

<b>Clasificación del Proceso</b>	Misional	<b>Dueño del Proceso</b>	Gerente/a de la DF
<b>Objetivo</b>	Verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, técnicas, contractuales y las contenidas en actos administrativos emitidos por la SUNASS por parte de los administrados; así como, el acopio y procesamiento de información de derivada de las actividades de fiscalización, con la finalidad de contribuir al cumplimiento de la misión institucional.	<b>Alcance</b>	DF, ODS, GG y OCII.
<b>Matriz de Documentos Externos</b>	Ver <u>GDI-MAS-FM003 Matriz de Documentos Externos</u>	<b>Control de Registros</b>	Ver matriz <u>GDI-MAS-FM002 Matriz de Control de Registros del Proceso</u>
		<b>Indicadores</b>	Ver <u>GDI-MAS-FM010 Ficha Técnica del Indicador</u>

Proveedores	Entradas	Procesos de Nivel 1	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso: Gestión de Planeamiento y Presupuesto.</li> <li>- Prestadores de servicios no EP</li> <li>- EP</li> <li>- Inversionistas.</li> <li>- Directores, Gerentes Generales y Gerentes de Línea de las EP de Accionariado Municipal (EPM).</li> <li>- Proceso: Gestión de Solución de Reclamos.</li> <li>- Proceso: Atención de orientación al usuario.</li> <li>- Denunciantes.</li> <li>- Proceso: Atención de denuncias y actuaciones irregulares.</li> <li>- Proceso: Gestión de Regulación Económica.</li> <li>- Proceso: Gestión Sancionadora.</li> <li>- Prestadores de Servicios.</li> <li>- ADERASA</li> <li>- Medios de comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- POI/ Plan Anual de Fiscalización / Programación de Supervisión y Monitoreo.</li> <li>- Información acerca de la conformación de la organización y aspectos relacionados a la tarifa o cuota familiar.</li> <li>- Información de la prestación de los servicios de saneamiento.</li> <li>- Información de la administración y ejecución de los recursos de las reservas y fondos que establezca la SUNASS.</li> <li>- Información de los directores y gerentes de EPM.</li> <li>- Información de gobernabilidad y gobernanza de las EP.</li> <li>- Información de obligaciones contenidas en contratos de concesión o explotación, según el caso.</li> <li>- Información de otras obligaciones que se deriven del marco legal vigente de competencia de la SUNASS.</li> <li>- Información sustentatoria del cumplimiento de las Medidas Correctivas.</li> <li>- Información relevante de la función resolutoria.</li> <li>- Información de atención de problemas de alcance general.</li> <li>- Denuncias contra EP, directores y gerentes.</li> <li>- Información de la regulación económica de las EP.</li> <li>- Medicas correctivas emitidas por la DS.</li> <li>- Información registrada en el SICAP.</li> <li>- Información obtenida a través del formato "Carga inicial".</li> <li>- Encuestas.</li> <li>- Ficha de levantamiento de información básica de prestadores.</li> <li>- Medios periodísticos (prensa escrita, radio y televisión) y redes sociales (Facebook, Instagram, entre otros)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoreo de la prestación y gestión de los servicios a prestadores no EP</li> <li>2. Fiscalización de la prestación y gestión de los servicios</li> <li>3. Imposición y evaluación del cumplimiento de las Medidas Correctivas</li> <li>4. Monitoreo de los indicadores de gestión de los prestadores de servicios de saneamiento.</li> <li>5. Atención de denuncias y actuaciones irregulares</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de monitoreo (con carácter de recomendación y orientación a los Prestadores de Servicios EP y no EP), inversionistas, directores y gerentes de las EPM<sup>1</sup>.</li> <li>- Informes de supervisión.</li> <li>- Línea Base</li> <li>- Resolución de imposición de Medidas Correctivas.</li> <li>- Informes de verificación de implementación de medidas correctivas.</li> <li>- Reportes de indicadores de las EP.</li> <li>- Informe de benchmarking de las EP.</li> <li>- Informes de benchmarking de ADERASA<sup>2</sup>.</li> <li>- Informe de benchmarking de las organizaciones comunales.</li> <li>- Informe de atención de denuncia.</li> <li>- Reporte de actuación irregular<sup>3</sup>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestadores de servicio de saneamiento.</li> <li>- Inversionistas</li> <li>- Directores, Gerentes Generales y Gerentes de Línea de las EP de Accionariado Municipal (EPM).</li> <li>- Proceso Conducir la fase instructora del PAS.</li> <li>- Proceso: Elaboración, aprobación y seguimiento a la implementación de los estudios tarifarios.</li> <li>- ADERASA</li> <li>- MVCS.</li> <li>- Otros organismos interesados.</li> </ul>

**Notas**

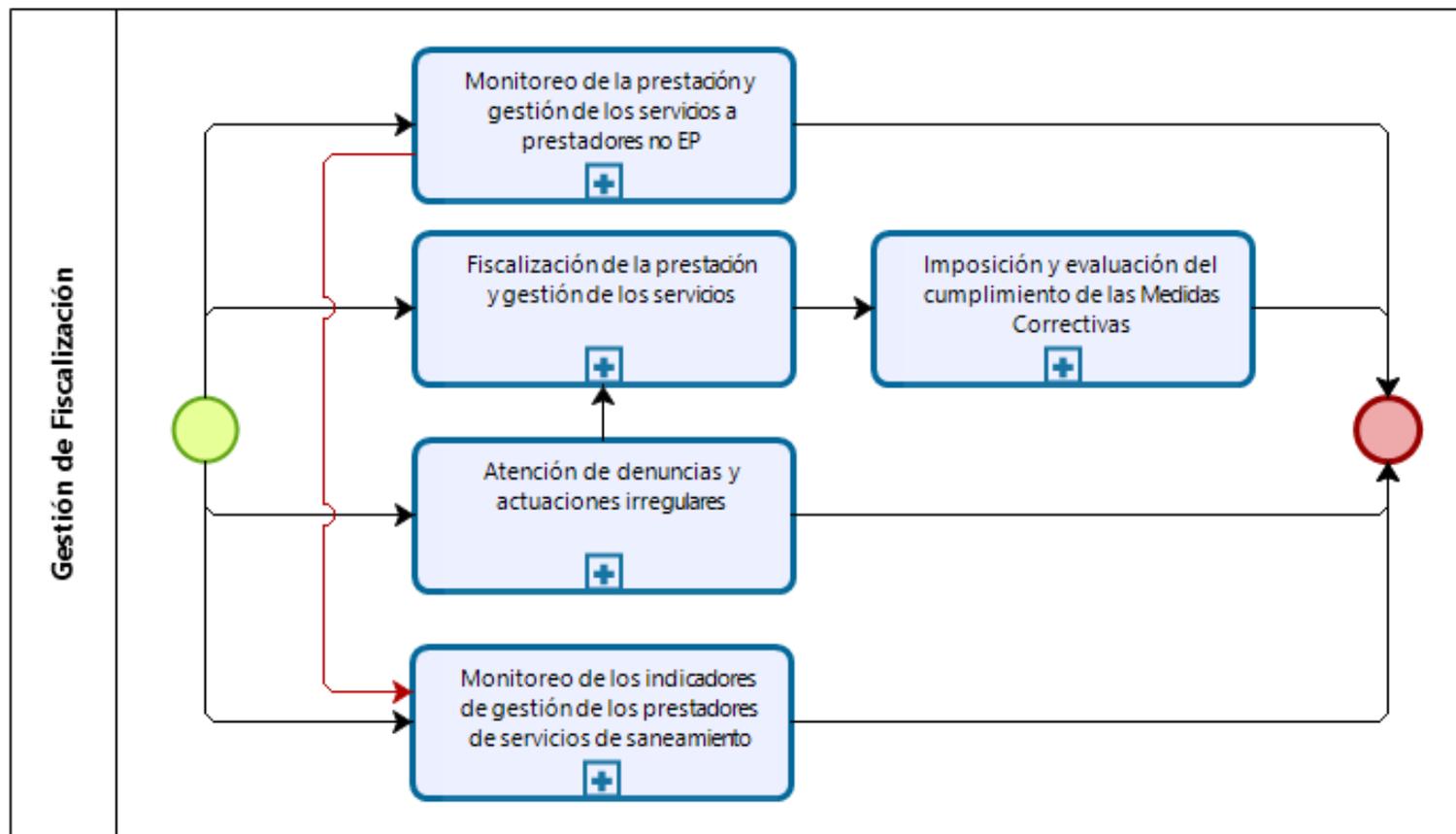
<sup>1</sup>: Informe de monitoreo corresponde al resultado de las acciones establecidas por la Sunass efectuadas a las empresas prestadoras (EP), inversionistas, directores y gerentes de las empresas prestadoras de accionariado municipal (EPM); así como, a los prestadores rurales y de pequeñas ciudades fuera del ámbito de las EP, según los reglamentos, lineamientos y formatos aplicables a cada caso.

<sup>2</sup>: Asociación de Entes Reguladores de Agua Potable y Saneamiento de las Américas.

<sup>3</sup>: Enmarcadas en las competencias de fiscalización de Sunass.

Recursos Humanos	Instalaciones	Sistemas Informáticos	Equipos y Unidades de Transporte	Ambiente para la Operación del Proceso
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 34 Especialistas</li> <li>- 1 Gerente Adjunto</li> <li>- 1 Gerente</li> <li>- 24 Responsables - ODS.</li> <li>- 54 Especialistas - ODS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Piso 4 y 5 de la Sede Central (DF)</li> <li>- 24 ODS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SISTRAM</li> <li>- SICAP</li> <li>- SIEPS</li> <li>- Sistema de Registro de EP</li> <li>- Sistema de Monitoreo Rural</li> <li>- Zoom</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadoras personales</li> <li>- Laptops</li> <li>- Impresoras Multifuncionales</li> <li>- Escáner</li> <li>- Proyector multimedia</li> <li>- Vehículos</li> <li>- Equipos de control y medición:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de prueba de jarras,</li> <li>• Turbidímetro,</li> <li>• Colorímetro,</li> <li>• Datalogger,</li> <li>• Manómetros,</li> <li>• GPS,</li> <li>• Multiparámetros (Agua Potable y Agua residual) y</li> <li>• Caudalímetro.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Ver Caracterización de cada Proceso de Nivel 1.</p>

**Diagrama del Proceso**



**Elaborado por:**

María Cristina Ballón Jomeque  
Coordinadora de Calidad de la Dirección de Fiscalización

**Revisado por:**

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

**Aprobado por:**

Gustavo Pablo Olivas Aranda  
Gerente(e) de la Dirección de Fiscalización