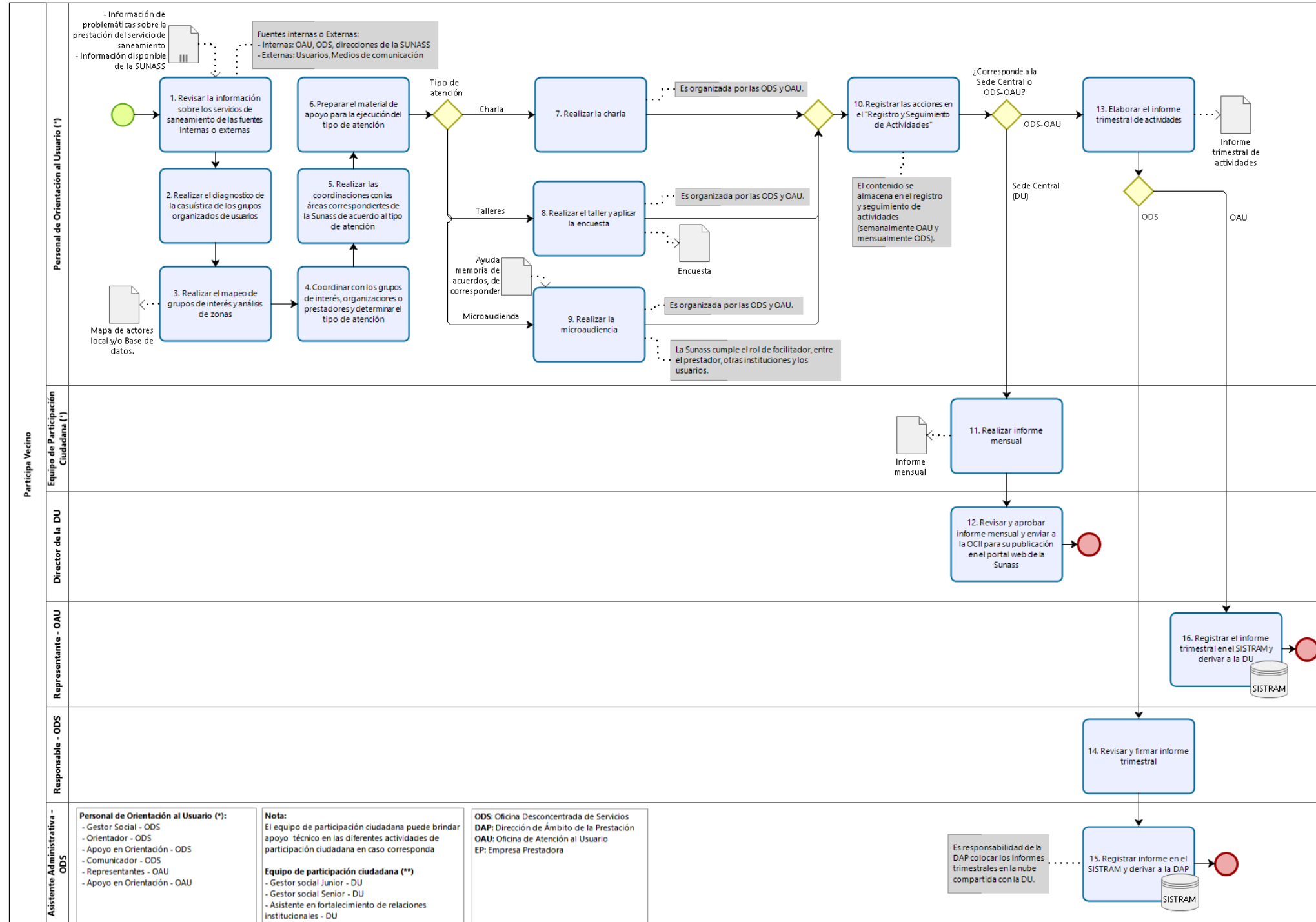


Clasificación del Proceso de Nivel 2	Misional	Dueño del Proceso	Coordinador/a de la Dirección de Usuarios		
Objetivo	Promover la participación de los usuarios en espacios de dialogo, información y representación; para contribuir a la mejora de los servicios de saneamiento, con mejor valoración y al reconocimiento del rol del regulador		Alcance	Desde la revisión de la información de los servicios de saneamiento de las fuentes internas o externas: y registro de las acciones en el "Registro y Seguimiento de actividades"; hasta la elaboración del reporte mensual en caso de la sede Central y el informe trimestral de actividades en caso de la ODS-OAU.	
Matriz de Documentos Externos	Ver <u>GDI-MAS-FM003 Matriz de Documentos Externos</u>	Control de Registros	Ver <u>GDI-MAS-FM002 Matriz de Control de Registros del Proceso</u>	Indicadores	Ver <u>GDI-MAS-FM011 Ficha Técnica del Indicador</u>
Controles	Verificar el cumplimiento de las actividades establecidas en el proceso. (Coordinadora de la Dirección de Usuarios)				

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> - Usuarios de los servicios de saneamiento. - Medio de comunicación - ODS - OAU - Procesos misionales de la SUNASS 	<ul style="list-style-type: none"> - Información de problemáticas sobre la prestación del servicio de saneamiento (Correo electrónico, carta, llamadas telefónicas, notas periodísticas, otros) - Información disponible en la SUNASS (Informes de Supervisión, información de la DRT, entre otros) 	Ver diagrama del proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Mapa de actores local y/o Base de datos. - Encuesta - Informe trimestral de actividades (ODS y OAU) - Informe mensual (DU) 	<ul style="list-style-type: none"> - DU - DAP - Proceso: Administración del Portal Web Institucional

Recursos Humanos	Instalaciones	Sistemas Informáticos	Equipos y Unidades de Transporte	Ambiente para la Operación del Proceso
<ul style="list-style-type: none"> - 01 Director/a de DU - 01 Gestor/a social Junior - DU - 01 Gestor/a social Senior - DU - 01 Asistente en fortalecimiento de relaciones institucionales - DU - 24 Responsable – ODS - 24 Gestor Social – ODS - 24 Orientador/a – ODS - 24 Apoyo en Orientación – ODS - 24 Comunicador/a – ODS - 07 Representantes - OAU - 07 Apoyo en orientación – OAU 	<ul style="list-style-type: none"> - Piso 1 de la Sede Bernardo Monteagudo (Plataforma de orientación) - Piso 4 de la Sede Dibós (DU) - 05 oficinas de Lima – distrito (OAU) - 02 oficinas de Lima – provincia (OAU) - 24 Oficinas a nivel nacional (ODS) 	<ul style="list-style-type: none"> - SISTRAM - Nube Sunass - Zoom - Google Meet (software libre) - Microsoft Teams. - Correo electrónico institucional 	<ul style="list-style-type: none"> - Computadoras personales - Laptops - Filmadoras - Impresoras Multifuncionales - Proyector multimedia - Camionetas 	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones adecuadas de temperatura, iluminación, circulación de aire limpio, higiene y ruido. - Condiciones psicológicas de reducción de estrés, prevención de agotamiento y cuidado de las emociones. - Condiciones sociales adecuadas y controladas, tales como: no discriminación, ambiente tranquilo y libre de conflictos

Diagrama del Proceso



Elaborado por:

María Gabriela Corimanya Jiménez
Coordinadora de la Dirección de Usuarios

Revisado por:

Kelly Elizabeth Paz Orellana
Responsable de la Unidad de Modernización de la OPPM

Aprobado por:

José Luis Patiño Vera
Director de la Dirección de Usuarios