurso y sobre los servicios de saneamiento.

En ese sentido, los ejes temáticos deben ser entendidos de la siguiente manera:

Agua segura: asegurar la calidad del agua potable que reciben las instituciones educativas, a partir del cuidado y mantenimiento de la infraestructura de almacenamiento, la medición periódica del cloro residual que contiene esta, y la implementación de buenas prácticas y proyectos en las instituciones educativas.

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

Por otro lado, el Programa Educativo debe incluir actividades sobre los siguientes cuatro componentes:

| COMPONENTES | ACTIVIDADES |
|--------------|---|
| Capacitación | <p>Fortalecimientos de capacidades docentes:</p> <p>El Programa Educativo de la Sunass involucra a la comunidad educativa en el cuidado y sostenibilidad del servicio de saneamiento y la preservación del recurso hídrico. En ese sentido, el docente es considerado el principal aliado de la Sunass en la promoción de una cultura de valoración de los servicios de agua potable y saneamiento al interior de la comunidad educativa.</p> <p>Durante ocho sesiones, equivalentes a ocho sábados, son capacitados en los temas de agua segura, su buen uso y reúso ambientalmente responsable, la importancia de la limpieza y mantenimiento de tanques y cisternas, y se les brinda el acompañamiento técnico necesario para la presentación de su clase magistral y para la presentación de sus trabajos en el Concurso Escolar Nacional “La Gota de Oro”, en la categoría “Campaña de comunicación”, que está dirigida a docentes.</p> <p>En el marco de esta actividad, la Sunass y la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con el auspicio nominal de la Unesco, les otorgan a los docentes participantes una certificación por 220 horas pedagógicas al concluir de manera satisfactoria este programa, y tras la aprobación de su clase magistral (trabajo final que pone en práctica lo aprendido en la capacitación).</p> |
| | <p>Fortalecimiento de capacidades a estudiantes (brigadieres del agua):</p> <p>El Brigadier del Agua es un estudiante encargado y comprometido en promover una cultura del agua y buenas prácticas para el uso y ahorro del agua potable, y el cuidado de los servicios de saneamiento dentro de su institución educativa.</p> <p>Por ello, son capacitados y sensibilizados durante dieciséis sesiones (ocho para nivel primaria, y ocho para nivel secundaria), sobre temas relacionados al agua segura, buen uso y reúso ambientalmente responsable, diseño de planes de acción, entre otros. Tras la presentación y aprobación un plan acción (actividad de sensibilización que los estudiantes deberán realizar o implementar en su comunidad educativa), estos podrán juramentar como Brigadieres del Agua. El número de brigadieres esperado, por colegio, es de seis estudiante (2 por cada nivel).</p> |

| | |
|----------------------------------|---|
| | <p>Charlas a padres de familia: Las charlas a padres de Familia tienen por finalidad sensibilizarlos en el uso responsable del agua potable en su vida diaria, mediante una metodología participativa que busca rescatar los saberes previos recibidos en sus años de juventud en su comunidad u hogar, compartiendo estrategias y formas de ahorro y cuidado del recurso hídrico. Asimismo, esta actividad refuerza el trabajo que realiza el docente con los alumnos en la institución educativa. Las actividades con padres de familia se realizan de manera bimensual (se recomienda que sea a partir de abril) a partir de las coordinaciones con el director y docente responsable del Programa Educativo de cada colegio, determinando la fecha, hora y lugar para la charla, y la convocatoria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entre los temas a considerar para dicha actividad se encuentran: • Funciones de Sunass. • Derechos y deberes de los usuarios. • Procedimiento administrativo de reclamos. • Buen uso y reúso responsable del agua. • Importancia de la limpieza y correcto mantenimiento de tanques y cisternas. <p>Es importante señalar que adicional a ello cada oficina debe desarrollar temas acorde a la realidad y problemática que aqueja a la población.</p> |
| <p>Gestión de aliados</p> | <p>Identificación de instituciones aliadas, reuniones y generación de acuerdos para el apoyo al Programa Educativo: Los aliados estratégicos cumplen un rol fundamental en el ciclo de desarrollo del Programa Educativo. Su aporte facilita y potencia el trabajo de sensibilización a los niños, niñas y adolescentes participantes, de mejora de las capacidades de los escolares y docentes, así como de las prácticas en el cuidado, valoración y reúso del agua que deben darle, y potenciar su habilidades blandas y artísticas. Los aliados son empresas y organizaciones que participan de manera voluntaria en las actividades nuestro Programa, en las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a los docentes y escolares (Brigadieres del Agua). • Evaluación de los trabajos participantes en el Concurso Escolar. • Reconocimiento de ganadores del Concurso Escolar. • Talleres de sensibilización para padres de familia. • Participación en los talleres y actividades de la feria ExpoAgua Educativa <p>Como primer paso, cada ODS y OAU remita oficios de invitación a reuniones, a diferente instituciones aliadas, entre ellas, sus respectivas Direcciones Regionales de Educación (DRE) y las Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel), Universidades, entre otras, a fin de presentarles el plan de trabajo para el presente año, e involucrarlos en las actividades de sensibilización que se desarrollarán. Si bien esas reuniones podrían ser lideradas por el equipo de Promoción y Difusión (sede central), luego de estas, cada ODS y OAU será responsable de elaborar un acta de trabajo colaborativo y de realizar el monitoreo respectivo para que estos oficios sean firmados por los representantes de dichas instituciones y que los acuerdos asumidos se cumplan por ambas partes.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>Asistencia técnica (Sunass y aliados)</p> | <p>Para el logro de este componente es indispensable el trabajo articulado entre la Sunass y sus aliados estratégicos, lo cual permitirá realizar las siguientes actividades:</p> <p>Diagnóstico de la infraestructura de agua potable y saneamiento: Durante las primeras visitas a las instituciones educativas, cada representante o encargado del Programa Educativo en cada ODS u OAU deberá visitar los colegios participantes para (a manera de inspección y con apoyo del representante del colegio visitado), completar la ficha de diagnóstico respecto a las características del servicio (tipo de conexión, horas de abastecimiento y nivel de cloro residual). El llenado de esta ficha permitirá conocer el estado situacional de la infraestructura de agua potable y saneamiento (tanques, cisternas, servicios higiénicos, cumplimiento de norma de salud sobre limpieza y mantenimiento de tanques y cisternas, personal asignado) de los colegios. Además, se busca identificar las buenas prácticas implementadas en la institución, como ahorro del agua mediante jardines verticales, hidroponía, e, incluso, aquellas malas prácticas como el derroche de agua, arrojamiento de desperdicios al alcantarillado, desatención de problemas con la infraestructura sanitaria (tuberías dañadas, servicios en mal estado, etc.). El enlace URL a la ficha de diagnóstico se encuentra en https://forms.office.com/r/FQ0HyA8pRr.</p> <p>Capacitación en el uso de colorímetros (medición de cloro), monitoreo periódico de la calidad del agua y el mantenimiento de sus reservorios (tanques y cisternas): Cada oficina deberá de brindar una inducción a docentes y estudiantes sobre uso de colorímetros y el reporte de medición de cloro residual. Asimismo, incidirán sobre la importancia de la limpieza de los tanques y cisternas para mejorar la calidad del agua potable que se consume en los colegios.</p> <p>Reporte periódico de los niveles de cloro residual: Los propios docentes y/o estudiantes deben reportar periódicamente (de manera semanal o quincenal) los resultados de la medición de cloro residual en el agua potable que consumen dentro del colegio. Dicho reporte se realizará al representante de la Sunass, quien posteriormente los subirá al sistema implementado por el equipo de sede central.</p> <p>Diseño e implementación de proyectos: Con el apoyo de sus aliados estratégicos la Sunass brindará la asistencia técnica a los colegios participantes en el Programa Educativo, a fin de que puedan desarrollar sus proyectos sostenibles que les garantice agua segura, su buen uso y reúso ambientalmente responsable. Dicho acompañamiento contempla el soporte necesario a fin de que, finalmente, puedan postular su proyecto innovador al Concurso Escolar Nacional “La Gota de Oro”.</p> |
| <p>Concurso Escolar Nacional “Gota de Oro”</p> | <p>Evaluación de trabajos: Las ODS y OAU, luego de verificar que los trabajos presentados cuentan con todos los requisitos requeridos, según las bases del Concurso debe remitir los proyectos al Comité Evaluador. La nota mínima aprobatoria para los proyectos y trabajos presentados es de 16; de no encontrarse trabajos que tengan la nota mínima aprobatoria, se declarará desierto el nivel de participación y categoría.</p> <p>Feria ExpoAgua Educativa: La Feria ExpoAgua Educativa es el evento donde se destacará la participación de los colegios finalistas del Concurso Escolar Nacional “Gota de Oro”, así como la labor y contribución de nuestros aliados estratégicos. A través de este certamen, se reconocerá a los ganadores nacionales de las categorías que contempla el Concurso.</p> |

Priorización de colegios participantes:

El Programa Educativo, en línea con lo establecido en los lineamientos generales de la institución, para la implementación de las actividades operativas por parte de las ODS y OAU, dará prioridad a las instituciones que se encuentren en zonas donde la calidad del servicio de agua potable que reciben se encuentre comprometida.

En ese sentido, en coordinación con el Centro de Análisis y Monitoreo de la Información del Agua Potable de la Sunass (CAMI YAKU), se solicitó a la Dirección de Políticas y Normas la determinación de los criterios técnicos y la lista de colegios que este año deberán ser priorizados en el proceso de invitación e incorporación al Programa Educativo.

De acuerdo a lo señalado por dicha dirección⁵, para la selección de la lista de colegios priorizados se tomó en cuenta la siguiente fuente de información y los siguientes criterios técnicos:

- a. **Fuente de información:** Padrón de IIEE del año 2023, publicado en el sistema ESCALE (Estadística de la Calidad Educativa) del portal de la Unidad de Estadística Educativa del Ministerio de Educación del Perú.
- b. **Criterio 1:** Educación Básica Regular (EBR). Las IIEE seleccionadas pertenecen a la modalidad de EBR, que abarca los niveles de Educación Inicial, Primaria y Secundaria. Esto se justifica porque la mayoría de las IIEE a nivel nacional pertenecen a esta modalidad. En 2023, aproximadamente el 93% del total de IIEE a nivel nacional formaban parte de esta modalidad educativa.
- c. **Criterio 2:** Gestión pública. Las IIEE seleccionadas pertenecen a la gestión pública, abarcando tanto: (i) las instituciones educativas públicas de gestión directa a cargo del sector educación y otras entidades estatales, como (ii) las instituciones públicas de gestión privada mediante acción conjunta o convenios con entidades privadas. Este criterio se fundamenta en que la mayoría de las IIEE pertenecientes a la modalidad de EBR son de gestión pública. En 2023, aproximadamente el 82% de las IIEE de EBR correspondían a esta categoría.
- d. **Criterio 3:** Ámbito de una Empresa Prestadora (EP). Las IIEE seleccionadas se encuentran ubicadas dentro del ámbito de prestación de una EP. Este criterio se justifica porque la Sunass cuenta con información de los niveles de calidad de la prestación de todas las EP a nivel nacional.
- e. **Criterio 4:** Ámbito urbano. Las IIEE seleccionadas pertenecen al ámbito urbano, que es la jurisdicción de las EP. Adicionalmente, este criterio se basa en que la mayor parte de la población estudiantil de las IIEE de gestión pública se encuentra en este ámbito. En 2023, aproximadamente 4.2 millones de estudiantes estaban en el ámbito urbano, representando cerca del 69% del total de estudiantes de las IIEE de EBR de gestión pública.
- f. **Criterio 5:** Acceso a la red pública de agua (RPA). Las IIEE seleccionadas tienen acceso a la red pública de agua potable, debido a que este tipo de prestación del servicio se encuentra regulado por la Sunass.
- g. **Criterio 6:** A partir de este conjunto de IIEE seleccionadas y aplicando los criterios previamente mencionados, se ha aplicado un criterio adicional referido al indicador de continuidad del servicio de agua potable cuando es menor a 6 horas por día. Los valores de continuidad provienen de los registros recopilados por la Sunass y reportados por las EP; y en caso de no contar con un dato específico, se ha recurrido a la continuidad señalada en las bases de datos de ESCALE.

Bajo los criterios antes señalados, en ese sentido, el CAMI YAKU identificó 2,062 IIEE. A modo de referencia, estas pueden distribuirse según el ámbito de cada OAU y ODS, según corresponda, de acuerdo con la siguiente tabla:

⁵ Memorando N°021-2025-SUNASS-DPN (SIGED 2025-I01-000112)

Tabla N°4: Número de IIEE con continuidad menor a 6 horas diarias según OAU y ODS

| ODS / OAU | Cantidad de IIEE |
|----------------------------|------------------|
| OAU Ate | 35 |
| OAU Breña | 30 |
| OAU Callao | 47 |
| OAU Cañete | 30 |
| OAU Comas | 34 |
| OAU Huacho | 30 |
| OAU San Juan de Lurigancho | 30 |
| OAU Surquillo | 30 |
| OAU Villa El Salvador | 30 |
| ODS Amazonas | 15 |
| ODS Apurímac | 39 |
| ODS Arequipa | 421 |
| ODS Ayacucho | 28 |
| ODS Cajamarca | 21 |
| ODS Ancash - Chimbote | 60 |
| ODS Cusco | 45 |
| ODS Huancavelica | 19 |
| ODS Huánuco | 24 |
| ODS Ancash - Huaraz | 36 |
| ODS Ica | 85 |
| ODS Junín | 15 |
| ODS La Libertad | 208 |
| ODS Lambayeque | 158 |
| ODS Loreto | 72 |
| ODS Madre de Dios | 15 |
| ODS Moquegua | 17 |
| ODS Pasco | 24 |
| ODS Piura | 177 |
| ODS Puno | 95 |
| ODS San Martín | 58 |
| ODS Tacna | 33 |
| ODS Tumbes | 86 |
| ODS Ucayali | 15 |
| TOTAL | 2,062 |

* Importante: Los criterios de priorización no son excluyentes. Es decir, trabajar con colegios priorizados no excluye a otros colegios que no formen parte de dicha relación y que puedan tener interés de ser parte del Programa Educativo y Concurso Escolar. Cualquier colegio, público o privado, podrá inscribirse y presentar sus proyectos, en caso así lo considere.

Estrategias para la implementación del Programa Educativo:

Como se mencionó, el Programa Educativo (en línea con lo establecido en los lineamientos generales para la implementación de las actividades operativas de las ODS y OAU) dará prioridad a las instituciones que se encuentren en zonas donde la calidad del servicio de agua potable que reciben se encuentre comprometida.

El trabajo, a nivel nacional, comprenderá las siguientes acciones estratégicas:

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

Como parte de esta estrategia se deben desarrollar las siguientes actividades:

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

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

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

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

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

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

- Coordinación con UGEL y municipios para cumplimiento de normativa. (D.S. N° 022-2001-SA). Para trabajar de manera conjunta en el monitoreo del cumplimiento de la norma y trabajo colaborativo.
- Talleres y charlas a docentes, alumnos y padres de familia.
- Entrega y difusión de las guías: "Cuidando los espacios de almacenamiento de agua segura en mi vivienda y en mi colegio". <https://cutt.ly/PwLF8UxQ>

- **Monitoreo de calidad de agua**

Esta actividad consistirá en:

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

- **Diseño e implementación de proyectos**

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

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

- Asistencia técnica en las fases de diseño e implementación con apoyo de aliados.

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

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

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

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

3. Concurso Escolar “La Gota de Oro”

El Concurso Escolar Nacional presenta el premio “La Gota de Oro” y considera 3 categorías:

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

¿Quiénes podrán participar?

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

Fecha de lanzamiento: viernes 21 de marzo

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

4. Actividades con grupos de interés

Directivos

Como primer espacio de contacto con las instituciones educativas, es imprescindible coordinar de manera activa con quienes dirigen a cada uno de los colegios priorizados que

involucraremos este año en el Programa Educativo: Colegio con agua segura, en tal sentido se debe considerar las siguientes actividades como parte de estas coordinaciones:

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

Docentes

Luego de la primera presentación a directivos de los colegios involucrados, es preciso involucrar a otro grupo de actores igual de importantes para el Programa Educativo, los docentes, con quienes se deben implementar las siguientes actividades:

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

Estudiantes

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

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

Padres de familia

Para lograr que el trabajo realizado en los colegios con los directivos, docentes y estudiantes tenga una repercusión y respaldo en la sociedad, es indispensable que los padres de familia también sean parte de nuestras actividades como:

- **Charlas sobre agua segura, buen uso y reúso responsable:** Mediante esta actividad la Sunass propiciará espacios presenciales o virtuales donde se sensibilice a la población sobre la importancia del agua potable, los servicios de saneamiento, el agua segura, su buen uso y reúso ambientalmente responsable, además de ser espacios ideales para poder mostrar los resultados obtenidos tras a ficha de diagnóstico de la prestación, así como las acciones a tomar en el marco del Programa educativo y Concurso Escolar Nacional.
- **Reportes de avances:** Mediante esta actividad, se pondrá al tanto de todas las actividades realizadas con el colegio, los docentes y estudiantes en pro de la realización de proyectos sostenible que busquen garantizar agua segura, su buen uso y reúso ambientalmente responsable.

Aliados

Todas estas actividades no podrán realizarse sin el apoyo de los aliados estratégicos que brindan su aporte al Programa Educativo en cada una de sus actividades. Con ellos se desarrollan las siguientes actividades:

- **Curso de Promotores (Dirigido a aliados estratégicos):** Mediante este curso sensibilizamos a nuestros aliados estratégicos en temas como la importancia del agua potable y servicios de saneamiento, agua segura, su buen uso y reúso ambientalmente responsable, con lo cual garantizamos que estos actores que posteriormente nos apoyarán en el acompañamiento técnico, capacitación docentes, brigadieres del agua, evaluación de proyectos, etc., estén al tanto de los temas que promovemos y trabajamos con cada uno de los demás actores.
- **Apoyo en la asistencia técnica a proyectos a IE:** Mediante esta actividad la Sunass y sus aliados apoyan en la ejecución de proyectos sostenibles en cada institución educativa involucrada, mediante proyectos que respondan a las necesidades de dichas instituciones educativas, las cuales son identificadas mediante la ficha de diagnóstico de la prestación (Ficha virtual que cada colegio involucrado responde en la primera visita de la Sunass).

- **Expo Agua Educativa:** Mediante esta actividad que se desarrolla en un colegio de destacada participación en el Programa Educativo, se visibiliza el aporte de nuestros aliados estratégicos en cada una de las etapas del Programa y Concurso.

Tabla N°5: Cronograma de actividades del Programa Educativo: Colegio con agua segura

| ACTIVIDADES | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Set | Oct | Nov | Dic |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Estrategia 1: Priorización de instituciones educativas | | | | | | | | | | | | |
| Identificación de colegios priorizados. | | ■ | | | | | | | | | | |
| Coordinación con UGEL y municipios | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | |
| Lanzamiento del XI Concurso Escolar Nacional "Gota de Oro" | | | ■ | | | | | | | | | |
| Proceso de inscripción al Concurso Escolar Nacional | | | ■ | ■ | | | | | | | | |
| Curso de promotores – aliados estratégicos | | | | ■ | | | | | | | | |
| Estrategia 2: Visitas periódicas a IIEE y acompañamiento técnico. | | | | | | | | | | | | |
| Diagnóstico de la prestación – encuesta. | | | ■ | ■ | | | | | | | | |
| Taller de socialización de resultados de diagnóstico de la prestación (directivos, docentes, alumnos y padres) - virtual | | | | ■ | | | | | | | | |
| Talleres para enseñanza de medición de cloro y monitoreo, entrega de colorímetros y guías (docentes y alumnos) | | | | | ■ | | | | | | | |
| Formación de Brigadieres: Capacitación a estudiantes, evaluación de proyectos y designación de Brigadieres (8 sesiones) | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |
| Reporte periódico de los niveles de cloro a Sunass (docentes y brigadieres del agua). | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | |
| Capacitación a docentes en la formulación de proyectos vinculados a agua segura, buen uso y reúso responsable. (Certificación 220 horas UNMSM - Virtual) | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | |
| Taller a estudiantes en la formulación de proyectos vinculados a agua segura, buen uso y reúso responsable. (Virtual) | | | | | ■ | | | | | | | |
| Charlas a padres de familia (Agua segura, buen uso, reúso /reporte de avances del proyecto) | | | | ■ | | ■ | | ■ | | ■ | | |
| Asistencia técnica para diseños e implementación de proyectos - Concurso Escolar (presencial) | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | |
| Recepción y evaluación de trabajos postulantes al XI Concurso Escolar | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | |
| Evaluación de trabajos | | | | | | | | ■ | ■ | | | |
| Declaratoria de finalistas | | | | | | | | | ■ | | | |
| Feria ExpoAgua Educativa: Declaratoria de ganadores nacionales XI Concurso Escolar | | | | | | | | | | | ■ | |
| Estrategia 3: Gestión de los problemas de la I.E, vinculados con el servicio de agua potable y saneamiento. | | | | | | | | | | | | |
| Atención de los problemas con el servicio que presenten los colegios visitados. | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Monitoreo del cumplimiento del horario de abastecimiento de agua potable en los colegios. | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |

Expo Agua Educativa

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

- Durante esta actividad se reconocerá el aporte de las instituciones educativas respecto a la valoración de los servicios de saneamiento, según las categorías del concurso.

- La Feria Expo Agua Educativa, se realizará de manera presencial en un colegio integrante del Programa Educativo.
- Se coordinará previamente con el colegio sede del evento, para que nos brinden las facilidades de préstamo de sus aulas o su patio principal para las exposiciones de los finalistas de cada categoría y de los aliados estratégicos.

IV. OBJETIVOS Y ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

4.1 Objetivos Estratégicos Institucionales

El Plan Anual de Atención al Usuario del Servicio de Agua Potable y Saneamiento 2025 está alineado con y aporta a dos Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI), el **“05 Fortalecer el ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios, y promover el cumplimiento de los deberes de los prestadores de los servicios de agua potable y saneamiento”**, y el **“07 Optimizar la gestión institucional con integridad”**.

Estos objetivos están vinculados con los ejes 3 y 6 de la Política General de Gobierno para el período 2023-2026 (aprobada con el Decreto Supremo N°042-2023-PCM) referidos a la protección social para el desarrollo, y a la lucha contra la corrupción, orden público y seguridad, y defensa de la soberanía nacional, respectivamente. Y, dentro de dichos ejes, los OEI mencionados se relacionan con los lineamientos 3.3 (Promover la inclusión social de las personas en situación de pobreza o vulnerabilidad desde un enfoque multidimensional, considerando el fortalecimiento de la cobertura y calidad de los servicios públicos y los programas sociales), y el 6.2 (Fortalecer el modelo de integridad en el servicio público).

Además, están relacionados con el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM 2024-2030) del sector Vivienda, Construcción y Saneamiento que, en sus objetivos estratégicos 3 y 4, establece incrementar el acceso a servicios de agua y saneamiento con calidad y sostenibilidad, con especial atención a las poblaciones vulnerables, de los ámbitos urbano y rural, respectivamente; y, en sus acciones estratégicas 03.04, 04.03 y 04.05, hace mención al incremento de la valoración y uso responsable de los servicios de agua y saneamiento en la población del ámbito urbano, al mejoramiento de la calidad del agua en la población del ámbito rural, y al incremento de la valoración y uso responsable de los servicios de agua y saneamiento en la población del ámbito rural, respectivamente.

De acuerdo con el PEI, el OEI 05 desarrolla acciones que el CEPLAN denomina del tipo 1 (bienes o servicios finales entregados a usuarios externos a la entidad) que buscan generar cambios propuestos a través de una mejor provisión de bienes y servicios públicos. En ese sentido, a nivel de acciones estratégicas institucionales (AEI), las actividades operativas propuestas en este Plan Anual de Atención a Usuarios buscan contribuir con las AEI 05.01 “Atención oportuna y efectiva en la solución de los problemas que se presenten con los servicios de agua potable y saneamiento para los usuarios”, el AEI 05.02 “Promoción efectiva de la participación ciudadana en la regulación de los servicios de agua potable y saneamiento dirigida a los usuarios”; y el AEI 05.03 “Comunicación externa permanente sobre el valor e importancia de los servicios de agua potable y saneamiento dirigida a prestadores y usuarios”

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

OEI.05 Fortalecer el ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios, y promover el cumplimiento de los deberes de los prestadores de los servicios de agua potable y saneamiento

“A través de diversas líneas de acción, la Sunass incide en los diferentes actores involucrados para fomentar la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas. Esto incluye la difusión de información clara y accesible sobre los derechos y deberes de los usuarios, la implementación de mecanismos eficaces de atención al cliente y reclamos, y la promoción de prácticas éticas y responsables por parte de los prestadores. Al fortalecer a los usuarios y asegurar el cumplimiento de deberes por parte de los prestadores, se busca mejorar la calidad de los servicios, fortalecer la confianza entre las partes y contribuir al bienestar de la población en relación con el acceso al agua potable y saneamiento”.

En ese sentido, el Plan contiene actividades que buscarán afianzar el trabajo de atención y orientación a usuarios/as (enfocándose en la solución oportuna y eficaz de los problemas que presenten los usuarios con los servicios que reciben), el de promoción y difusión (centrando su trabajo en la valoración de los servicios y las buenas prácticas que aseguren el consumo de agua segura en la población), y de participación ciudadana (a través de espacios que promuevan la rendición de cuentas, la consulta pública y el acompañamiento al trabajo de los consejos de usuarios de la institución).

OEI.07 Optimizar la gestión institucional con integridad

"(...) En el marco de este OEI, la Sunass busca fortalecer su capacidad interna mediante la implementación de prácticas éticas y eficientes que potencien la efectividad y el alcance de sus acciones misionales. Esto implica promover una cultura organizacional que valore la integridad en todos los niveles, mejorar los procesos internos, fomentar la responsabilidad y el compromiso del personal, y asegurar el cumplimiento de normas y estándares éticos en todas las actividades institucionales (...)"

En relación con lo anterior, entonces, las actividades contenidas en este Plan, principalmente, apuntan a brindar una **atención oportuna y eficaz** de problemas con el servicio, bajo un enfoque de gestión territorial, y con énfasis en una mayor participación ciudadana.

En las siguientes tablas, se hace referencia a los indicadores del Objetivo Estratégico Institucional 05 y 03, en los que se aportará con la ejecución de las AOs relacionadas a la Dirección de Usuarios:

Tabla N°6: Indicador del Objetivo Estratégico Institucional 05 con el que la Dirección de Usuarios guarda relación

| CÓD. | OEI | INDICADOR | FÓRMULA | METAS | | | | | | RESPONSABLE |
|--------|--|---|---|-------|------|------|------|------|------|-----------------------|
| | | | | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | 2030 | |
| OEI.05 | Fortalecer el ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios, y promover el cumplimiento de los deberes de los prestadores de los servicios de agua potable y saneamiento | Porcentaje de usuarios que conoce sus derechos y deberes en el marco de los servicios de agua potable y saneamiento | Fórmula: $\frac{A}{B} * 100$ Especificaciones técnicas: Nivel de conocimiento sobre los derechos y deberes que tienen los usuarios en relación a los servicios de agua potable y saneamiento que reciben de los prestadores: A= Número de usuarios/as que conocen más de la mitad de los deberes y derechos sobre los servicios de agua potable y saneamiento promovidos por la Sunass B= Número total de usuarios encuestados. | 55% | 60% | 65% | 70% | 75% | 80% | Dirección de Usuarios |

Tabla N°7: Indicador del Objetivo Estratégico Institucional 07 con el que la Dirección de Usuarios guarda relación

| CÓD. | OEI | INDICADOR | FÓRMULA | METAS | | | | | | RESPONSABLE |
|------|-----|-----------|---------|-------|------|------|------|------|------|-------------|
| | | | | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | 2030 | |

| | | | | | | | | | | |
|--------|---|---|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------------------------|
| OEI.07 | Optimizar la gestión institucional con integridad | Porcentaje de servidores de la Sunass que cuentan con un nivel de conocimiento satisfactorio de la cultura organizacional | <p>Fórmula: I= (N/T) x 100</p> <p>Especificaciones técnicas</p> <p>N= Número de servidores con nota aprobatoria en el cuestionario</p> <p>T= Total de servidores participantes en el cuestionario aplicado acerca del propósito institucional, valores, actitudes y comportamientos.</p> | 60% | 65% | 70% | 75% | 80% | 80% | Unidad de Recursos Humanos |
|--------|---|---|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------------------------|

4.2 Acciones Estratégicas Institucionales

Las Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) con las cuales el presente Plan se relaciona son las **AEI.05.01** (Atención oportuna y efectiva en la solución de los problemas que se presenten con los servicios de agua potable y saneamiento para los usuarios), **AEI.05.02** (Promoción efectiva de la participación ciudadana en la regulación de los servicios de agua potable y saneamiento dirigida a los usuarios), y **AEI.05.03** (Comunicación externa permanente sobre el valor e importancia de los servicios de agua potable y saneamiento dirigida a prestadores y usuarios), que se desprende del OEI.05 “Promover el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes en los usuarios y prestadores de los servicios de agua potable y saneamiento”; y con la **AEI 07.07** (Comunicación estratégica interna para la Sunass), que depende del OEI.07 “Optimizar la gestión institucional con integridad”.

Los indicadores de AEI que estarían relacionados con el presente Plan, a los que se aporta de manera indirecta, se muestran en la siguiente tabla:

Tabla N°8: Indicador de la Acción Estratégica Institucional 05.01 relacionado con la Dirección de Usuarios

| CÓD. | AEI | INDICADOR | FÓRMULA | METAS | | | | | | RESPONSABLE |
|-----------|---|---|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------------|
| | | | | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | 2030 | |
| AEI.05.01 | Atención oportuna y efectiva en la solución de los problemas que se presenten con los servicios de agua potable y saneamiento para los usuarios | Porcentaje de atenciones que se realizan dentro del plazo establecido según el protocolo de atención por los canales presencial y telefónico. | <p>Resultado = (A/B)*100</p> <p>Especificaciones técnicas:</p> <p>A = Número de orientaciones efectivas a consultas sobre procedimientos de reclamos, apelaciones y quejas, y otras cuya respuesta dependa de la propia institución, atendidas en el plazo de hasta tres días hábiles".</p> <p>B = Total de orientaciones efectivas a consultas sobre procedimientos de reclamos, apelaciones y quejas, y otras cuya respuesta dependa</p> | 99.9% | 99.9% | 99.9% | 99.9% | 99.9% | 99.9% | Dirección de Usuarios |

| | | | | | | | | | | |
|--|--|--|---------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | de la propia institución. | | | | | | | |
|--|--|--|---------------------------|--|--|--|--|--|--|--|

Tabla N°9: Indicador de la Acción Estratégica Institucional 05.02 relacionado con la Dirección de Usuarios

| CÓD. | AEI | INDICADOR | FÓRMULA | METAS | | | | | | RESPONSABLE |
|-----------|---|---|---|-------|------|------|------|------|------|-----------------------|
| | | | | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | 2030 | |
| AEI.05.02 | Promoción efectiva de la participación ciudadana en la regulación de los servicios de agua potable y saneamiento dirigida a los usuarios. | Porcentaje de micro audiencias del Programa "¡Participa, vecino!" efectivamente realizadas en zonas críticas. | Resultado = (A/B)*100 Especificaciones técnicas: A = Número de micro audiencias realizadas en zonas críticas. B = Total de microaudiencias realizadas. | 60% | 65% | 70% | 75% | 75% | 75% | Dirección de Usuarios |

Tabla N°10: Indicador de la Acción Estratégica Institucional 05.03 relacionado con la Dirección de Usuarios

| CÓD. | AEI | INDICADOR | FÓRMULA | METAS | | | | | | RESPONSABLE |
|-----------|--|---|---|-------|------|------|------|------|------|-----------------------|
| | | | | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | 2030 | |
| AEI.05.03 | Comunicación externa permanente sobre el valor e importancia de los servicios de agua potable y saneamiento dirigida a prestadores y usuarios. | Porcentaje de instituciones educativas de zonas críticas que participan de las actividades de promoción y difusión en la valoración de los servicios de agua potable y saneamiento. | Resultado = (A/B)*100 Especificaciones técnicas: A = Número de II.EE. de zonas críticas que participan de las actividades de promoción y difusión en la valoración de los servicios de agua potable y saneamiento. B = Total de II.EE. de zonas críticas, del ámbito urbano de las empresas prestadoras, determinadas por la Sunass a nivel nacional | 8% | 10% | 12% | 14% | 16% | 18% | Dirección de Usuarios |

Adicionalmente, se debe mencionar que dentro del presupuesto institucional de las ODS, en los centros de costo de Usuarios, se incluye las remuneraciones de los comunicadores de las ODS, y, en la medida que desarrollan acciones y tienen a su cargo dos actividades operativas que forman parte del presente Plan Anual, es importante tener presente los indicadores del PEI que permitirán medir los avances en estos temas

cuyos lineamientos, monitoreo y evaluación, están a cargo de la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional (OCII).

Tabla N°11: Indicador de la Acción Estratégica Institucional 05.03 relacionado con la OCII

| CÓD. | AEI | INDICADOR | FÓRMULA | METAS | | | | | | RESPONSABLE |
|-----------|--|--|--|-------|------|------|------|------|------|--|
| | | | | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | 2030 | |
| AEI.05.03 | Comunicación externa permanente sobre el valor e importancia de los servicios de agua potable y saneamiento dirigida a prestadores y usuarios. | Porcentaje de usuarios que conocen el rol de la Sunass | Resultado = $(A/B) * 100$ Especificaciones técnicas: A = Número total de usuarios y usuarias encuestadas que conocen e identifican algún rol de la Sunass. B = Número total de usuarios y usuarias encuestados/as | 13% | 14% | 15% | 16% | 17% | 18% | Oficina de Comunicación e Imagen Institucional |

Tabla N°12: Indicador de la Acción Estratégica Institucional 07.07 relacionado con la OCII

| CÓD. | AEI | INDICADOR | FÓRMULA | METAS | | | | | | RESPONSABLE |
|-----------|---|--|---|-------|------|------|------|------|------|--|
| | | | | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | 2030 | |
| AEI.07.07 | Comunicación estratégica interna para la Sunass | Porcentaje de campañas de comunicación internas ejecutadas | Resultado = $(A/B) * 100$ Especificaciones técnicas: A = Número campañas realizadas en un año. B = Número total campañas programadas | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | Oficina de Comunicación e Imagen Institucional |

4.3 Actividades operativas

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

El Plan Anual de Atención al Usuario del Servicio de Agua Potable y Saneamiento 2025 contempla la realización de veintiún (21) actividades operativas, correspondientes al OEI.05 (en las AEI.05.01, AEI.05.02, y AEI.05.03), y al OEI.07 (en la AEI.07.07).

El siguiente cuadro muestra la dependencia y relación de cada una de las actividades operativas previstas en el Plan, con las Actividades y Objetivos Estratégicos Institucionales establecidos en el PEI 2025-2030, y a qué lineamiento y eje de la Política General de Gobierno contribuye cada actividad.

Tabla N°13: Clasificación de las Actividades Operativas contempladas en el Plan Anual de Atención al Usuario del Servicio de Agua Potable y Saneamiento 2025 y su relación con los OEI y AEI del PEI

| EJE | Lineamiento | Política General de Gobierno 2023 – 2026 (DS N° 042-2023-PCM) |
|---|--|--|
| EJE 3. Protección social para el desarrollo | | |
| LIN 3.3 | Promover la inclusión social de las personas en situación de pobreza o vulnerabilidad desde un enfoque multidimensional, considerando el fortalecimiento de la cobertura y calidad de los servicios públicos y los programas sociales. | |
| | OEI | AEI |
| | | Aprobados en el PEI 2025-2030 (RCD N° 00085-2024-SUNASS-CD) |
| | OEI.05 | Promover el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes en los usuarios y prestadores de los servicios de agua potable y saneamiento |
| | AEI.05.01 | Atención oportuna y efectiva en la solución de los problemas que se presenten con los servicios de agua potable y saneamiento para los usuarios. |
| | | AO. 05.01.01 Atención a usuarios/as por distintos canales con enfoque de género |
| | | AO. 05.01.02 Orientación a usuarios/as en los locales del prestador |
| | | AO. 05.01.03 Asistencia técnica a prestadores para la correcta atención a usuarios/as |
| | AEI.05.02 | Promoción efectiva de la participación ciudadana en la regulación de los servicios de agua potable y saneamiento dirigida a los usuarios. |
| | | AO. 05.02.01 Realización de charlas para la identificación de problemas en los ss.ss. |
| | | AO. 05.02.02 Realización de micro audiencias con usuarios/as, prestadores y otros actores involucrados |
| | | AO. 05.02.03 Realización de audiencias públicas sobre actualizaciones tarifarias |
| | | AO. 05.02.04 Realización de foros de rendición de cuentas |
| | | AO. 05.02.05 Desarrollo de sesiones de los consejos de usuarios de la Sunass |
| | | AO. 05.02.06 Acciones de soporte al Consejo de Usuarios para la implementación de su Plan Anual de Actividades |
| | | AO. 05.02.07 Organización del proceso de elección de miembros del Consejo de Usuarios |
| | | AO. 05.02.08 Asistencia técnica para la elaboración del Plan de Consulta Pública en los prestadores |
| | | AO. 05.02.09 Acciones de monitoreo a la implementación del Plan de Consulta Pública |
| | | AO. 05.02.10 Acciones de información del Plan de Consulta Pública |
| | AEI.05.03 | Comunicación externa permanente sobre el valor e importancia de los servicios de agua potable y saneamiento dirigida a prestadores y usuarios. |
| | | AO. 05.03.01 Acciones de sensibilización vinculadas a la valoración de los servicios de saneamiento |
| | | AO. 05.03.02 Programa Educativo: Colegio con agua segura |
| | | AO. 05.03.03 Organización de capacitaciones a docentes |
| | | AO. 05.03.04 Organización de capacitaciones a brigadieres del agua |
| | | AO. 05.03.05 Charlas a padres y madres de familia |
| | | AO. 05.03.06 Organización del Concurso Escolar |
| | | AO. 05.03.07 Acciones de difusión de contenido institucional en prensa y redes sociales |
| EJE 6. Lucha contra la corrupción, orden público y seguridad, y defensa de la soberanía nacional | | |
| LIN 6.2 | Fortalecer el modelo de integridad en el servicio público | |
| | OEI.07 | Optimizar la gestión institucional con integridad |
| | AEI.07.07 | Comunicación estratégica interna para la Sunass |
| | | AO. 07.07.01 Acciones de difusión de comunicación interna |

V. PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DESCONCENTRADAS

La programación de actividades del Plan se ha elaborado en base a la programación física y financiera aprobados en enero de 2025 por la alta dirección (POI Anual 2025 actualizado versión 1). Antes de presentar la programación mensualizada de las actividades operativas de todas las oficinas, a continuación, se presenta la programación física general.

5.1 Programación mensual de actividades del Plan Anual

- La programación mensual de actividades de orientación al usuario contenidas en el Plan Anual, por OAU y ODS, en concordancia con el POI 2025 vigente se encuentra en el Anexo N°1 (Formato GDI-DES-FM005 Program-Activ_Plan-Anual_DU_2025). Dicha base de datos contiene algunas actividades operativas georreferenciadas, por cada ODS y OAU.

5.2 Programación de actividades operativas del POI por OAU y ODS

- La programación de las metas físicas, por actividad operativa del POI vigente, para cada oficina se encuentra en el Anexo N°2.

VI. FINANCIAMIENTO

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

Tabla N°15: Programación financiera para el Plan Anual de Atención al Usuario 2025 según fuente de financiamiento (en concordancia el POI 2025 vigente)

| FUENTE DE FINANCIAMIENTO | DEMANDA FINANCIERA |
|--|--------------------|
| 1 - RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS (RDR) | 4,950,619 |
| 2 - RECURSOS ORDINARIOS (RO) | 6,986,647 |
| TOTAL | 11,937,266 |

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

Tabla N°16: Programación financiera para el Plan Anual de Atención al Usuario 2025 según unidad de organización y fuente de financiamiento (en concordancia con el POI 2025 vigente)

| UO | RDR | RO | TOTAL |
|--------------|------------------|------------------|-------------------|
| DU | 3,537,334 | 2,253,907 | 5,791,241 |
| ODS | 1,413,285 | 4,732,739 | 6,146,025 |
| TOTAL | 4,950,619 | 6,986,647 | 11,937,266 |

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

Tabla N°17: Programación financiera para el Plan Anual de Atención al Usuario 2025 según OAU / ODS y fuente de financiamiento (en concordancia con el POI 2025 vigente)

| UO / OFICINA | RDR | RO | TOTAL |
|------------------------|------------------|------------------|------------------|
| DU | 3,537,334 | 2,253,907 | 5,791,241 |
| SEDE CENTRAL | 2,194,519 | 590,357 | 2,784,876 |
| ATE | 233,417 | 152,480 | 385,897 |
| BREÑA | 232,618 | 140,561 | 373,179 |
| CALLAO | 64,773 | 204,816 | 269,589 |
| CAÑETE | 66,673 | 213,106 | 279,779 |
| COMAS | 247,040 | 176,897 | 423,937 |
| HUACHO | 133,939 | 152,974 | 286,913 |
| SAN JUAN DE LURIGANCHO | 66,167 | 210,456 | 276,623 |
| SURQUILLO | 232,616 | 171,430 | 404,045 |
| VILLA EL SALVADOR | 65,573 | 240,831 | 306,403 |
| ODS | 1,413,285 | 4,732,739 | 6,146,025 |
| AMAZONAS | 100,746 | 151,004 | 251,750 |
| ÁNCASH (CHIMBOTE) | 6,817 | 233,128 | 239,946 |
| ÁNCASH (HUARAZ) | 87,758 | 139,743 | 227,501 |
| APURÍMAC | 7,965 | 244,949 | 252,914 |
| AREQUIPA | 78,279 | 228,056 | 306,335 |
| AYACUCHO | 154,933 | 143,701 | 298,634 |
| CAJAMARCA | 18,075 | 217,817 | 235,892 |
| CUSCO | 10,318 | 221,847 | 232,165 |
| HUANCAVELICA | 3,129 | 226,637 | 229,766 |
| HUANUCO | 3,641 | 222,116 | 225,757 |
| ICA | 159,400 | 153,965 | 313,365 |
| JUNÍN | 76,181 | 226,323 | 302,504 |
| LA LIBERTAD | 12,257 | 225,955 | 238,212 |
| LAMBAYEQUE | 9,129 | 222,221 | 231,350 |
| LORETO | 11,514 | 220,717 | 232,231 |
| MADRE DE DIOS | 11,617 | 226,009 | 237,626 |
| MOQUEGUA | 83,445 | 149,344 | 232,789 |
| PASCO | 8,156 | 224,117 | 232,274 |
| PIURA | 79,096 | 222,816 | 301,912 |
| PUNO | 155,245 | 140,494 | 295,738 |
| SAN MARTÍN | 99,572 | 148,545 | 248,118 |
| TACNA | 153,260 | 152,299 | 305,559 |
| TUMBES | 75,840 | 168,327 | 244,167 |

| | | | |
|--------------|------------------|------------------|-------------------|
| UCAYALI | 6,911 | 222,609 | 229,521 |
| TOTAL | 4,950,619 | 6,986,647 | 11,937,266 |

VII. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

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

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

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

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