



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 013-2021-SUNASS-CD

Lima, 5 de mayo de 2021

VISTOS:

Los Memorándums Nros. 082 y 068-2021-SUNASS-OPPM mediante los cuales se elevan los Informes Nros. 062 y 058-2021-SUNASS-OPPM-UPP respectivamente, emitidos por la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, referidos al proyecto del Plan Estratégico Institucional de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento-SUNASS para el periodo 2020-2024 ampliado.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Presidencia de Consejo Directivo Nro. 0016-2019/CEPLAN/PCD se modificó la Guía para el Planeamiento Institucional (Guía de Planeamiento), la cual permite la elaboración, aprobación y evaluación del Plan Estratégico Institucional-PEI.

Que, a través de la Resolución de Consejo Directivo Nro. 009-2020-SUNASS-CD se aprobó el Plan Estratégico Institucional-PEI 2020-2023 de la SUNASS el cual cumple con lo establecido en la Guía de Planeamiento.

Que, el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico-CEPLAN comunicó a la Presidencia del Consejo de Ministros-PCM que los pliegos adscritos a esta que cuenten con un PEI de acuerdo con la estructura establecida en la Guía para el Planeamiento pueden ampliar la temporalidad del PEI.

Que, con Oficio Nro. D00034-2021-PCM-OGPES, del 9 de abril de 2021, la PCM emitió opinión favorable sobre la consistencia y coherencia de la propuesta del PEI de la SUNASS para el periodo 2020-2024.

Que, a través del Oficio Nro. D000201-2021-CEPLAN-DNCP, del 20 de abril de 2021, CEPLAN remitió a la SUNASS el Informe Técnico Nro. D000094-2021-CEPLAN-DNCPPEI, mediante el cual aprueba y valida la propuesta del PEI 2020-2024 de la SUNASS.

Que, sobre la base de los informes de visto, el Consejo Directivo considera procedente aprobar el PEI de la SUNASS para el periodo 2020-2024.

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento



Firmado digitalmente por:

PAZ ORELLANA Kelly

Elizabeth FAU 20158219655 soft

Motivo: Doy V° B°

Fecha: 05/05/2021 09:52:51-0500

Firmado digitalmente por:

FERRER TAFUR Hector FAU

20158219655 soft

Motivo: Doy V° B°

Fecha: 05/05/2021 09:16:55-0500



Firmado digitalmente por:

HUANAY BONILLA Flor De

Maria FAU 20158219655 soft

Motivo: Doy V° B°

Fecha: 05/05/2021 09:47:38-0500



Firmado digitalmente por:

ZAVALA MUÑOZ Jose Manuel

FAU 20158219655 soft

Motivo: Doy V° B°

Fecha: 05/05/2021 19:20:22-0500

De conformidad con lo dispuesto por el literal n) del artículo 9 del Reglamento de Organización y Funciones aprobado por Decreto Supremo Nro. 145-2019-PCM y el literal e) del artículo 52 del Reglamento General de la SUNASS aprobado mediante Decreto Supremo Nro. 017-2001-PCM.

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su sesión del 15 de abril de 2021.

SE RESUELVE:

Artículo 1º. - APROBAR el Plan Estratégico Institucional de la SUNASS correspondiente al periodo 2020-2024.

Artículo 2º.- DISPONER la difusión del Plan Estratégico Institucional-PEI 2020-2024 en el portal institucional de la SUNASS.

Regístrese y publíquese.

Iván LUCICH LARRAURI
Presidente Ejecutivo



Plan Estratégico Institucional (PEI)

**de la SUNASS para el
periodo 2020 - 2024
Ampliado**



PRESENTACIÓN

El Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) es el ente rector del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico en el país y, para tal fin, ha establecido los lineamientos que permiten, entre otros, la elaboración y aprobación de los Planes estratégicos institucionales.

El Plan Estratégico Institucional - PEI es el documento de gestión estratégica en el que se plasman los objetivos y acciones estratégicas que la institución tiene planeado lograr en el mediano plazo. Asimismo, los objetivos y acciones estratégicas institucionales deben estar articuladas a los objetivos y acciones estratégicos sectoriales a las cuales la entidad se encuentra adscrita.

En ese marco, la SUNASS ha ampliado el Plan Estratégico Institucional para el periodo 2020-2024 Ampliado, conforme a los lineamientos establecidos en la Guía para el Planeamiento Institucional¹. Además de ello, Plan Estratégico Institucional se encuentra articulado a los objetivos y acciones sectoriales establecidos en el Plan Estratégico Sectorial Multianual – PESEM 2016-2020² de la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM.

El PEI 2020-2024 Ampliado de la SUNASS contiene la Política Institucional, dos (2) Objetivos Estratégicos Institucionales orientados a la mejora de las condiciones de los prestadores y usuarios finales de los servicios de saneamiento, dos (2) Objetivos Estratégicos Institucionales orientados al mejoramiento de las condiciones internas de la SUNASS y un (1) Objetivo Estratégico Institucional de gestión del riesgo de desastres. Asimismo, contiene las Acciones Estratégicas Institucionales, la Ruta Estratégica y los indicadores y metas anuales para el periodo 2020-2024.

Finalmente, cabe señalar que para el periodo 2020-2024 Ampliado, la SUNASS ha priorizado la consolidación de las Oficinas Desconcentradas (ODS) al nivel nacional. Ello va significar cambios en el modelo organizacional de las ODS y fortalecimiento de las capacidades de sus colaboradores con el fin de obtener resultados eficientes tanto de caracterización de las áreas de prestación, fiscalización y atención a usuarios.

¹ Modificado por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo Nro. 0016-2019/CEPLAN/PCD

² Aprobado mediante Resolución Ministerial N° 289-2015-PCM

Contenido

I. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	4
1.1. Competencias y funciones de la SUNASS.....	4
1.2. Estructura organizacional.....	7
II. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL	8
III. MISIÓN DE LA SUNASS	8
IV. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	9
V. ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES	12
VI. RUTA ESTRATÉGICA	16
VII. ANEXOS	19
6.1. Anexo B-1: Matriz de articulación de planes	19
6.2. Anexo B-2: Matriz del PEI.....	23
6.3. Anexo B-3: Ficha técnica de los indicadores.....	34
6.4. Anexo C-1: Diagnóstico del entorno	65

I. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

1.1. Competencias y funciones de la SUNASS

SUNASS Es un organismo público especializado-organismo regulador del poder ejecutivo con autonomía administrativa funcional técnica económica y financiera adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros.

Competencias y funciones generales:

- 1. Función supervisora:** comprende la facultad de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales contractuales o técnicas por parte de las entidades o actividades supervisadas, así como la facultad de verificar el cumplimiento de cualquier mandato o resolución emitida por la SUNASS o de cualquier otra obligación que se encuentra a cargo de la entidad o actividad supervisadas.
- 2. Función reguladora:** comprende la facultad de fijar las tarifas de la prestación de los servicios de saneamiento bajo su ámbito.
- 3. Función normativa:** comprende la facultad de dictar en el ámbito y materia de su competencia, los reglamentos, normas que regulan los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios. Comprende, a su vez, la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de las obligaciones establecidas por normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión bajo su ámbito, así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladoras y normativas dictadas por la SUNASS. Asimismo, aprueba su propia escala de sanciones dentro de los límites establecidos mediante decreto supremo.
- 4. Función fiscalizadora y sancionadora:** comprende la facultad de imponer sanciones dentro de su ámbito de competencia por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión.
- 5. Función de solución de controversias:** comprende la facultad de resolver los conflictos y controversias entre los prestadores de los servicios de saneamiento.
- 6. Función de solución de los reclamos de los usuarios de los servicios de saneamiento:** comprende la facultad de resolver en segunda instancia los conflictos que surgen entre los usuarios frente a los prestadores de los servicios de saneamiento, en las materias señaladas en la normativa correspondiente.

Adicionalmente a las competencias y funciones establecidas en la ley 27332; de conformidad con el Decreto Legislativo 1280, Ley Marco de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento (en adelante le marco) y su reglamento aprobado con Decreto Supremo N 019-2017-VIVIENDA (en adelante el reglamento), la SUNASS ejerce las siguientes funciones:

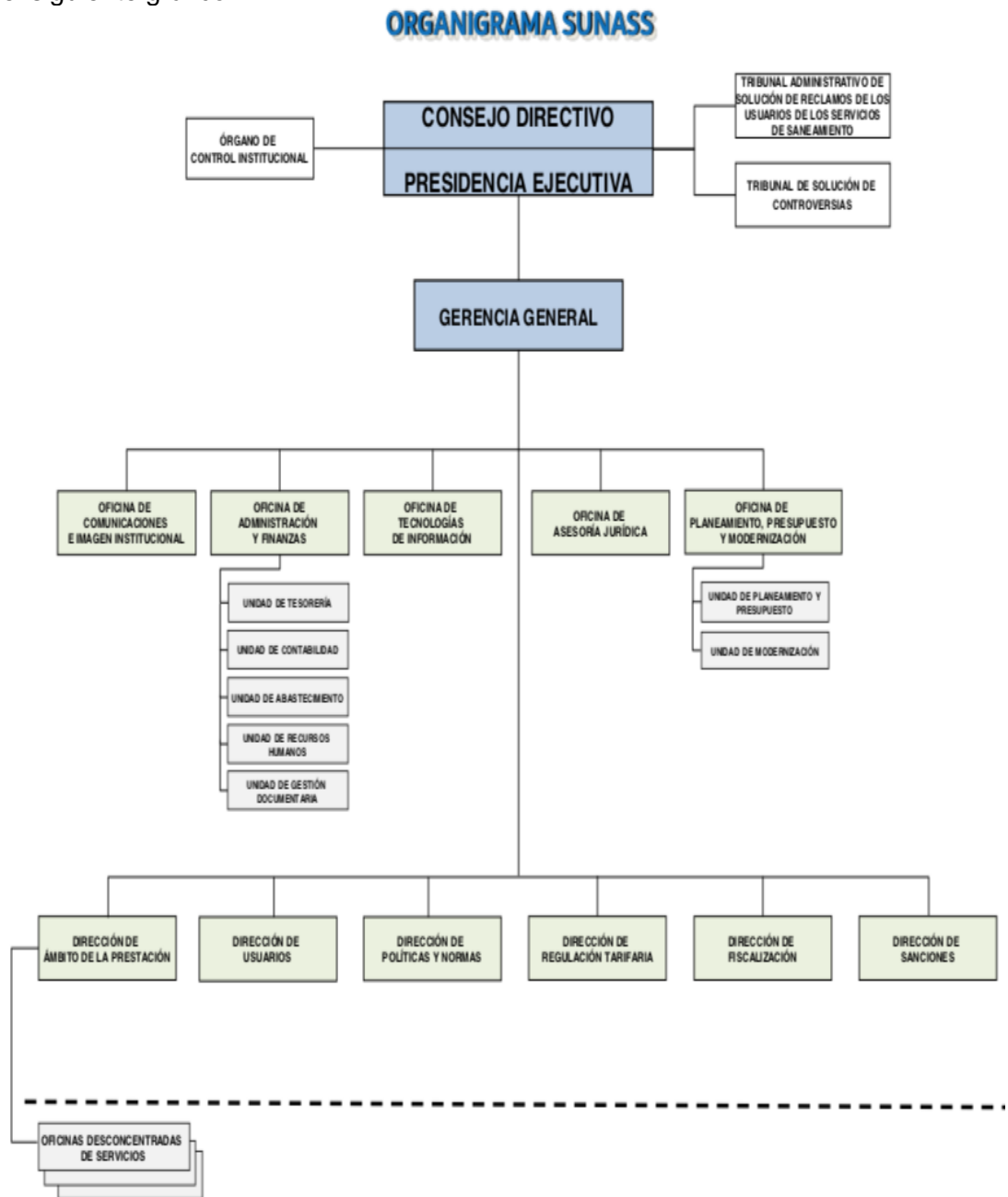
1. Determinar áreas de prestación de los servicios de saneamiento y productos y servicios derivados de los sistemas detallados en el artículo 2 de la ley marco, así como aquellas funciones que le corresponden realizar respecto a los mercados de servicios de saneamiento, teniendo en consideración la escala eficiente, la política de integración y otros criterios que determine la SUNASS.
2. Supervisar, fiscalizar y sancionar el cumplimiento de las obligaciones legales o técnicas de las empresas prestadoras sobre:
 - a. Composición y recomposición del directorio.
 - b. Designación, remoción y vacancia de los miembros del directorio.
 - c. Designación y remoción del gerente general.
 - d. Rendición de cuentas, desempeño y buen gobierno corporativo.
 - e. Administración y gestión empresarial.
3. Ejercer la potestad sancionadora sobre el incumplimiento de las obligaciones legales o técnicas de las empresas prestadoras contenidas en normas con rango de ley aplicables al sector saneamiento respecto de las materias a que se refiere el literal precedente y conforme a las normativas que aprueba la SUNASS.
4. Dictar medidas cautelares y correctivas en el marco de un procedimiento administrativo sancionador.
5. Recopilar, procesar e incorporar en el sistema de información de agua y saneamiento - SIAS u otro aprobado por el ente rector, bajo responsabilidad, la información sobre la infraestructura e indicadores de gestión de los servicios de saneamiento de las empresas prestadoras y de pequeñas ciudades y actualizarlo permanentemente. Esta función se efectúa en coordinación con las empresas prestadoras y con los gobiernos regionales y locales en lo que respecta a pequeñas ciudades.
6. Supervisar la ejecución de los contratos de asociaciones público privadas vinculadas a la infraestructura pública y / o a la realización de una o más actividades comprendidas en los sistemas de los servicios de saneamiento establecidos en la ley marco dentro del ámbito de su competencia.
7. Emitir disposiciones destinadas a promover, diseñar e implementar mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos en concordancia con la normativa vigente y en coordinación con entidades competentes; así como brindar asistencia técnica a las empresas prestadoras sobre dicha materia.
8. Supervisar y fiscalizar la administración y ejecución de los recursos recaudados por las empresas prestadoras por concepto de retribución por servicios eco sistémicos.
9. Evaluar a las empresas prestadoras públicas de accionariado municipal a fin de determinar si incurren en causales para el ingreso al régimen de apoyo transitorio.

10. Evaluar la situación de la prestación de servicios de saneamiento en el ámbito de las empresas prestadoras comprendidas en el régimen de apoyo transitorio.
11. Resolver las controversias a que se refiere el artículo 37 de la ley marco.
12. Aprobar procedimientos para la determinación de los precios que deben cobrarse por la prestación de los servicios colaterales, en el ámbito urbano.
13. Aprobar los lineamientos para que las empresas prestadoras públicas implementen en un sistema de registro de costos e ingresos para fines regulatorios.
14. Emitir disposiciones para mejorar el sistema de subsidios cruzados.
15. Aprobar la metodología para fijar el valor de la cuota familiar en el ámbito rural.
16. Emitir opinión previa para la constitución de una empresa prestadora.
17. Determinar la viabilidad de la incorporación de las pequeñas ciudades a las empresas prestadoras y cuando ésta no sea posible, autorizar excepcionalmente a los municipios a prestar servicios de saneamiento.
18. Elaborar y aprobar la escala eficiente.
19. Aprobar la tasa de actualización a utilizarse en la regulación económica.
20. Aprobar el índice de precios que permita el reajuste automático de las tarifas.
21. Establecer los modelos de regulación diferenciados de los prestadores de los servicios de saneamiento regulados, considerando las áreas de prestación del servicio.
22. Establecer la normatividad y los procedimientos aplicables a la regulación económica de los servicios de saneamiento, conforme a lo dispuesto en la ley marco.
23. Determinar los costos económicos de la prestación de los servicios de saneamiento.
24. Formular normas para la elaboración del Plan Maestro Optimizado.
25. Emitir opinión sobre los contratos de explotación y sus modificaciones dentro del ámbito de sus competencias.
26. Verificar la incorporación del Plan Maestro optimizado de los documentos e instrumentos de gestión de las empresas prestadoras.
27. Aprobar la desregulación económica y realizar el monitoreo periódico del comportamiento del mercado que haya sido desregulado.

1.2. Estructura organizacional

Con Resolución de Presidencia No 040-2019-SUNASS-PCD se aprueba la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNASS.

Los órganos de alta dirección, el órgano de control institucional, los órganos resolutorios, los órganos y unidades orgánicas de asesoramiento y apoyo, los órganos de línea, y los órganos desconcentrados aparecen representados en el siguiente gráfico.



II. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL

SUNASS, en armonía con las políticas de Estado, política general de gobierno y políticas públicas actualizadas a todo nivel, tiene como eje central de su accionar el bienestar ciudadano y el cuidado del medio ambiente.

El agua y el saneamiento son críticos para las diferentes dimensiones de la vida humana, más allá de su propia subsistencia. La salud, la economía y el medio ambiente están íntimamente vinculados a la disponibilidad de agua de calidad y de sistemas de saneamiento, así como una gestión adecuada del recurso y de los ecosistemas que proveen los servicios relacionados.

En esa perspectiva la SUNASS formuló el Plan Estratégico Institucional 2020-2024 Ampliado de manera articulada con el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) del sector Presidencia del Consejo de Ministros, donde se establece el marco dentro del cual la gestión de SUNASS se alinea plenamente con las necesidades, prioridades y expectativas ciudadanas para el desarrollo, cumpliendo la misión para la cual fue creada.

Durante el periodo 2020 - 2024 Ampliado, la SUNASS concentrará sus esfuerzos en lo que considera serán sus grandes desafíos: la consolidación del proceso de desconcentración de las funciones en marcha; el fortalecimiento de su gestión institucional; el incremento de la valoración de los servicios de saneamiento por parte de los ciudadanos y ciudadanas y en la consecuente mejora de la prestación de los servicios de saneamiento. Estos desafíos estarán acompañados de la implementación de la gestión del riesgo de desastres como parte de la política nacional.

Asimismo, SUNASS prestará un especial interés al diseño y desarrollo de métricas que le permitan disponer de la data necesaria para dar cuenta de los avances en estas prioridades a los ciudadanos y ciudadanas, y a los actores públicos y privados a lo largo del tiempo.

Finalmente, es importante revalidar que nuestra institución se rige bajo los valores de transparencia imparcialidad, objetividad e integridad, propiciando siempre al interior de la institución y hacia fuera de ella una gestión orientada a resultados del servicio al ciudadano.

III. MISIÓN DE LA SUNASS

Según la Guía de planeamiento institucional de CEPLAN, "...la misión es la razón de ser de la entidad, en el marco de las competencias y funciones establecidas en su ley de creación (...) o la normativa que la reglamenta, considerando la población a la cual sirve y la manera particular como lo hace. En términos prácticos, refleja su gran objetivo general en el marco de las políticas y planes nacionales y territoriales"³.

La misión presenta tres componentes diferenciados que desarrollan la intervención institucional del SUNASS: el rol central de la entidad, la población a la cual se orienta, y la forma como se satisfacen esas necesidades.

³ Guía para el Planeamiento Institucional Modificada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 053-2018-CEPLAN/PCD. Pág. 32

En función de estas definiciones, la misión que SUNASS declara es la siguiente:

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

IV. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

Los objetivos estratégicos institucionales comunican “...los resultados que la entidad espera lograr en las condiciones de vida de la población a la que atiende y en sus condiciones internas en cumplimiento de sus funciones sustantivas o sus funciones de administración interna definidas en la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.”⁴

En ese sentido y tomando en cuenta la misión declarada, los Objetivos Estratégicos Institucionales de SUNASS son los siguientes:

OEI.01 Fortalecer la prestación de los servicios de saneamiento para el usuario

Los anteriores aspectos que han sido detallados, constituyen elementos consustanciales para fortalecer la prestación de los servicios de saneamiento, que es la actividad medular que realiza SUNASS. Por ello, la entidad en los siguientes años deberá concentrar sus acciones en concluir la determinación de áreas de prestación y desarrollar una regulación diferenciada que atienda las particularidades de los diferentes territorios.

Asegurar la calidad de la prestación también implicará también el diseño de procesos de definición de tarifas que involucren a los ciudadanos, y se considerará también mecanismos de supervisión que garanticen el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores.

OEI.02 Consolidar la desconcentración de funciones de SUNASS

SUNASS ha logrado un mayor acercamiento a los ciudadanos en los últimos años y un mejor posicionamiento en las regiones de cara a los usuarios y a otros actores a través de la implementación de las Oficinas Desconcentradas (ODS) en el marco del proceso de desconcentración que ha iniciado.

Dicho proceso requiere ser consolidado, para asegurar que las ODS incrementen sus capacidades institucionales en el cumplimiento de las funciones de fiscalización, caracterización y supervisión que les han sido encomendadas.

Ello supone, el diseño de un modelo organizacional adecuado para las ODS que atienda las particularidades y las necesidades de los territorios y los contextos en los que estas se desenvuelven, dotándolas de las capacidades y asistencia técnica correspondientes para fortalecer su desempeño y asegurar la calidad de los servicios de saneamiento.

⁴ Guía para el Planeamiento Institucional Modificada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 053-2018-CEPLAN/PCD. Pág. 32

OEI.03 Mejorar la percepción y valoración de los servicios de saneamiento por los usuarios

La valoración de los servicios de saneamiento es una condición central para que las personas se preocupen del buen estado, de la correcta operación y mantenimiento de los sistemas de saneamiento. Por ello, SUNASS se ha propuesto elevar dicha valoración escogiendo para ello una estrategia de atención a los reclamos vinculados a los servicios de saneamiento, reduciendo los tiempos de respuesta y atendiendo las necesidades de los usuarios tanto en el ámbito urbano, como en el ámbito rural.

OEI.04 Fortalecer la Gestión Institucional

Una gestión institucional sólida y moderna es una prioridad para SUNASS. En ese sentido, este objetivo pretende introducir mejoras institucionales en los mecanismos de articulación institucional, en los sistemas de toma de decisiones estratégicas, en la gestión presupuestal, en los sistemas administrativos y en la gestión del soporte que brinda la cooperación internacional. Asimismo, se impulsará el tránsito de la entidad hacia el gobierno digital.

Finalmente, se procederá al fortalecimiento del enfoque de género en la gestión de SUNASS implementando herramientas y acciones para la igualdad de género tal como lo señala el Decreto Supremo N° 005-2017 MIMP, como ente rector en la materia, contribuyendo también con “el proceso de modernización de la gestión pública que se desarrolla bajo la visión de un Estado moderno al servicio de las personas (mujeres y hombres), ello “(...) implica una transformación de sus enfoques y prácticas de gestión, concibiendo sus servicios o intervenciones como expresiones de derechos de los ciudadanos”⁵.

OEI.05 Implementar la gestión de riesgos de desastres

En el marco del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres - SINAGERD⁶ - la Gestión del Riesgo de Desastres (GRD) es un conjunto de actividades que deben desarrollar las entidades públicas de los tres niveles de gobierno, orientadas a la prevención, la reducción y el control de los factores de riesgo de desastre en la sociedad, así como a la adecuada preparación y respuesta ante situaciones de desastre.

En ese sentido, el OEI en mención, busca que las unidades orgánicas de SUNASS se involucren en el diseño e implementación de actividades en materia de gestión de riesgos de desastres, incorporando acciones de capacitación para los colaboradores de cada una de ellas. Esto incluye a las oficinas descentralizadas de SUNASS (ODS), las mismas que también deben diseñar e implementar actividades en esta materia para atender sus respectivos niveles de riesgo.

⁵Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Transversalización del enfoque de género en las políticas y la gestión pública. Pág. 8. Lima.

⁶ LEY Nro. 29664. Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD)

Tabla 1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

Cód.	OEI	Indicador	Metas					Órgano responsable
			2020	2021	2022	2023	2024	
OEI.01	Fortalecer la prestación de los servicios de saneamiento para el usuario	Índice de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento de las Empresas Prestadoras (IGPSS).	76.31%	78.86%	81.41%	83.96%	75.88%	DF
		Porcentaje de prestadores del área rural con buena gestión.	25.05%	25.88%	26.72%	27.56%	28.41%	DF
OEI.02	Consolidar la desconcentración de funciones de SUNASS	Porcentaje de ODS que muestran un desempeño óptimo en el ejercicio de las funciones desconcentradas.	70%	80%	90%	100%	100%	DAP
OEI.03	Mejorar la percepción y valoración de los servicios de saneamiento por los usuarios	Porcentaje de usuarios que valoran la importancia de contar con los servicios de saneamiento.	3%	5%	10%	15%	10%	OCII
		Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención SUNASS.	50%	55%	60%	70%	75%	DU
		Porcentaje de usuarios de los servicios de saneamiento, que muestra disposición al pago de las tarifas establecidas.	0%	5%	10%	15%	20%	DU
OEI.04	Fortalecer la Gestión Institucional	Porcentaje de clientes internos satisfechos con los servicios de los órganos de línea.	60%	65%	70%	75%	80%	OPPM UPP
OEI.05	Implementar la gestión de riesgos de desastres	Porcentaje de implementación del Plan de Gestión de Riesgos de Desastres.	50%	60%	70%	80%	90%	DAP

V. ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

Para CEPLAN “las acciones estratégicas institucionales se refieren a iniciativas que contribuyen a implementar la estrategia establecida por los OEI, las cuales se concretan en productos (bienes o servicios) que la entidad entrega a sus usuarios, tomando en cuenta sus competencias y funciones”⁷

Asimismo, señala que existen dos tipos de acciones estratégicas institucionales. Las que provienen de OEI de tipo I en cuyo caso serán bienes o servicios finales entregados a usuarios externos a la entidad. Y las que se desprende de OEI de tipo II, que serán bienes o servicios intermedios producidos por la entidad que son necesarios para producir bienes o servicios finales; y cuyos usuarios son internos a la entidad.

La naturaleza de las AEI depende del tipo de OEI al cual contribuyen. Las AEI para OEI de tipo I se refieren a bienes o servicios finales entregados a usuarios externos a la entidad. Las AEI para OEI de tipo II se refieren a bienes o servicios intermedios entregados a usuarios internos de la entidad.

El OEI 01 “Fortalecer la prestación de los servicios de saneamiento para el usuario” y OEI.03 “Mejorar la percepción y valoración de los servicios de saneamiento por los usuarios” desarrollan acciones tipo I, ya que buscan generar los cambios propuestos a través de una mejor provisión de bienes y servicios públicos.

El OEI.02 “Consolidar la desconcentración de funciones de SUNASS”, OEI.04 “Fortalecer la Gestión Institucional” y OEI.05 “Implementar la gestión de riesgos de desastres” son objetivos de tipo II y están orientados a la mejora de las condiciones internas de las SUNASS.

⁷ Guía para el Planeamiento Institucional Modificada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 053-2018-CEPLAN/PCD. Pág. 34

Tabla 2. ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

OEI	CÓD	AEI	Indicadores	Responsables
OEI.01 Fortalecer la prestación de los servicios de saneamiento para el usuario	AEI.01.01	Áreas de prestación adecuadamente determinadas a nivel nacional	Índice de implementación de AdP.	DAP
	AEI.01.02	Regulación diferenciada y con enfoque territorial implementa para los prestadores	Porcentaje de normas evaluadas con AIR aprobadas.	DPN
	AEI.01.03	Niveles tarifarios sostenibles para los prestadores	Número de estudios tarifarios aprobados de empresas prestadoras.	DRT
	AEI.01.04	Fiscalización de la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento de manera objetiva a los administrados a nivel nacional	Porcentaje de medidas correctivas implementadas por las empresas prestadoras a nivel nacional.	DF
	AEI.01.05	Capacidad sancionadora de la SUNASS fortalecida	Porcentaje de Resoluciones consentidas.	DS
OEI.02 Consolidar la desconcentración de funciones de SUNASS	AEI.02.01	Modelo organizacional adecuado para las ODS	Número de ODS funcionando en base al nuevo modelo organizacional.	DAP
	AEI.02.02	Capacidades fortalecidas de los colaboradores de las ODS	Porcentaje de implementación del programa de fortalecimiento de capacidades.	OAF-URH
	AEI.02.03	Asistencia técnica incrementada a las ODS	Porcentaje de productos presentados por las ODS que cumplen con los estándares de calidad.	DAP
OEI.03 Mejorar la percepción y valoración de los servicios de saneamiento por los usuarios	AEI.03.01	Atención de reclamos de manera oportuna y eficaz de los usuarios del ámbito urbano y rural	Promedio de días en que se emite una resolución de apelación.	TRASS

Tabla 2. ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

OEI	CÓD	AEI	Indicadores	Responsables
OEI.04 Fortalecer la Gestión Institucional	AEI.04.01	Plan de comunicaciones implementado para los usuarios	Porcentaje de usuarios que conocen a la Sunass e identifican sus funciones.	OCII
	AEI.04.02	Planeamiento institucional oportuna para la SUNASS	Porcentaje de cumplimiento oportuno del seguimiento de las actividades operativas del plan operativo institucional.	OPPM-UPP
	AEI.04.03	Plan de Gobierno Digital implementado para SUNASS	Porcentaje de implementación del Plan de Gobierno Digital.	OTI
	AEI.04.04	Presupuesto institucional ejecutado por prioridades en la SUNASS.	Porcentaje promedio de ejecución presupuestal de la entidad en el año fiscal.	OPPM-UPP
	AEI.04.05	Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos - SAGRH fortalecido para la SUNASS	Porcentaje de procesos del SAGRH implementados en la SUNASS.	OAF-URH
	AEI.04.06	Gestión por procesos y organización institucional optimizados en la SUNASS	Número de procesos optimizados en la SUNASS.	OPPM-UM
	AEI.04.07	Gestión Administrativa y financiera sostenible para la SUNASS	Porcentaje de cumplimiento de metas físicas de las Unidades de gestión administrativa y financiera.	OAF-UA-UC-UT-UGD, OAJ, OCI
	AEI.04.08	Sistemas de gestión institucional implementados en la SUNASS	Porcentaje de sistemas de gestión institucional implementados.	OPPM-UM
	AEI.04.09	Programas de cooperación internacional vinculadas a las prioridades y objetivos de SUNASS	Número de actividades relacionadas con la cooperación internacional que se encuentran alineadas con las prioridades y objetivos de SUNASS.	OPPM

Tabla 2. ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

OEI	CÓD	AEI	Indicadores	Responsables
	AEI.04.10	Enfoque de género implementado en la SUNASS	Índice construido a partir del plan de trabajo de implementación del enfoque de género en la SUNASS.	OPPM-UPP
OEI.05 Implementar la gestión de riesgos de desastres	AEI.05.01	Plan en GRD diseñado e implementado para SUNASS	Índice construido a partir del Plan de GRD diseñado e implementado por SUNASS.	DAP

VI. RUTA ESTRATÉGICA

Prioridad	OEI		Vinculación con la PGG	Prioridad	AEI		Vinculación con la PGG	UO Responsable
	Código	Descripción			Código	Descripción		
1	OEI.02	Consolidar la desconcentración de funciones de SUNASS	EJE 4, LIN 4,4	1	AEI.02.01	Modelo organizacional adecuado para las ODS	EJE 4, LIN 4,4	DAP
				2	AEI.02.02	Capacidades fortalecidas de los colaboradores de las ODS	EJE 4, LIN 4,4	OAF-URH
				3	AEI.02.03	Asistencia técnica incrementada a las ODS	EJE 4, LIN 4,4	DAP
2	OEI.04	Fortalecer la Gestión Institucional	EJE 2, LIN 2.2	1	AEI.04.02	Planeamiento institucional oportuna para la SUNASS	EJE 2, LIN 2.2	OPPM-UPP
				2	AEI.04.06	Gestión por procesos y organización institucional optimizados en la SUNASS	EJE 2, LIN 2.2	OPPM-UM
				3	AEI.04.04	Presupuesto institucional ejecutado por prioridades en la SUNASS	EJE 2, LIN 2.2	OPPM-UPP
				4	AEI.04.01	Plan de comunicaciones implementado para los usuarios	EJE 2, LIN 2.2	OCII
				5	AEI.04.03	Plan de Gobierno Digital implementado para SUNASS	EJE 2, LIN 2.2	OTI
				6	AEI.04.05	Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos - SAGRH	EJE 2, LIN 2.2	OAF-URH

Prioridad	OEI		Vinculación con la PGG	Prioridad	AEI		Vinculación con la PGG	UO Responsable
	Código	Descripción			Código	Descripción		
						fortalecido para la SUNASS		
				7	AEI.04.07	Gestión administrativa y financiera sostenible para la SUNASS	EJE 2, LIN 2.2	OAF-UA-UC-UT UGD-OAJ-OCI
				8	AEI.04.08	Sistemas de gestión institucional implementados en la SUNASS	EJE 2, LIN 2.2	OPPM-UM
				9	AEI.04.09	Programas de cooperación internacional vinculadas a las prioridades y objetivos de SUNASS	EJE 2, LIN 2.2	OPPM
				10	AEI.04.10	Enfoque de género implementado en la SUNASS	EJE 4, LIN 4.6	OPPM-UPP
3	OEI.03	Mejorar la percepción y valoración de los servicios de saneamiento por los usuarios	EJE 4, LIN 4,4	1	AEI.03.01	Atención de reclamos de manera oportuna y eficaz de los usuarios del ámbito urbano y rural	EJE 4, LIN 4,4	TRASS
4	OEI.01	Fortalecer la prestación de los servicios de saneamiento para el usuario	EJE 4,LIN 4,4	1	AEI.01.03	Niveles tarifarios sostenibles para los prestadores	EJE 4,LIN 4,4	DRT
				2	AEI.01.01	Área de prestación adecuadamente determinadas al nivel nacional	EJE 4, LIN 4,4	DAP

Prioridad	OEI		Vinculación con la PGG	Prioridad	AEI		Vinculación con la PGG	UO Responsable
	Código	Descripción			Código	Descripción		
				3	AEI.01.04	Fiscalización de la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento de manera objetiva a los administrados a nivel nacional	EJE 4, LIN 4,4	DF
				4	AEI.01.05	Capacidad sancionadora de la SUNASS fortalecida	EJE 4, LIN 4,4	DS
				5	AEI.01.02	Regulación diferenciada y con enfoque territorial implementa para los prestadores	EJE 4, LIN 4,4	DPN
5	OEI.05	Implementar la gestión de riesgos de desastres	EJE 2, LIN 2.2	1	AEI.05.01	Plan en GRD diseñado e implementado para SUNASS	EJE 2, LIN 2.2	DAP

VII. ANEXOS

6.1. Anexo B-1: Matriz de articulación de planes

Objetivo Estratégico Sectorial			Acción Estratégica Sectorial			Objetivo Estratégico Institucional			Explicación de Relación Causal con los EOS o AES
Cód.	Enunciado	Nombre del indicador	Código	Enunciado	Nombre del indicador	Código	Enunciado	Nombre del indicador	
OES.03	Mejorar la implementación de la gestión pública para en todas las entidades públicas	Índice de efectividad gubernamental	AES.03.07	Fortalecer permanentemente el marco normativo que contribuya a la regulación eficiente y supervisión de los mercados de servicios públicos	Índice de calidad regulatoria	OEI.01	Fortalecer la prestación de los servicios de saneamiento para el usuario	Índice de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento de las Empresas Prestadoras (IGPSS). Porcentaje de prestadores del área rural con buena gestión.	El Fortalecimiento de la prestación de los servicios de saneamiento involucra tener una fiscalización objetiva, un marco normativo regulatorio diferenciada por tipo y tamaño de prestador, áreas de prestación determinadas y tarifas sostenibles. En ese sentido, lo que se logra es tener una regulación cada vez eficiente en beneficio de los prestadores y usuarios finales.

Objetivo Estratégico Sectorial			Acción Estratégica Sectorial			Objetivo Estratégico Institucional			Explicación de Relación Causal con los EOS o AES
Cód.	Enunciado	Nombre del indicador	Código	Enunciado	Nombre del indicador	Código	Enunciado	Nombre del indicador	
						OEI.02	Consolidar la desconcentración de funciones de SUNASS	Porcentaje de ODS que muestran un desempeño óptimo en el ejercicio de las funciones desconcentradas.	La desconcentración de las funciones de la SUNASS amplía la regulación al nivel nacional buscando mejorar los servicios de saneamiento en todo el territorio nacional. Esto contribuye al fortalecimiento de una regulación cada vez más eficiente.
						OEI.03	Mejorar la percepción y valoración de los servicios de saneamiento por los usuarios	Porcentaje de usuarios que valoran la importancia de contar con los servicios de saneamiento.	La valoración de los servicios de saneamiento por parte de los usuarios es una variable muy importante. Una mayor valoración de los usuarios permite aplicar una regulación tarifaria más justa.
					Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención de SUNASS.				

Objetivo Estratégico Sectorial			Acción Estratégica Sectorial			Objetivo Estratégico Institucional			Explicación de Relación Causal con los EOS o AES
Cód.	Enunciado	Nombre del indicador	Código	Enunciado	Nombre del indicador	Código	Enunciado	Nombre del indicador	
								Porcentaje de usuarios de los servicios de saneamiento, que muestra disposición al pago de las tarifas establecidas.	
						OEI.04	Fortalecer la Gestión Institucional	Porcentaje de clientes internos satisfechos con los servicios de los órganos de línea.	El fortalecimiento de la gestión de la SUNASS implica tener objetivos institucionales claros, procesos bien definidos, información sistematizada y sistemas articulados con los cuales se espera tener una gestión más eficaz y eficiente orientado a resultados en los usuarios.

Objetivo Estratégico Sectorial			Acción Estratégica Sectorial			Objetivo Estratégico Institucional			Explicación de Relación Causal con los EOS o AES
Cód.	Enunciado	Nombre del indicador	Código	Enunciado	Nombre del indicador	Código	Enunciado	Nombre del indicador	
						OEI.05	Implementar la gestión de riesgos de desastres	Porcentaje de implementación del Plan de Gestión de Riesgos Desastres.	El fortalecimiento de la gestión de riesgos de desastres busca garantizar la continuidad operativa de la SUNASS ante situaciones de desastres. Ello suma a una buena gestión institucional.

6.2. Anexo B-2: Matriz del PEI

OEI / AEI		Descripción del Indicador		Línea de Base		Valor Act./proyec.		Logros esperados en el periodo					UO Resp.
Cód.	Descripción	Nombre	Fórmula	Valor	Año	Valor	Año	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024	
OEI.01	FORTALECER LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO O PARA EL USUARIO	Índice de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento de las Empresas Prestadoras (IGPSS).	Numerador: la sumatoria de la multiplicación de cada uno de los índices, calculados en la etapa previa, con su respectivo peso. Denominador: la sumatoria de los pesos asignados a cada área de desempeño.	70.87%	2018	74.37%	2019	76.31%	78.86%	81.41%	83.96%	75.88%	DF
		Porcentaje de prestadores rural del área rural con buena gestión	Numerador: Número total de prestadores rural con buena gestión. Denominador: Número total de prestadores rurales (Organizaciones Comunales) activas.	ND	ND	24.41%	2019	25.05%	25.88%	26.72%	27.56%	28.41%	DF
		Acciones estratégicas del OEI.01											

OEI / AEI		Descripción del Indicador		Línea de Base		Valor Act./proyec.		Logros esperados en el periodo					UO Resp.
Cód.	Descripción	Nombre	Fórmula	Valor	Año	Valor	Año	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024	
AEI.01.01	Áreas de prestación adecuadamente determinadas a nivel nacional	Índice de implementación de AdP.	$\left(\frac{a_1}{a} + \frac{b_1}{b} + \frac{c_1}{c} \right) * 100$ <p>a1: Número de prestadores caracterizados dentro del área de prestación a: Número total de prestadores dentro del área de prestación mayores a 200 habitantes b1: Número de ET que incorporan AdP b: Número de ET por año c1: Número de informes de excepcionalidad atendidas utilizando AdP determinadas c: Número total de solicitudes de excepcionalidad</p>	-	ND	ND	ND	40	60	80	100	100	DAP

OEI / AEI		Descripción del Indicador		Línea de Base		Valor Act./proyec.		Logros esperados en el periodo					UO Resp.
Cód.	Descripción	Nombre	Fórmula	Valor	Año	Valor	Año	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024	
AEI.01.02	Regulación diferenciada y con enfoque territorial implementada para los prestadores	Porcentaje de normas evaluadas con AIR aprobadas	Numerador: Normas evaluadas con AIR aprobadas Denominador: Total de normas propuestas	ND	ND	ND	ND	10%	100%	100%	100%	100%	DPN
AEI.01.03	Niveles tarifarios sostenibles para los prestadores	Número de estudios tarifarios aprobados de empresas prestadoras	Sumatoria de estudios tarifarios aprobados de empresas prestadoras	12	2018	10	2019	10	10	10	10	10	DRT
AEI.01.04	Fiscalización de la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento de manera objetiva a los administrados a nivel nacional	Porcentaje de medidas correctivas implementadas por las empresas prestadoras a nivel nacional	Numerador: Número de medidas correctivas implementadas por empresas prestadoras de las evaluadas cada año. Denominador: Total de medidas correctivas impuestas de las evaluadas	27.30%	2018	38.70%	2019	39.0%	39.2%	39.4%	39.6%	39.60%	DF
AEI.01.05	Capacidad sancionadora de la SUNASS fortalecida	Porcentaje de Resoluciones consentidas	Numerador: Resoluciones consentidas Denominador: Total de Resoluciones emitidas	ND	ND	ND	ND	80%	81%	82%	83%	80%	DS

OEI / AEI		Descripción del Indicador		Línea de Base		Valor Act./proyec.		Logros esperados en el periodo					UO Resp.
Cód.	Descripción	Nombre	Fórmula	Valor	Año	Valor	Año	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024	
OEI.02	CONSOLIDAR DESCONCENTRACIÓN DE FUNCIONES DE SUNASS	Porcentaje de ODS que muestra un desempeño óptimo en el ejercicio de las funciones desconcentradas.	$\frac{\sum_{i=1}^3 \left(\frac{a_{1i} + b_{1i}}{a_i + b_i} \right) + \frac{c_1}{c}}{24} \times 100$ <p>a1i: Número de metas físicas logradas en la ODS i ai: Número de metas físicas programadas en la ODS i b1i: Número de personal capacitado en la ODS i bi: Número total de personal en la ODS i</p> <p>c1: Número de ODS adecuadamente implementadas c: Número total de ODS</p> <p>Numerador: Sumatoria de los porcentajes alcanzados en el cumplimiento de metas, porcentaje alcanzado en ODS con personal capacitado y porcentaje de ODS adecuadamente implementadas.</p> <p>Denominador: Tres</p>	-	ND	ND	ND	70%	80%	90%	100%	100%	DAP

OEI / AEI		Descripción del Indicador		Línea de Base		Valor Act./proyec.		Logros esperados en el periodo					UO Resp.
Cód.	Descripción	Nombre	Fórmula	Valor	Año	Valor	Año	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024	
Acciones estratégicas del OEI.02													
AEI.02.01	Modelo organizacional adecuado para las ODS	Número de ODS funcionando en base al nuevo modelo organizacional.	Sumatoria de ODS.	ND	ND	ND	ND	12	15	20	24	24	DAP
AEI.02.02	Capacidades fortalecidas de los colaboradores de las ODS	Porcentaje de implementación del programa de fortalecimiento de capacidades	Numerador: Actividades de programas de fortalecimiento de capacidades implementadas Denominador: total de actividades del programa de fortalecimiento de capacidades	75%	2018	77%	2019	100%	100%	100%	100%	100%	OAF-URH
AEI.02.03	Asistencia técnica incrementada a las ODS	Porcentaje de productos presentados por las ODS que cumplan con los estándares de calidad	Numerador: Número de productos de las ODS que cumplen con los estándares de calidad. Denominador: Total de productos presentados por las ODS	ND	ND	ND	ND	75%	80%	85%	90%	95%	DAP

OEI / AEI		Descripción del Indicador		Línea de Base		Valor Act./proyec.		Logros esperados en el periodo					UO Resp.
Cód.	Descripción	Nombre	Fórmula	Valor	Año	Valor	Año	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024	
OEI.03	MEJORAR LA PERCEPCIÓN Y VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO O POR LOS USUARIOS	Porcentaje de usuarios que valoran la importancia de contar los servicios de saneamiento.	Numerador: Usuarios que valoran los servicios de saneamiento. Denominador: Total de usuarios	ND	ND	ND	ND	3%	5%	10%	15%	10%	OCII
		Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención SUNASS	Numerador: Usuarios satisfechos con la atención SUNASS Denominador: Todos los usuarios encuestados	ND	ND	ND	ND	50%	55%	60%	70%	75%	DU
		Porcentaje de usuarios de los servicios de saneamiento, que muestra disposición al pago de las tarifas establecidas	Numerador: Usuarios de los servicios de saneamiento, que muestra disposición al pago Denominador: Total de usuarios	ND	ND	ND	ND	0%	5%	10%	15%	20%	DU
Acciones estratégicas del OEI.03													
AE.03.01	Atención de reclamos de manera oportuna y eficaz de los usuarios del ámbito urbano y rural.	Promedio de días en que se emite una resolución de apelación	Numerador: Suma de número de días hábiles en que se emiten resoluciones de apelación. Denominador: Número de resoluciones emitidas	17	2018	21	2019	21	20.5	20	19.5	19	TRASS

OEI / AEI		Descripción del Indicador		Línea de Base		Valor Act./proyec.		Logros esperados en el periodo					UO Resp.
Cód.	Descripción	Nombre	Fórmula	Valor	Año	Valor	Año	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024	
OEI.04	FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	Porcentaje de clientes internos satisfechos con los servicios de los órganos de línea.	% de satisfacción del cliente interno (i) = a/b a: cliente interno (i) satisfecho con las áreas con los cuales se han relacionado para desarrollar sus funciones. b: Total de clientes internos que se han relacionado por lo menos con un área en el desarrollo de sus funciones (<i>Mayor detalle en la ficha</i>)	ND	2018	ND	2019	60%	65%	70%	75%	80%	OPPM UPP
Acciones estratégicas del OEI.04													
AEI.04.01	Plan de comunicaciones implementado para los usuarios	Porcentaje de usuarios que conocen a la Sunass e identifican sus funciones.	Numerador: Usuarios que conocen e identifican las funciones de la Sunass. Denominador: Total de usuarios.	ND	2018	4%	2019	6%	10%	15%	20%	20%	OCII

OEI / AEI		Descripción del Indicador		Línea de Base		Valor Act./ proyec.		Logros esperados en el periodo					UO Resp.
Cód.	Descripción	Nombre	Fórmula	Valor	Año	Valor	Año	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024	
AEI.04.02	Planeamiento institucional oportuna para la SUNASS	Porcentaje de cumplimiento oportuno del seguimiento de las actividades operativas del plan operativo institucional	Numerador: Número de actividades operativas reportadas a la Unidad de Planeamiento y Presupuesto en el plazo establecido. Denominador: Número de actividades operativas programadas para un periodo establecido	80%	2018	80%	2019	85%	92%	96%	100%	100%	OPPM-UPP
AEI.04.03	Plan de Gobierno Digital implementado para SUNASS	Porcentaje de implementación del Plan de Gobierno Digital	Numerador: Actividades programadas en materia de gobierno digital correspondientes al plan de gobierno digital que han sido ejecutadas. Denominador: Actividades programadas	ND	ND	10%	2019	25%	45%	75%	100%	100%	OTI

OEI / AEI		Descripción del Indicador		Línea de Base		Valor Act./ proyec.		Logros esperados en el periodo					UO Resp.
Cód.	Descripción	Nombre	Fórmula	Valor	Año	Valor	Año	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024	
AEI.04.04	Presupuesto institucional ejecutado por prioridades en la SUNASS	Porcentaje promedio de ejecución presupuestal de la entidad en el año fiscal	Numerador: Ejecución presupuestal de la entidad en el año fiscal Denominador: Presupuesto programado	94.8%	2018	85.9%	2019	90%	90%	95%	95%	95%	OPPM-UPP
AEI.04.05	Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos - SAGRH fortalecido para la SUNASS	Porcentaje de procesos SAGRH implementados en la SUNASS	Numerador: Número de procesos del SAGRH implementados. Denominador: Número total de procesos del SAGRH que aplican para la SUNASS.	52%	2018	57%	2019	71%	81%	90%	100%	100%	OAF-URH
AEI.04.06	Gestión por procesos y organización institucional optimizados en la SUNASS	Número de procesos optimizados en la SUNASS	Sumatoria acumulada de procesos optimizados	ND	ND	ND	ND	2	5	8	11	15	OPPM-UM
AEI.04.07	Gestión Administrativa y financiera sostenible para la SUNASS	Porcentaje de cumplimiento de metas físicas de las Unidades de gestión administrativa y financiera	$x = \text{promedio}(y)$ $y = \% \text{ de cumplimiento de metas POI } (i)$ $x = \text{Resultado.}$ Si $y > 100\%$, se considera 100% (i) : Unidad u oficina (i) .	ND	ND	ND	ND	90%	90%	90%	90%	100%	OAF – UA, UC, UT, UGD, OAJ, OCI

OEI / AEI		Descripción del Indicador		Línea de Base		Valor Act./ proyec.		Logros esperados en el periodo					UO Resp.
Cód.	Descripción	Nombre	Fórmula	Valor	Año	Valor	Año	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024	
AEI.04.08	Sistemas de gestión institucional implementados en la SUNASS	Porcentaje de sistemas de gestión institucional implementados	Numerador: Número de sistemas implementados Denominador: Número de sistemas identificados.	ND	ND	ND	ND	40%	60%	80%	100%	100%	OPPM-UM
AEI.04.09	Programas de cooperación internacional vinculadas a las prioridades y objetivos de SUNASS	Número de actividades relacionadas con la cooperación internacional que se encuentran alineadas con las prioridades y objetivos de SUNASS.	Sumatoria simple	ND	ND	5	2019	8	10	12	14	14	OPPM
AEI.04.10	Enfoque de género implementado en la SUNASS	Índice construido a partir del plan de trabajo de implementación del enfoque de género en la SUNASS.	Promedio ponderado entre el avance en las tareas y actividades programadas en el Plan de Trabajo y el cumplimiento de los objetivos planteados en el referido Plan.	ND	ND	ND	ND	0.70	0.75	0.80	0.85	0.9	OPPM-UPP
OEI.05	IMPLEMENTAR LA GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES	Porcentaje de implementación del Plan de Gestión de Riesgos de Desastres	Numerador: Total de actividades ejecutadas del plan de gestión del riesgo de desastres. Denominador: total de actividades programadas en el	ND	ND	ND	ND	50%	60%	70%	80%	90%	DAP

OEI / AEI		Descripción del Indicador		Línea de Base		Valor Act./proyec.		Logros esperados en el periodo					UO Resp.
Cód.	Descripción	Nombre	Fórmula	Valor	Año	Valor	Año	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024	
			plan de gestión del riesgo de desastres.										
Acciones estratégicas del OEI.05													
AEI.05.01	Plan de GRD diseñado e implementado para SUNASS	Índice construido a partir del Plan de GRD diseñado e implementado por SUNASS.	Promedio ponderado entre el avance en las tareas y actividades programadas en el Plan de GRD y el cumplimiento de los objetivos planteados en el referido Plan.	ND	ND	ND	ND	0.70	0.75	0.80	0.85	0.90	DAP

6.3. Anexo B-3: Ficha técnica de los indicadores

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR			
OEI.01	Fortalecer la prestación de los servicios de saneamiento para el usuario		
Nombre del indicador	Índice de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento de las Empresas Prestadoras (IGPSS).		
Justificación	El índice permite conocer el desempeño de las Empresas Prestadoras en la prestación de los servicios de saneamiento sobre la base de 19 indicadores clasificados en 6 áreas de desempeño alineadas a la ley Marco (aprobada mediante Decreto Legislativo 1280), las cuales son: i) acceso a los servicios, ii) calidad de los servicios, iii) sostenibilidad financiera, iv) gobernabilidad y gobernanza, v) gestión del riesgo de desastres y vi) sostenibilidad ambiental.		
Responsable del Indicador	Dirección de Fiscalización		
Limitaciones del indicador	Es importante mencionar que el índice es calculado sobre la base de la información remitida por las Empresas Prestadoras, por lo tanto, este evalúa su gestión y prestación.		
Método de cálculo	<p>El cálculo del IGPSS se realiza en dos etapas:</p> <p>Primera etapa: Clasificar los principales indicadores por área de desempeño. Cada área tiene asignado un peso de acuerdo a su relevancia dentro de la Ley Marco.</p> <p>Indicadores: cobertura de agua potable, cobertura alcantarillado, continuidad, presión, densidad de reclamos, densidad de roturas en red de agua, densidad de atoros en red de alcantarillado, relación de trabajo, indicador de Buen Gobierno Corporativo, cumplimiento de requisitos e impedimentos para gerente general, acuerdos contrarios a la ley marco, indicador de gestión del riesgo de desastres, fondos para la GRD, VMA, tratamiento de aguas residuales, eficiencia de micromedición, micromedición, agua no facturada, fondos para MRSE</p> <p>Segunda etapa: El IGPSS es el cociente de:</p> <p>Numerador: la sumatoria de la multiplicación de cada uno de los índices, calculados en la etapa previa, con su respectivo peso.</p> <p>Denominador: la sumatoria de los pesos asignados a cada área de desempeño.</p> <p>Se precisa que los datos de cada año, corresponden al año anterior y cuando no aplique el indicador se ponderara con peso de cero.</p>		
Parámetro de medición	Porcentaje	Sentido esperado del Indicador	Ascendente

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.01		Fortalecer la prestación de los servicios de saneamiento para el usuario					
Fuente de datos y base de datos		Dirección de Fiscalización Informe de Benchmarking de las Empresas Prestadoras.					
Valor de la línea de base		Valor actual	Logros esperados				
Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	70.87%	74.37%	76.31%	78.86%	81.41%	83.96%	75.88%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.01	Fortalecer la prestación de los servicios de saneamiento para el usuario		
Nombre del indicador	Porcentaje de prestadores del área rural con buena gestión.		
Justificación	<p>El indicador permite determinar la proporción de prestadores rurales (organizaciones comunales) que ejercen su rol eficientemente en la prestación de los servicios de saneamiento.</p> <p>La buena gestión supone la mejora en la cantidad, calidad, continuidad y cobertura de los servicios, así como el cobro de cuota familiar y el aseguramiento de la operación, mantenimiento y reparación de los sistemas de saneamiento</p>		
Responsable del Indicador	Dirección de Fiscalización		
Limitaciones del indicador	Es importante mencionar que la información es obtenida mediante seguimiento o monitoreo realizado por parte de las Áreas Técnicas Municipales (ATM) de cada municipio y remitida a la SUNASS semestralmente.		
Método de cálculo	<p>El cálculo del indicador es el cociente de lo siguiente:</p> <p>Numerador: Número total de prestadores rural con buena gestión (es decir que cumplan con:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cantidad, referido a la cantidad de agua producida en m³ durante el día mayor o igual a la demanda 2. Calidad. Cloro residual entre 0.5 a 1.0 mg/L en forma permanente 3. Continuidad: mayor o igual a 18 horas/día 4. Cobertura: población con acceso al agua mayor a 90% 5. Cuota familiar: porcentaje de asociados que dobra la cuota familiar es mayor o igual al 85% 6. Operación, Mantenimiento, Reparaciones: si existe trabajo de operación, mantenimiento, reparaciones y si hay limpieza y desinfección periódica del sistema. <p>Denominador: Número total de prestadores rurales (Organizaciones Comunales) activas.</p>		
Parámetro de medición	Porcentaje	Sentido esperado del Indicador	Ascendente
Fuente de datos base de datos	Dirección de Fiscalización de la Sunass La BD es el Sistema de registro de ATM (http://aplicaciones.sunass.gob.pe:8080/RegistroATM/indicadoresATM.html)		

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.01	Fortalecer la prestación de los servicios de saneamiento para el usuario						
	<p>La cual cuenta a la fecha con data registrada por 14056 prestadores, registrada por 669 ATM formalizadas.</p> <p>Los representantes de las ATM son quienes completan el sistema de registro y quienes califican el desempeño de los prestadores en el ámbito rural atendiendo a cada una de las variables señaladas en el método de cálculo.</p>						
Valor de la línea de base	Valor actual	Logros esperados					
Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	ND	24.41%	25.05%	25.88%	26.72%	27.56%	28.41%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.02	Consolidar la desconcentración de funciones de SUNASS						
Nombre del indicador	Porcentaje de ODS que muestran un desempeño óptimo en el ejercicio de las funciones desconcentradas.						
Justificación	El indicador permite conocer el desempeño óptimo de una ODS a través del cumplimiento de las metas establecidas, el personal capacitado y oficinas adecuadamente implementadas.						
Responsable del Indicador	Dirección de Ámbito de la Prestación						
Limitaciones del Indicador							
Método de cálculo	$\frac{\sum_{i=1}^{24} \left(\frac{a_{1i}}{a_i} + \frac{b_{1i}}{b_i} \right) + \frac{c_1}{c}}{3} * 100$ <p> a_{1i}: Número de metas físicas logradas en la ODS i a_i: Número de metas físicas programadas en la ODS i b_{1i}: Número de personal capacitado en la ODS i b_i: Número total de personal en la ODS i c_1: Número de ODS adecuadamente implementadas c: Número total de ODS </p> <p>Numerador: Sumatoria de los porcentajes alcanzados en el cumplimiento de metas, porcentaje alcanzado en ODS con personal capacitado y porcentaje de ODS adecuadamente implementadas.</p> <p>Denominador: Tres</p> <p>Nota: La variable a_1 mide para cada actividad operativa el logro de la meta física es una variable dicotómica que toma valor 1 en el caso que se haya lograda la totalidad de la meta física de la referida actividad operativa, caso contrario tomará valor igual a cero (0).</p>						
Parámetro de medición	Porcentaje				Sentido esperado del Indicador	Ascendente	
Fuente de datos y base de datos	Dirección de Ámbito de la Prestación POI, Indicador OAF- URH, reporte de implementación de oficinas						
Valor de la línea de base	Valor actual	Logros esperados					
Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	ND	ND	70%	80%	90%	100%	100%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.03	Mejorar la percepción y valoración de los servicios de saneamiento por los usuarios						
Nombre del indicador	Porcentaje de usuarios que valoran la importancia de contar con los servicios de saneamiento.						
Justificación	<p>El indicador permite conocer, la proporción de los usuarios que manejan información básica respecto al valor y la importancia de los servicios de saneamiento.</p> <p>La valoración del usuario de los servicios de saneamiento se determinará de manera cuantitativa y cualitativa, a través del estudio de los conocimientos, actitudes y prácticas del usuario en relación a los servicios de saneamiento.</p>						
Responsable del Indicador	Oficina de Comunicación e Imagen Institucional						
Limitaciones del Indicador	<p>El levantamiento de este indicador requiere del planteamiento de un estudio que permita realizar actividades indagatorias respecto de la valoración de los servicios de saneamiento. Supone también que la muestra en el estudio correspondiente identifique territorios en los que se haya implementado procesos de consulta ciudadana previa a la fijación de tarifas.</p> <p>Como resultado de este estudio se dispondrá de los parámetros de valoración de los servicios de saneamiento. Los mismos que perdurarán durante los 4 años a efectos de asegurar su comparabilidad en el tiempo.</p>						
Método de cálculo	Numerador: Usuarios que valoran los servicios de saneamiento. Denominador: Total de usuarios						
Parámetro de medición	Porcentaje		Sentido esperado del Indicador		Ascendente		
Fuente de datos y base de datos	Oficina de Comunicación e Imagen Institucional Informe de Estudio						
Valor de la línea de base	Valor actual		Logros esperados				
Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	ND	ND	3%	5%	10%	15%	10%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.03	Mejorar la percepción y valoración de los servicios de saneamiento por los usuarios						
Nombre del indicador	Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención SUNASS.						
Justificación	El indicador permite conocer la proporción de usuarios satisfechos con la atención de la entidad.						
Responsable del Indicador	Dirección de Usuarios						
Limitaciones del Indicador							
Método de cálculo	Numerador: Usuarios satisfechos con la atención SUNASS Denominador: Todos los usuarios atendidos						
Parámetro de medición	Porcentaje	Sentido esperado del Indicador	Ascendente				
Fuente de datos y base de datos	Dirección de Usuarios Sistema CRM						
Valor de la línea de base	Valor actual	Logros esperados					
Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	ND	ND	50%	55%	60%	70%	75%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.03	Mejorar la percepción y valoración de los servicios de saneamiento por los usuarios						
Nombre del indicador	Porcentaje de usuarios de los servicios de saneamiento, que muestra disposición al pago de las tarifas establecidas.						
Justificación	El indicador permite conocer la proporción de usuarios por región que se muestra dispuesto al pago de tarifas establecidas. Revela también la inexistencia de situaciones de enfrentamiento y reclamo frente a la propuesta de reajuste de tarifas de servicios de saneamiento.						
Responsable del Indicador	Dirección de Usuarios						
Limitaciones del Indicador	El levantamiento este indicador requiere del planteamiento de un estudio que permita realizar actividades indagatorias respecto de la disposición de pago. Supone también que la muestra en el estudio correspondiente identifique territorios en los que se haya implementado procesos de consulta ciudadana previa a la fijación de tarifas. Como resultado de este estudio se dispondrá de los parámetros de disposición al pago de los servicios. Los mismos que perdurarán durante los 4 años a efectos de asegurar su comparabilidad en el tiempo.						
Método de cálculo	Numerador: Usuarios de los servicios de saneamiento, que muestra disposición al pago Denominador: Total de usuarios						
Parámetro de medición	Porcentaje			Sentido esperado del Indicador		Ascendente	
Fuente de datos y base de datos	Dirección de Usuarios Base de datos de la Encuesta realizada a encargo de SUNASS						
Valor de la línea de base	Valor actual		Logros esperados				
Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	ND	ND	0%	5%	10%	15%	20%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.04	Fortalecer la Gestión Institucional						
Nombre del indicador	Porcentaje de clientes internos satisfechos con los servicios de los órganos de línea.						
Justificación	<p>El indicador permite conocer el porcentaje de clientes internos de la SUNASS que se encuentran satisfechos con los servicios recibidos por los órganos de línea.</p> <p>Para medir la satisfacción del cliente interno se efectuará una encuesta interna. En dicha encuesta debe tener algunos parámetros que se definirán previamente. Entre los parámetros elementales se debe considerar los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el tiempo que se tomó el área en responder una solicitud fue el adecuado para continuar con sus funciones. - Si la respuesta la solicitud cumplía con los términos y características de la solicitud. - Si el trato recibido fue con profesionalismo. - Entre otros que se definirá en el cuestionario. 						
Responsable del Indicador	Oficina de Planificación, Presupuesto y Modernización – Unidad de Planeamiento y Presupuesto						
Limitaciones del Indicador							
Método de cálculo	<p>$\% \text{ de satisfacción del cliente interno (i) = } a/b$</p> <p>a: cliente interno (i) satisfecho con las áreas con los cuales se han relacionado para desarrollar sus funciones. b: Total de clientes internos que se han relacionado por lo menos con un área en el desarrollo de sus funciones.</p> <p>Valor final = promedio (% de satisfacción del cliente interno (i) con respecto al órgano de línea (j))</p> <p>Donde i: 1,2,3, ... n. J: 1,2,3, ...n.</p>						
Parámetro de medición	Porcentaje	Sentido esperado del Indicador	Ascendente				
Fuente de datos y base de datos	<p>Oficina de Planificación, Presupuesto y Modernización – Unidad de Planeamiento y Presupuesto</p> <p>Encuesta de satisfacción del cliente interno</p>						
Valor de la línea de base	Valor actual	Logros esperados					
Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	ND	ND	60%	65%	70%	75%	80%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.05	Implementar la gestión de riesgos de desastres						
Nombre del indicador	Porcentaje de implementación del Plan de Gestión de Riesgos de Desastres.						
Justificación	El indicador permite conocer la proporción de actividades del Plan de Gestión de Riesgos de Desastres que han sido ejecutadas.						
Responsable del Indicador	Dirección del Ámbito de la Prestación.						
Limitaciones del Indicador							
Método de cálculo	<p>Numerador: Total de actividades ejecutadas del plan de gestión del riesgo de desastres.</p> <p>Denominador: Total de actividades programadas en el plan de gestión del riesgo de desastres.</p>						
Parámetro de medición	Porcentaje		Sentido esperado del Indicador		Ascendente		
Fuente de datos y base de datos	Dirección de Ámbito de la Prestación Informes						
Valor de la línea de base	Valor actual		Logros esperados				
Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	ND	ND	50%	60%	70%	80%	90%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.01	Fortalecer la prestación de los servicios de saneamiento para el usuario						
AEI.01.01	Áreas de prestación adecuadamente determinadas a nivel nacional						
Nombre del indicador	Índice de implementación de AdP.						
Justificación	El indicador permite conocer el grado de implementación y aplicabilidad de la AdP en las funciones de la Sunass.						
Responsable del Indicador	Dirección de Ámbito de la Prestación						
Limitaciones del indicador							
Método de cálculo	$\left(\frac{a_1}{a} + \frac{b_1}{b} + \frac{c_1}{c} \right) * 100$ <p> a₁: Número de prestadores caracterizados dentro del área de prestación a: Número total de prestadores dentro del área de prestación mayores a 200 habitantes b₁: Número de ET que incorporan AdP b: Número de ET por año c₁: Número de informes de excepcionalidad atendidas utilizando AdP determinadas c: Número total de solicitudes de excepcionalidad </p> <p>Nota: La variable c depende de la demanda de excepcionalidad que presenten los Municipios. En caso en algún periodo no existan solicitudes (c=0), la ratio c₁/c asumirá valor igual a 1.</p>						
Parámetro de medición	Porcentaje		Sentido esperado del Indicador		Ascendente		
Fuente de datos y base de datos	Dirección de Ámbito de la Prestación Informes de DAP						
Valor de la línea de base	Valor actual		Logros esperados				
Año	2019	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	ND	ND	40%	60%	80%	100%	100%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.01	Fortalecer la prestación de los servicios de saneamiento para el usuario						
AEI.01.02	Regulación diferenciada y con enfoque territorial implementa para los prestadores						
Nombre del indicador	Porcentaje de normas evaluadas con AIR aprobadas						
Justificación	El indicador alcanza la proporción de normas aprobadas por el Consejo Directivo de SUNASS que han sido previamente evaluadas con AIR y que se hallan en condiciones de implementación.						
Responsable del Indicador	Dirección de Políticas y Normas						
Limitaciones del indicador	Como parte de las actividades operativas programadas para este año, la DPN debe elaborar los lineamientos para el análisis de impacto regulatorio de los proyectos normativos. Esta actividad, está sujeta al aporte económico que se deba realizar con la finalidad de recibir asistencia técnica de la OECD y su posterior implementación.						
Método de cálculo	Numerador: Normas evaluadas con AIR aprobadas Denominador: Total de normas propuestas						
Parámetro de medición	Porcentaje	Sentido esperado del Indicador		Ascendente			
Fuente de datos y base de datos	Dirección de Políticas y Normas Publicaciones del Diario El Peruano						
Valor de la línea de base	Valor actual	Logros esperados					
Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	ND	ND	10%	100%	100%	100%	50%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.01	Contribuir a la mejora de la prestación de los servicios de saneamiento						
AEI.01.03	Niveles tarifarios sostenibles para los prestadores						
Indicador	Número de estudios tarifarios aprobados de empresas prestadoras.						
Justificación	Este indicador permite cuantificar la cantidad de estudios tarifarios aprobados para las empresas prestadoras, en el cual se aprueba la fórmula tarifaria, estructura Tarifaria, metas de gestión y costos máximos de los precios de los servicios colaterales; los cuales contribuyen a la mejora de los servicios de saneamiento en condiciones de calidad.						
Responsable del Indicador	Dirección de Regulación Tarifaria						
Limitaciones del Indicador							
Método de cálculo	Sumatoria simple						
Parámetro de medición	Número	Sentido esperado del Indicador	Constante				
Fuente de datos y base de datos	Dirección de Regulación Tarifaria Publicaciones en el Diario Oficial El Peruano						
Valor de la línea de base	Valor actual	Logros esperados					
Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	12	10	10	10	10	10	10

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.01	Fortalecer la prestación de los servicios de saneamiento para el usuario						
AEI.01.04	Fiscalización de la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento de manera objetiva a los administrados a nivel nacional						
Nombre del indicador	Porcentaje de medidas correctivas implementadas por las empresas prestadoras a nivel nacional.						
Justificación	El indicador permite conocer la proporción de las medidas correctivas impuestas por Sunass, que han sido implementadas por las empresas prestadoras.						
Responsable del Indicador	Dirección de Fiscalización						
Limitaciones del Indicador							
Método de cálculo	<p>Numerador: Número de medidas correctivas implementadas por empresas prestadoras de las evaluadas cada año.</p> <p>Denominador: Total de medidas correctivas impuestas de las evaluadas cada año por la Sunass.</p>						
Parámetro de medición	Porcentaje	Sentido esperado del Indicador		Ascendente			
Fuente de datos y base de datos	Dirección de Fiscalización Resoluciones de imposición de MC e informes de evaluación de la implementación de las MC de cada año.						
Valor de la línea de base		Valor actual	Logros esperados				
Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	27.3%	38.71%	39.0%	39.2%	39.4%	39.6%	39.6%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.01	Fortalecer la prestación de los servicios de saneamiento para el usuario						
AEI.01.05	Capacidad sancionadora de la SUNASS fortalecida						
Nombre del indicador	Porcentaje de Resoluciones consentidas.						
Justificación	El indicador permite conocer el porcentaje de resoluciones consentidas que gracias a su debida motivación (informes técnicos-legales) no han sido revocadas en segunda instancia.						
Responsable del Indicador	Dirección de Sanciones						
Limitaciones del Indicador							
Método de cálculo	Numerador: Resoluciones consentidas Denominador: Total de Resoluciones emitidas						
Parámetro de medición	Porcentaje					Sentido esperado del Indicador	Ascendente
Fuente de datos y base de datos	Dirección de Sanciones Expedientes PAS derivados de la DF y ODS.						
Valor de la línea de base	Valor actual	Logros esperados					
Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	ND	ND	80%	81%	82%	83%	80%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.02	Consolidar Desconcentración de funciones de SUNASS						
AEI.02.01	Modelo organizacional adecuado para las ODS						
Nombre del indicador	Número de ODS funcionando en base al nuevo modelo organizacional.						
Justificación	<p>El diseño organizacional y posterior instalación de las Oficinas Desconcentradas de Servicios (ODS) se inició en el año 2017 y culminó en el año 2018; es decir, antes que se apruebe el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Sunass, con D.S. Nro. 145-2019-PCM del 08 de agosto de 2019, lo cual permitió al organismo regulador tener presencia nacional para la ejecución de las nuevas competencias y funciones asignadas por el Decreto Legislativo N° 1280 y su Reglamento y modificatorias, especialmente en el ámbito de Pequeñas Ciudades y Rural que antes no ejercía. Se procuró entonces que dicha organización sea estándar en todas las ODS.</p> <p>Sin embargo, la experiencia obtenida demuestra la necesidad de adecuar el modelo organizacional de cada ODS a las necesidades propias de cada Región, de modo que puedan atenderse satisfactoriamente las demandas de la población usuaria, optimizando además el uso de recursos de la Institución. Para dichos efectos, se debe tener presente, entre otros aspectos, número de prestadores existentes en cada Región; cantidad de población usuaria atendida; extensión territorial; ubicación geográfica y nivel de pobreza.</p> <p>En síntesis, el nuevo diseño organizacional de cada ODS debe responder a las demandas de cada Región en función de los criterios antes indicados.</p> <p>El indicador permite conocer la cantidad de ODS que funcionan en base al modelo organizacional aprobado por SUNASS.</p>						
Responsable del Indicador	Dirección de Ámbito de la Prestación						
Limitaciones del indicador							
Método de cálculo	Sumatoria simple						
Parámetro de medición	Número	Sentido esperado del Indicador		Ascendente			
Fuente de datos y base de datos	Dirección de Ámbito de la Prestación. Documento específico a determinar Modelo organizacional aprobado						
Valor de la línea de base	Valor actual		Logros esperados				
Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	ND	ND	12	15	20	24	24

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.02	Consolidar Desconcentración de funciones de SUNASS						
AEI.02.02	Capacidades fortalecidas de los colaboradores de las ODS						
Nombre del indicador	Porcentaje de implementación del programa de fortalecimiento de capacidades.						
Justificación	El indicador permite conocer la proporción actividades planificadas en el programa de fortalecimiento de capacidades que han sido implementadas.						
Responsable del Indicador	Unidad de Recursos Humanos						
Limitaciones del Indicador							
Método de cálculo	<p>Numerador: Actividades del programa de fortalecimiento de capacidades implementadas</p> <p>Denominador: Total de Actividades del programa de fortalecimiento de capacidades</p>						
Parámetro de medición	Porcentaje					Sentido esperado del Indicador	Ascendente
Fuente de datos y base de datos	Unidad de Recursos Humanos Informe de resultados de implementación del programa de fortalecimiento de capacidades elaborado por la Unidad de Recursos Humanos						
Valor de la línea de base	Valor actual	Logros esperados					
Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	75%	77%	100%	100%	100%	100%	100%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.02	Consolidar Desconcentración de funciones de SUNASS						
AEI.02.03	Asistencia técnica incrementada a las ODS						
Nombre del indicador	Porcentaje de productos presentados por las ODS que cumplen con los estándares de calidad.						
Justificación	El indicador permite conocer la el porcentaje de productos que elaboran las ODS y que cumplen con los estándares de calidad.						
Responsable del Indicador	Dirección de Ámbito de la Prestación						
Limitaciones del Indicador							
Método de cálculo	<p>Numerador: Número de productos de las ODS que cumplen con los estándares de calidad.</p> <p>Denominador: Total de productos presentados por las ODS</p>						
Parámetro de medición	Porcentaje	Sentido esperado del Indicador	Ascendente				
Fuente de datos y base de datos	Dirección de Ámbito de la Prestación Informes de Dirección de Fiscalización, Dirección de Usuarios, Dirección de Ámbito de la Prestación						
Valor de la línea de base	Valor actual	Logros esperados					
Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	ND	ND	75%	80%	85%	90%	95%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.03	Mejorar la percepción y valoración de los servicios de saneamiento por los usuarios						
AEI.03.01	Atención de reclamos de manera oportuna y eficaz de los usuarios del ámbito urbano y rural						
Nombre del indicador	Promedio de días en que se emite una resolución de apelación.						
Justificación	El indicador permite conocer el promedio de días en que se emiten resoluciones de apelación teniendo en consideración el plazo establecido en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución N° 066-2006-SUNASS-CD y sus modificatorias ⁸ .						
Responsable del Indicador	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento						
Limitaciones del Indicador	Medición: Trimestral. Fecha de corte a los 15 días de finalizado el trimestre.						
Método de cálculo	Numerador: Suma de número de días hábiles en que se emiten resoluciones de apelación. Denominador: Número de resoluciones emitidas						
Parámetro de medición	Promedio				Sentido esperado del Indicador	Descendente	
Fuente de datos y base de datos	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento TRASS, base de datos SISTRAM, expedientes resueltos.						
Valor de la línea de base	Valor actual	Logros esperados					
	Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	17	21	21	20.5	20	19.5	19

⁸ “Artículo 28.- Plazo para resolver y notificar en segunda instancia
La resolución de segunda instancia deberá expedirse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes de recibido el expediente (...)”

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.04	Fortalecer la Gestión Institucional						
AEI.04.01	Plan de comunicaciones implementado para los usuarios						
Nombre del indicador	Porcentaje de usuarios que conocen a la Sunass e identifican sus funciones.						
justificación	<p>El indicador permite conocer la cantidad de usuarios que conocen a la SUNASS e identifican el rol que esta desempeña en beneficio de la población. Un mayor conocimiento de la SUNASS por parte de los usuarios aporta al fortalecimiento institucional ya que los usuarios podrán identificar a la SUNASS como la institución reguladora de los servicios de saneamiento a la cual recurrir a realizar consultas y reclamos, así como recibir orientación de sus deberes y derechos.</p> <p>El indicador permite conocer, la proporción de actividades del plan de comunicaciones que se realizó de la manera planificada</p>						
Responsable del Indicador	Oficina de Comunicación e Imagen Institucional						
Limitaciones del Indicador							
Método de cálculo	Numerador: Usuarios que conocen e identifican las funciones de la Sunass. Denominador: Total de usuarios.						
Parámetro de medición	Porcentaje		Sentido esperado del Indicador		Ascendente		
Fuente de datos y base de datos	Oficina de Comunicación e Imagen Institucional Informe de ejecución						
Valor de la línea de base	Valor actual	Logros esperados					
Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	ND	4%	6%	10%	15%	20%	20%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.04	Fortalecer la Gestión Institucional						
AEI.04.02	Planeamiento institucional oportuna para la SUNASS						
Nombre del indicador	Porcentaje de cumplimiento oportuno del seguimiento de las actividades operativas del plan operativo institucional.						
Justificación	El indicador permite conocer el cumplimiento oportuno de las actividades operativas debido a que ello afecta directamente el cumplimiento de las acciones y objetivos establecidos en el Plan estratégicos instruccional –PEI.						
Responsable del Indicador	Órganos y Unidades Orgánicas						
Limitaciones del Indicador							
Método de cálculo	Numerador: Número de actividades operativas reportadas por las Unidades Orgánicas a la Unidad de Planeamiento y Presupuesto en el plazo establecido. Denominador: Número de actividades operativas programadas para un periodo establecido.						
Parámetro de medición	Porcentaje		Sentido esperado del Indicador		Ascendente		
Fuente de datos y base de datos	Oficina de Planificación, Presupuesto y Modernización – Unidad de Planeamiento y Presupuesto						
Valor de la línea de base	Valor actual		Logros esperados				
Año	2018	2019	2020	2021	2021	2023	2024
Valor	80%	80%	85%	92%	96%	100%	100%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.04	Fortalecer la Gestión Institucional						
AEI.04.03	Plan de Gobierno Digital implementado para SUNASS						
Nombre del indicador	Porcentaje de implementación del Plan de Gobierno Digital.						
Justificación	El indicador permite conocer la proporción de actividades en materia de gobierno digital (procesos de negocio, atención al ciudadano, gestión institucional) que fueron programadas y que han sido implementadas.						
Responsable del Indicador	OTI						
Limitaciones del indicador	Es condición la aprobación del PGD.						
Método de cálculo	Numerador: Actividades programadas en materia de gobierno digital correspondientes al plan de gobierno digital que han sido ejecutadas. Denominador: Actividades programadas.						
Parámetro de medición	Porcentaje	Sentido esperado del Indicador		Ascendente			
Fuente de datos y base de datos	Oficina de Tecnologías de Información de la Sunass Seguimiento del Plan de Gobierno Digital						
Valor de la línea de base	Valor actual	Logros esperados					
Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	ND	10%	25%	45%	75%	100%	100%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.04	Fortalecer la Gestión Institucional						
AEI.04.04	Presupuesto institucional ejecutado por prioridades en la SUNASS						
Nombre del indicador	Porcentaje promedio de ejecución presupuestal de la entidad en el año fiscal.						
Justificación	El indicador permite conocer la proporción de la ejecución del presupuesto en el año fiscal.						
Responsable del Indicador	Oficina de Planificación, Presupuesto y Modernización – Unidad de Planeamiento y Presupuesto						
Limitaciones del indicador							
Método de cálculo	Numerador: Ejecución presupuestal de la entidad en el año fiscal. Denominador: Presupuesto programado.						
Parámetro de medición	Porcentaje	Sentido esperado del Indicador		Ascendente			
Fuente de datos y base de datos	Oficina de Planificación, Presupuesto y Modernización Actas de acuerdos						
Valor de la línea de base	Valor actual		Logros esperados				
Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	94.8%	85.9%	90%	90%	95%	95%	95%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.04	Fortalecer la Gestión Institucional						
AEI.04.05	Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos - SAGRH fortalecido para la SUNASS						
Nombre del indicador	Porcentaje de procesos del SAGRH implementados en la SUNASS.						
Justificación	El indicador permite conocer el porcentaje de procesos de los sub sistemas (Planificación de políticas de recursos humanos; organización del trabajo y su distribución; la gestión del empleo; la gestión del rendimiento; la gestión de la compensación; la gestión del desarrollo y la capacitación; la gestión de las relaciones humanas; y la resolución de controversias) que han sido implementado en la SUNASS.						
Responsable del Indicador	Unidad de Recursos Humanos						
Limitaciones del indicador	De los 23 procesos hay 2 que no aplican para la SUNASS: <ul style="list-style-type: none"> - Administración de Pensiones - Progresión de Carrera 						
Método de cálculo	Numerador: Número de procesos del SAGRH implementados. Denominador: Número total de procesos del SAGRH que aplican para la SUNASS.						
Parámetro de medición	Porcentaje acumulativo	Sentido esperado del Indicador	Ascendente				
Fuente de datos y base de datos	Unidad de Recursos Humanos de la Sunass Informes de seguimiento de la implementación de los procesos del SAGRH en la SUNASS.						
Valor de la línea de base	Valor actual		Logros esperados				
Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	52%	57%	71%	81%	90%	100%	100%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.04	Fortalecer la Gestión Institucional						
AEI.04.06	Gestión por procesos y organización institucional optimizados en la SUNASS						
Nombre del indicador	Número de procesos optimizados en la SUNASS						
Justificación	El indicador permite conocer la cantidad de procesos optimizados en la entidad identificados en el Mapa de Procesos de la SUNASS, teniendo en consideración las disposiciones establecidas en la Norma Técnica «Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración pública», aprobada mediante la RSGP N° 006-2018-PCM-SGP.						
Responsable del Indicador	Oficina de Planificación, Presupuesto y Modernización – Unidad de Modernización						
Limitaciones del indicador							
Método de cálculo	Sumatoria acumulada de procesos optimizados.						
Parámetro de medición	Número	Sentido esperado del Indicador	Ascendente				
Fuente de datos y base de datos	Oficina de Planificación, Presupuesto y Modernización – Unidad de Modernización. Informes						
Valor de la línea de base	Valor actual	Logros esperados					
Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	ND	ND	2	5	8	11	15

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.04	Fortalecer la Gestión Institucional						
AEI.04.07	Gestión Administrativa y financiera sostenible para la SUNASS						
Nombre del indicador	Porcentaje de cumplimiento de metas físicas de las Unidades de gestión administrativa y financiera.						
Justificación	El indicador permite medir el cumplimiento promedio de cumplimiento de metas físicas del POI de las Unidades de Abastecimiento, Contabilidad, Tesorería, Gestión documentaria, Órgano de Control Institucional y Oficina de Asesoría Jurídica.						
Responsable del Indicador	Oficina de Administración y Finanzas – Unidad de Abastecimiento – Unidad de Contabilidad – Unidad de Tesorería – Unidad de Gestión Documentaria Oficina de Asesoría Jurídica Órgano de Control Institucional						
Limitaciones del indicador							
Método de cálculo	$x = \text{promedio}(y)$ $y = \% \text{ de cumplimiento de metas POI } (i)$ $x = \text{Resultado.}$ Si $y > 100\%$, se considera 100% (i): Unidad u oficina (i).						
Parámetro de medición	Porcentaje	Sentido esperado del Indicador		Ascendente			
Fuente de datos y base de datos	Oficina de Planificación, Presupuesto y Modernización Informes						
Valor de la línea de base	Valor actual	Logros esperados					
Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	ND	ND	90%	90%	90%	90%	100%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.04	Fortalecer la Gestión Institucional						
AEI.04.08	Sistemas de Gestión Institucional Implementados en la SUNASS						
Nombre del indicador	Porcentaje de sistemas de gestión institucional implementados.						
Justificación	<p>El indicador permite conocer los sistemas de gestión institucional implementados en la entidad que contribuyen a la eficiencia de la gestión interna y al logro de los objetivos estratégicos.</p> <p>Se considera sistema de gestión institucional a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Control Interno - Sistema de Gestión de Calidad - Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - Sistema de Gestión Antisoborno - Sistema de Gestión Ambiental - Sistema de Gestión del Conocimiento - Sistema de Gestión de Riesgos - Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de los Servicios en las entidades públicas - Cartas de Servicios <p>Esto no alude a sistemas integrados sino a la implementación individualizada de cada sistema</p>						
Responsable del Indicador	Oficina de Planificación, Presupuesto y Modernización – Unidad de Modernización						
Limitaciones del indicador							
Método de cálculo	Numerador: Número de sistemas implementados Denominador: Número de sistemas identificados						
Parámetro de medición	Porcentaje	Sentido esperado del Indicador	Ascendente				
Fuente de datos y base de datos	Oficina de Planificación, Presupuesto y Modernización Certificaciones y anuales de Gestión e Informes						
Valor de la línea de base	Valor actual		Logros esperados				
Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	ND	ND	40%	60%	80%	100%	100%

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.04	Fortalecer la Gestión Institucional						
AEI.04.09	Programas de cooperación internacional vinculadas a las prioridades y objetivos de SUNASS						
Nombre del indicador	Número de actividades relacionadas con la cooperación internacional que se encuentran alineadas con las prioridades y objetivos de SUNASS.						
Justificación del indicador	El indicador permite conocer la cantidad de actividades (proyectos normativos, gestiones para representación en espacios internacionales o nacionales, seguimiento de programas y proyectos, fortalecimiento de capacidades a actores internos, entre otras) que se alinean a prioridades y objetivos institucionales de la SUNASS.						
Responsable del Indicador	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización						
Limitaciones del indicador	La concreción de proyectos, convenios y otros depende de las propuestas presentadas y revisadas por las unidades orgánicas, la alta dirección y las contrapartes.						
Método de cálculo	Sumatoria simple						
Parámetro de medición	Número	Sentido esperado del Indicador		Ascendente			
Fuente de datos y base de datos	Oficina de Planificación, Presupuesto y Modernización informes						
Valor de la línea de base	Valor actual	Logros esperados					
Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	ND	5	8	10	12	14	14

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.04	Fortalecer la Gestión Institucional		
AEI.04.10	Enfoque de género implementado en la SUNASS		
Nombre del indicador	Índice construido a partir del plan de trabajo de implementación del enfoque de género en la SUNASS.		
Justificación	<p>El indicador permite conocer la ejecución de las tareas y metas de asociadas a la implementación del enfoque de género en la SUNASS.</p> <p>El enfoque de género contribuye directamente a fortalecer la gestión institucional de la SUNASS y de todas las entidades del Estado porque permite evidenciar un conjunto de desigualdades socioeconómicas construidas en base a la diferencia sexual, cuyo abordaje es necesario y urgente para lograr mejores resultados de acuerdo a nuestras competencias.</p> <p>Hacia estos resultados debe alinearse la gestión institucional, y para ello debe transversalizar este enfoque en sus políticas, planes, estrategias, instrumentos de gestión (planeamiento, presupuesto, inversiones, por ejemplo) y la cultura institucional porque implica replantear no sólo el relacionamiento dentro de la entidad, sino fundamentalmente con la ciudadanía.</p> <p>En esa dirección es que justamente la Resolución de Consejo Directivo N°039-2019-SUNASS-CD, que modifica Directiva de Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos Hídricos - MRSE Hídricos, establece en el artículo 7° correspondiente al diseño del MRSE Hídrico, que “Las Empresas Prestadoras promueven la participación estratégica de la mujer en la gestión y conservación del agua, con el propósito de elaborar el diseño del MRSE Hídrico conforme a lo señalado en el artículo 12 y en el Anexo de la presente Directiva.”</p> <p>Esto se encuentra plenamente respaldado por la Política Nacional de Igualdad de Género, que, de acuerdo al artículo 2 del Decreto Supremo N°008-2019-MIMP, es de aplicación inmediata para todas las entidades de la administración pública, en el marco de sus competencias.</p>		
Responsable del Indicador	Oficina de Planificación, Presupuesto y Modernización		
Limitaciones del indicador	El indicador será calculado por primera vez a partir del 2020		
Método de cálculo	Promedio ponderado entre el avance en las tareas y actividades programadas en el Plan de Trabajo y el cumplimiento de los objetivos planteados en el referido Plan.		
Parámetro de medición	Índice	Sentido esperado del Indicador	Ascendente

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.04		Fortalecer la Gestión Institucional					
AEI.04.10		Enfoque de género implementado en la SUNASS					
Fuente de datos y base de datos		Oficina de Planificación, Presupuesto y Modernización Seguimiento del Plan de trabajo de enfoque de género.					
Valor de la línea de base		Valor actual	Logros esperados				
Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	ND	ND	0.70	0.75	0.80	0.85	0.90

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

OEI.05	Implementar la Gestión de Riesgos de Desastres						
AEI.05.01	Plan en GRD diseñado e implementado para SUNASS						
Nombre del indicador	Índice construido a partir del Plan de GRD diseñado e implementado por SUNASS.						
Justificación	El indicador permite conocer el avance en la implementación del Plan en GRD el cual involucra desarrollo de capacitaciones, procesos de estimación, prevención, reducción, preparación, respuesta y rehabilitación de la gestión del riesgo de desastres; así como, el proceso de reconstrucción.						
Responsable del Indicador	Dirección del Ámbito de la Prestación						
Limitaciones del indicador							
Método de cálculo	Promedio ponderado entre el avance en las tareas y actividades programadas en el Plan de GRD y el cumplimiento de los objetivos planteados en el referido Plan.						
Parámetro de medición	Índice	Sentido esperado del Indicador		Ascendente			
Fuente de datos y base de datos	Dirección del Ámbito de la Prestación						
Valor de la línea de base	Valor actual		Logros esperados				
Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	ND	ND	0.70	0.75	0.80	0.85	0.90

6.4. Anexo C-1: Diagnóstico del entorno

6.4.1. Logros de gestión (últimos 2 años)

La SUNASS ha venido sumando esfuerzos en materia de regulación, supervisión y atención al usuario no sólo en el ámbito urbano, sino en el ámbito rural y pequeñas ciudades. Como resultado de ello se puede destacar los siguientes logros institucionales: incremento en el posicionamiento de la SUNASS en materia regulatoria de los servicios de saneamiento en todo el territorio nacional, la generación de instrumentos de carácter regulatorio que han mejorado la provisión de los servicios de saneamiento y la reestructuración interna para mejorar los procesos de producción de los servicios enfocados al usuario.

En cuanto a la presencia y posicionamiento de la SUNASS en las regiones, cabe indicar que en los últimos 2 años se ha logrado mayor acercamiento al ciudadano. La SUNASS ha pasado de regular 50 empresas prestadoras de servicios de saneamiento del ámbito urbano a regular a los prestadores de todo el territorio nacional incluyendo el ámbito rural y pequeñas ciudades. Esto, se ha conseguido a través de la implementación de las oficinas desconcentradas (ODS) con equipos multifuncionales en todo el país, además del trabajo desarrollado en pro de una buena articulación con las instituciones de cada región.

En cuanto a los instrumentos de carácter regulatorio de los nuevos ámbitos destacan la aprobación de la metodología para la fijación del valor de la cuota familiar por la prestación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales y el procedimiento de autorización excepcional a las municipalidades para la prestación de los servicios de saneamiento en pequeñas ciudades. Adicionalmente, se han aprobado los proyectos del Reglamento de Calidad y Fiscalización de la prestación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales en el ámbito rural. En relación al buen gobierno corporativo se modificó en Reglamento General de Supervisión y Sanción incluyendo la supervisión de directores y gerentes generales de las empresas prestadoras.

Por otro lado, se han generado también mejores conocimientos respecto de los territorios, de las tarifas y de las organizaciones comunales. En ese sentido, se cuenta ahora con una mejor y mayor capacidad para la formulación de estudios tarifarios, se ha avanzado en el conocimiento de los territorios donde se tendrá que intervenir para el mejor ejercicio de las funciones y se ha procedido a la identificación de buenas prácticas en las organizaciones comunales.

Finalmente, la organización fue reestructurada en aras de mejorar el flujo de los procesos de producción de servicios intermedios y finales orientados al usuario, así como para consolidar la desconcentración de la SUNASS en todo el territorio nacional. Por otra parte, la aprobación del Mapa de Procesos de las SUNASS, como un instrumento de gestión institucional, ha permitido identificar los procesos necesarios para fortalecer la institución y sus ODS a través de la gestión por procesos.

6.4.2. Restricciones y limitaciones (últimos 2 años)

A la fecha, si bien ya se han desarrollado instrumentos regulatorios para los nuevos ámbitos, aún se viene trabajando en la elaboración de los proyectos normativos referidos a la calidad, fiscalización y tarifas a ser aplicable en las pequeñas ciudades y los proyectos iniciales de calidad y fiscalización en el ámbito rural.

En torno a los recursos presupuestarios, la transferencia de partidas de la fuente de Recursos Ordinarios del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento a la SUNASS no fue oportuna. Ello significó retrasos de hasta dos meses en los procesos de producción de servicios, principalmente al interior del país.

Al respecto, se espera que para el 2020 esta limitación sea superada y se incorpore los recursos presupuestarios de la fuente Recursos Ordinarios en el Presupuesto Inicial de Apertura.

Finalmente, en relación a los recursos humanos, una de las principales características en el mercado laboral ha sido la limitada oferta de profesionales especializados con conocimiento y experiencia de aspectos regulatorios y de supervisión del sector saneamiento al interior del país. Ello ha significado un costo adicional en la inducción, constante preparación y transferencia de conocimientos logrando incrementar la capacidad de los colaboradores especializados en materia regulatoria en las regiones.

6.4.3. Escenario futuro

El escenario construido considera tendencias de alta probabilidad en los siguientes aspectos: políticas nacionales e inversiones, fuentes y demanda de agua y conflictos.

Las políticas nacionales presentan un conjunto de tendencias que han sido identificadas. Éstas son encabezadas por el hecho de que el Perú continuará comprometido con el proceso de ingreso a la OECD, que tiene un capítulo especial vinculado a temas de regulación y al tema agua y saneamiento en particular.

Se ha puesto en evidencia que existen además otras políticas de carácter nacional que favorecen el desarrollo de las acciones de la SUNASS, entre ellas el hecho de que se encuentra en proceso de implementación la política nacional de gobierno digital, la presencia del Programa Nacional de Cloración, y el impulso que se viene dando a los proyectos de adaptación al cambio climático desde varios sectores como ambiente, agricultura, energía y minas y otros.

En torno a las inversiones, se prevé que la limitada capacidad de gestión de inversiones del Estado continuará como una barrera. Pero al mismo tiempo se mantendrá la tendencia de mayores inversiones en las regiones vinculadas a servicios de saneamiento y de manera particular, el incremento de los procesos de promoción de Alianzas Público Privadas en general y para el tema tratamiento de aguas residuales en particular.

Se consideran también algunas tendencias vinculadas a las fuentes de agua. En primer lugar, un mayor interés de la sociedad en general por la

infraestructura natural para asegurar la disponibilidad del agua, así como un incremento en la valoración de las cuencas que puede impactar favorablemente en la regulación de la calidad de los servicios de saneamiento.

Esto se desarrolla en paralelo al incremento de los fenómenos naturales en los próximos años, especialmente de carácter hidrometeorológico por efectos del cambio climático.

Es importante señalar que estas tendencias aparecen en un contexto en donde cada vez es mayor la demanda de agua debido al crecimiento de la población especialmente en zonas urbanas.

El nivel de conflictividad seguirá siendo una variable presente en el escenario los siguientes años con una tendencia al conflicto asociado al recurso hídrico.

Adicionalmente continuarán vigentes los problemas tarifarios porque la inestabilidad política tiende a complicar la aplicación de tarifas que suelen ser impopulares.



Firmado digitalmente por:
HUANAY BONILLA Flor De
Maria FAU 20158219655 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 12/04/2021 18:36:16-0500