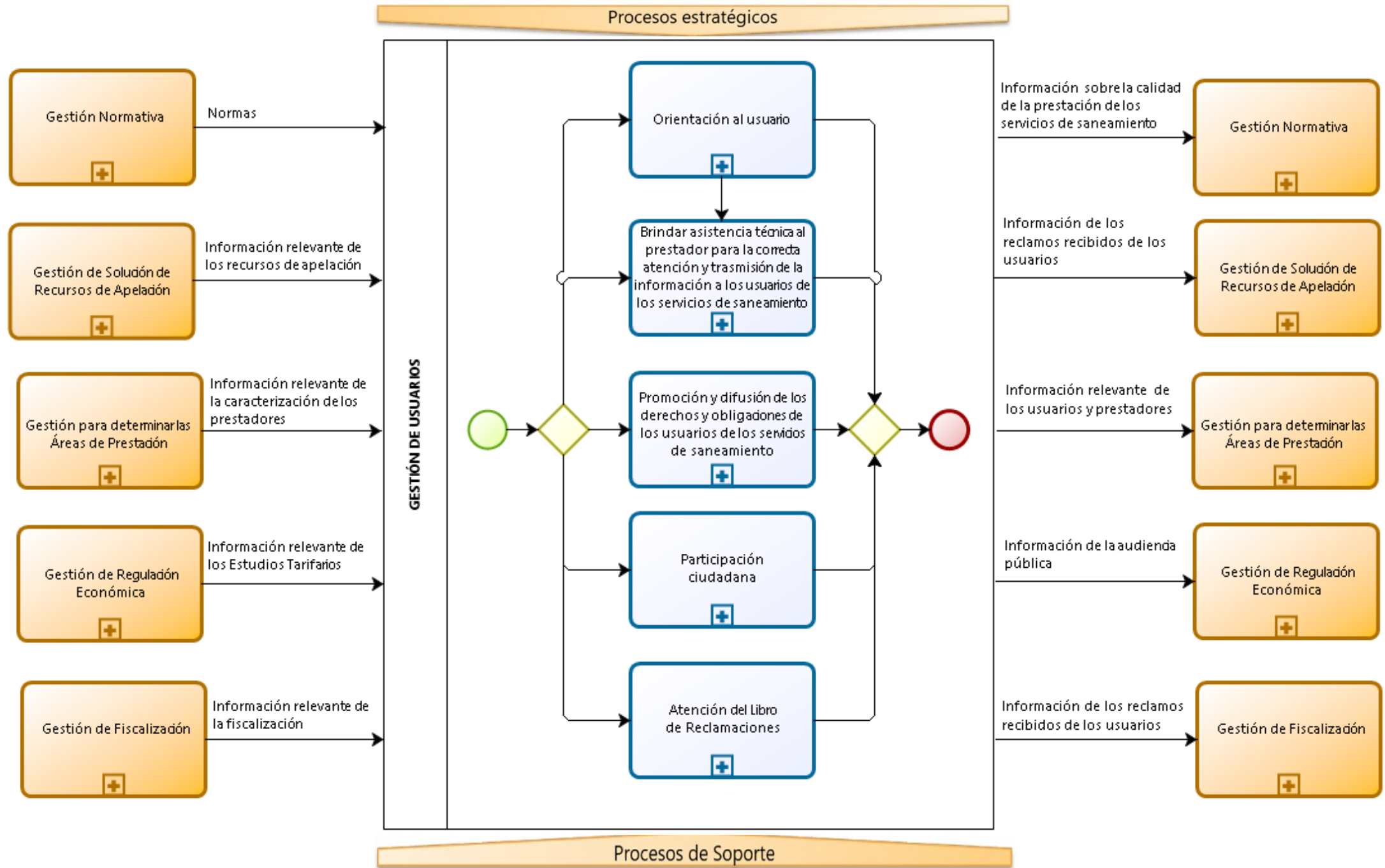


| | | | |
|--------------------------------------|---|-----------------------------|--|
| Clasificación del Proceso | Misional | Dueño del proceso | Director/a de la Dirección de Usuarios. |
| Objetivo | Atender y orientar a los usuarios de los servicios de saneamiento, y promover la participación ciudadana, prestadores, autoridades y otros actores de la sociedad civil, en el marco de la normatividad vigente y en el ámbito de su competencia. | Alcance | PE, DU, ODS, Consejos de Usuarios, Secretaría Técnica del CU, Coordinador/a del CU |
| 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 los indicadores en las fichas de caracterización de cada proceso desagregado. |

| Proveedores | Entradas | Procesos de Nivel 1 | Salidas | Clientes | |
|--|---|--|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Usuarios de los servicios de saneamiento. - Procesos misionales de la Sunass. - Prestadores de los Servicios de Saneamiento Proceso: Orientación al usuario - Proceso: Formulación, aprobación, modificación, seguimiento y evaluación del Plan Anual de Atención de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento - OCII - Medio de comunicación - OAU - Proceso: Emisión de los Estudios Tarifarios aplicables a EPS - Miembros del Consejo de Usuarios - Presidente Ejecutivo (sesiones extraordinarias) - Coordinador del CU (sesiones ordinarias) - Consejo Directivo - Ciudadano/a - Organización a la que pertenece el miembro del consejo de usuarios - ODS - STCU - Ciudadanos/as | <ul style="list-style-type: none"> - Solicitudes de orientación (presencial, escrito, e-mail, telefónico, redes sociales, WhatsApp institucional, campaña en prestador y acciones itinerantes) - Información obtenida de las orientaciones brindadas a los usuarios de los servicios de saneamiento a través de los canales de atención (presencial, escrito, e-mail, telefónico, redes sociales y acciones itinerantes) - Plan Anual de Atención de orientación a los usuarios de los servicios de saneamiento - Material comunicacional - 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) - Resolución del Consejo Directivo, Proyecto de Estudio Tarifario - Coordinaciones para la propuesta de la agenda de una sesión del Consejo de Usuarios - Carta de renuncia - Constancia de incapacidad física o mental del miembro del CU. - Información relacionada a la ocurrencia de alguna causal de vacancia, salvo las que corresponde al proceso de remoción - Documento que sustenta la causal invocada respecto a la remoción. - Insatisfacción o disconformidad en la atención o prestación del bien o servicio. | Orientación al usuario | <ul style="list-style-type: none"> - Usuarios orientados - Información brindada en las orientaciones a los usuarios de los servicios de saneamiento a través de los canales de atención (presencial, escrito, e-mail, telefónico, redes sociales, WhatsApp institucional, campaña en prestador y acciones itinerantes) - Reporte de las asistencias técnicas al prestador - Acta de reunión - Registro en el "Sistema de Registro de Actividades" - Oficio que convoca a reunión al prestador - Informe trimestral de actividades - Encuesta - Informe trimestral de actividades (ODS, OAU) Boletín mensual (DU) - Informe de audiencia pública - Avisos o afiches de resultado de elecciones - Informe de elecciones para PE - Acta de sesión de Consejo de Usuarios - Resolución del Consejo Directivo que declara la vacancia del cargo y, de corresponder, acepta la renuncia al cargo - Resolución del CD que dispone o no la remoción del miembro investigado y, de corresponder, se dispone la vacancia en el cargo - Resolución del CD que resuelve el recurso de reconsideración. - Hoja de registro del Libro de Reclamaciones físico o virtual - Respuesta (emitida a través de la plataforma del Libro de Reclamaciones Virtual) - Informe semestral de atención del Libro de Reclamaciones | <ul style="list-style-type: none"> - Usuarios de los servicios de saneamiento - DU - DAP - ODS - OAU - Proceso: Administración del Portal Web Institucional - Gerente General - Proceso: Emisión de los Estudios Tarifarios aplicables a EPS - Consejos de Usuarios - Miembros del Consejo de Usuarios - STCU - Coordinador/a del CU - Miembro vacado, de corresponder - Organización a la que pertenece el miembro involucrado - Ciudadanos/as - OCI - PCM | |
| | | Brindar asistencia técnica al prestador para la correcta atención y transmisión de la información a los usuarios de los servicios de saneamiento | | | Promoción y difusión de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de saneamiento |
| | | Participación ciudadana | | | |
| | | Atención del Libro de Reclamaciones | | | |

| Recursos Humanos | Instalaciones | Sistemas Informáticos | Equipos y Unidades de Transporte | Ambiente para la Operación del Proceso |
|---|---|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - 1 Presidente/a Ejecutivo - 1 Gerente/a General - 1 Director/a de la DU - 24 Jefes/as de la ODS - 1 Coordinador/a de la DU - 1 Gestor/a social Senior -DU - 1 Gestor/a social Junior – DU - 1 Gestor/a de campañas de promoción y sensibilización nacional - 1 Analista de Campañas de Sensibilización - 1 Apoyo en organización de charlas y talleres de sensibilización nacional - 1 Analista en Atención al Usuario - 1 Asistente en fortalecimiento de relaciones institucionales -DU - 1 Analista de Gestión y Seguimiento de las Oficinas de Atención de la DU - 1 Coordinador/a de Equipos –DRT - 24 Gestor/a Social –ODS - 24 Orientador/a – ODS - 24 Apoyo en Orientación –ODS - 24 Comunicador/a –ODS - 9 Representantes – OAU - 9 Apoyo en orientación –OAU - 1 Secretaria Técnica de CU (Titular o suplente) - Comité Electoral - Comité de Investigación - 1 Gestor/a de mecanismo de participación ciudadana - 1 Analista de participación ciudadana - Coordinador/a del CU - Miembros de los CU - 1 Gestor/a para atención a usuarios - 1 Analista para implementación de asistencia técnica a prestadores en temas de consulta pública - 1 Asistente administrativo/a de PE - 1 Asistente administrativo/a de DU - 1 Asistente administrativo/a de GG | <ul style="list-style-type: none"> - Sede central - 9 OAU - 24 ODS | <ul style="list-style-type: none"> - Dialapplet (Contact Center) - Sistema de Registros Contactek - SISTRAM - Nube SUNASS - Office 365 y todas sus aplicaciones - Zoom | <ul style="list-style-type: none"> - Computadoras personales - Laptops - Impresoras Multifuncionales - Proyector multimedia. - Teclado numérico para la calificación de la atención - Tablets | <p>Ver Caracterización de cada Proceso de Nivel 1.</p> |

Diagrama del Proceso



Control de Cambios

| N.º | Ítems | Descripción del Cambio |
|-----|-------|--------------------------------|
| - | -- | Versión inicial del documento. |

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|--|--|---|
| Martín Castro Fernandez Coordinador de la Dirección de Usuarios | Kelly Elizabeth Paz Orellana Jefa (e) de la Unidad de Modernización | Jose Luis Patiño Vera Director de la Dirección de Usuarios |