

Clasificación del Proceso de Nivel 3	Estratégico	Dueño del proceso	Director/a de la Dirección de Usuarios		
Objetivo	Planificar las acciones de gestión de usuarios de la SUNASS; así como, realizar el seguimiento y evaluación de su ejecución a fin de contribuir en la mejora de la calidad de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento.	Alcance	<ul style="list-style-type: none"> - ODS, OAU, DU, GG, OPPM, OAJ. - Desde la solicitud de la programación multianual de actividades, la aprobación y/o modificación del PAAU hasta el envío a GG del informe de evaluación trimestral del PAAU. 		
Matriz de Documentos Externos	Ver <u>GDI-MAS-FM003 Matriz de Documentos Externos</u>	Control de Registros	Ver matriz <u>GDI-MAS-FM002 Matriz de Control de Registros del Proceso</u>	Indicadores	Ver <u>GDI-MAS-FM011 Ficha Técnica del Indicador</u>
Controles	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar el cumplimiento de los plazos establecidos en la Directiva GDI-DES-DI001 para la formulación y aprobación del PAAU. - Verificar el cumplimiento de los plazos establecidos en la Directiva GDI-DES-DI001 para el seguimiento y evaluación del PAAU. 				

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
Proceso: Gestión Directiva	Directiva GDI-DES-DI001- Lineamientos para la Gestión de Desconcentración en la SUNASS	Ver diagrama del proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Plan Anual de Atención de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento (PAAU) - Resolución de Gerencia General que aprueba el PAAU - Informe de evaluación trimestral del PAAU - Memorando para la Gerencia General, que deriva los informes de evaluación trimestral del PAAU 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerencia General - Dirección de Ámbito de la Prestación - Oficinas Desconcentradas de Servicios (ODS) - Oficinas de Atención al Usuario (OAU) - Proceso: Gestión de Usuarios

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 la DU - 01 Coordinador/a de la DU - 01 Asistente/a administrativo/a - DU - 24 Jefe/a ODS - 09 Representante de OAU - 24 Orientador/a - ODS - 24 Apoyo en Orientación - ODS - 06 Asistente/a en orientación - ODS - 03 Analista en orientación - OAU - 06 Apoyo en Orientación - OAU - 06 Asistente/a de Orientación - OAU - 01 Jefe/a de la OPPM - 01 Apoyo Técnico administrativo para la OPPM - 01 Jefe/a de la UPP - 01 Especialista en Planeamiento –UPP - 01 Asistente/a Administrativo –UPP - 01 Asistente/a administrativo – GG 	<ul style="list-style-type: none"> - Sede Central - 24 ODS - 09 OAU 	<ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Office - Sistema de Gestión Electrónica de Documentos (SIGED) - CRM Contactek 	<ul style="list-style-type: none"> - Computadoras personales. - Laptops. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente ventilado, con buena iluminación, con bajo nivel de ruido. - Buen clima laboral, con buenas relaciones interpersonales, con desarrollo de trabajo colaborativo

Diagrama del Proceso

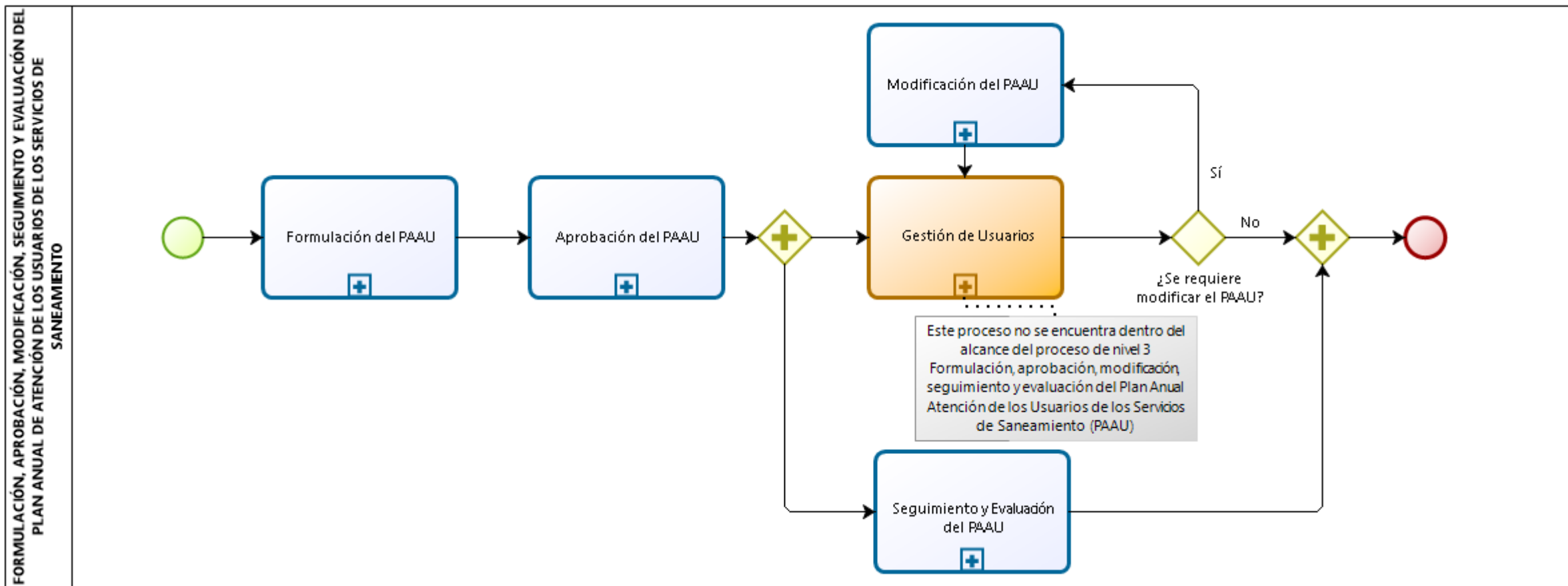


Diagrama del Proceso

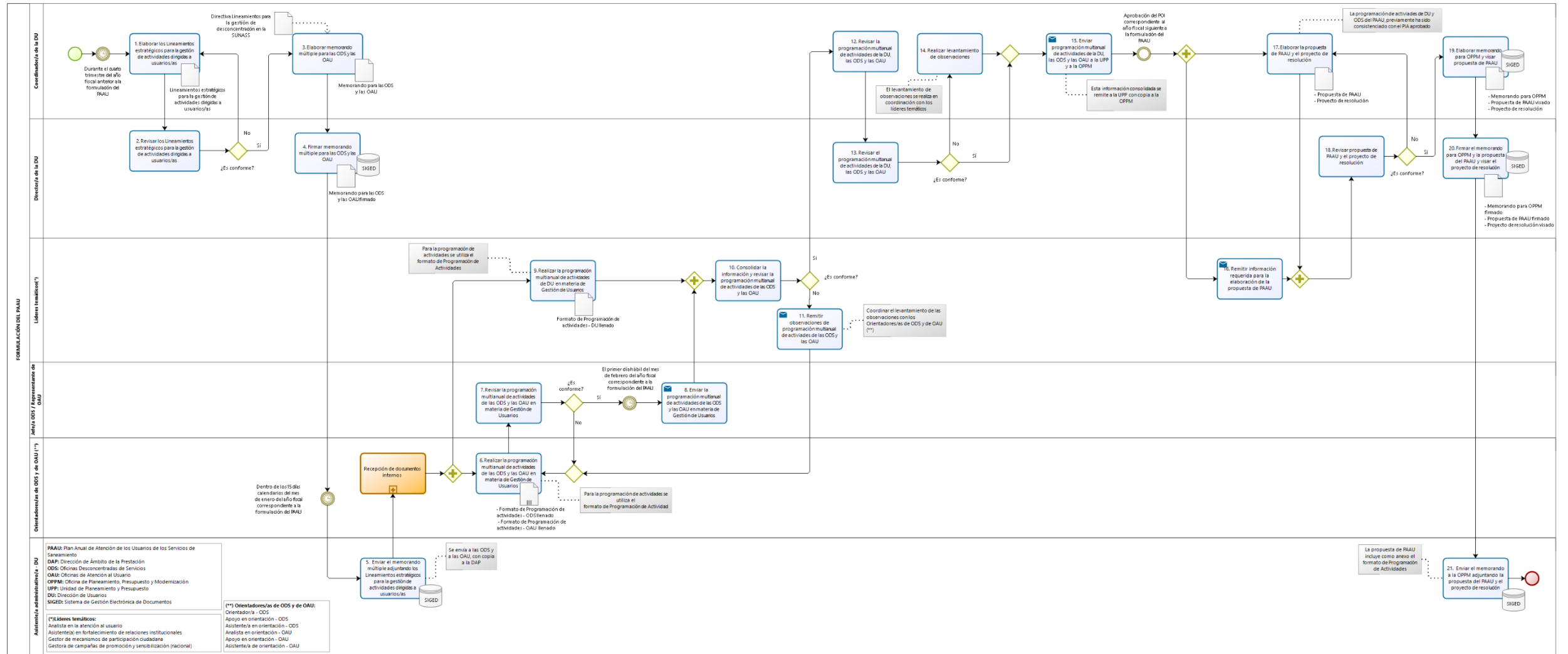


Diagrama del Proceso

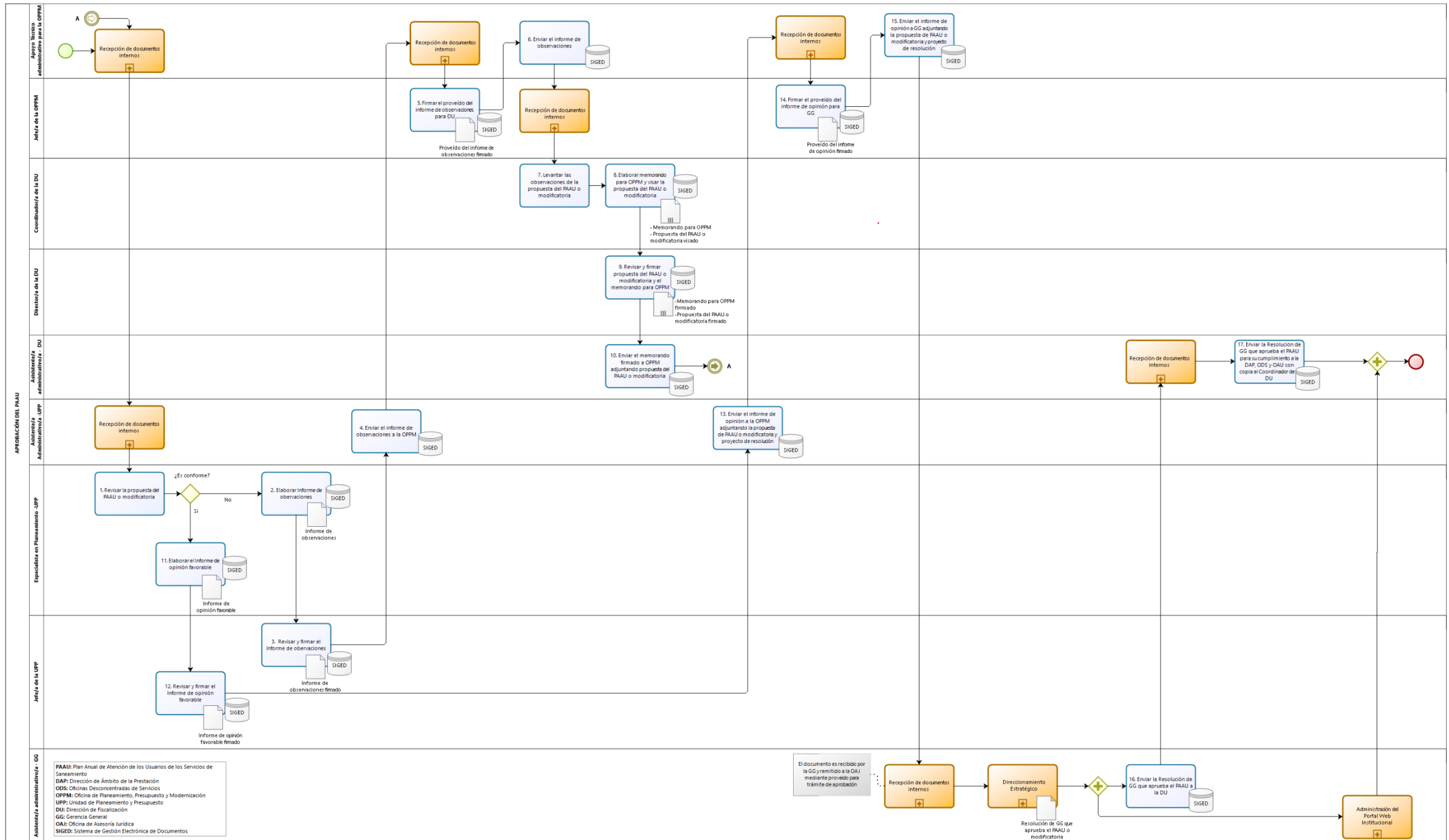


Diagrama del Proceso

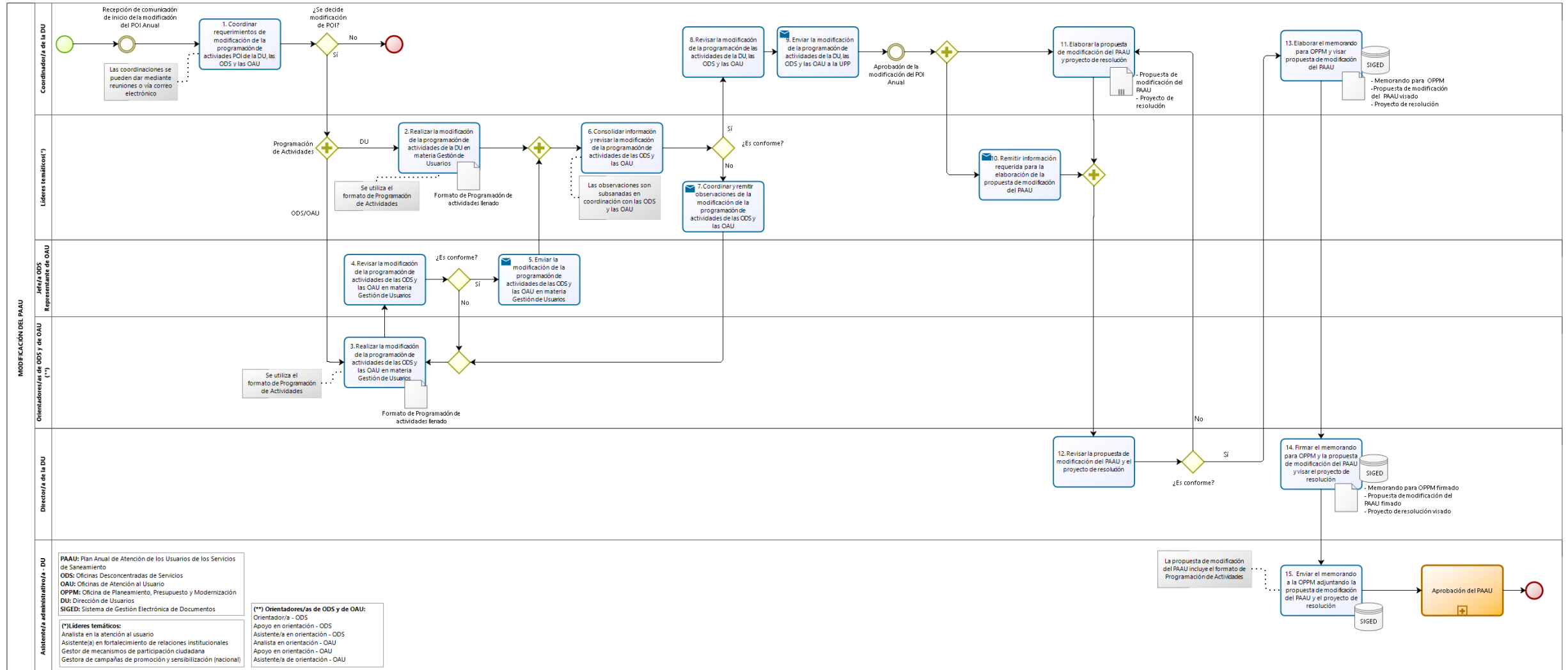
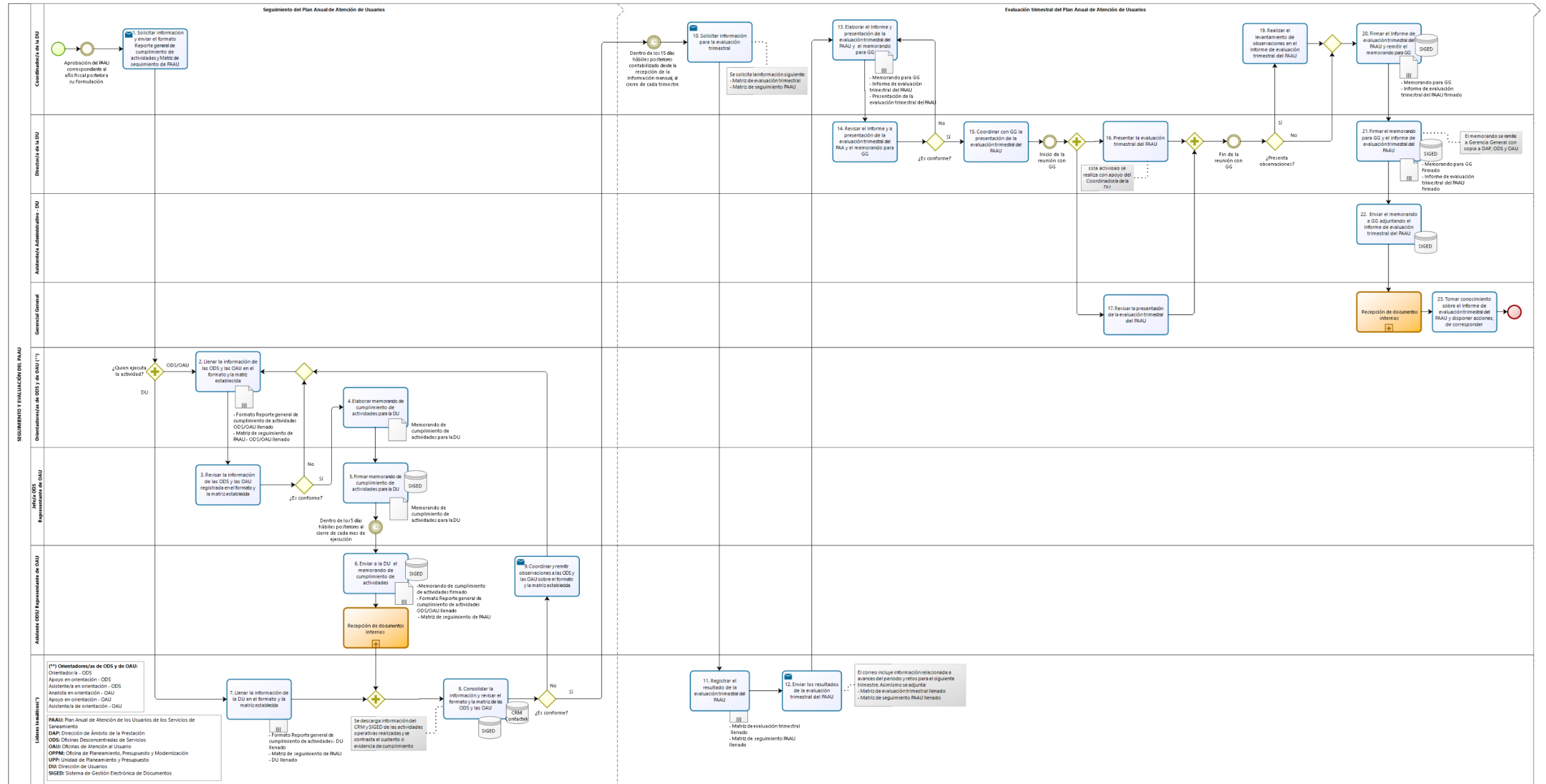


Diagrama del Proceso





Control de Cambios

N°	Ítems	Descripción del Cambio
-	-	Versión inicial del documento

Elaborado por:

Daniel Eduardo Torres Castro
Gestor para la Atención de Usuarios - Nacional

Revisado por:

Gustavo Adolfo Bernal Soto
Jefe(e) de la Unidad de Modernización

Aprobado por:

José Luis Patiño Vera
Director de la Dirección de Usuarios