Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela Profesional de Economía

Contribución a la eficiencia y desempeño de la gestión pública: Caso de la Dirección de Fiscalización de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Economista

AUTOR

Lucía Fernanda CASTRO HUAYLINOS

ASESOR

Mg. Vicente Daniel CORZO VALDIGLESIAS

Lima, Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Castro, L. (2024). *Contribución a la eficiencia y desempeño de la gestión pública: Caso de la Dirección de Fiscalización de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS*. [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Economía]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Lucía Fernanda Castro Huaylinos
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73940841
URL de ORCID	----------
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Vicente Daniel Corzo Valdiglesias
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09747349
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-5326-8666
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Marvin Brayan Padilla Trujillo
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	45495380
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Alfonso Leonel Ayala Loro
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09859093
Datos de investigación	
Línea de investigación	D.1.13.3. Economía de la información

Grupo de investigación	Microeconomía
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Universidad Nacional Mayor de San Marcos Edificio: Facultad de Ciencias Económicas País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Lima Calle: Germán Amezaga N°375 Latitud: -12.05777 Longitud: -77.08051
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2024
URL de disciplinas OCDE	Administración Pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú. Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA.

Reunidos en EL Salón de Grados de la Facultad de Ciencias Económicas el día sábado 09 de noviembre de 2024 a las 8:30 am, ante el Jurado presidido por el catedrático **Mg. MARVIN BRAYAN PADILLA TRUJILLO** e integrado por los catedráticos **Mg. ALFONSO LEONEL AYALA LORO y Mg. VICENTE DANIEL CORZO VALDIGLESIAS**

Se presenta la Bachiller **LUCÍA FERNANDA CASTRO HUAYLINOS** para realizar la defensa de su Trabajo de Suficiencia Profesional " **CONTRIBUCIÓN A LA EFICIENCIA Y DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN PÚBLICA:CASO DE LA DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO-SUNASS "** presentada para la obtención del Título Profesional de Economista.

De acuerdo a las normas vigentes la Bachiller después de finalizada la exposición absolvió las preguntas planteadas por los miembros del jurado. Concluida esta fase se suspendió el acto público, a fin de que los señores catedráticos en votación secreta procedieran a la calificación correspondiente

Acto seguido el presidente del Jurado informó que la graduando había sido APROBADO por UNANIMIDAD con el calificativo de

15 (QUINCE)
(Números y letras)

Para dar fe del acto, suscriben la presente acta el Presidente y los Miembros del Jurado a los 09 días del mes de Noviembre de 2024.

Mg. MARVIN BRAYAN PADILLA TRUJILLO
Presidente

Mg. ALFONSO LEONEL AYALA LORO
Miembro

Mg. VICENTE DANIEL CORZO VALDIGLESIAS
Asesor

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Vicente Daniel Corzo Valdiglesias. en mi condición de asesor acreditado con la Resolución Decanal N° 000953-2024-D-FCE/UNMSM del trabajo de investigación, cuyo título es Contribución a la eficiencia y desempeño de la gestión pública: caso de la Dirección de fiscalización de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS
presentado por el (la) estudiante Lucía fernanda Castro Huaylinos

para optar el Título Profesional de Economista

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 11% de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Título Profesional correspondiente.

Lima, 02 de noviembre de 2024

Firma del Asesor: _____

Nombres y Apellidos del asesor: Vicente Daniel Corzo Valdiglesias

DNI: 09747349

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN 3
CAPÍTULO 1 5
INTRODUCCIÓN 5
CAPÍTULO 2 7
2.1 DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD 7
2.2 DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN 11
2.2 EXPERIENCIA LABORAL, ÁREA Y FUNCIONES DESARROLLADAS 12
CAPÍTULO 3 15
3.1 EQUIPO DE PRESUPUESTO Y PLANEAMIENTO 15
3.2 PROBLEMAS IMPORTANTES PRESENTADOS 16
3.3 PARTICIPACIÓN EN LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA 21
3.4 RESULTADOS 32
3.5 BASE TEÓRICA 43
CONCLUSIONES 49
RECOMENDACIONES 50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 51
ANEXOS 54
Anexo 1. Solicitud de viáticos 54
Anexo 2. Planilla de viáticos 55
Anexo 3. Informe de supervisión del Plan Anual de Fiscalización al primer semestre 2024 metas físicas 56
Anexo 4. Informe de evaluación general de las actividades de la ODS Ica al primer semestre 2024 73
Anexo 5. Informe de rendimiento de informes relativos a fiscalización emitidos por las ODS al primer semestre 2024 87

RESUMEN

El presente documento resalta la importancia de incrementar la eficiencia y desempeño en la gestión pública, por medio de la mejora de los procesos establecidos, la actualización de la información y la propuesta de indicadores de gestión para el seguimiento y monitoreo.

Esto ha permitido, para el caso de la Dirección de Fiscalización, una mejora significativa en la gestión de sus funciones, sobre todo garantizar la prestación de los servicios de saneamiento a nivel nacional.

En ese sentido, el presente trabajo revisa y aborda la función principal de la Dirección de Fiscalización, la cual es según el Decreto Supremo 145-2019-PCM (2019) supervisar el cumplimiento del **Plan Anual de Fiscalización** a nivel nacional, así como su propuesta y elaboración (Artículo 45). Para realizar esta función y actividades se requiere la correcta evaluación de las 24 oficinas desconcentradas a nivel nacional, así como de los especialistas, y cuyos resultados obtenidos se presentan para una mejor toma decisiones de la Alta Dirección.

Durante el desarrollo de mi experiencia laboral como asistente en presupuesto, he identificado 3 problemas u obstáculos relevantes que no permitían un eficiente servicio y desarrollo de las actividades de la Dirección de Fiscalización, los cuales son: 1) Una deficiente organización y proceso para atención de viáticos directamente vinculadas al cumplimiento de metas; 2) Límites de información para la toma de decisiones de la Alta Dirección; y 3) Falta de un indicador para evaluar el rendimiento de los especialistas para dar cumplimiento al Plan Anual de Fiscalización.

Por lo tanto, para el desarrollo eficiente de las acciones de fiscalización, evaluación y monitoreo de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento, tanto en el ámbito urbano como rural, se propone mejoras como la implementación de un formato estándar para el proceso de viáticos, mantener actualizada los formatos de acciones de fiscalización que son insumos para atención de requerimientos de información, así como para generación de estadísticas de la Dirección.

Además, se propone la implementación del indicador de evaluación de rendimiento de los especialistas encargados de emitir informes de fiscalización a nivel nacional, todo ello,

como consecuencia de las deficiencias que se presentaron en el ámbito laboral, lo cual implicó un reto y un proceso de mucho aprendizaje y crecimiento profesional, al trabajar de la mano con ingenieros, economistas, contadores y abogados.

En ese sentido, se ha contribuido en primer lugar con la implementación de un nuevo formato estándar que brinda un mayor orden, atención en los plazos establecidos y una eficiente atención en el proceso de viáticos. En segundo lugar, con respecto a los resultados obtenidos de la actualización de la base de datos, el aporte principal ha sido contribuir a la emisión de informes que corresponde a las funciones del equipo de Presupuesto y Planeamiento de la Dirección, los cuales están alineados para el efectivo cumplimiento de metas de Sunass. Por último, la propuesta del indicador de rendimiento que permite identificar, dónde se necesitan intervenciones dirigidas para mejorar la eficiencia y la efectividad en la elaboración de informes técnicos de seguimiento, los cuales son esenciales para la toma de decisiones informadas.

Palabras clave: Planeamiento estratégico, presupuesto, gestión pública, rendimiento, indicadores de eficiencia, efectividad.

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

El efectivo desempeño de la gestión de procesos en las entidades públicas es un aspecto crucial para la consecución de metas, lo cual conlleva al beneficio de la población a nivel nacional.

Es por ello que, mediante la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública a 2030 (Presidencia del Consejo de Ministros, 2022), establece dentro de sus objetivos el mejorar la gestión interna y fortalecer la innovación en las entidades públicas. Por lo cual, se debe evaluar la gestión interna de la Dirección de Fiscalización (DF), detectar los problemas y proponer mejoras.

Como asistente de presupuesto, y parte del equipo de presupuesto y planeamiento de la DF, durante los primeros meses, se me capacitó y dio a conocer todas las funciones de la Dirección, así como la función principal de mi equipo que es "elaborar y proponer el **Plan Anual de Fiscalización** (PAF) a nivel nacional y supervisar su cumplimiento"(Decreto Supremo 145-2019-PCM, 2019, Artículo 45), lo que me permitió relacionar todos los procesos internos que afectaban directamente al eficiente desarrollo del PAF. Dentro de las problemáticas encontradas, en primer lugar, se detectó la falta de un formato que recopile todos los datos necesarios para el proceso de elaboración de los viáticos, pues sin eso, las coordinaciones internas para su elaboración no eran efectivas y se dilataba el tiempo de atención. Por lo cual, se implementó a los 4 meses de mi incorporación un formato estándar, asimismo, razón por la cual se me delegó la función de gestionar todos los viáticos de la Dirección.

En segundo lugar, dentro de las actividades desarrolladas, las correspondientes al planeamiento estratégico, me permitieron detectar una deficiencia en la base de datos de las acciones de fiscalización de la Dirección, debido a una falta de orden y actualización, por lo cual desde el 2023, se fue implementando formatos para recopilar la información de las acciones de fiscalización de las Oficinas Desconcentradas de Servicio (ODS), asimismo, contribuyó en poder generar estadísticas de evaluación, indicadores y presentaciones requeridas por externos o la Alta Dirección.

En tercer lugar, las evaluaciones de cumplimiento de las acciones de fiscalización programadas se realizaban de manera global, a nivel de oficinas, por lo cual, hacía falta un indicador que pueda detectar el nivel de productividad de los especialistas en la emisión de informes debido que estas actividades están vinculadas al PAF. Así, esto se pudo lograr con la propuesta del indicador de rendimiento de los especialistas de las ODS y la DF.

Al implementar o enfrentar los problemas señalados anteriormente, en el proceso se pudo desarrollar, tanto habilidades técnicas como blandas con respecto a gestión, planeamiento estratégico y presupuesto público. Además, me permitió poner en práctica los conocimientos teóricos adquiridos en los cursos de **Estadística**, para poder comprender conceptos y teoría estadística que permita proponer estadísticas/indicadores, generar

criterios y realizar un tratamiento adecuado de la base de datos disponible para una efectiva toma de decisiones.

Asimismo, el curso de **Planeamiento estratégico** permitió comprender conceptos, formular la problemática, plantear objetivos y acciones estratégicas, lo cual he aplicado en mi área de trabajo en la Sunass, para poder cumplir con las metas a largo y mediano plazo, los cuales están vinculados con el PAF.

También, el curso de Microeconomía II (fallas de mercado-**información asimétrica)** el cual me permitió comprender la relación entre **agente-principal**, en la cual las acciones del agente afectan directamente al objetivo del principal, para nuestro caso, los agentes serian todos los especialistas y directivos a nivel nacional, y el principal la Sunass, por lo cual, si las acciones desarrolladas por los agentes de la entidad no van acordes con los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI), no se logrará el cumplimiento de metas establecidas.

Con respecto a la teoría de **riesgo moral**, permite comprender que el agente es el único que tiene conocimiento real de sus acciones con respecto al principal, por lo cual podrían recibir un incentivo que no esté acorde al desempeño. Para nuestro caso, el especialista es el único que sabe su nivel productivo, y al evaluar por oficina, no se puede revelar la productividad real de cada especialista, lo cual es un problema que no se podría revelar de alguna forma, sino se hubiera propuesto e implementado el indicador de rendimiento de los especialistas.

CAPÍTULO 2

2.1 DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

El Decreto Supremo Nº 145-2019-PCM (2019) señala que “la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) es un organismo público regulador especializado del Poder Ejecutivo con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera. Constituye pliego presupuestal.” (Artículo 1). Además, se encuentra “adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros” (Artículo 2).

RAZÓN SOCIAL: SUPERINTENDENCIA NACIONAL DESERVICIOS DE SANEAMIENTO

RUC: 20158219655

ACTIVIDAD ECONÓMICA A LA QUE PERTENECE:

REGULACION DE ACTIVIDAD DE ORGANISMOS (CIIU: 75126)

REF- *Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) Rev. 4*

MISIÓN:

En mérito del Decreto Legislativo 1280 (2016), que aprueba la Ley marco de los organismos reguladores de la inversión privada en los servicios públicos, tiene como misión “garantizar la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural, en condiciones de calidad, contribuyendo a la salud de la población y a la preservación del ambiente” (Artículo 7).

OBJETIVO GENERAL:

Según indica el Reglamento General de la SUNASS “tiene por objetivo general normar, regular, supervisar y fiscalizar, dentro del ámbito de su competencia, la prestación de servicios de saneamiento, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y del usuario” (Decreto Supremo 017-2001-PCM, 2001, Artículo 14).

FUNCIONES:

Según el Plan Estratégico Institucional 2023 – 2027 modificado (Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento [SUNASS], 2024), la Sunass tiene las siguientes funciones y competencias:

a) **Fiscalizadora:** es la facultad de realizar acciones de monitoreo y verificación a los prestadores del servicio de saneamiento con respecto al cumplimiento de sus obligaciones, asimismo, verificar el cumplimiento de las resoluciones o mandatos emitidos por la Sunass producto de las acciones de fiscalización.

b) **Reguladora:** determinar tarifas de los prestadores del servicio de saneamiento dentro de su ámbito de competencia.
c) **Normativa:** emitir los documentos técnicos o legales de carácter general y específicos que regulen los procedimientos de su cargo en el ámbito y materia de su competencia. Además, cuenta con la facultad de establecer su propia escala de sanciones, respetando los límites establecidos, y de tipificar las infracciones por incumplimiento de las obligaciones que corresponden a los prestadores del servicio de saneamiento.
d) **Sancionadora:** por el incumplimiento de las normas legales, técnicas y obligaciones contraídos de contratos de concesión se imponen las sanciones correspondientes dentro de su ámbito de competencia.
e) **Solución de controversias:** comprende la función de velar por la solución de los conflictos que puedan surgir entre los prestadores de los servicios de saneamiento.
f) **Solución de los reclamos de los usuarios:** resolver los conflictos en segunda instancia que surgen entre los usuarios y los prestadores de los servicios de saneamiento, en las materias señaladas de la normativa.

ORGANIZACIÓN DE LA SUNASS

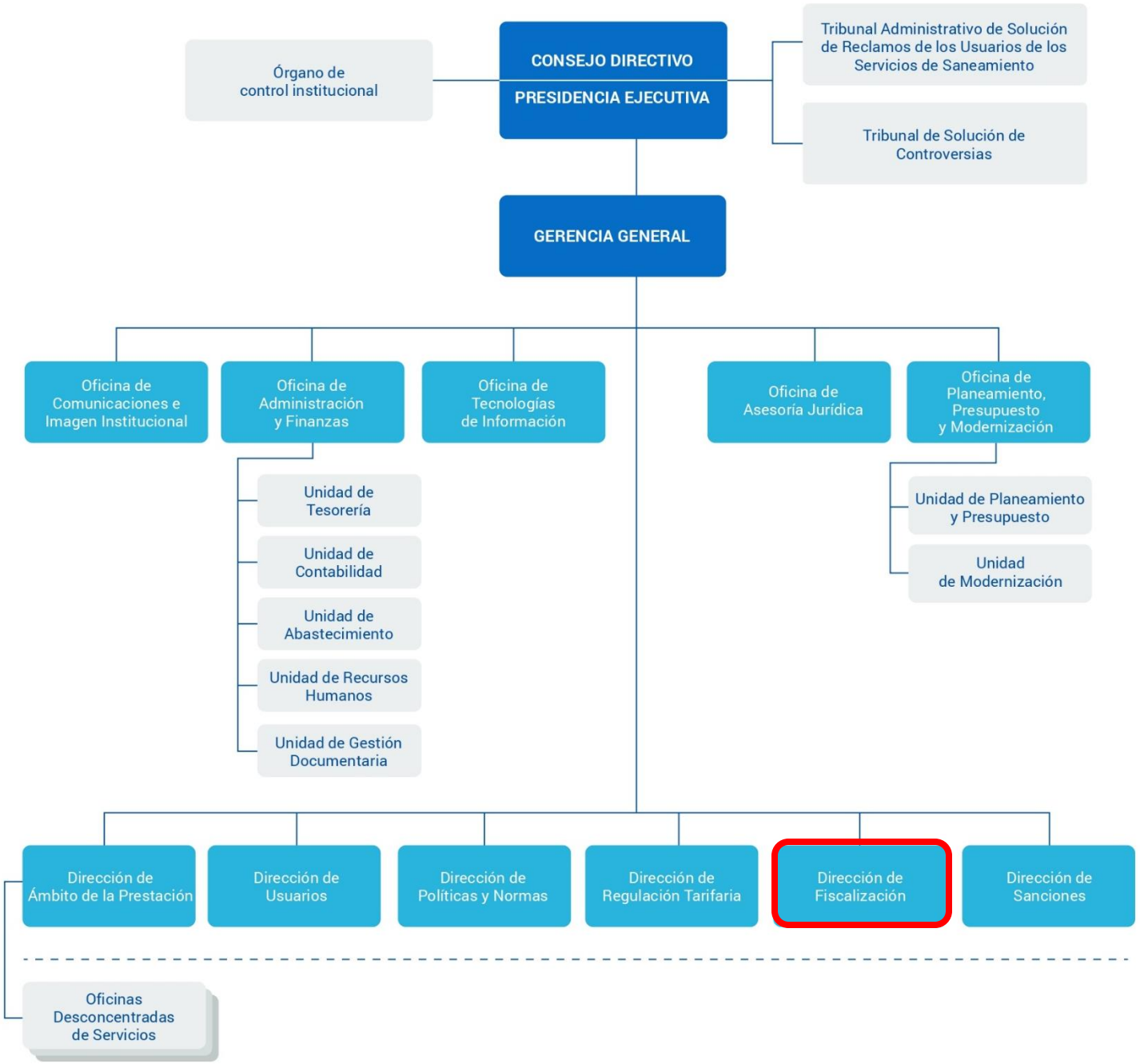
El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de una entidad, comprende un documento técnico normativo de gestión constitucional. De acuerdo con el Decreto Supremo Nº 043-2006-PCM (2006) en el Artículo 2 señala que tiene por objetivo de identificar las responsabilidades de las entidades, así como de sus unidades orgánicas, para establecer criterios de priorización y optimizar los recursos públicos.

Con Resolución de Presidencia Nº 040-2019-SUNASS-PCD se incorpora en el Reglamento de Organización y Funciones de la Sunass la estructura de la institución, que comprende entre órganos y oficinas, los cuales se detallan en la Figura 1.

Asimismo, se muestra la ubicación de las unidades orgánicas de línea donde se encuentra la Dirección de Fiscalización.

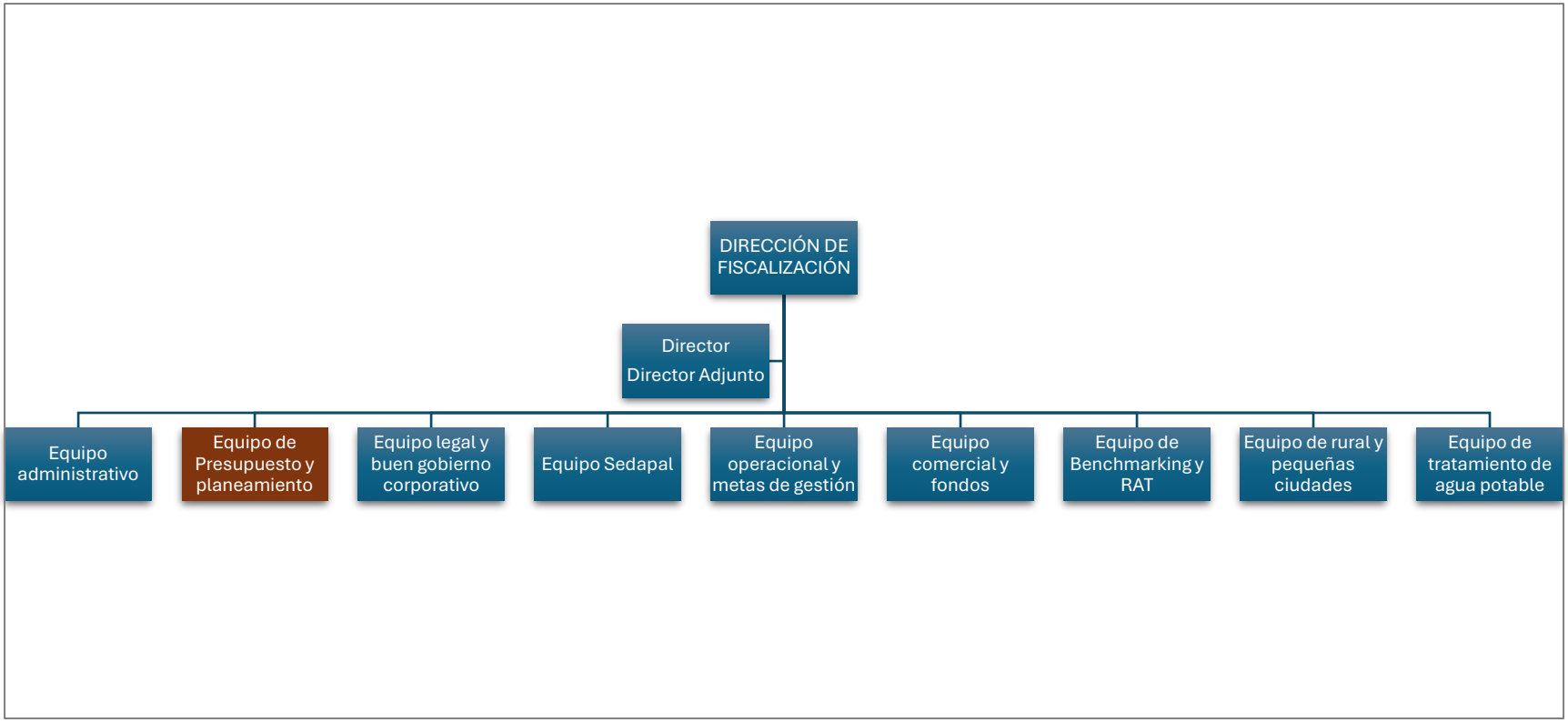
En la Figura 2, se presenta el diagrama de la organización de equipos de la Dirección de Fiscalización.

FIGURA *1: ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS Y SANEAMIENTO*



Fuente: Información institucional de la SUNASS - Adaptada, Reglamento de Organización y Funciones (ROF).

Figura 2: DIAGRAMA ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN Y SUS EQUIPOS



Elaboración: propia

2.2 DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN

Según el Reglamento Organización y Funciones (ROF) de la Sunass “la Dirección de Fiscalización es el órgano de línea responsable de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de los prestadores de los servicios de saneamiento; así como de cualquier disposición, mandato o resolución emitida por la SUNASS o de cualquier obligación que se encuentra a cargo de la entidad o actividad supervisada, en el marco de la normativa vigente” (Decreto Supremo 145-2019-PCM, 2019, Artículo 44).

Según el Artículo 45 del ROF de la entidad en cuestión:

Son funciones de la Dirección de Fiscalización:

1. Supervisar el cumplimiento del **Plan Anual de Fiscalización** a nivel nacional, así como participar en su propuesta y elaboración.
2. Fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones, normas y regulaciones de los prestadores de los servicios de saneamiento de acuerdo con la normativa interna de la SUNASS, dentro de su ámbito de competencia.
3. Realizar actividades comprendidas
4. Fiscalizar la efectiva ejecución de los contratos de asociaciones público-privadas vinculado a la infraestructura pública, así como la realización de actividades comprendidas en los sistemas de los servicios de saneamiento de acuerdo con lo establecido en el contrato.
5. Imponer medidas correctivas y cautelares, como resultado de las acciones de fiscalización.
6. Dirigir la fase del procedimiento administrativo sancionador.
7. Proponer la aplicación de medidas correctivas o inicio de un procedimiento sancionador según correspondan a la Dirección de Sanciones.
8. Desarrollar en coordinación con la Dirección de Políticas y Normas, indicadores, normativas, directivas u otros, relacionados a la fiscalización de los prestadores de los servicios de saneamiento.
9. Mantener actualizado el sistema de información de la SUNASS en coordinación con la Oficina de Tecnologías de Información, correspondiente a las acciones de fiscalización de los prestadores de los servicios de saneamiento.
10. Realizar la evaluación de la empresa prestadora de accionariado municipal con la finalidad de determinar si le corresponde el ingreso al Régimen de Apoyo Transitorio.
11. Evaluar el ingreso o salida de la empresa prestadora en el Régimen de Apoyo Transitorio.
12. Elaborar y proponer documentos en materias de su competencia, como directivas, lineamientos u otros.
13. Emitir informes de opinión técnica en materia de su competencia.
14. Otras funciones que le asigne la Alta Dirección.

2.2 EXPERIENCIA LABORAL, ÁREA Y FUNCIONES DESARROLLADAS

He laborado en la una sola área durante mi experiencia laboral en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento:

Área: Dirección de Fiscalización (DF)

Cargo: Asistente en presupuesto

Equipo: Presupuesto y planeamiento

Principales funciones:

i. Coordinar y elaborar documentos de la Dirección de Fiscalización

Gestionar los documentos administrativos para las comisiones de fiscalización a nivel nacional en coordinación con la Dirección. Este servicio brindado a 45 especialistas de la Dirección, generando las solicitudes y planillas en la plataforma del SIGA-MEF, en coordinación conjunta con las Unidades de Contabilidad; Presupuesto y Planeamiento; y, Unidad de Tesorería. Asimismo, se gestiona la compra de pasajes aéreos con la Unidad de Abastecimiento, y se realiza la solicitud del conductor para atender las comisiones.

ii. Elaborar Términos de Referencia para las comisiones e informes de conformidad de órdenes de servicio o bienes.

Elaboración de las especificaciones técnicas para solicitar el servicio de movilidad al interior del país (provincias) en coordinación conjunta con los comisionados y/o especialistas a cargo.

Apoyo en la elaboración de especificaciones técnicas para solicitar nuevos servicios y/o bienes para la Dirección, así como la revisión, visto bueno de entregables y elaboración de informe de conformidad para el pago a los proveedores y/o locadores, con el fin de ejecutar eficientemente el presupuesto y el Plan Operativo Institucional.

iii. Brindar apoyo en el monitoreo, seguimiento y actualización del cumplimiento de las acciones de fiscalización registradas en el Plan Anual de Fiscalización a la Dirección.

Realizar el seguimiento, revisión y verificación de los informes reportados por las 24 Oficinas Desconcentradas de Servicio (ODS), con el fin de evaluar el correcto registro y cumplimiento de las actividades programadas en el Plan Anual de Fiscalización, para evitar retrasos e incumplimiento ante la Sunass. Asimismo, reportar las inconsistencias para que las ODS puedan subsanar y corregir el registro de informes de corresponder.

Además, apoyar en la elaboración del Plan Anual de Fiscalización (PAF), en los informes trimestrales de la evaluación de cumplimiento del PAF de las ODS y de la DF, y en los informes semestrales de calidad de los informes emitidos por las ODS.

iv. Verificar y actualizar el reporte de informes de fiscalización y monitoreo de las Oficinas Desconcentradas de Servicio a nivel nacional.

Brindar el servicio de apoyo para el seguimiento y actualización de los reportes de las acciones de fiscalización y monitoreo a las empresas prestadoras de las ODS a nivel nacional, con el fin de poder atender de manera oportuna los requerimientos de información, elaboración de estadísticas y presentaciones para la toma de decisiones.

v. Brindar el servicio de seguimiento del cumplimiento de las metas propuestas por la Dirección.

Realizar el seguimiento y reporte oportuno de las metas de los equipos de la Dirección, con el fin de mejorar los procesos, acortar tiempos de atención y dinamizar el trabajo en equipo.

Brindar atención a las solicitudes de información de otras direcciones u oficinas de Sunass, dar respuesta a memorandos dentro de los plazos establecidos, con el objetivo de prevalecer el principio de transparencia.

vi. Brindar el servicio de seguimiento a la actividad de gestión de rendimiento de la Dirección de Fiscalización.

Realizar el seguimiento mensual de las actividades programadas en el PAF y generar alertas periódicas a los especialistas cuando esta próximo su plazo de vencimiento de emisión de informes, con el objetivo de velar por el eficiente desempeño de la Dirección y se pueda ver reflejado en los informes de evaluación de cumplimiento trimestral que se reporta a la Gerencia General y a la Dirección del Ámbito de la prestación.

FIGURA 3: RESUMEN Y VINCULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN

FUNCIONES DE LA SUNASS	FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN	ACTIVIDADES PROFESIONALES
a) Fiscalizadora: realizar acciones de monitoreo y/o verificación del cumplimiento de las obligaciones legales, técnicas, contractuales, por parte de los prestadores de los servicios de saneamiento, 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 fiscalizada. **b) Reguladora:** fijar las tarifas de la prestación de los servicios de saneamiento bajo su ámbito. c) **Normativa:** 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. **d) Sancionadora:** 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. **e**) **Solución de controversias:** resolver los conflictos y controversias entre los prestadores de los servicios de saneamiento. **f) Solución de los reclamos de los usuarios de los servicios de saneamiento:** resolver en segunda instancia administrativa los conflictos que surgen entre los usuarios frente a los prestadores de los servicios de saneamiento, en las materias señaladas en la normativa correspondiente.	**1. Elaborar y proponer el Plan Anual de Fiscalización a nivel nacional y supervisar su cumplimiento.** 2. Fiscalizar el cumplimiento de las regulaciones, normas y obligaciones que le correspondan a los prestadores de los servicios de saneamiento en el ámbito de su competencia de acuerdo con la normativa interna que emita la SUNASS. 3. Fiscalizar, dentro del ámbito de su competencia, la ejecución de los contratos de asociaciones público-privadas vinculado a la infraestructura pública y la realización de una o más actividades comprendidas en los sistemas de los servicios de saneamiento de acuerdo con lo establecido en el contrato. 4. Imponer medidas correctivas y cautelares dentro del proceso de fiscalización. 5. Conducir la fase instructora del procedimiento administrativo sancionador. 6. Proponer a la Dirección de Sanciones, de ser el caso, la aplicación de las sanciones que correspondan. 7. Desarrollar estudios u otros, relacionados a la fiscalización de los prestadores de los servicios de saneamiento, en coordinación con la Dirección de Políticas y Normas. **8. Mantener actualizado el sistema de información de la SUNASS, referido a la fiscalización de los prestadores de los servicios de saneamiento, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de Información.** 9. Evaluar a las empresas prestadoras públicas de accionariado municipal a fin de determinar si incurren en causal para el ingreso al Régimen de Apoyo Transitorio. 10. Evaluar la continuidad de la empresa prestadora en el Régimen de Apoyo Transitorio o la conclusión de éste. **11. Elaborar y proponer directivas, lineamientos u otros documentos en materias de su competencia.** **12. Emitir informes de opinión técnica en materia de su competencia.**	1. Coordinar y elaborar documentos de la Dirección de Fiscalización 2. Elaborar Términos de Referencia para las comisiones e informes de conformidad de órdenes de servicio o bienes **3. Brindar apoyo en el monitoreo, seguimiento y actualización del cumplimiento de las acciones de fiscalización registradas en el Plan Anual de Fiscalización a la Dirección** **4. Verificar y actualizar el reporte de informes de fiscalización y monitoreos de las ODS a nivel nacional** **5. Brindar el servicio de seguimiento del cumplimiento de las metas propuestas por la Dirección** **6. Brindar el servicio de seguimiento a la actividad de gestión de rendimiento de la Dirección de Fiscalización**

Fuente: Reglamento de Organización y Funciones de la SUNASS.
Elaboración: propia

CAPÍTULO 3

3.1 EQUIPO DE PRESUPUESTO Y PLANEAMIENTO

Dentro de la Dirección de Fiscalización, el equipo de presupuesto y planeamiento tiene las siguientes funciones:

- Supervisar el cumplimiento del Plan Anual de Fiscalización a nivel nacional, así como propuesta y elaboración.
- Emitir trimestralmente informes de evaluación de metas físicas del Plan Anual de Fiscalización a nivel nacional.
- Emitir semestralmente informes de evaluación de la calidad de los informes emitidos por las Oficinas Desconcentradas de Servicio.
- Elaborar trimestralmente la presentación de resultados del seguimiento del PAF para la Alta Dirección u otra presentación de un tema específico solicitado.
- Fiscalizar a las Oficinas Desconcentradas de Servicio con respecto a la normativa vigente e interna que emita la SUNASS.
- Atender requerimientos de información de internos y externos en el plazo establecido.
- Emitir informes técnicos según lo requerido.
- Atender los requerimientos de bienes y servicios de la Dirección, mediante elaboración de términos de referencia / especificaciones técnicas, así como dar conformidad de estos.
- Reportar periódicamente el avance de la ejecución presupuestal de la Dirección a la Unidad de Presupuesto y Planeamiento de la Sunass, así como presentar los plazos y fecha de ejecución proyectado.
- Gestionar todos los viáticos de la Dirección, así como trámite de compra de pasajes, requerimientos de camioneta y adicionales que requieran las comisiones de fiscalización.
- Dar atención a oficios, memorandos y demás en nombre de la Dirección.

En mi experiencia laboral como bachiller en Economía, me he desempeñado como Asistente en presupuesto de la Dirección de Fiscalización, desde el 25 de setiembre del 2023 hasta la fecha, por la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS).

Como parte del **equipo de presupuesto y planeamiento**, en las **funciones de presupuesto** me encargo de la gestión de viáticos de todas las comisiones de la Dirección, atención de requerimientos de camionetas, pasajes aéreos, elaboración de Términos de Referencia para solicitar bienes y/o servicios, atención de solicitudes de información, dar respuesta a memorandos/oficios dentro de los plazos establecidos, hacer seguimiento de la ejecución del presupuesto de Dirección con la atención eficiente de los entregables y emisión de informes de conformidad para pago a proveedores.

Como parte de las **funciones de planeamiento**, apoyé en la elaboración del Plan Anual de Fiscalización 2024, que fue aprobado con Resolución de Gerencia General Nº 0019-2024-SUNASS-GG el 2 de febrero del 2024, así como la proyección del Plan Anual de Fiscalización 2024 ajustado a las modificatorias del Plan Operativo Institucional; elaboración de informes trimestrales de evaluación de cumplimiento de la programación del Plan Anual de Fiscalización de la Sunass realizado tanto por la Dirección de Fiscalización y Oficinas Desconcentradas de Servicios en cumplimiento de la Directiva GDI-DES-DI001 (SUNASS, 2023), que establece los lineamientos para la gestión de desconcentración en la Sunass, actualizada al 21 de diciembre de 2023, y en la propuesta del indicador de rendimiento de los especialistas diferenciado por ámbito de prestación y que como producto se obtiene un informe que permite ampliar la evaluación y toma de decisiones para la Alta Dirección.

Así, mi experiencia ha girado en torno a la gestión eficiente de procesos, atención de requerimientos, elaboración de informes y estadísticas que permitan evaluar el cumplimiento de las metas programadas, con el fin de poder garantizar la eficiente prestación de los servicios saneamiento a nivel nacional.

Las labores que desempeño han contribuido gratamente en mi desarrollo personal y profesional, al poder desenvolverme con profesionales de distintas áreas como ingenieros, abogados, economistas, contadores, administrativos, y al coordinador con todos ellos, cada uno me ha aportado conocimientos para el crecimiento en el desarrollo de mis funciones.

Si bien desarrollo más labores de oficina en cuanto a tareas administrativas, de gestión, de emisión de informes, elaboración de estadísticas y demás, también he tenido la oportunidad de poder hacer labor de campo, al participar como fiscalizadora para verificar el plan de contingencia del abastecimiento del agua potable en distritos interrupción de servicio programado por Sedapal, así como corroborar si efectivamente los consumidores fueron debidamente notificados mediante sus recibos de agua. Asimismo, tuve la oportunidad de supervisar el examen para ingresar al Programa de Extensión Universitaria (PEU) de la Sunass en el 2023, como parte de la institución que brinda oportunidades a jóvenes estudiantes universitarios de poder desarrollarse en un organismo regulador, generar consciencia de la importancia del cuidado, preservación y eliminar las brechas de acceso a un servicio de saneamiento de calidad, pues el agua es un bien vital para la humanidad.

3.2 PROBLEMAS IMPORTANTES PRESENTADOS

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Durante el desarrollo de mi experiencia laboral en el cargo señalado, he identificado 3 problemas u obstáculos relevantes que no permitían un eficiente servicio y desarrollo de las actividades de la Dirección. Así, paso a describir dicha problemática.

PROBLEMA 1: DEFICIENTE ORGANIZACIÓN Y PROCESO PARA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VIÁTICOS EN FUNCIÓN DE LAS NECESIDADES DIRECTAMENTE VINCULADAS AL CUMPLIMIENTO DE METAS DE LA DIRECCIÓN

En las entidades públicas, la correcta gestión de los procesos es primordial, debido a que permiten simplificar los tiempos de atención y maximizar la productividad del servidor público, prestando eficientemente sus servicios.

Sin embargo, debido a la falta de un formato estándar para las solicitudes de viáticos en la Dirección de Fiscalización, se debe recurrir a coordinaciones personales con cada comisionado, lo que conlleva tiempo y un proceso más largo. Cabe señalar que, además, el trámite debe pasar por muchas áreas antes de que los viáticos sean girados a los comisionados.

Asimismo, un retraso en la gestión podría generar incumplimientos de metas correspondientes a las acciones de fiscalización programadas debido a que la solicitud de viáticos está directamente vinculada a las funciones de fiscalización, supervisión y cumplimiento del Plan Anual de Fiscalización (PAF) de la SUNASS que corresponde a la Dirección de Fiscalización según el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), aprobado mediante Decreto Supremo N° 145-2019-PCM (Sección primera) y Resolución de Presidencia N° 040-2019-SUNASS-PCD (Sección segunda).

Esto debido a que el PAF establece mediante sus actividades la vinculación con las actividades operativas del Plan Operativo Institucional (POI) Multianual. Por ello, propone un cronograma de desarrollo de actividades anual para cumplimiento tanto de la Dirección de Fiscalización (DF) como de las Oficinas Desconcentradas de Servicios (ODS).

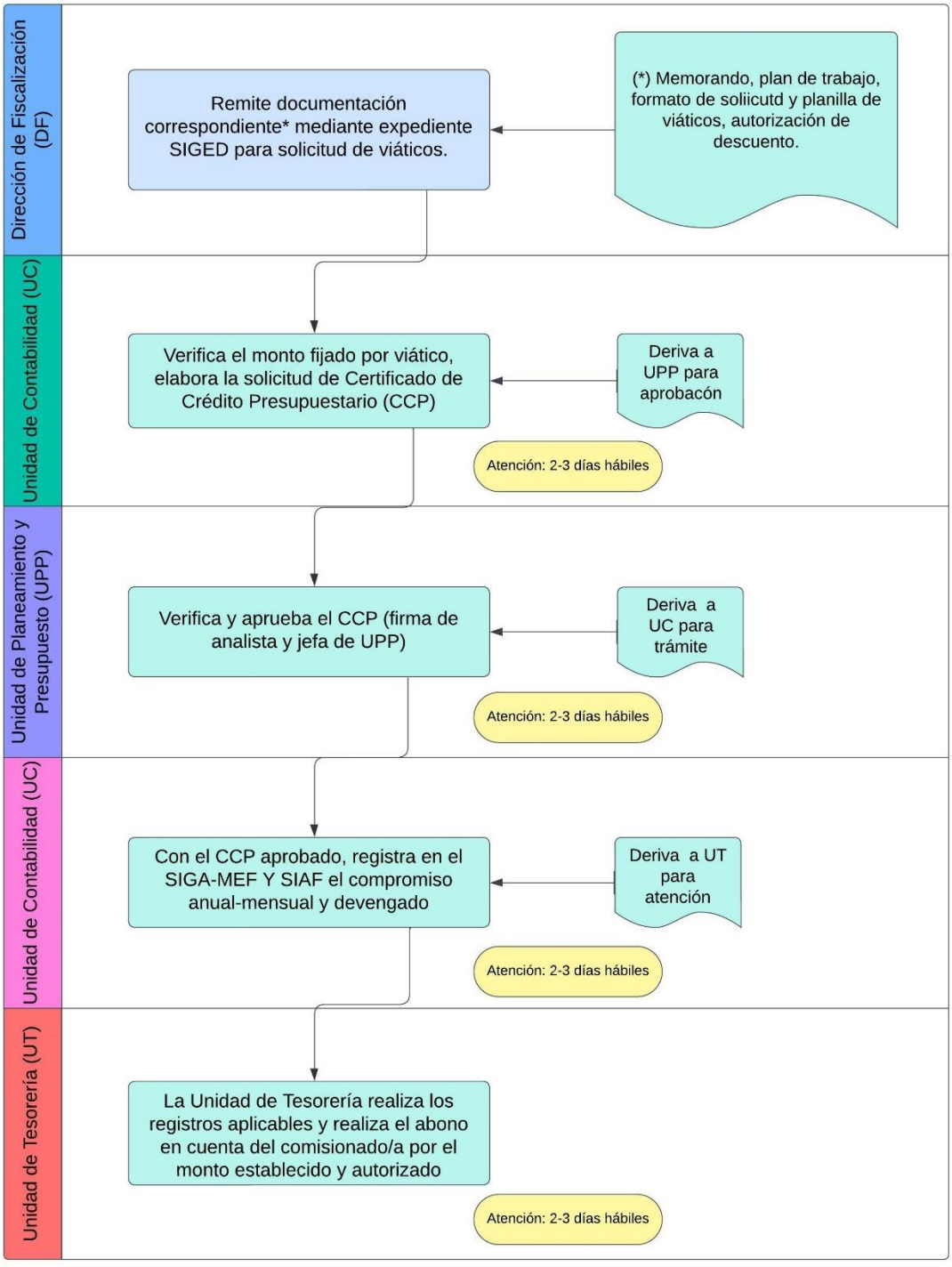
Por lo tanto, al considerar un aproximado de 20 comisiones al mes y 56 especialistas en la Dirección que realizan actividades de fiscalización, y al no contar con un proceso que agilice el trámite de viáticos, se podría incurrir en incumplimiento de las actividades programadas.

Por lo cual se procede a explicar el flujo y los días de atención aproximada en la Figura 3. Como se puede apreciar, el proceso continúa por varias áreas. Primero, sale de la DF mediante un expediente SIGED con la documentación correspondiente a la Unidad de Contabilidad para verificar el monto solicitado y generar el Certificado de Crédito Presupuestario (CCP), luego pasa a la Unidad de Planeamiento y Presupuesto para verificar y aprobar el CCP. Una vez aprobado, lo devuelven a la Unidad de Contabilidad para el registro del CCP en el SIGA-MEF y realizar el compromiso en el SIAF. Por último, lo derivan a la Unidad de Tesorería para realizar las gestiones correspondientes de abono a los comisionados.

La incorrecta coordinación u omisión de algún dato para la generación de viáticos, podría incurrir en duplicar el tiempo de atención de las solicitudes, generando retrasos imprevistos e ineficiencia en el proceso.

Según la Directiva GAF-ARF-DI002 (SUNASS, 2022) “OTORGAMIENTO DE VIÁTICOS, OTROS GASTOS DE VIAJE Y RENDICIÓN DE CUENTAS POR COMISIONES DE SERVICIOS” de fecha 10 de febrero del 2022, nos indican que las solicitudes de viáticos deben estar debidamente sustentados y realizarse preferentemente con 10 días hábiles de anticipación. Asimismo, se debe presentar los formatos de Solicitud de Viáticos y Planilla de Viáticos generados en el SIGA-MEF (Anexo Nº 1 y N.º 2), debidamente firmado (firma digital o física) por el/la comisionado/a y del jefe/a responsable de la unidad de organización que corresponda.

FIGURA 4: FLUJO DE PROCESO DE VIÁTICOS Y TIEMPO DE ATENCIÓN



Fuente: Directiva de Otorgamiento de viáticos, otros gastos de viaje y rendición de cuentas por comisiones de servicios.
Elaboración: propia.

Al no existir un formato adecuado que recopile toda la información de los comisionados para ingresarlo al SIGA-MEF, no se puede completar adecuadamente las solicitudes y planilla de viáticos.

Por tanto, se determinó que, no se recopilaba los datos de las comisiones con respecto a:

- Nombre y objetivo de la comisión.
- Fechas de ida y retorno.
- Hora de salida y retorno.
- Lugar de la comisión (localidad, distrito, provincia, departamento).
- Nombre de los comisionados.
- Si requiere camioneta (con tolva cerrada o abierta) o no.
- Si requiere pasajes terrestres.
- Si requiere pasajes aéreos (itinerario de vuelo, DNI, fecha de nacimiento, tipo de equipaje, etc.).
- Gasto adicional por envío de muestras y otro tipo de gasto que corresponda.

Esta información es necesaria para poder generar los formatos en el SIGA-MEF y gestionar los requerimientos dentro de los plazos establecidos.

PROBLEMA 2: LÍMITES DE INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES DE LA ALTA DIRECCIÓN

La información incompleta o inexacta puede conllevar a una errónea toma de decisiones, y traer las siguientes consecuencias:

- No se pueden atender requerimientos de información en el plazo establecido.
- No se puede generar indicadores o estadísticas que reflejen la realidad, se distorsiona el resultado por falta de datos históricos.
- Retraso en la emisión de informes o presentaciones según requerimiento de la Alta Dirección.
- Incumplimiento de metas de gestión de la Dirección de Fiscalización.

Para la Dirección de Fiscalización es primordial tener su base de datos única y actualizada, porque considera estadísticas de todas las oficinas a nivel nacional, permitiendo a la Alta Dirección tener una mirada global de la situación y una mejor toma de decisiones.

De acuerdo con la Directiva GDI-DES-DI001 (SUNASS, 2023) “LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE DESCONCENTRACIÓN EN LA SUNASS” de fecha 21 de diciembre de 2023, las Oficinas deben remitir a la DF, sus reportes de cumplimiento de Plan Anual de Fiscalización, con un plazo de 5 días hábiles posteriores al cierre del mes de ejecución, los cuales corresponden a los siguientes formatos:

- Reporte general de cumplimiento de actividades del Plan Anual de Fiscalización.
- Formatos de los reportes específicos:
  - Reporte específico de informes de monitoreo.
  - Reporte específico de seguimiento de fiscalizaciones.

- Reporte específico de la imposición y evaluación de las medidas correctivas (MC).
- Reporte específico de informes de atención de denuncia.
- Reporte específico de inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).

Todos estos reportes son el insumo principal para poder elaborar las estadísticas y emitir los informes programados; sin embargo, las ODS no cumplen con remitir la información a tiempo en el PAF y los otros reportes específicos, e incluso se detectan inconsistencias con lo registrado en el aplicativo CEPLAN v.01. Esto ha venido generando un mayor uso del tiempo por parte del personal para revisar toda la información registrada, verificar y coordinar el levantamiento de las observaciones.

La base de datos de las acciones de fiscalización se encontraba desactualizada para los periodos 2020 al 2023, con respecto a los campos más relevantes:

- Empresa prestadora
- Modalidad de fiscalización
- Número de expediente
- Número de informe
- Fecha del informe
- Responsable del informe

Adicionalmente, la DF debe evaluar el PAF e informar al a Gerencia General (GG) de SUNASS y poner de conocimiento a la Dirección del Ámbito de la Prestación (DAP) con la siguiente periodicidad:

- ✓ **Evaluación trimestral**: Comprende la evaluación del cumplimiento de metas físicas dentro de los 15 días hábiles posteriores al cierre del trimestre correspondiente
- ✓ **Evaluación semestral**: Comprende la evaluación de la calidad de los informes emitidos por cada ODS, con respecto al cumplimiento de plazos y disposiciones normativas, en base a una muestra aleatoria, dentro de los 60 días calendarios posteriores al semestre en evaluación.

Estas evaluaciones no podrían realizarse con una base de datos del PAF desactualizada lo que conllevaría al incumplimiento de las metas de la Dirección.

PROBLEMA 3: FALTA DE UN INDICADOR PARA EVALUAR EL RENDIMIENTOS DE LOS ESPECIALISTAS PARA DAR CUMPLIMIENTO AL PLAN ANUAL DE FISCALIZACIÓN

Para la Dirección de Fiscalización, los indicadores son instrumentos que se elaboran en base a los datos disponibles, que permite medir, comparar y tomar decisiones con la finalidad de conocer, informar y mejorar la prestación de los servicios de saneamiento.

Dentro de sus funciones evalúa trimestralmente el cumplimiento de metas a nivel nacional, el cual debe reportarlo a la Alta Dirección, lo que permite realizar un análisis comparativo a nivel de oficinas midiendo su eficacia en la emisión de informes según lo programado en el PAF.

Sin embargo, no se evalúa si realmente los especialistas son eficientes o no en la emisión de informes que corresponden a las actividades de fiscalización. Por lo cual, falta un indicador que pueda medir el desempeño o rendimiento operativo de los especialistas.

Asimismo, mediante el Decreto Legislativo Nº1240 que modifica la Ley General de Servicios de Saneamiento, en el Artículo 2 señala la finalidad de normar los servicios de saneamiento tanto en el ámbito urbano (EP) como rural (rural y pequeñas ciudades – RURAL+PC), esto quiere decir, que los especialistas ahora emiten informes no solo de la zona urbana, sino de todas las zonas a nivel nacional.

Por lo tanto, y como consecuencia de la modificatoria de la Ley Nº26338, el panorama de evaluación se amplia y requiere un indicador a nivel de actividad para poder evaluar también a los especialistas, ya que son el personal clave para el cumplimiento de metas de la Sunass.

3.3 PARTICIPACIÓN EN LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA

APORTES Y RESULTADOS (PRESENTACIÓN DE ENVIDENCIAS)

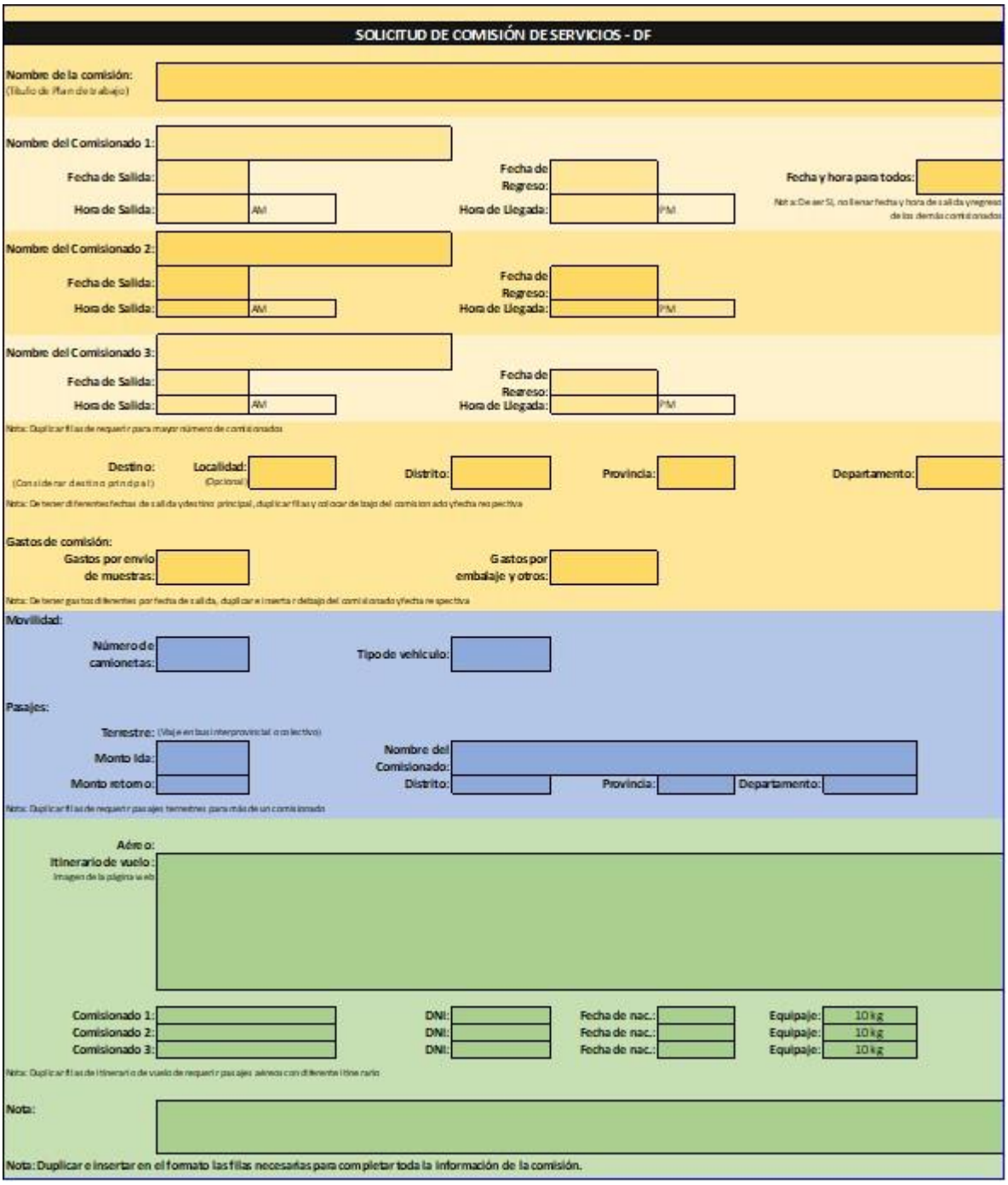
PROBLEMA 1: DEFICIENTE ORGANIZACIÓN Y PROCESO PARA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VIÁTICOS EN FUNCIÓN DE LAS NECESIDADES DIRECTAMENTE VINCULADAS AL CUMPLIMIENTO DE METAS DE LA DIRECCIÓN

SOLUCIÓN AL PROBLEMA: NUEVO PROCESO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VIÁTICOS EN FUNCIÓN DE LAS NECESIDADES DIRECTAMENTE VINCULADAS AL CUMPLIMIENTO DE METAS DE LA DIRECCIÓN

Para poder atender con eficacia el proceso de gestión de viáticos de la Dirección, se formuló y aprobó un **nuevo formato estandarizado** para las comisiones a nivel nacional, el cual contendrá todos los datos necesarios para generar los formatos de solicitud y planilla de viáticos en el SIGA-MEF, el mismo se puede apreciar en la Figura 4.

Además, este nuevo formato contendrá los datos para compra de pasajes aéreos y para los requerimientos de camioneta, de requerirse, los cuales conllevan a un proceso adicional y generación de otros documentos.

FIGURA 4: PROPUESTA DE FORMATO - SOLICITUD DE COMISIÓN DE SERVICIOS – DF

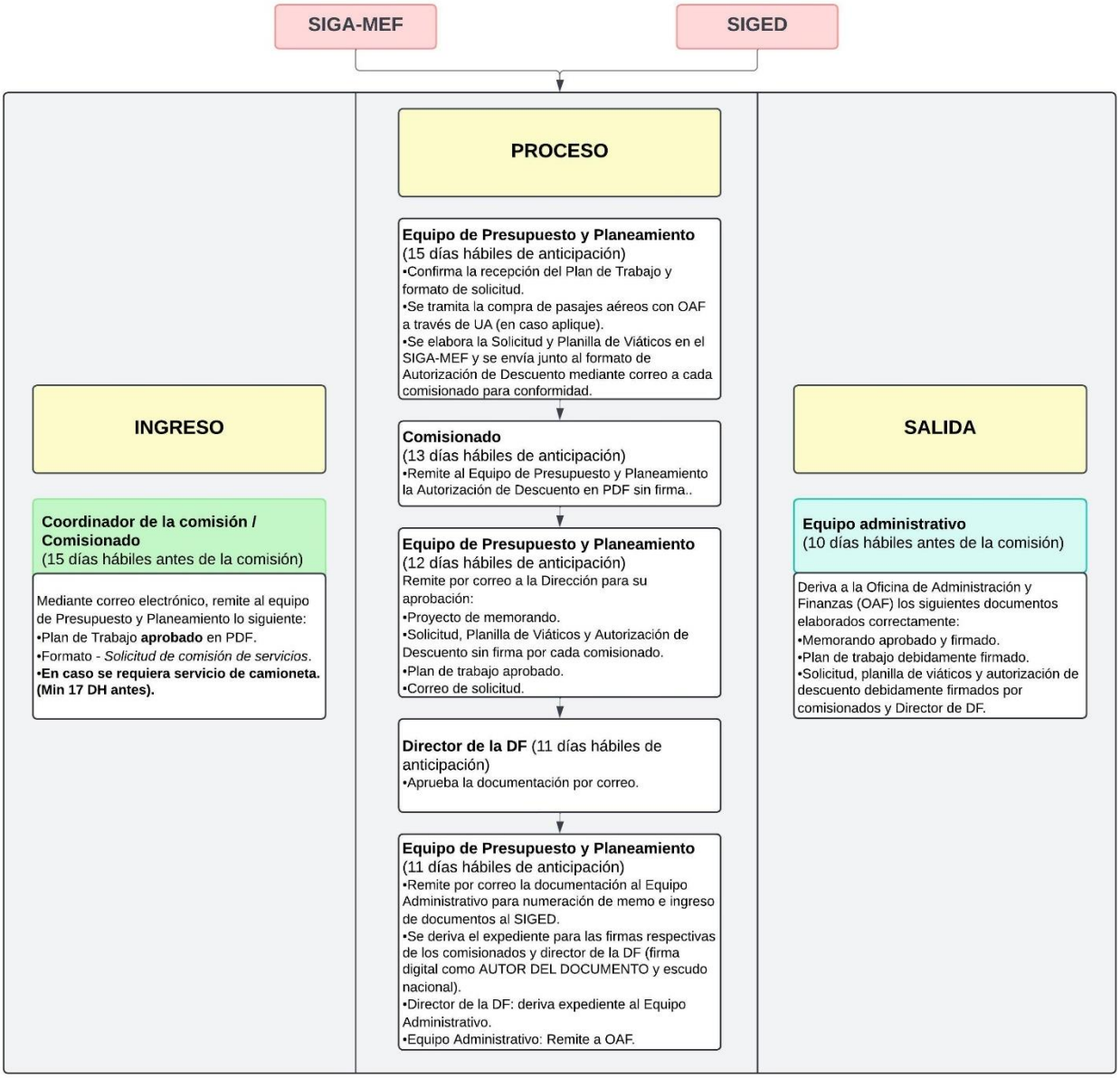


Fuente: SUNASS - DF - Equipo de Presupuesto y Planeamiento.
Elaboración: propia.

Asimismo, para facilitar el proceso de trámite de viáticos, se procedió a elaborar un **flujo de viáticos** para conocimiento de los comisionados y puedan tomar en cuenta los plazos establecidos, documentos a presentar y el procedimiento que sigue antes de salir el expediente

de la Dirección de Fiscalización, esto con el fin de que los coordinadores tomen las precauciones del caso, y evitar retrasos y/o reprogramaciones de actividades.

FIGURA 5: FLUJOGRAMA PARA SOLICITUD DE VIÁTICOS



Fuente: Elaboración propia.

PROBLEMA 2: LÍMITES DE INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES DE LA ALTA DIRECCIÓN

SOLUCIÓN AL PROBLEMA: PARTICIPAR EN LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE LA DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN

Para poder combatir la asimetría de información en la Dirección, en conjunto con el equipo de presupuesto y planeamiento, se ha establecido formatos que contienen información relevante para el relevamiento de la información y se pueda realizar el seguimiento y actualización de las acciones de fiscalización a nivel nacional, lo que permite generar indicadores estadísticos, informes y presentaciones según lo requerido.

En ese sentido, la actualización de la información de la Dirección permite que los informes contengan ahora más información y precisión en las estadísticas presentadas.

Con respecto a las mejoras para los informes y estadísticas presentadas, se presenta la siguiente tabla, donde se puede ver un comparativo del panorama anterior y como ahora se viene trabajando.

TABLA 1: CUADRO COMPARATIVO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN DE LAS BASES DE DATOS DE LA DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN

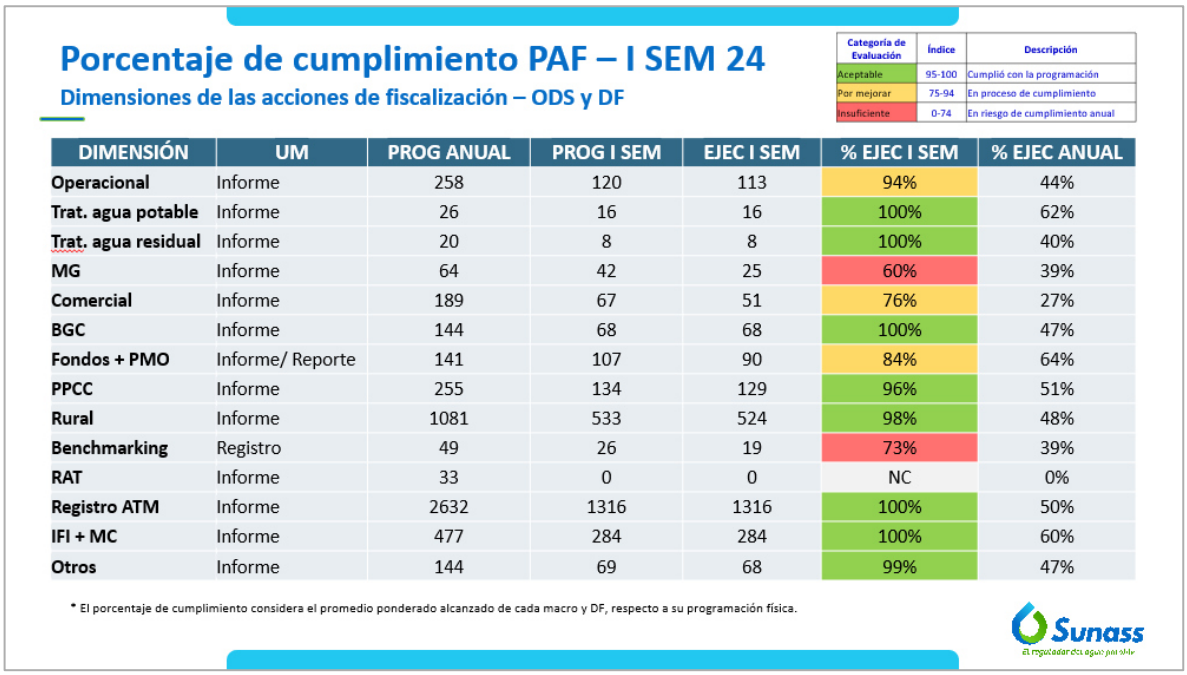
ANTES	DESPUÉS
1. Indicadores de cumplimiento sesgados, debido a que no consideraba truncamiento*.	1. Indicadores de cumplimiento más reales y eficientes.
2. Se realizaba solo la evaluación de cumplimiento a nivel general de las oficinas a nivel nacional.	2. Se realiza la evaluación de cumplimiento diferenciado por ámbito de prestación: Empresas prestadoras (EP) y ámbito rural y pequeñas ciudades (R+PC)
3. No existía un indicador capaz de poder medir la eficiencia de los especialistas para emitir informes.	3. Se propuso y aprobó la implementación del indicador de rendimiento de los especialistas, del cual se emite un informe trimestral y anual.
4. No existía mecanismo para generar alerta a los especialistas de la Dirección con informes próximos a vencer.	4. Con el formato de informes de fiscalización debidamente actualizado, se procede a implementar la emisión de alertas todos los viernes, con el fin de cumplir con los informes programados dentro del plazo establecido.
5. No se podía generar estadísticas eficientes con respectos a las acciones de fiscalización.	5. Se puede generar estadísticas, gráficos y presentaciones debido a la base de datos actualizada.

(*) Para cálculos de las estadísticas se consideran como máximo el 100% de cumplimiento, este techo se establece para no distorsionar el indicador.
Elaboración: propia.

Con respecto al punto 1 de la Tabla, y a pedido de la Alta Dirección, se elaboró la presentación de seguimiento del PAF al primer semestre 2024 y se agruparon las 17 actividades operativas en 14 dimensiones, como se presenta en las siguientes ilustraciones.

En la Ilustración 1, se puede apreciar que, al primer semestre, las dimensiones correspondientes a las actividades de fiscalización de tratamiento de agua potable, agua residual, buen gobierno corporativo, registro de ATM e informes finales de instrucción (IFI) y medidas correctivas (MC) han logrado un 100% de cumplimiento. Sin embargo, las actividades correspondientes a metas de gestión y benchmarking alcanzaron un 60% y 73% respectivamente con respecto a la ejecución programada al periodo evaluado.

ILUSTRACIÓN 1: PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PAF POR DIMENSIONES



Porcentaje de cumplimiento PAF – I SEM 24

Dimensiones de las acciones de fiscalización – ODS y DF

Categoría de Evaluación	Índice	Descripción
Aceptable	95-100	Cumplió con la programación
Por mejorar	75-94	En proceso de cumplimiento
Insuficiente	0-74	En riesgo de cumplimiento anual

DIMENSIÓN	UM	PROG ANUAL	PROG I SEM	EJEC I SEM	% EJEC I SEM	% EJEC ANUAL
Operacional	Informe	258	120	113	94%	44%
Trat. agua potable	Informe	26	16	16	100%	62%
Trat. agua residual	Informe	20	8	8	100%	40%
MG	Informe	64	42	25	60%	39%
Comercial	Informe	189	67	51	76%	27%
BGC	Informe	144	68	68	100%	47%
Fondos + PMO	Informe/ Reporte	141	107	90	84%	64%
PPCC	Informe	255	134	129	96%	51%
Rural	Informe	1081	533	524	98%	48%
Benchmarking	Registro	49	26	19	73%	39%
RAT	Informe	33	0	0	NC	0%
Registro ATM	Informe	2632	1316	1316	100%	50%
IFI + MC	Informe	477	284	284	100%	60%
Otros	Informe	144	69	68	99%	47%

* El porcentaje de cumplimiento considera el promedio ponderado alcanzado de cada macro y DF, respecto a su programación física.

Sunass

Fuente: Informes registrados en el SISTRAM al primer semestre 2024.
Elaboración propia.

Adicionalmente, se evalúa las dimensiones agrupando las oficinas a nivel nacional por macrorregiones, las cuales corresponden a:

TABLA 2: DETALLE DE LAS MACRORREGIONES EVALUADAS POR SUNASS

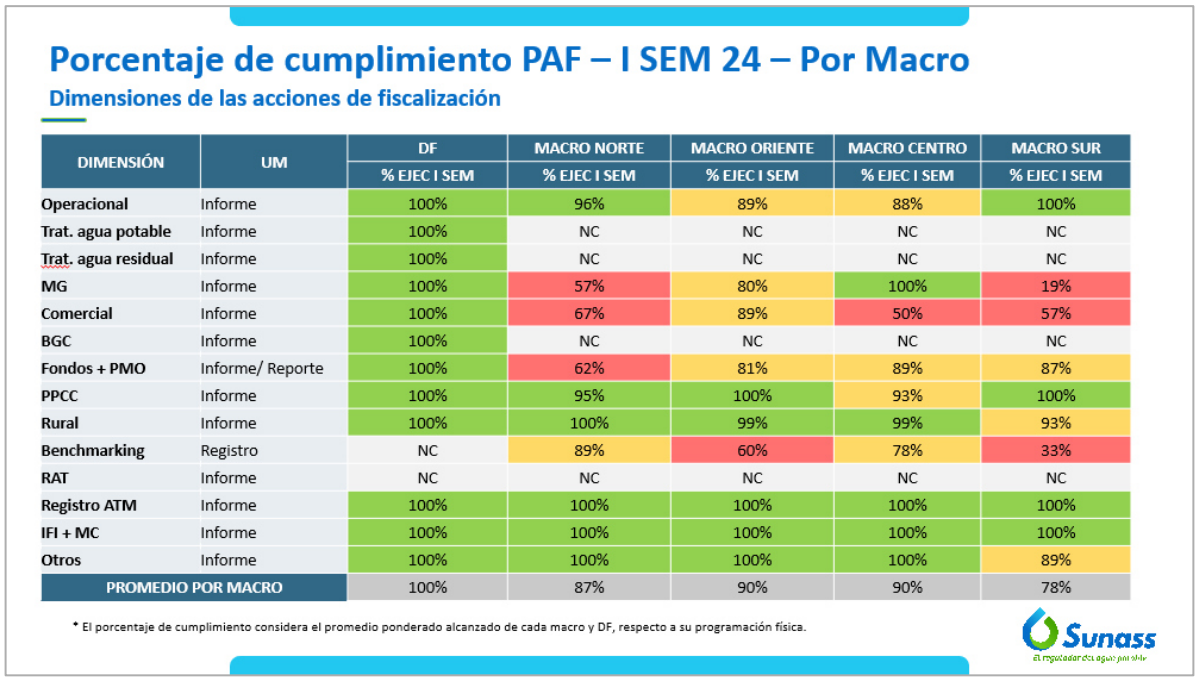
NORTE	ORIENTE	CENTRO	SUR
LAMBAYEQUE	SAN MARTIN	JUNIN	AREQUIPA
PIURA	AMAZONAS	CUSCO	PUNO
ICA	LORETO	HUARAZ	TACNA
LA LIBERTAD	MADRE DE DIOS	HUANCAVELICA	MOQUEGUA
TUMBES	UCAYALI	PASCO	
CAJAMARCA		HUANUCO	
CHIMBOTE		APURÍMAC	
		AYACUCHO	

Fuente: Sunass – Dirección del Ámbito de la Prestación.
Elaboración: propia

En la Ilustración 2, se puede apreciar que, al primer semestre 2024, las macros norte y sur presentan 3 dimensiones con porcentaje de cumplimiento por debajo del 70%, en las dimensiones correspondientes a las actividades de fiscalización de metas de gestión, aspectos comerciales, fiscalización de fondos y benchmarking. Por otro lado, si se evalúa el cumplimiento de las macros en general, la Dirección de Fiscalización presenta el mayor cumplimiento con un

100% de actividades ejecutadas al periodo evaluado, y la macro sur, tiene el menor nivel de cumplimiento con un 78%.

ILUSTRACIÓN 2: PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PAF POR DIMENSIONES Y MACRO



Porcentaje de cumplimiento PAF – I SEM 24 – Por Macro

Dimensiones de las acciones de fiscalización

DIMENSIÓN	UM	DF	MACRO NORTE	MACRO ORIENTE	MACRO CENTRO	MACRO SUR
		% EJEC I SEM	% EJEC I SEM	% EJEC I SEM	% EJEC I SEM	% EJEC I SEM
Operacional	Informe	100%	96%	89%	88%	100%
Trat. agua potable	Informe	100%	NC	NC	NC	NC
Trat. agua residual	Informe	100%	NC	NC	NC	NC
MG	Informe	100%	57%	80%	100%	19%
Comercial	Informe	100%	67%	89%	50%	57%
BGC	Informe	100%	NC	NC	NC	NC
Fondos + PMO	Informe/ Reporte	100%	62%	81%	89%	87%
PPCC	Informe	100%	95%	100%	93%	100%
Rural	Informe	100%	100%	99%	99%	93%
Benchmarking	Registro	NC	89%	60%	78%	33%
RAT	Informe	NC	NC	NC	NC	NC
Registro ATM	Informe	100%	100%	100%	100%	100%
IFI + MC	Informe	100%	100%	100%	100%	100%
Otros	Informe	100%	100%	100%	100%	89%
PROMEDIO POR MACRO		100%	87%	90%	90%	78%

* El porcentaje de cumplimiento considera el promedio ponderado alcanzado de cada macro y DF, respecto a su programación física.

Sunass

Fuente: Informes registrados en el SISTRAM al primer semestre 2024.
Elaboración: propia.

Con respecto al punto 4, se presenta un ejemplo del reporte de alertas para los especialistas.

En la Tabla 3, se puede apreciar las siguientes columnas: la que corresponde al número de expediente de una acción de fiscalización, la Empresa Prestadora (EP) intervenida, el aspecto fiscalizado, la fecha de descargo de la EP, fecha máxima para la emisión del informe, los días hábiles disponibles hasta la fecha de vencimiento y el nombre del responsable a cargo de la fiscalización.

TABLA 3: REPORTE DE INFORMES DE FISCALIZACIÓN PRÓXIMOS A VENCER

Expediente N°	EP	Aspecto (fx)	Fecha de descargo de EP	Fecha máx. para emitir el inf. de fisc. (dd/mm/aaaa)	Días hábiles hasta el vencimiento	Responsable
DF-E-2024-0001	SEDAPAL S.A.	FAC	30/05/2024	15/10/2024	2	Especialista 1
DF-E-2024-0002	SEDAPAL S.A.	OPE	19/06/2024	04/11/2024	15	Especialista 2
DF-E-2024-0003	SEDAPAL S.A.	OPE	18/06/2024	31/10/2024	14	Especialista 3
DF-E-2024-0004	EPS EMSAPA CALCA S.A.	VAR	19/06/2024	04/11/2024	15	Especialista 4

Fuente: Formato de reporte de informes de fiscalización de la Dirección de Fiscalización.
Elaboración: propia.

Este reporte generado el 11 de octubre del 2024 (Tabla 3), permite velar por el efectivo cumplimiento de las actividades de fiscalización, así como de las metas de la Sunass.

PROBLEMA 3: FALTA DE UN INDICADOR PARA EVALUAR EL RENDIMIENTOS DE LOS ESPECIALISTAS PARA DAR CUMPLIMIENTO AL PLAN ANUAL DE FISCALIZACIÓN

SOLUCIÓN AL PROBLEMA: PROPUESTA DE INDICADOR DE RENDIMIENTO

Para poder atender la falta de un indicador de rendimiento de los especialistas, y que a la vez permita evaluar, tanto el ámbito urbano (EP) como rural (rural y pequeñas ciudades – RURAL+PC), en el 2023 se propuso un indicador con los siguientes objetivos:

- Medir la capacidad de cumplimiento del especialista para emitir los informes programados.
- Realizar análisis comparativo al diferenciar entre dos ámbitos de prestación: informes de empresas prestadoras (EP) e informes de rural y pequeñas ciudades (RURAL+PC).
- Emitir informes técnicos para toma de decisiones de la Alta Dirección.

Como consecuencia del indicador mencionado, permitió la emisión de un informe de rendimiento de la DF y ODS a nivel nacional, en conjunto con el informe de evaluación de cumplimiento de metas del PAF.

El indicador de rendimiento amplió mucho más el análisis, permitiendo a la Alta Dirección, una mejor toma de decisiones con respecto al nivel operativo y de gestión.

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Indicador: Servirá para medir el nivel de eficiencia de los especialistas en fiscalización a nivel nacional

Nombre del indicador	Rendimiento de especialistas
Definición del indicador	Consiste en medir la cantidad de informes emitidos por especialista.
Justificación	El rendimiento de los especialistas representa el nivel de eficiencia para poder cumplir con la emisión de informes programados de las oficinas a nivel nacional, el cual se ve reflejado en el nivel de cumplimiento de metas en el aspecto de fiscalización en la Sunass. Por lo tanto, un mayor nivel de rendimiento de los especialistas permite un mayor nivel de cumplimiento a nivel de las metas de su oficina.
Método de cálculo	Este indicador se obtiene de dividir dos variables: $$Rend = \frac{A}{B}$$ A: Número de informes ejecutados al periodo X por cada oficina B: Número de especialistas que emitió al menos un informe en el periodo X por cada oficina.
Fuentes de información	- Base de datos del Plan Anual de Fiscalización de la Sunass para el periodo correspondiente de evaluación. - Sistema de Trámite Documentario (SISTRAM).
Unidad de medida	Número de informes promedio emitido por especialista.
Periodicidad	Anual y Trimestral

Precisiones	- El número de especialistas corresponderá a todo profesional que haya firmado un informe de fiscalización que corresponde a las metas del Plan Operativo Institucional. - El rendimiento del especialista dependerá de los informes emitidos por él a comparación del total emitido por su respectiva oficina. - Para la medición de este indicador se debe considerar solamente los informes del Plan Anual de Fiscalización.
Limitaciones	- Debido a que los resultados se obtienen del Plan Anual de Fiscalización, y se va actualizando mensualmente, para poder realizar el cálculo, se requiere tener el PAF actualizado a la fecha de evaluación. - Se pueden obtener mejores resultados para el ámbito de rural y pequeñas ciudades, debido a que, las acciones de fiscalización no son tan rigurosas con respecto a empresas prestadoras.

Elaboración: propia.

Se presenta los resultados obtenidos del cálculo del indicador para el informe “Rendimiento de informes relativos a fiscalización emitidos por las ODS al primer semestre 2024”, el cual podemos encontrar para más detalle en el Anexo 5.

En la Tabla 4, en la primera columna tenemos a todas las Oficinas Desconcentradas de Servicio (ODS) que emiten informes de fiscalización a nivel nacional, y en la segunda columna, la cantidad total de especialistas por oficina.

En las subsiguientes columnas se puede diferenciar el total de informes por ámbito: Empresas prestadoras (EP) y rural y pequeñas ciudades (R+PC).

Los informes finales de instrucción, de denuncia, de evaluación de medidas correctivas, de fiscalización y monitoreo corresponden a Empresas prestadoras, y para los prestadores del ámbito rural y pequeñas ciudades están los informes de denuncia, de fiscalización o evaluación y los de verificación.

Por último, tenemos la cantidad total de informes emitidos por cada oficina al primer semestre del 2024.

TABLA 4: NÚMERO DE ESPECIALISTAS E INFORMES EMITIDOS SEGÚN OFICINAS DESCENTRALIZADAS DE SERVICIOS(ODS) A NIVEL NACIONAL, ENERO – JUNIO 2024

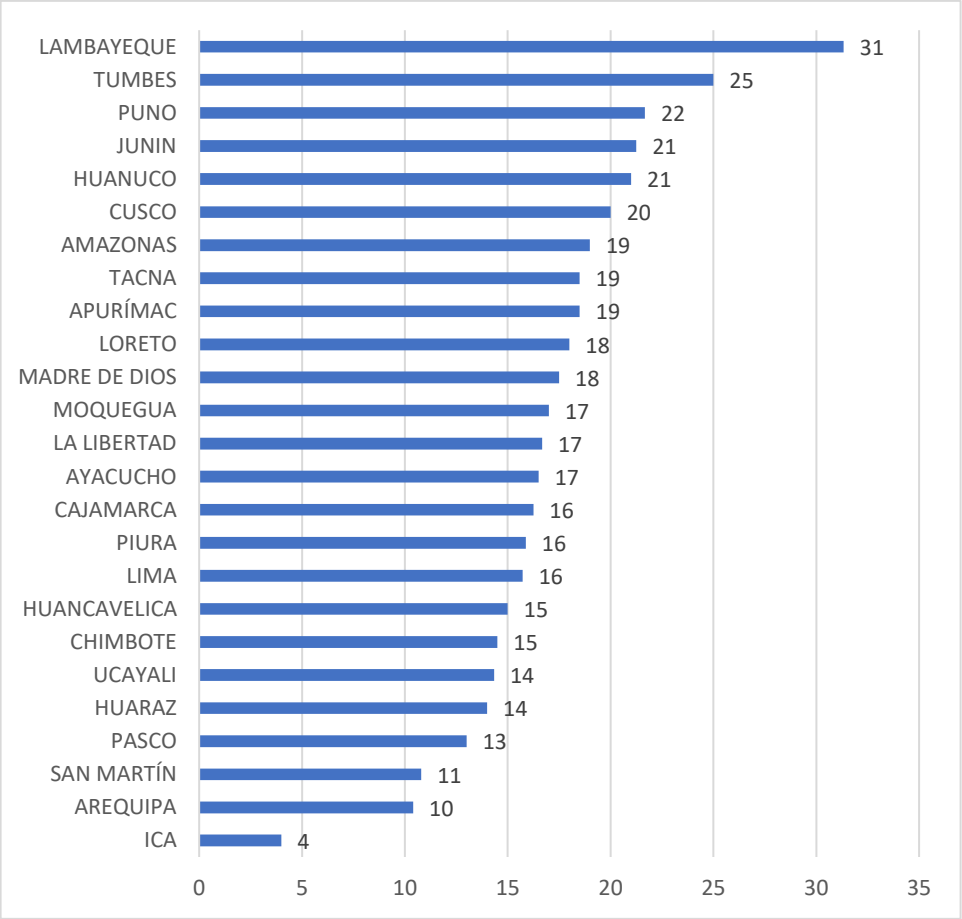
OFICINA	N° Esp. por ODS	INFORMES DE EMPRESAS PRESTADORAS						INFORMES DE PRESTADORES RURALES Y PEQUEÑAS CIUDADES				TOTAL, POR ODS
		IFI	Inf. Den	Inf. E. MC	Inf. Fisca	Inf. Mon	Subtotal EP	Inf. Den	Inf. Fisca o Eva	Inf. Verif	Subtotal R+PC	
AMAZONAS	3	0		6	10	3	19		18	20	38	57
APURÍMAC	2	1		4	11		16		9	12	21	37
AREQUIPA	5	5	1	7	8	3	24	1	20	7	28	52
AYACUCHO	2	4	3	6	4		17		7	9	16	33
CAJAMARCA	4	3	2	10	10	4	29	1	15	20	36	65
CHIMBOTE	4	6	6	4	10		26		20	12	32	58
CUSCO	3	7	1	13	15	3	39		7	14	21	60
HUANCAVELICA	3	3	2	1	5	3	14		17	14	31	45

OFICINA	N° Esp. por ODS	INFORMES DE EMPRESAS PRESTADORAS						INFORMES DE PRESTADORES RURALES Y PEQUEÑAS CIUDADES				TOTAL, POR ODS
		IFI	Inf. Den	Inf. E. MC	Inf. Fisca	Inf. Mon	Subtotal EP	Inf. Den	Inf. Fisca o Eva	Inf. Verif	Subtotal R+PC	
HUANUCO	2	1	3	2	5	1	12		14	16	30	42
HUARAZ	3	7		6	8		21		11	10	21	42
ICA	4	1		2	4		7	1	6	2	9	16
JUNIN	4	5	12	7	25	6	55		16	14	30	85
LA LIBERTAD	3	0	6	7	7	3	23		14	13	27	50
LAMBAYEQUE	3	3	18	10	16	4	51		25	18	43	94
LORETO	2	6		4	2		12		10	14	24	36
MADRE DE DIOS	2	0		2	7		9		15	11	26	35
MOQUEGUA	2	1		3	5		9		14	11	25	34
PASCO	3	6		5	6	2	19		10	10	20	39
PIURA	8	24	25	29	20		98		15	14	29	127
PUNO	3	13	7	12	11		43		12	10	22	65
SAN MARTÍN	5	1	4	8	14	4	31		7	16	23	54
TACNA	2	4	5	3	5		17		10	10	20	37
TUMBES	3	9	33	18	3	3	66		4	5	9	75
UCAYALI	3	1	2	5	9		17		13	13	26	43
Total	78	111	130	174	220	39	674	3	309	295	607	1281

Nota: IFI (Informe Final de Instrucción), Inf, Den (Informe de Denuncia), Inf. E. MC (Informe de Evaluación de Medida Correctiva), Inf. Fisca (Informe de Fiscalización), Inf. Mon (Informe de Monitoreo), Inf. Fisca o Eva (Informe de Fiscalización o Evaluación), Inf, Verif. (Informe de verificación)
Fuente: Informes registrados por las ODS en el SISTRAM al primer semestre 2024.
Elaboración: propia.

Por lo cual, al aplicar la fórmula para la estimación del indicador de rendimiento de especialista indicada en la ficha técnica (número de informes), se obtiene los resultados mostrados en el Gráfico 1. Como se puede apreciar, durante el primer semestre del 2024, se ha observado una variabilidad significativa en el rendimiento entre las diferentes ODS, lo cual refleja la diversidad de desafíos y contextos en los que operan. La ODS Lambayeque, por ejemplo, ha demostrado un rendimiento excepcional, con una media de 31 informes por especialista emitidos en el semestre, lo que sugiere una combinación de alta competencia técnica y efectividad en los procesos internos. En contraste, la ODS Ica ha mostrado un rendimiento considerablemente menor, con un promedio de 4 informes por especialista, lo que podría indicar áreas de mejora en gestión.

GRÁFICO 1: NÚMERO DE INFORMES DE LOS ESPECIALISTAS SEGÚN OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS Y DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN, ENERO-JUNIO 2024



Fuente: Informes registrados en el SISTRAM al primer semestre 2024.
Elaboración: propia.

Sin embargo, tenemos un indicador de rendimiento general, considerando que todos los especialistas emiten las mismas cantidades de informes tanto de ámbito EP como de R+PC, por lo cual, se presenta un derivado del indicar inicialmente propuesto, para poder evaluar el rendimiento de los especialistas en la emisión de informes por ámbito de prestación.

Para calcular el rendimiento de los especialistas en cada ámbito, se considera la siguiente fórmula:

Nombre	Fórmula	Variables
Rend EP = Rendimiento del especialista en informes de empresas prestadoras	$Rend\ EP = \frac{Número\ de\ informes\ ejecutados\ de\ EP}{\%\ participación\ de\ especialistas\ informes\ EP}$	Número de informes ejecutados de EP % participación de especialistas informes EP
Rend R+PC = Rendimiento del especialista en informes de rural y pequeñas ciudades	$Rend\ R+PC = \frac{Número\ de\ informes\ ejecutados\ de\ R+PC}{\%\ participación\ de\ especialistas\ informes\ R+PC}$	Número de informes ejecutados de R+PC % participación de especialistas informes R+PC

Notas:

- El indicador Rend EP y Rend R+PC se expresa en unidad de informe promedio.
- Para determinar el rendimiento por ámbito de prestación se determina el porcentaje de participación de los especialistas en los informes emitidos de EP y/o R+PC con respecto al total de informes emitidos por la oficina.

Tomando como ejemplo a la oficina de Amazonas, como se detalla en la Tabla 5, el Especialista 1, se enfoca en informes de rural y pequeñas ciudades (R+PC), Especialista 2, por otro lado, se dedica a informes de empresas prestadoras (EP). Especialista 3, elabora informes para ambos ámbitos, requerirá una evaluación más matizada que considere su contribución a cada ámbito.

TABLA 5: INFORMES EMITIDOS POR LOS ESPECIALISTAS DE ODS AMAZONAS SEGÚN ÁMBITO

Especialistas	TOTAL, Inf. EP	TOTAL, Inf. R+PC	Total, informes	% PART	% PART EP	% PART R+PC
Especialista 1	0	8	8	14%	0%	100%
Especialista 2	17	0	17	30%	100%	0%
Especialista 3	2	30	32	56%	6%	94%
TOTAL	19	38	57	100%	106%	194%

Fuente: Informes registrados por la ODS Amazonas en el SISTRAM al primer semestre 2024.
Elaboración: propia.

Adicionalmente, para determinar el rendimiento en cada ámbito de prestación, se realiza un artificio, que corresponde al porcentaje de participación de cada especialista ("%PART EP" o "%PART R+P"). Para lo cual, se divide el total de informes emitidos por cada uno de los especialistas por ámbito ("TOTAL, Inf. EP" o "TOTAL, Inf. R+PC") entre la cantidad de informes emitidos por cada especialista (Total, informes).

Realizando el cálculo para la ODS Amazonas, se obtiene los siguientes resultados (redondeado):

$$Rend\ EP = \frac{Número\ de\ informes\ ejecutados\ de\ EP}{\%\ participación\ de\ especialistas\ informes\ EP} = \frac{19}{106\%} = 18$$

$$Rend\ R+PC = \frac{Número\ de\ informes\ ejecutados\ de\ R+P}{\%\ participación\ de\ especialistas\ informes\ R+PC} = \frac{38}{194\%} = 20$$

Lo que señala que, con respecto a EP y R+PC, la ODS Amazonas cuenta con un rendimiento promedio de 18 informes por especialista en el ámbito de la Empresa Prestadora y 20, respecto al ámbito de rural y pequeñas ciudades.

3.4 RESULTADOS

Con respecto a la implementación de un formato estandarizado para la solicitud de **viáticos** previamente aprobado por el Dirección, así como el proceso de gestión, tomando en cuenta un total de 56 especialistas en la Dirección y un promedio de 20 comisiones al mes, se obtuvieron los siguientes resultados:

- El nuevo formato permite una atención óptima y dentro de los plazos establecidos.
- Se realiza la emisión de planillas y solicitudes de viáticos de manera más eficiente.
- Se elaboran los requerimientos de pasajes aéreos con la anticipación suficiente para evitar sobrecostos.
- Se elaboran los Términos de Referencia para el requerimiento de camionetas dentro del plazo establecido por la Unidad de Abastecimiento para evitar demoras en el proceso de contratación de proveedor.
- Permite el cumplimiento efectivo de las acciones de fiscalización programadas.

Por lo cual, mediante la Tabla 6, se puede apreciar cómo eran las solicitudes antes de la implementación del nuevo proceso de viáticos. Como se puede apreciar, antes solo se remitía un correo de solicitud simple.

En el caso del requerimiento con camioneta, no especifican lo siguiente:

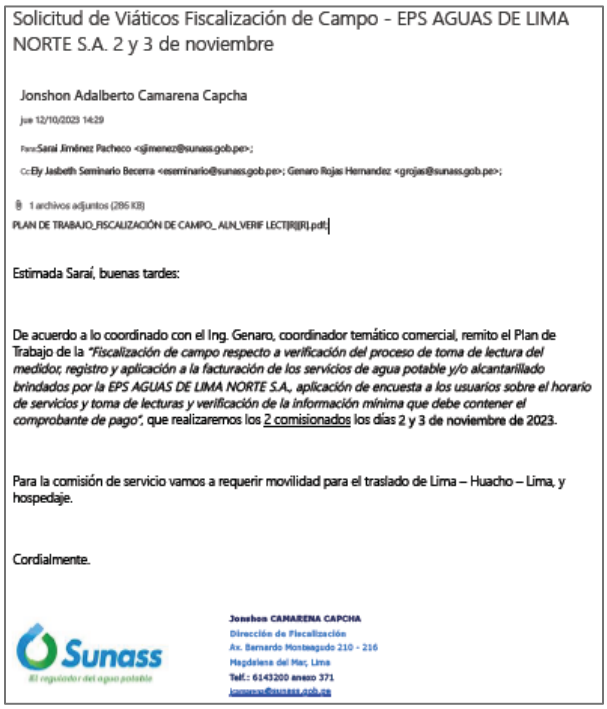
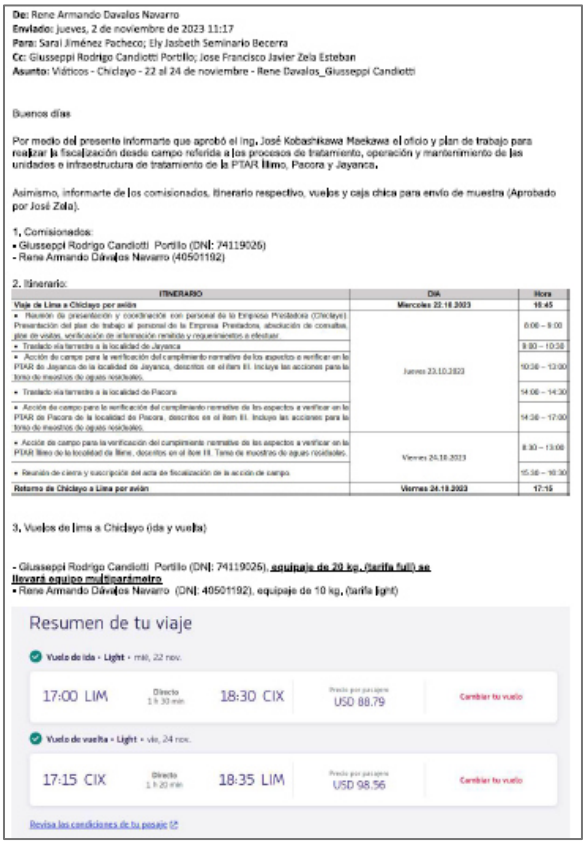
- Si requieren camioneta con tolva abierta o cerrada.
- Las horas de salida o retorno de la comisión.
- Si requieren gastos extra para toma de muestras u otros.

En el caso del requerimiento con pasajes aéreos, no especifican lo siguiente:

- Si requieren camioneta con tolva abierta o cerrada.
- De requerir camioneta, no indican itinerario por día de comisión para la elaboración del TDR de camioneta.
- Si requieren gastos extra para toma de muestras u otros.

Asimismo, la información remitida por correo se ve desordenada e incluso se podría omitir ciertos detalles.

TABLA 6: SOLICITUDES DE VIÁTICOS ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO FORMATO

CON CAMIONETA	CON PASAJES AÉREOS
	

Solicitud de Viáticos Fiscalización de Campo - EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A. 2 y 3 de noviembre

Jonshon Adalberto Camarena Capcha

Jue 12/10/2023 14:29

Para: Sarai Jiménez Pacheco <sjimenez@sunass.gob.pe>;

Cc: Ely Jasbeth Seminario Becerra <eseminario@sunass.gob.pe>; Genaro Rojas Hernandez <grojas@sunass.gob.pe>;

1 archivos adjuntos (286 KB)

PLAN DE TRABAJO_FISCALIZACIÓN DE CAMPO_ ALN_VERIF LECT[R][R].pdf;

Estimada Saraí, buenas tardes:

De acuerdo a lo coordinado con el Ing. Genaro, coordinador temático comercial, remito el Plan de Trabajo de la *"Fiscalización de campo respecto a verificación del proceso de toma de lectura del medidor, registro y aplicación a la facturación de los servicios de agua potable y/o alcantarillado brindados por la EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A., aplicación de encuesta a los usuarios sobre el horario de servicios y toma de lecturas y verificación de la información mínima que debe contener el comprobante de pago"*, que realizaremos los 2 comisionados los días 2 y 3 de noviembre de 2023.

Para la comisión de servicio vamos a requerir movilidad para el traslado de Lima – Huacho – Lima, y hospedaje.

Cordialmente.

Sunass
El regulador del agua potable

Jonshon CAMARENA CAPCHA
Dirección de Fiscalización
Av. Bernardo Monteagudo 210 - 216
Magdalena del Mar, Lima
Telf.: 6143200 anexo 371

De: Rene Armando Davalos Navarro
Enviado: jueves, 2 de noviembre de 2023 11:17
Para: Sarai Jiménez Pacheco; Ely Jasbeth Seminario Becerra
Cc: Giusseppi Rodrigo Candiotti Portillo; Jose Francisco Javier Zela Esteban
Asunto: Viáticos - Chiclayo - 22 al 24 de noviembre - Rene Davalos_Giusseppi Candiotti

Buenos días

Por medio del presente informarte que aprobó el Ing. José Kobashikawa Maekawa el oficio y plan de trabajo para realizar la fiscalización desde campo referida a los procesos de tratamiento, operación y mantenimiento de las unidades e infraestructura de tratamiento de la PTAR Ilimo, Pacora y Jayanca.

Asimismo, informarte de los comisionados, itinerario respectivo, vuelos y caja chica para envío de muestra (Aprobado por José Zela).

1. Comisionados:
- Giusseppi Rodrigo Candiotti Portillo (DNI: 74119026)
- Rene Armando Dávalos Navarro (40501192)

2. Itinerario:

ITINERARIO	DIA	Hora
Viaje de Lima a Chiclayo por avión	Miercoles 22.10.2023	10:45
• Reunión de presentación y coordinación con personal de la Empresa Prestadora (Chiclayo). Presentación del plan de trabajo al personal de la Empresa Prestadora, absolución de consultas, pase de visitas, verificación de información revisada y requerimientos a efectuar.	Jueves 23.10.2023	8:00 – 9:00
• Traslado vía terrestre a la localidad de Jayanca		9:00 – 10:30
• Acción de campo para la verificación del cumplimiento normativo de los aspectos a verificar en la PTAR de Jayanca de la localidad de Jayanca, descritos en el ítem III. Incluye las acciones para la toma de muestras de aguas residuales.		10:30 – 12:00
• Traslado vía terrestre a la localidad de Pacora		14:00 – 14:30
• Acción de campo para la verificación del cumplimiento normativo de los aspectos a verificar en la PTAR de Pacora de la localidad de Pacora, descritos en el ítem III. Incluye las acciones para la toma de muestras de aguas residuales.		14:30 – 17:00
• Acción de campo para la verificación del cumplimiento normativo de los aspectos a verificar en la PTAR Ilimo de la localidad de Ilimo, descritos en el ítem III. Toma de muestras de aguas residuales.	Viernes 24.10.2023	8:30 – 13:00
• Reunión de cierre y suscripción del acta de fiscalización de la acción de campo		15:30 – 16:30
Retorno de Chiclayo a Lima por avión	Viernes 24.10.2023	17:15

3. Vuelos de lima a Chiclayo (ida y vuelta)

- Giusseppi Rodrigo Candiotti Portillo (DNI: 74119026), equipaje de 20 kg, (tarifa full) se llevará equipo multiparámetro
- Rene Armando Dávalos Navarro (DNI: 40501192), equipaje de 10 kg, (tarifa light)

Resumen de tu viaje

Vuelo de ida • Light • mié, 22 nov.
17:00 LIM — Directo 1 h 30 min — 18:30 CIX — Precio por pasajero USD 88.79 — Cambiar tu vuelo

Vuelo de vuelta • Light • vie, 24 nov.
17:15 CIX — Directo 1 h 20 min — 18:35 LIM — Precio por pasajero USD 98.56 — Cambiar tu vuelo

Revisa las condiciones de tu pasaje

Elaboración: propia.

Por lo tanto, luego de la implementación del formato, en la Tabla 7, se presentan dos ejemplos del nuevo proceso. Como se puede apreciar, en un correo adjuntan un formato en Excel y el plan de trabajo, que contienen todos los datos necesarios para poder generar las solicitudes y planillas de viáticos en el SIGA-MEF.

En el caso del requerimiento con camioneta, se presentan las siguientes mejoras:

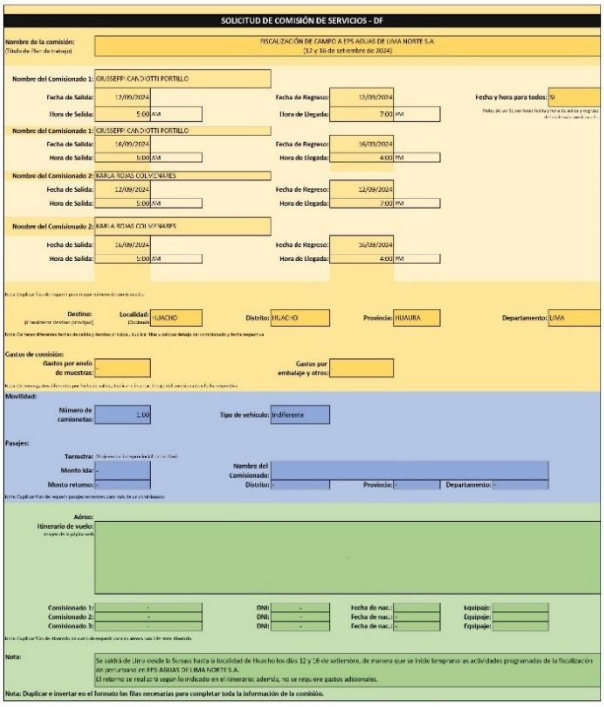
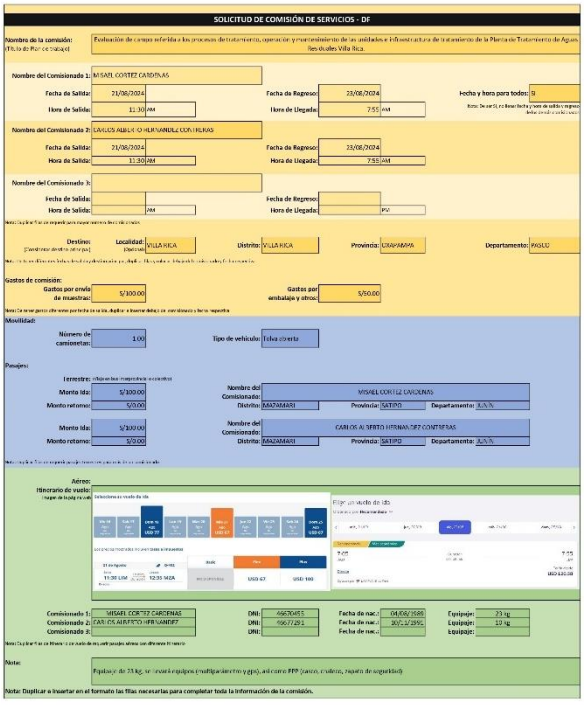
- Correo más conciso y preciso.
- Se adjunta el plan de trabajo.
- Se adjunta el formato Excel con toda la información pertinente para una gestión efectiva.

En el caso del requerimiento con pasajes aéreos, se presentan las siguientes mejoras:

- Correo más conciso y preciso.
- Correo detalla el itinerario de la camioneta por día, para poder elaborar el TDR ajustada a las necesidades de la comisión, debido a que es un trámite aparte.
- Se adjunta el formato Excel con toda la información pertinente incluso para iniciar el proceso de compra de pasajes aéreos, para una gestión efectiva.

Por consiguiente, la implementación del nuevo formato permite un mayor orden, una atención en los plazos establecidos y una eficiente gestión en el proceso de viáticos.

TABLA 7: SOLICITUDES DE VIÁTICOS CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO FORMATO

CON CAMIONETA	CON PASAJES AÉREOS
SOLICITUD DE VIATICOS_HUACHO_PERIURBANO **Desde** Giusseppi Rodrigo Candiotti Portillo <gcandiotti@sunass.gob.pe> **Fecha** Mar 20/08/2024 16:57 **Para** Lucía Fernanda Castro Huaylinos <lcastro@sunass.gob.pe> **CC** Sarai Jiménez Pacheco <sjimenez@sunass.gob.pe>; Karla Cynthia Rojas Colmenares <krojasc@sunass.gob.pe>; Jose Francisco Javier Zela Esteban <jzela@sunass.gob.pe> 2 archivos adjuntos (649 KB) SOLICITUD DE COMISION DE SERVICIOS_HUACHO.xlsx; PLAN DE TRABAJO_PERIURBANO_HUACHO.pdf; Estimada Fernanda, Por medio del presente, solicito viáticos y movilidad para la comisión a HUACHO relativo a la Fiscalización de campo de PERIURBANO el 12 y 16 de setiembre, por lo cual, adjunto formato y plan de trabajo respectivo. Muchas gracias. Saludos cordiales, Sunass – El regulador del agua potable **Giusseppi Candiotti Portillo** **Dirección de Fiscalización** Bernardo Monteagudo 210 – 216 Magdalena del Mar, Lima Directo +511 993263911 gcandiotti@sunass.gob.pe	**Viáticos - Villa Rica - 21 al 23 de agosto** **Desde** Carlos Alberto Hernandez Contreras <chernandez@sunass.gob.pe> **Fecha** Jue 8/08/2024 11:12 **Para** Lucía Fernanda Castro Huaylinos <lcastro@sunass.gob.pe> **CC** Ely Jasbeth Seminario Becerra <eseminario@sunass.gob.pe>; Misael Jhonatan Cortez Cárdenas <mcortez@sunass.gob.pe> 2 archivos adjuntos (1 MB) Copia de Copia de Formato - Solicitud de Comisión de Servicios - DF - Villa Rica (1).xlsx; 1158629_OFICIO13942024SUNASSDFGRPASCOOPEPTARVILLARICAEXPDFE20240277 (1) (1).pdf; Estimadas, buen día. Mediante el presente, remito el formato para la solicitud de viáticos. Al respecto, tener en consideración lo siguiente: - Pasajes aéreos (ida: Lima – Mazamari / Vuelta: Jauja – Lima) - Camioneta para el día 22 de agosto del presente año, 08:30 / Inicio: Hospedaje localidad de Villa Rica – Destino: PTAR Villa Rica 13:00 / Inicio: PTAR Villa Rica – Destino: Hospedaje Villa Rica 15:30 / Inicio: Hospedaje Villa Rica – Destino: PTAR Villa Rica 17:00 / Inicio: PTAR Villa Rica – Destino: Ciudad de "La Merced - Chanchamayo" (envío de muestras) 18:30 / Inicio: Ciudad de "La Merced - Chanchamayo" – Destino: Ciudad de Jauja - Costo de pasaje Mazamari – Villa Rica - Costo de envío para muestras, vía terrestre La Merced - Lima - Costo de otros gastos para embalaje. * Se adjunta oficio y plan de trabajo. Saludos
	

Elaboración: propia.

Con respecto a los resultados obtenido de la **actualización de la base de datos** de la Dirección de Fiscalización, el aporte principal ha sido para la emisión de informes que corresponde a las funciones del equipo de Presupuesto y Planeamiento de la Dirección, los cuales están alineados para el efectivo cumplimiento de metas de Sunass.

Uno de estos informes es el que evalúa el cumplimiento de la programación del PAF de la Sunass correspondiente al primer semestre 2024 realizado, tanto por la Dirección de Fiscalización como para las Oficinas Desconcentradas de Servicio. Para más detalle se puede revisar el Anexo 3.

En la Tabla 8, se visualiza la evaluación de las metas físicas respecto al grado de cumplimiento de las actividades de fiscalización a las Empresas Prestadoras o acciones relacionadas correspondiente a cada oficina. Este análisis es crucial para garantizar la eficiencia y efectividad de los servicios ofrecidos a nivel nacional.

Asimismo, en la columna final se aprecia el promedio del nivel de cumplimiento de cada oficina, sin embargo; para una correcta toma de decisiones la Alta Dirección prefiere una evaluación por acción de fiscalización evaluada y poder identificar donde hay deficiencias.

Al respecto, se destaca un 100% de cumplimiento de la programación de sus acciones al primer semestre del 2024 relativo a las acciones de fiscalización a Empresas Prestadoras, a la ODS de Cajamarca, Chimbote, Huancavelica, La Libertad, Lambayeque, Madre de Dios, Pasco, Piura y Ucayali.

TABLA 8: PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DE LAS METAS FÍSICAS RELACIONADAS A LAS ACCIONES A EMPRESAS PRESTADORAS, PRIMER SEMESTRE 2024

ACUMULADO ENERO - JUNIO ODS												
OFICINA	COM	EMC	FON	IFI	MG	MON-FON	OPE	PMO	SIT DEN	VER-EDU	VMA	PROM POR ODS
	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	
AMAZONAS	100%	100%	50%	NP	100%	100%	67%	NP	100%	100%	NP	89%
APURÍMAC	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	94%
AREQUIPA	60%	100%	NP	100%	NP	100%	100%	NP	100%	100%	NP	88%
AYACUCHO	0%	NP	100%	NP	100%	100%	0%	NP	100%	100%	NP	75%
CAJAMARCA	NP	100%	NP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	100%
CHIMBOTE	100%	100%	100%	100%	NP	NP	100%	NP	100%	100%	NP	100%
CUSCO	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	100%	100%	86%
HUANCAVELICA	100%	100%	100%	100%	100%	NP	100%	NP	100%	100%	NP	100%
HUANUCO	0%	100%	NP	NP	NP	100%	100%	NP	100%	100%	NP	89%
HUARAZ	75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	100%	100%	NP	94%
ICA	17%	100%	0%	NP	0%	38%	NP	NP	100%	100%	0%	29%
JUNIN	NP	100%	75%	100%	100%	82%	100%	NP	100%	100%	NP	93%
LA LIBERTAD	100%	100%	NP	NP	100%	NP	100%	NP	100%	100%	NP	100%
LAMBAYEQUE	100%	100%	100%	100%	NP	100%	100%	NP	100%	100%	NP	100%
LORETO	0%	100%	NP	100%	NP	0%	0%	NP	100%	100%	100%	73%
MADRE DE DIOS	100%	100%	NP	NP	100%	100%	100%	NP	100%	100%	100%	100%
MOQUEGUA	NP	100%	100%	100%	50%	NP	NP	100%	100%	100%	100%	92%
PASCO	NP	100%	100%	100%	100%	NP	100%	100%	100%	100%	NP	100%
PIURA	100%	100%	NP	100%	100%	100%	100%	NP	100%	100%	100%	100%
PUNO	NP	100%	60%	100%	15%	100%	100%	NP	0%	100%	NP	63%
SAN MARTÍN	100%	100%	83%	100%	50%	NP	86%	100%	100%	100%	100%	89%

ACUMULADO ENERO - JUNIO ODS												
OFICINA	COM	EMC	FON	IFI	MG	MON-FON	OPE	PMO	SIT DEN	VER-EDU	VMA	PROM POR ODS
	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	
TACNA	50%	100%	NP	100%	0%	100%	100%	NP	100%	100%	NP	83%
TUMBES	50%	100%	NP	100%	100%	100%	100%	NP	100%	100%	NP	96%
UCAYALI	100%	100%	NP	100%	100%	100%	100%	NP	100%	100%	NP	100%

Nota: COM (Comercial), EMC (Evaluación de Medida Correctiva), FON (Fondos y reservas), IFI (Informe Final de Instrucción), MON-FON (Monitoreo de fondos), OPE (Operacional), PMO (Plan Maestro Optimizado), SIT-DEN (Informes situacionales de denuncia), VER-EDU (Verificación de agua en colegios), VMA (Valor Máximo Admisible).
NP: Actividad No Programada al I semestre 2024.
Fuente: Informes registrados en el SISTRAM por las ODS al primer semestre 2024.
Elaboración: propia.

Asimismo, se identifica que las ODS que no evidenciaron cumplir con el 100% de ejecución son:

- **ODS Amazonas:** Aunque la mayoría de las actividades programadas se llevaron a cabo según lo previsto, presentó dificultades en la fiscalización de fondos y reservas con un 50% y en aspectos operacionales con 67% de cumplimiento.
- **ODS Ayacucho:** no evidenció cumplimiento en el aspecto de fondos y reservas y aspectos operacionales.
- **ODS Arequipa, Cusco, Huánuco y Tumbes:** Estas ODS no lograron cumplir con las actividades de aspectos comerciales, Arequipa alcanzó el 60% de cumplimiento y Tumbes el 50%.
- **ODS Ica:** En monitoreo de fondos y reservas alcanzó un 38% de cumplimiento, mientras que en aspectos comerciales un 17%. Los aspectos más críticos son fondos y reservas, metas de gestión y fiscalización de cumplimiento de VMA con un 0% de cumplimiento.
- **ODS Loreto:** no evidencio el cumplimiento de las actividades de aspecto comerciales, monitoreos de fondos y aspectos operacionales.
- **ODS Moquegua y San Martin:** Estas ODS no lograron cumplir con la actividad de metas de gestión establecidas, ambos solo alcanzaron el 50% de cumplimiento.
- **ODS Puno:** No evidenció el cumplimiento en la actividad de atención de denuncias, además obtuvo un 15% en metas de gestión y un 60% de cumplimiento en fondos y reservas.
- **ODS Tacna:** No evidencio el cumplimiento en la actividad de metas de gestión, y solo alcanzó un 50% en aspectos comerciales.

Por otro lado, con relación a las acciones de fiscalización del ámbito rural y pequeñas ciudades, mediante la Tabla 9, se visualiza el porcentaje de ejecución de los informes según criterios correspondientes a prestadores del ámbito rural y pequeñas ciudades.

Al respecto, 14 ODS evidenciaron cumplir con su programación del primer semestre respecto a las acciones en el ámbito rural y pequeñas ciudades, siendo de las regiones de Amazonas, Apurímac, Chimbote, Huancavelica, Huánuco, Huaraz, Junín, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Moquegua, Pasco, Piura y Tumbes.

Asimismo, se identifica a las ODS que no lograron evidenciar el cumplimiento sus acciones con el 100% de ejecución:

- **ODS Ayacucho, Cusco, Madre de Dios, Puno y Tacna:** Estas ODS no evidenciaron el cumplimiento en el desarrollo de talleres de benchmarking de prestadores en organizaciones comunales.
- **ODS Cajamarca y Ucayali:** Estas ODS no evidenciaron el cumplimiento en el desarrollo de talleres de benchmarking de prestadores de pequeñas ciudades.
- **ODS Ica:** No evidenció cumplimiento en la actividad de verificación de la implementación de las recomendaciones impuestas en las pequeñas ciudades.

TABLA 9: PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DE LAS METAS FÍSICAS EN ÁMBITO RURAL Y PEQUEÑAS CIUDADES AL PRIMER SEMESTRE 2024

ACUMULADO ENERO - JUNIO ODS								
OFICINA	BENCH-PPCC	BENCH-RURAL	FISCA-PPCC	FISCA-RURAL	REGISTRO ATM	VERI-PPCC	VERI-RURAL	PROM POR ODS
	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	
AMAZONAS	NP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
APURÍMAC	NP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
AREQUIPA	NP	100%	100%	89%	100%	100%	100%	97%
AYACUCHO	NP	0%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
CAJAMARCA	0%	NP	100%	100%	100%	100%	100%	99%
CHIMBOTE	100%	NP	100%	100%	100%	NP	100%	100%
CUSCO	NP	0%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
HUANCAVELICA	NP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
HUANUCO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
HUARAZ	NP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ICA	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	94%
JUNIN	NP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LA LIBERTAD	NP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LAMBAYEQUE	NP	100%	100%	100%	100%	NP	100%	100%
LORETO	NP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
MADRE DE DIOS	NP	0%	100%	100%	100%	100%	100%	97%
MOQUEGUA	NP	NP	100%	100%	100%	NP	100%	100%
PASCO	NP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
PIURA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
PUNO	NP	0%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
SAN MARTÍN	NP	NP	100%	100%	100%	100%	91%	99%
TACNA	NP	0%	NP	83%	100%	NP	83%	89%
TUMBES	NP	100%	NP	100%	100%	NP	100%	100%
UCAYALI	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%

Nota: BENCH.PPCC (Benchmarking de pequeñas ciudades), BENCH-RURAL (Benchmarking de organizaciones comunales), FISCA-PPCC (Fiscalización de pequeñas ciudades), FISCA-RURAL (Fiscalización en el ámbito rural), VERI-PPCC (Verificación de recomendaciones en pequeñas ciudades), VERI-RURAL (Verificación de recomendaciones en el ámbito rural)
NP: Actividad No Programada al I semestre 2024.
Fuente: Informes registrados en el SISTRAM por las ODS al primer semestre 2024.
Elaboración: propia.

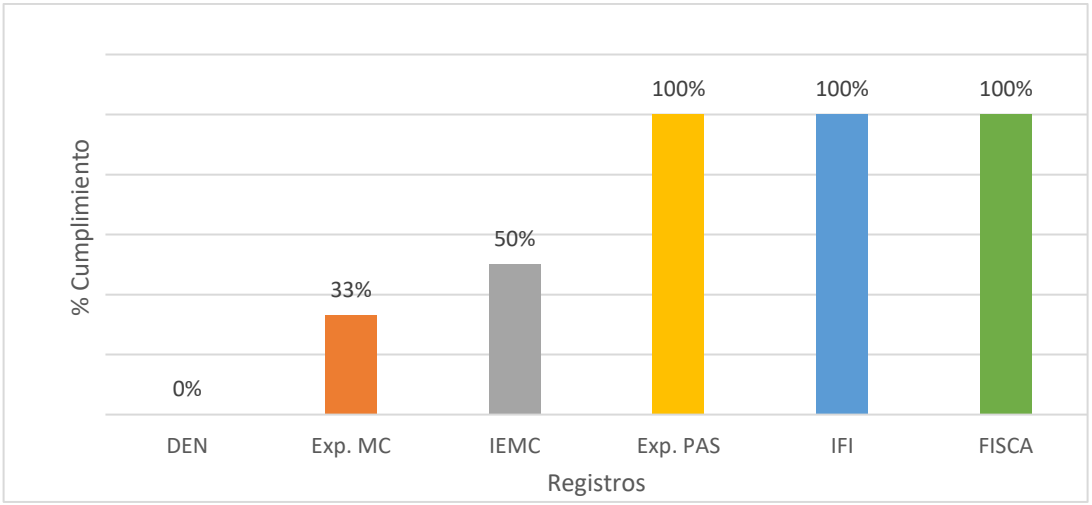
Si bien, la mayoría de estas ODS que evalúan informes de ámbito rural y pequeñas ciudades han cumplido relativamente 100%, con respecto a los informes de Empresas Prestadoras, existe una limitación en este indicador de cumplimiento, debido a que, los prestadores de la zona rural

al estar conformadas por Municipalidades, Organizaciones comunales o Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS), a las cuales las acciones de fiscalización no son tan rigurosas como a las Empresas Prestadoras, sino más bien preventivas, orientativas y de reforzamiento de gestión para mejorar la prestación del servicio de saneamiento.

Adicionalmente, el tener la base actualizada de los reportes a nivel nacional, permitió atender el requerimiento de la Alta Dirección, de elaborar un informe de evaluación específicamente de la Oficina Descentrada de Servicios Ica, esto debido a los resultados presentados en las presentaciones sobre la evaluación de cumplimiento y rendimiento, pues Ica tiene los resultados más críticos y requerían una evaluación a detalle.

Por lo cual, se elaboró el informe de evaluación general de las actividades de la ODS Ica al primer semestre 2024, para más detalle se puede consultar el Anexo 4.

GRÁFICO 2: INDICADOR DE CUMPLIMIENTO POR TIPO DE REPORTE AL I SEM 2024

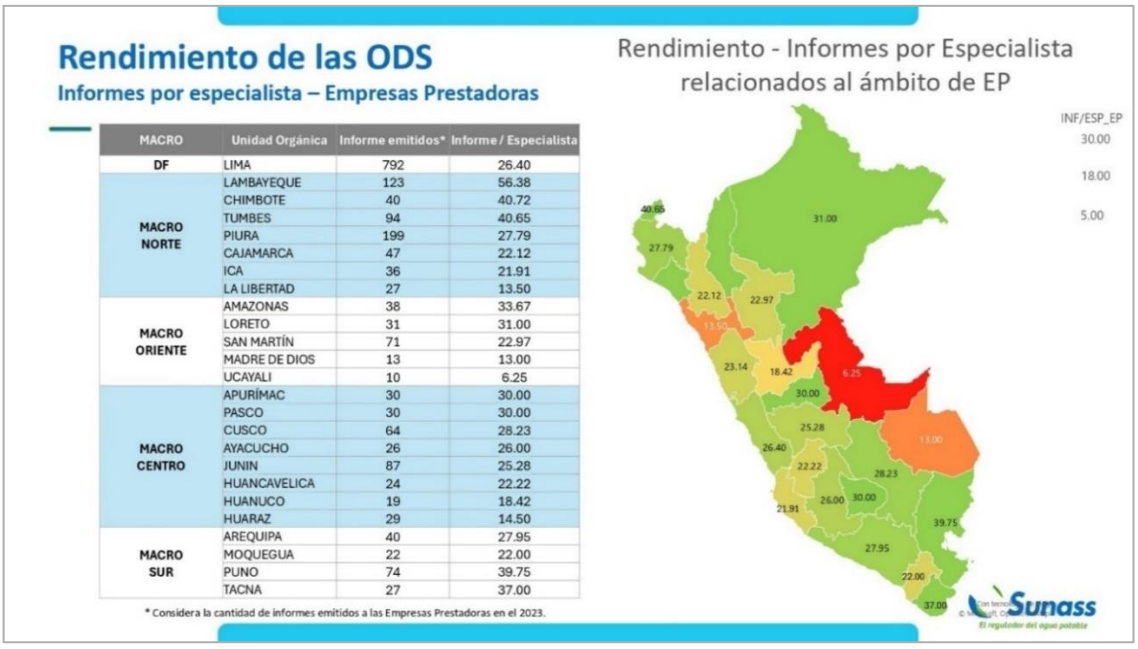


Nota: DEN (Informe de atención de denuncia), Exp. MC (informe que impone medidas correctivas), IEMC (Informe de evaluación de medidas correctivas), Exp. PAS (Informe de procedimiento administrativo sancionador), IFI (Informe final de instrucción), FISCA (Informe de fiscalización)
Fuente: Informes registrados por la ODS Ica vs lo reportado por el SISTRAM al primer semestre 2024.
Elaboración: propia

En el Gráfico Nº 2 para el caso de la ODS Ica, se puede apreciar que tienen un nivel de cumplimiento del 100% para los registros de informes de procedimientos administrativo sancionador, finales de instrucción y de fiscalización. Por el otro lado, los informes de evaluación y que imponen medidas correctivas alcanzaron un 50% y 33% de cumplimiento respectivamente. Por último, los informes de atención de denuncia, con un 0% de cumplimiento al no haber registrado un informe reportado por el SISTRAM.

Con respecto al **indicador de rendimiento**, se realiza su evaluación trimestralmente en conjunto con el informe de evaluación de cumplimiento de las acciones de fiscalización programadas. Por lo cual se puede apreciar en las Ilustraciones 1 y 2, los resultados correspondientes al indicador presentado al Director de la Dirección de Fiscalización, previa exposición al Gerente General de Sunass con respecto al seguimiento del PAF al primer trimestre del 2024.

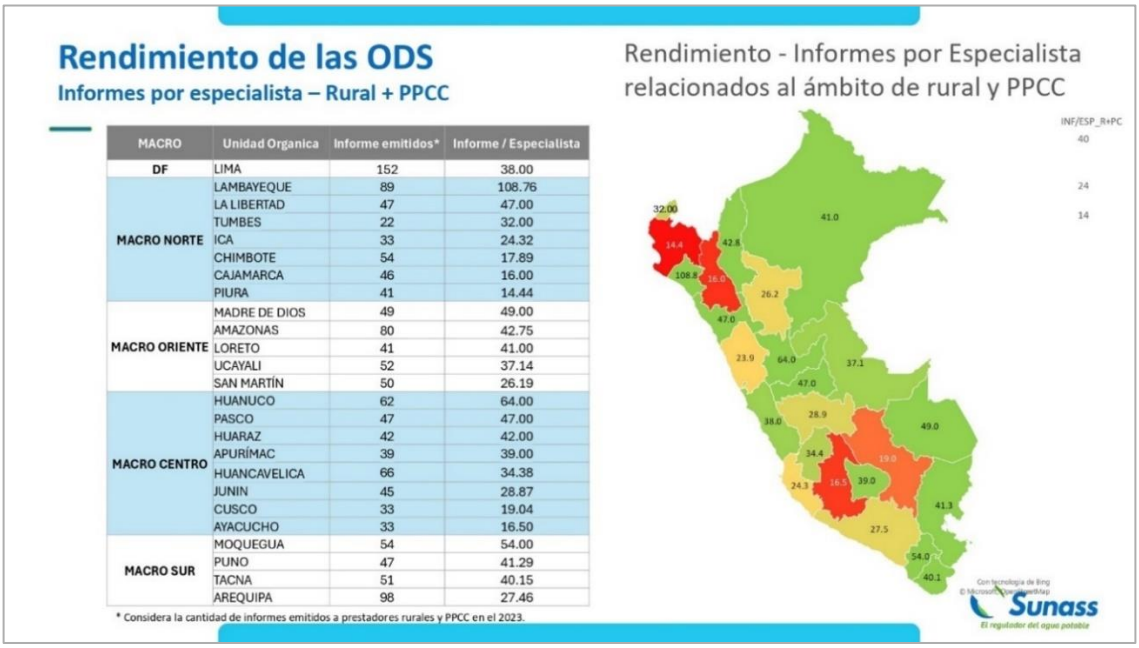
ILUSTRACIÓN 3: RENDIMIENTO DE LOS ESPECIALISTAS AL I TRIMESTRE 2024 – EMPRESAS PRESTADORAS (EP)



MACRO	Unidad Orgánica	Informe emitidos*	Informe / Especialista
DF	LIMA	792	26.40
MACRO NORTE	LAMBAYEQUE	123	56.38
	CHIMBOTE	40	40.72
	TUMBES	94	40.65
	PIURA	199	27.79
	CAJAMARCA	47	22.12
	ICA	36	21.91
	LA LIBERTAD	27	13.50
MACRO ORIENTE	AMAZONAS	38	33.67
	LORETO	31	31.00
	SAN MARTÍN	71	22.97
	MADRE DE DIOS	13	13.00
	UCAYALI	10	6.25
MACRO CENTRO	APURÍMAC	30	30.00
	PASCO	30	30.00
	CUSCO	64	28.23
	AYACUCHO	26	26.00
	JUNIN	87	25.28
	HUANCAVELICA	24	22.22
	HUANUCO	19	18.42
	HUARAZ	29	14.50
MACRO SUR	AREQUIPA	40	27.95
	MOQUEGUA	22	22.00
	PUNO	74	39.75
	TACNA	27	37.00

Fuente: Informes registrados en el SISTRAM al primer trimestre 2024.
Elaboración: propia.

ILUSTRACIÓN 4: RENDIMIENTO DE LOS ESPECIALITAS AL I TRIMESTRE 2024 – RURAL Y PEQUEÑAS CIUDADES (R+PC)



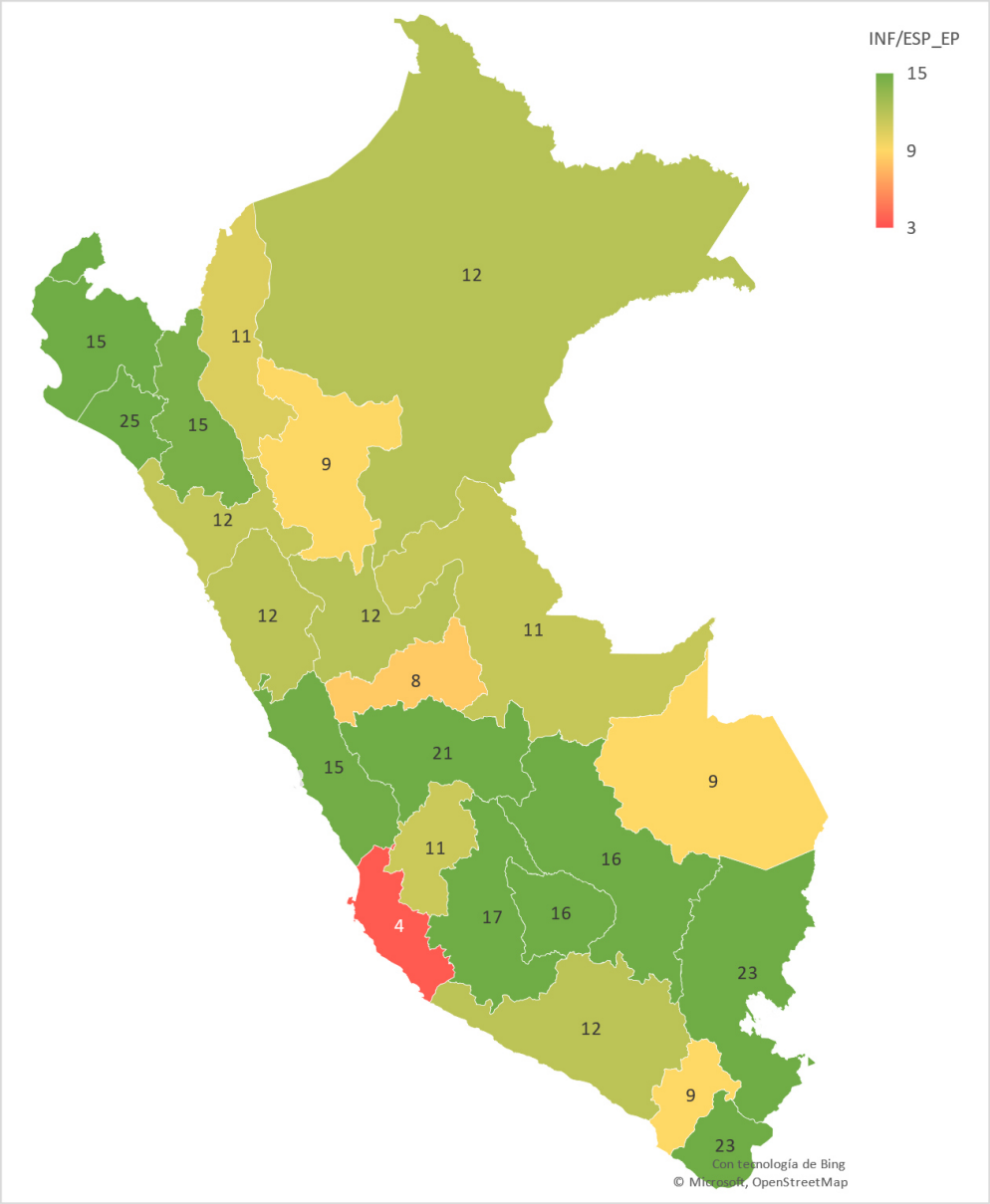
MACRO	Unidad Organica	Informe emitidos*	Informe / Especialista
DF	LIMA	152	38.00
MACRO NORTE	LAMBAYEQUE	89	108.76
	LA LIBERTAD	47	47.00
	TUMBES	22	32.00
	ICA	33	24.32
	CHIMBOTE	54	17.89
	CAJAMARCA	46	16.00
	PIURA	41	14.44
MACRO ORIENTE	MADRE DE DIOS	49	49.00
	AMAZONAS	80	42.75
	LORETO	41	41.00
	UCAYALI	52	37.14
	SAN MARTÍN	50	26.19
MACRO CENTRO	HUANUCO	62	64.00
	PASCO	47	47.00
	HUARAZ	42	42.00
	APURÍMAC	39	39.00
	HUANCAVELICA	66	34.38
	JUNIN	45	28.87
	CUSCO	33	19.04
	AYACUCHO	33	16.50
MACRO SUR	MOQUEGUA	54	54.00
	PUNO	47	41.29
	TACNA	51	40.15
	AREQUIPA	98	27.46

Fuente: Informes registrados en el SISTRAM al primer trimestre 2024.
Elaboración: propia.

Asimismo, se presenta los resultados obtenidos del cálculo del indicador para el informe “Rendimiento de informes relativos a fiscalización emitidos por las ODS al primer semestre 2024”, el cual podemos encontrar para más detalle en el Anexo 5.

En el Mapa N° 1, podemos observar el nivel de rendimiento de los especialistas en la ejecución de informes relacionados al ámbito de empresas prestadoras por regiones a nivel nacional, incluida la Dirección de Fiscalización como la región Lima.

MAPA 1: RENDIMIENTO DE ESPECIALISTA POR INFORME RELACIONADO AL ÁMBITO DE EMPRESA PRESTADORA



Fuente: Informes registrados en el SISTRAM por las ODS al primer semestre 2024.
Elaboración: propia.

Al respecto, el rendimiento de las ODS en Perú revela una variabilidad significativa en la cantidad de informes generados por especialista. La ODS Ica muestra el nivel más bajo de productividad con solo 4 informes por especialista, lo que podría indicar que requiere mejorar su gestión.

En contraste, la ODS Tumbes lidera el rendimiento con 27 informes por especialista, lo que sugiere una eficiencia notable en sus acciones y la problemática de la Empresa, que demanda una mayor participación en este ámbito.

Las ODS Pasco y Moquegua, con 8 y 9 informes respectivamente, también reflejan una necesidad de evaluación para identificar áreas de mejora y alcanzar niveles de rendimiento más altos. Por otro lado, las ODS Lambayeque y Tacna muestran resultados impresionantes con 25 y 23 informes, lo que indica que las prácticas implementadas en estas regiones podrían servir como modelo para otras ODS que buscan optimizar su rendimiento.

Este análisis subraya la importancia de una revisión continua y una estrategia de mejora que permita a todas las ODS alcanzar y mantener un alto nivel de eficiencia en la ejecución de las acciones relacionadas a fiscalización.

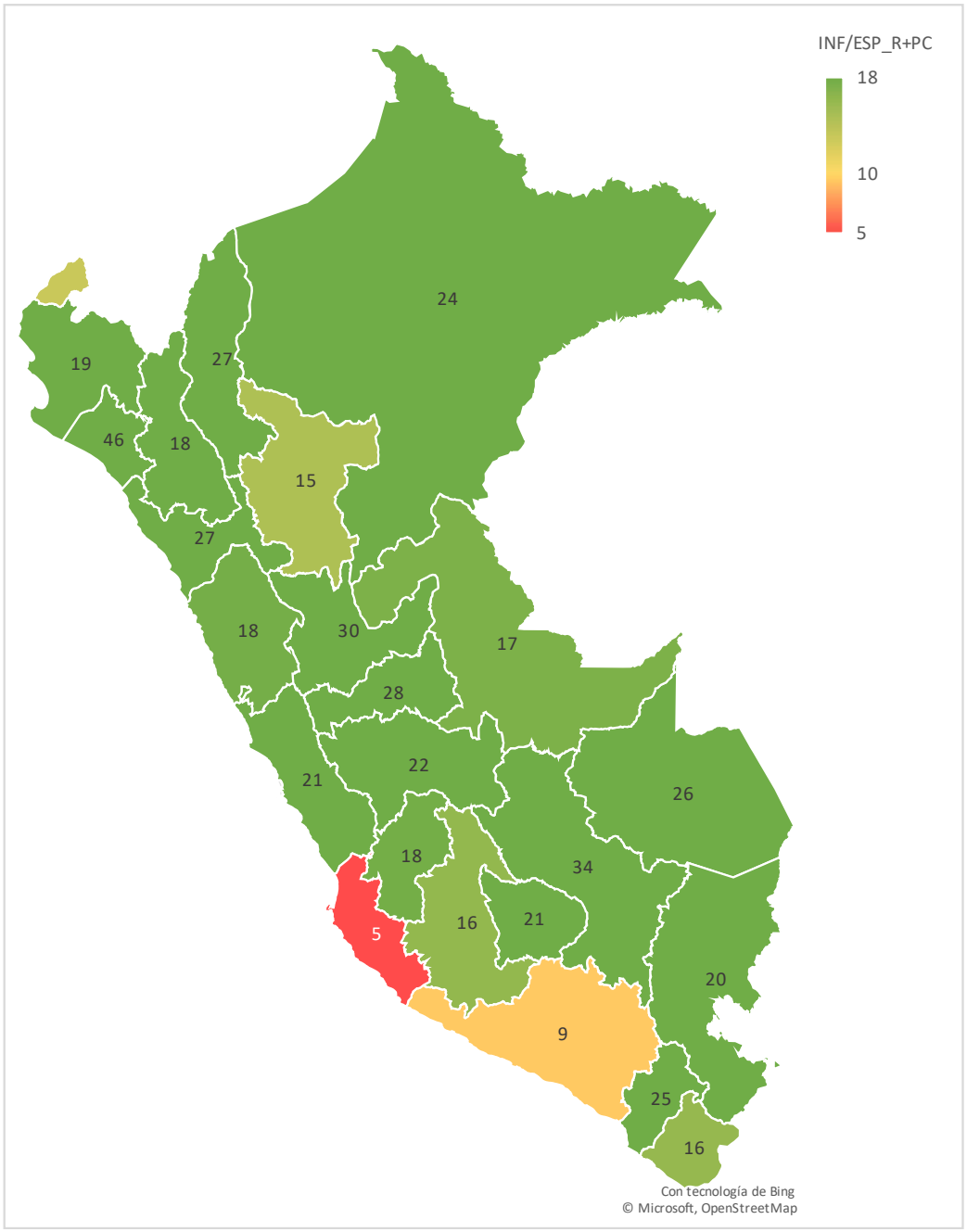
El análisis del Mapa N° 2 revela datos significativos sobre el rendimiento de los especialistas en la generación de informes relacionados al ámbito rural y pequeñas ciudades en el Perú. Es notable que la Dirección de Fiscalización esté incluido como el departamento de Lima, lo que sugiere una cobertura nacional en la evaluación del desempeño.

La variabilidad en los resultados es considerable, con la ODS Ica mostrando el menor rendimiento con un promedio de 5 informes por especialista. Esto contrasta marcadamente con la ODS Lambayeque, que lidera con un impresionante promedio de 46 informes por especialista.

Las ODS Arequipa y Tumbes, aunque superan a Ica, aún se encuentran en la parte inferior de la escala con 9 y 13 informes respectivamente, lo que indica áreas de mejora. En el extremo superior, las ODS Cusco y Huánuco también muestran un rendimiento fuerte con 34 y 30 informes por especialista, respectivamente. Estos datos no solo reflejan la capacidad de trabajo individual de los especialistas, sino que también pueden indicar diferencias en la gestión y realidad de cada región.

Esta información es crucial para identificar dónde se necesitan intervenciones dirigidas para mejorar la eficiencia y la efectividad en la elaboración de informes, lo cual es esencial para la toma de decisiones informadas.

MAPA 2: RENDIMIENTO DE ESPECIALISTA POR INFORME RELACIONADO AL ÁMBITO RURAL Y PEQUEÑAS CIUDADES



Fuente: Informes registrados en el SISTRAM por las ODS al primer semestre 2024.
Elaboración: propia.

3.5 BASE TEÓRICA

Los siguientes elementos teóricos y conceptuales sustentan las actividades y propuestas que se describieron en las secciones anteriores:

Estadística

Para Ross (200) la estadística “es el arte de aprender a partir de los datos. Está relacionada con la recopilación de datos, su descripción subsiguiente y su análisis, lo que nos lleva a extraer conclusiones” (p.3)

La cual se divide en dos ramas, según señala Del Castillo y Salazar (2018):

1. **Estadística descriptiva**: de una población definida se obtienen datos, de los cuales se extraen conclusiones únicamente para la población estudiada.
2. **Estadística inferencial**: a partir de la obtención de datos de una pequeña muestra se pretende obtener conclusiones generales de una determinada población.

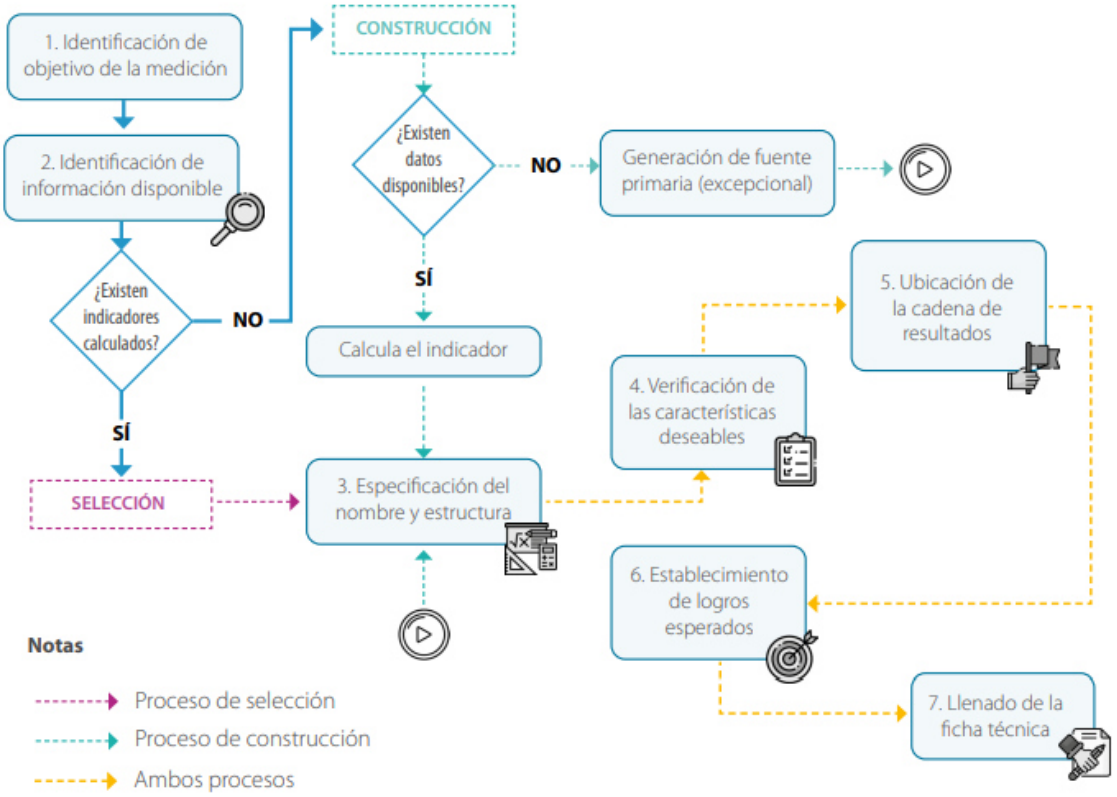
Para poder realizar un análisis de información se requiere de variables, las cuales pueden ser: variables cuantitativas (valor numérico) o cualitativas (atributos o características).

Estas definiciones y conceptos son básicos para la aplicación y formulación de **indicadores**, los cuales deben seguir los criterios SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant and Time-bound), significa que un indicador debe ser simple, específico, realista, medible, apropiado o válido y temporal, según indica la Guía metodológica para la definición, seguimiento y uso de indicadores de desempeño de los Programas Presupuestales (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015).

Un indicador “es una herramienta que muestra indicios o señales de una situación, actividad o resultado” (Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, 2013, p.12). Por lo cual, cada indicador es único debido a que tienen un objetivo específico de análisis.

Asimismo, para la elaboración de un indicador, el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN), propone pasos a seguir para la construcción, los cuales se presentan en la Figura 5.

Figura 5: Proceso de elaboración de indicadores



Fuente: Centro Nacional de Planeamiento Estratégico - Guía para la elaboración de indicadores de políticas nacionales y planes estratégicos.

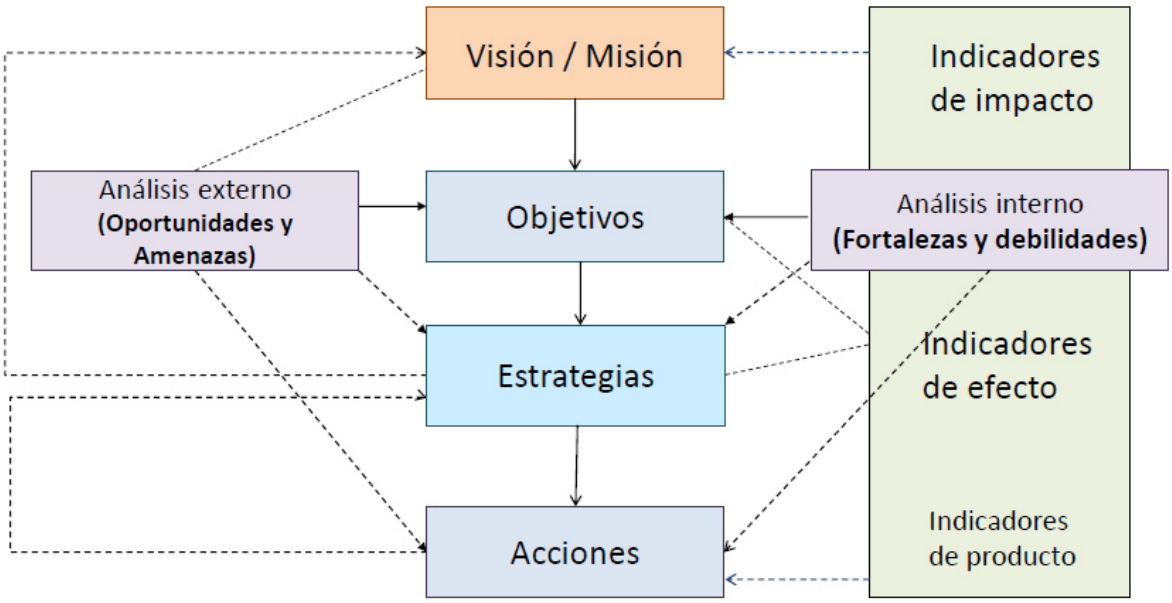
Planeamiento estratégico

El planeamiento estratégico es, según Medianero (2008) acciones determinadas que guían lo que quiere alcanzar una organización, que va acorde con la misión y visión. Por lo cual, mediante el Plan Estratégico Institucional de la Sunass, se busca “lograr que los ciudadanos y ciudadanas del país, de las zonas urbanas y rurales, cuenten con acceso a los servicios de saneamiento en condiciones de calidad, con eficiencia productiva y de acuerdo a las características geográficas de cada región del país” (SUNASS, 2024, p.2).

Asimismo, el concepto de planeamiento estratégico, según Medianero (2008), contempla lo siguiente:

- El camino que debe seguir la institución basada en la misión, lo cual determinará sus objetivos y acciones estratégicas a mediano y largo plazo.
- Un enfoque competitivo, debido a que otras organizaciones podrían tener objetivos estratégicos similares.
- Un enfoque cooperativo, debido a que las entidades públicas u organizaciones son actores dentro de un mismo sector y comparten un fin en común.

FIGURA 6: CICLO DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO



Fuente: Centro de Medición de la Productividad (CEMPRO) - Leyes de la Estrategia: Principios para el Sector Público

Según Medianero (2008), el planeamiento estratégico comprende las siguientes etapas:

Fase filosófica: en esta fase se evalúa la visión, misión, así como los valores y lemas de una institución, los cuales determinarán el rol estratégico institucional.

Fase analítica: se realizar un proceso de diagnóstico, de las realidades internas y externas, con el fin de obtener un diagnóstico de los problemas identificados para una institución.

Fase programática: de los resultados obtenidos en la fase analítica que pueden ser resumidos en una matriz FODA y de la determinación de los factores críticos de éxito, se pueden establecer los objetivos y programas estratégicos.

Fase operativa: para lograr los objetivos y programas de una institución se debe determinar las acciones estratégicas.

Fase cuantitativa: consiste en la selección de indicadores de desempeño, para determinar el logro de los objetivos y acciones estratégicas.

Para las entidades públicas en general, es esencial el proceso del planeamiento estratégico, ya que permite mediante la gestión estratégica de los recursos públicos, su optimización en beneficio de la ciudadanía.

Teoría de la información asimétrica

En los mercados financieros, según Bebczuk (2000) “existe información asimétrica cuando una de las partes involucradas en un contrato no cuenta con toda la información relevante sobre las características del otro contratante” (p. 9)

De igual manera, Macho y Pérez (2005) señalan que la información asimétrica se debe a la información incompleta sobre los participantes en una economía. Por lo cual, se analizan tres temas básicos: riesgo moral, selección adversa y señalización.

Riesgo moral

Según Krugman y Wells (2006), indican que existe el riesgo moral debido a que nosotros tenemos más información con respecto a otros de nuestras acciones, es decir, si otra persona depende de nuestra productividad o responsabilidad, y de eso recibimos un incentivo, este podría ser o no el correcto.

Por su lado, Pindyck y Rubinfeld (2009) señalan que “el concepto se aplica también a los problemas de los trabajadores que rinden menos de lo que pueden cuando los empresarios no pueden vigilar su conducta («holgazanean»)”, a raíz de esto, es importante la constante evaluación no solo del cumplimiento de metas a nivel de oficinas, sino también evaluar el rendimiento o productividad de los especialistas de la Sunass a nivel nacional, debido a que puede influir en la ejecución de Plan Anual de Fiscalización.

Por lo cual, al evaluar a nivel de oficina y considerar que cada especialista emite los informes por igual, se omite la información privada o real, que puede ser usada en propio beneficio y a costa de la parte menos informada, según señala Parkin y Loría (2010).

Modelo agente - principal

En la economía, según Pindyck y Rubinfeld (2009), el agente realiza acciones que afectan directamente al principal, por lo cual, el problema radica cuando el agente no contribuye para lograr los objetivos establecidos por el principal, sino cada uno elige alcanzar sus propios objetivos. Para nuestro caso, los agentes serian todos los especialistas y directivos a nivel nacional, y el principal la Sunass, por lo cual, si las acciones desarrolladas por los agentes de la entidad no van acordes con los objetivos y acciones estratégicas establecidos en el PEI, no se logrará el cumplimiento de metas establecidos.

Teoría de los contratos y la información asimétrica

A raíz de las fallas en los mercados (no existe realmente equilibrio general) surge el estudio de la teoría de los contratos y la información asimétrica. Esto debido a que la teoría del equilibrio general no es realista, por lo cual se requiere modelos que consideren la complejidad que implica contar con información incompleta entre los agentes involucrados.

Por lo cual, como señala Sarmiento (2005) la teoría de los contratos describe modelos donde se puede alcanzar un equilibrio parcial, producto de la interacción de actores con información privilegiada, los cuales son:

- **Agente:** persona de la cual se requiere su trabajo a cambio de una retribución económica.
- **Principal**: requiere personal que le permite alcanzar su objetivo.
- **Contrato**: vínculo entre el principal y el agente, en el cual se determinan las funciones y retribución correspondiente.

Asimismo, los problemas de información asimétrica se dividen en tres tipos:

- Riesgo moral.
- Selección adversa.
- Señalización

En primer lugar, se plantea un modelo de contrato con información completa entre el agente y el principal, donde se encuentra el equilibrio óptimo donde no es posible mejorar la situación:

$$\underset{[e,\{w(x_i)\}_{i=1,\dots,n}]}{\text{Max}} \sum_{i=1}^{n} P_I(e)B(x_i - w(x_i))$$

$$\text{s. a.} \sum_{1}^{n} P_i(e)u\left(w(x_j)\right) - v(e) \geq \overline{U}$$

Donde $P_{i\,(e)}$ es la probabilidad que dado un esfuerzo e se obtenga un resultado x_i, $B(x_i - w(x_i))$ representa el beneficio del principal del resultado obtenido x_i y luego del pago de la remuneración w.

El modelo está restringido a $u(w(x_i)) - v(e))$ que es la utilidad que recibe el agente, el cual depende de su remuneración y esfuerzo, que está sujeto a que su utilidad de reserva U sea mayor a su desutilidad v.

En segundo lugar, se plantea el modelo de contrato con información asimétrica, donde se no tiene información exacta sobre el desempeño del agente y puede darse el caso que la retribución pactada en el contrato no sea la correcta, lo cual plasmaría el **problema del riesgo moral**.

Para este caso específico, la acción realizada por el agente no es observable, la retribución económica w_j esta en función a una acción a_i del cual se obtiene como resultado un producto x_j con una probabilidad P_{ij}. Por lo cual, para este modelo se elaboran contratos en función al nivel de productividad del agente, en la cual su utilidad es:

$$u(w) - a$$

Donde u es creciente y cóncava.

Por lo tanto, el equilibrio parcial se determina según lo siguiente: el Principal ofrece un contrato al agente donde este tiene que escoger una acción o nivel de esfuerzo.

$$\max: \sum_{1}^{n} P_{ij} \times u(w_j) - a_i$$

Pero los beneficios que podría obtener están sujetas a su restricción de participación o restricción de compatibilidad de incentivos, es decir su mejor alternativa de no aceptar el contrato o su utilidad de reserva. ente está restringida a la compatibilidad de inventivos:

$$\sum_{1}^{n} P_{ij} \times u(w_j) - a_i \geq \sum_{1}^{n} P_{kj} \times u(w_j) - a_k (IC_k)$$

Donde $k = 1,2,3, \dots, n$ y distinto de i.

Además, el agente aceptará el contrato si la utilidad obtenida es mayor que otra opción disponible. Por lo cual, la restricción de participación es:

$$\sum_{1}^{n} P_{ij} \times u(w_j) - a_i \geq \underline{u} \quad (IR)$$

Por otro lado, el principal debe escoger un contrato w_j considerando las consecuencias sobre las decisiones del agente:

$$\max: \sum_{1}^{n} P_{ij} \times (x_j - w_j) - a_i$$

$$\text{s. a: } \sum_{1}^{n} P_{ij} \times u(w_j) - a_i \geq \sum_{1}^{n} P_{kj} \times u(w_j) - a_k$$

$$\sum_{1}^{n} P_{ij} \times u(w_j) - a_i \geq \underline{u}$$

Al maximizar el beneficio del principal con respecto a la retribución del agente, se obtiene:

$$\frac{1}{u'(w_j)} = \mu \sum_{1}^{n} \lambda_k \times (1 - \frac{P_{kj}}{P_{ij}})$$

El principal estima la acción a que conlleva a un producto x. Lo cual se resuelve con el estimador de máxima verosimilitud (a_k) donde k maximiza la probabilidad P_{kj}. De lo anterior se obtiene:

- a_i: estimador de máxima verosimilitud.
- Para todo $k_i \frac{P_{kj}}{P_{ij}} \leq 1$

Como conclusión, el principal asignará una retribución económica al agente en función al producto obtenido el cual está ligado a que la acción realizada haya sido la óptima.

CONCLUSIONES

1. Se determinó el problema respecto a la gestión de los viáticos de la Dirección de Fiscalización, se planteó una solución basada en la implementación de un formato estándar el cual permitió la optimización del tiempo de atención lo cual contribuyó a mejorar la eficiencia en el desarrollo de las actividades programadas en el Plan Anual de Fiscalización.

2. Ante la problemática de la insuficiente información para un adecuado seguimiento y evaluación de las actividades, objetivos y metas de la Dirección de Fiscalización, se planteó el recojo sistemático de nuevos datos para generar información para la toma de decisiones de la Dirección y de la Alta Dirección. El contar con una base de datos correctamente actualizada permite generar estadísticas e indicadores eficientes, atender los requerimientos de información en los plazos establecidos y una evaluación integral de las oficinas a nivel nacional para la Alta Dirección.

3. Debido a la falta de información sobre la productividad real de los especialistas en la emisión de informes, la implementación de indicador de rendimiento de los especialistas contribuye a identificar el desempeño real de los mismos, ampliar el nivel de análisis y permite a la Alta Dirección, una mejor toma de decisiones con respecto al nivel operativo y de gestión.

RECOMENDACIONES

Recomendaciones de mejora para las actividades desempeñadas:

1. En una primera etapa, se propone a la Alta Dirección el formato de viáticos para implementación de todas las oficinas a nivel nacional, lo que permitirá una atención óptima del proceso de viáticos. Como segunda etapa, se propone automatizar el formato de viáticos, para nuestra organización.

2. Automatizar los formatos de reporte de data de las ODS, para alertar diferencias o inconsistencias al momento del registro y se levanten las observaciones en el plazo establecido, lo que evitaría retrasos y trabajo extra de revisión de la data reportada.

3. Evaluar la propuesta de indicadores complementarios que permitan mejorar la medición del rendimiento, relacionados a la calidad del contenido de los informes emitidos, lo que permitirá una evaluación más rigurosa del rendimiento de los especialistas.

Recomendaciones para la Dirección de Fiscalización:

1. Emitir documentos de procedimientos de las gestiones internas, donde indiquen a los pasos a seguir, cláusulas y demás, para que las coordinaciones sean más efectivas y evitar dilatación de las actividades de los especialistas de la Dirección.

2. Implementar una plataforma que permita a cada oficina reportar sus informes de fiscalización emitidos, la cual detecte instantáneamente mediante Inteligencia Artificial (IA) si existe un error en el registro y alerte al usuario, no permitiéndole registrar su informe si no corrige lo observado. Esto facilitará mucho más el trabajo manual de revisar cada informe. Asimismo, la plataforma nos brindaría el reporte con la base de datos limpia y óptima para elaborar las estadísticas pertinentes.

Recomendaciones para Gestión Pública:

1. Mantener la base de datos actualizada de los formatos correspondientes, e inclusive proveer de una sistematización o vinculación de una base de datos y otra, lo que permita una evaluación global y evitar trabajo manual de revisión y limpieza de la data.

2. Mejorar los procesos de gestión internos de las entidades públicas, mediante plataformas, programas u otros, que optimicen los tiempos de atención y contribuyan a un eficiente desarrollo de las actividades alineadas a las metas de la entidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bebczuk, R. (2000). Información asimétrica en mercados financieros. Cambridge: Cambridge University Press. https://books.google.com.pe/books?id=Cgb1gRrOwXMC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true

Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2023). Guía para la elaboración de indicadores de políticas nacionales y planes estratégicos. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5584781/4961511-guia-para-la-elaboracion-de-indicadores-de-politicas-y-planes-estrategicos-ceplan-2023.pdf

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (2013). Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores. Instrumentos principales para el monitoreo de programas sociales de México. Primera edición. Recuperado de https://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/MANUAL_PARA_EL_DISENO_Y_CONTRUCCION_DE_INDICADORES.pdf

Decreto Legislativo Nº1240 (25 de setiembre de 2015). Modifica la Ley Nº 26338, Ley General de Servicios de Saneamiento y la Ley Nº 30045, Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/12811/Decreto-Legislativo-N_-1240.pdf

Decreto Legislativo Nº 1280 (29 de diciembre del 2016). Aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Recuperado de https://www.gob.pe/institucion/sunass/normas-legales/986934-decreto-legislativo-n-1280

Decreto Ley Nº 25965 (19 de diciembre de 1992). Crean la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS. Recuperado de https://www.gob.pe/institucion/sunass/normas-legales/986961-decreto-ley-n-25965

Decreto Supremo Nº 145-2019-PCM (8 de agosto de 2019). Aprueba el Reglamento de organización y funciones de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/351671/DS_N__145-2019-PCM.pdf?v=1565801027

Decreto Supremo Nº 017-2001-PCM (21 de febrero de 2001). Aprueban el Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS. Recuperado de http://sunass.gob.pe/doc/normas%20legales/sunass/ds017_01pcm.pdf

Decreto Supremo Nº 043-2006-PCM (26 de julio de 2006). Aprueban Lineamientos para la elaboración y aprobación del Reglamento de Organización y Funciones - ROF por parte de las entidades de la Administración Pública. Recuperado de https://www.inia.gob.pe/wp-content/uploads/NormasSustantivas/N_12_Decreto_Supremo_N_043-2006-PCM.pdf

Del Castillo, R. & Salazar, R. (2018). Fundamentos básicos de estadística. Editorial Del Castillo Galarza, Raúl Santiago. http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0009.pdf

Krugman, P. & Wells, R. (2006). Introducción a la Economía. Microeconomía. Editorial Reverté. https://books.google.com.pe/books?id=ld8I68bW3eoC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false

Ley Nº 27332 (13 de julio de 2000). Ley marco de los organismos reguladores de la inversión privada en los servicios públicos. Recuperado de https://www.ositran.gob.pe/anterior/wp-content/uploads/2017/12/MNR07_-_LEY_N_273321.pdf

Macho, I. & Pérez, D. (2005). Introducción a la economía de la información. Editorial Ariel. https://books.google.com.pe/books?id=re7RohJeyOYC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=true

Medianero, D. (2008). Guía Metodológica "Planeamiento Estratégico En El Sector Público". Recuperado de https://joseordinola2014.wordpress.com/wp-content/uploads/2014/11/planeamiento-estrategico_sector_publico_david-medianero.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas (2015). Guía metodológica para la Definición, seguimiento y uso de indicadores de desempeño de los Programas Presupuestales. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/ppr/guia_seg_publicacion.pdf

Parkin, M. & Loría, E. (2010). Microeconomía. Versión para Latinoamérica Novena edición. Editorial Pearson. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25616w/Microeconomia.%20Novena%20edicion.pdf

Pindyck, R. & Rubinfeld, D. (2009). Microeconomía Séptima edición. Editorial Pearson. https://danielmorochoruiz.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/01/microeconomia_-_pyndick.pdf

Presidencia del Consejo de Ministros (2022). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3531092/POL%C3%8DTICA%20NACIONAL%20DE%20MODERNIZACI%C3%93N%20DE%20LA%20GESTI%C3%93N%20P%C3%9ABLICA%20AL%202030%281%29.pdf.pdf?v=1661208943

Resolución de Presidencia N° 040-2019-SUNASS-PCD (18 de agosto de 2019). Aprueban la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNASS. Recuperado de https://www.gob.pe/institucion/sunass/normas-legales/1297899-040-2019-sunass-pcd

Ross, S. (2007). Introducción a la estadística Segunda edición. Editorial Reverté. https://books.google.com.pe/books?id=pPM2TgQsx8wC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false

Sarmiento, R. (2005). Teoría de los contratos: Un enfoque económico. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, 1 (I), 11-24. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409634371004

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (2022) Directiva GAF-ARF-DI002, Otorgamiento de viáticos, otros gastos de viaje y rendición de cuentas por comisiones de servicios. Recuperado de https://servicio.sunass.gob.pe/archivos/sgi/20220210104006.pdf

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (2023) Directiva GDI-DES-DI001, Lineamientos para la gestión de desconcentración en la SUNASS. Recuperado de https://servicio.sunass.gob.pe/archivos/sgi/20231221093821.pdf

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (2024). Plan Estratégico Institucional de la Sunass para el periodo 2023-2027 – modificado. Recuperado de https://www.gob.pe/institucion/sunass/informes-publicaciones/5466590-pei-de-la-sunass-para-el-periodo-2023-2027-modificado

ANEXOS

Anexo 1. Solicitud de viáticos

Sistema Integrado de Gestión Administrativa
Módulo de Tesorería
Versión 20.06.04

Fecha: 15/09/2021
Hora: 11:19
Página: 1 de 1

SOLICITUD DE VIATICOS Nº : 00000

UNIDAD EJECUTORA : 001 SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO
NRO. IDENTIFICACIÓN : 001267

Centro de Costo:
Solicitante:
Motivo del Viaje:

Comisionado: Nº Días/Horas/Min: 3d 18h 20m Escala: FUNCIONARIO Y EMPLEA DNI:

FF/Rb	Meta	Función	División Func.	Grupo Func.	Prg.	Prod/Pry	Act/Al/Obr.
1-00	00	00	0	000	00	00	00000

Origen: Destino:
Obs.: Obs.:
Salida: 00/00/00 00:00 Regreso: 00/00/00 00:00 Nº Días/Horas/Min: d h m

Tipo de Ruta	Origen	Destino
Aéreo	Obs.:	
Aéreo	Obs.:	

Anexo 2. Planilla de viáticos

Sistema Integrado de Gestión Administrativa
Módulo de Tesorería
Versión 20.06.04

Fecha:
Hora:
Página: 1 de 1

PLANILLA DE VIÁTICOS Nº 00000

UNIDAD EJECUTORA : 001 SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO
NRO. IDENTIFICACIÓN : 001267

Datos del Comisionado:

Fecha: 00/00/0000	Nº Exp. SIAF: 0000000	Nº Pedido: 00
Sr(a):		
Escala:		
Centro Costo:		
Motivo de Viaje:		

Detalle de Gastos de Comisión de Servicios:

Salida: 00/00/0000	Regreso: 00/00/0000	Nº Días/Horas/Min: d h 0m

Tipo de Ruta	Origen	Destino

Tipo de Viaje	Destino	Salida	Regreso	Días/Horas/Min

Concepto	Clasificador	Importe (S/)
VIÁTICOS	2.3. 2 1. 2 2	00.00
PASAJES	2.3. 2 1. 2 1	.00
TUUA		.00
COMBUSTIBLE	2.3. 1 3. 1 1	00.00
OTROS GASTOS	2.3. 2 1. 2 99	00.00
SERV. DIVERSOS	2.3. 2 7.11 99	.00

CADENA FUNCIONAL					
Meta/ Mnemónico	Cadena Funcional	FF/Rb	Clasif. Gasto	Monto	S/
				Total :	000.00

Anexo 3. Informe de supervisión del Plan Anual de Fiscalización al primer semestre 2024 metas físicas

INFORME N° 0XXXX-2024-SUNASS-DF-F

PARA **:**
Director (e) de la Dirección de Fiscalización

DE **:**
Analista en Planeamiento y Presupuesto
LUCÍA CASTRO HUAYLINOS
Asistente en Presupuesto

ASUNTO **:** **Supervisión del Plan Anual de Fiscalización al primer semestre 2024 – Metas físicas**

FECHA **:** 24 de julio del 2024

---

1. Objetivo

Supervisar el cumplimiento de la programación del Plan Anual de Fiscalización de la Sunass correspondiente al primer semestre 2024 realizado tanto por la Dirección de Fiscalización y Oficinas Desconcentradas de Servicios.

2. Antecedentes

2.1. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0132-2022-SUNASS-CD del 30.12.22 se aprobó el Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento SUNASS para el periodo 2023-2027.
2.2. Con Resolución de Consejo Directivo N° 075-2023-SUNASS-CD de 21.12.2023, se aprueba el Plan Operativo Institucional (POI) consistente con el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) de la Sunass correspondiente al periodo 2024.
2.3. Mediante Resolución N° 019-2024-SUNASS-GG del 02.02.2024, se aprueba el Plan Anual de Fiscalización, ajustada al POI consistente con el PIA.
2.4. Con Resolución de Consejo Directivo N° 004-2024-SUNASS-CD de 01.02.2024, se aprueba la primera modificación del POI 2024.
2.5. Mediante Resolución N° 00037-2024-SUNASS-GG del 11.03.2024, se aprueba el Plan Anual de Fiscalización, ajustada a la primera modificación del POI aprobado.

3. Base normativa

3.1 Ley Marco de Organismos Reguladores de la Inversión Privada en el Sector Público, Ley N° 27332[1], y modificatorias.
3.2 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobada mediante Decreto Legislativo N° 1280[2] (Ley Marco) y modificatorias.
3.3 Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 017-2001-PCM[3], y modificatorias.
3.4 Reglamento de Organización y Funciones[4] de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, en la cual se aprueba la primera sección mediante Decreto Supremo N° 145-2019-PCM.
3.5 Resolución de Presidencia N° 040-2019-SUNASS-PCD que aprueba la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la Sunass.
3.6 Reglamento General de Fiscalización y Sanción (RGFS), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD[5] y sus modificatorias.
3.7 TUO del Reglamento General de Fiscalización y Sanción (RGFS), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 064-2023-SUNASS-CD[6].
3.8 Reglamento de Calidad de la Prestación del Servicio (RGCPS), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD[7] y sus modificatorias.
3.9 Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento brindados por Organizaciones Comunales en el Ámbito Rural (RCPSSOC), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 015-2020-SUNASS-CD[8].
3.10 Reglamento de Fiscalización de los Servicios de Saneamiento brindados por Organizaciones Comunales (RFSSOC), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 023-2020-SUNASS-CD[9].
3.11 Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento en Pequeñas Ciudades (RCPSSPC), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 029-2020-SUNASS-CD[10].
3.12 Reglamento de Fiscalización de los Servicios de Saneamiento en las Pequeñas Ciudades (RFSSPC), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 068-2021-SUNASS-CD[11].
3.13 Directiva de Lineamientos para la Gestión de la Desconcentración en la Sunass, GDI-DES-DI001 del 21.12.2023.

4. Consideraciones para la evaluación del Plan Anual de Fiscalización

[1] Publicada en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 29.12.2000 y modificatorias.
[2] Publicada en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 29.12.2016 y modificatorias
[3] Publicada en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 21.2.2001 y modificatorias.
[4] Inicialmente aprobado como Manual de Organización y Funciones de la Sunass por Resolución de Consejo Directivo N° 032-2006-SUNASS-CD y modificado en lo que refiere a su denominación por Resolución N° 044-2009-SUNASS-CD
[5] Publicado en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 18.1.2007.
[6] Publicado en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 6.11.2023.
[7] Publicado en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 5.2.2007.
[8] Publicado en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 29.05.2020
[9] Publicado en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 7.08.2020.
[10] Publicada en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 16.09.2000 y modificatorias.
[11] Publicado en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 03.12.2021.

4.1 Competencias y alcances en la evaluación del Plan Anual de Fiscalización (PAF)

4.1.1 Competencias en el ejercicio de la función fiscalizadora

El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Sunass, establece que la Dirección de Fiscalización (DF) tiene la responsabilidad de fiscalizar y supervisar el cumplimiento de las normativas aplicables a los prestadores de servicios de saneamiento, así como elaborar y proponer el Plan Anual de Fiscalización y supervisar su cumplimiento.

Así mismo, el art 65 del ROF, establece: "Las Oficinas Desconcentradas de Servicios dependen de la Dirección de Ámbito de la Prestación y son responsables de ejecutar los planes y normativas de la SUNASS…"

Complementariamente, el Decreto Legislativo N° 1280 que aprueba la Ley Marco de la Gestión de la Prestación de los Servicios de Saneamiento otorga a la Sunass competencias para la supervisión de los servicios de saneamiento, incluyendo el ámbito de las Pequeñas Ciudades. Estas áreas, con poblaciones de entre 2,001 y 15,000 habitantes y que no están bajo la responsabilidad de una empresa prestadora, deben ser atendidas por las municipalidades a través de Unidades de Gestión Municipal o la contratación de Operadores Especializados.

La Directiva GDI-DES-DI001 establece lineamientos para la gestión descentralizada en Sunass, incluyendo criterios que las Oficinas Desconcentradas de Servicios (ODS) deben cumplir para la función fiscalizadora.

Como consecuencia, el Plan Anual de Fiscalización considera las actividades en su ámbito de competencia, cuya supervisión será materia del presente informe, de acuerdo con el plan consistente con la primera modificación del POI 2024, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 004-2024-SUNASS-CD de 01.02.2024

4.1.2 Alcances de la supervisión del Plan Anual de Fiscalización

Como se ha señalado, según el ROF, la DF debe supervisar el cumplimiento del PAF, que está a cargo de la propia DF y en concordancia con la directiva de desconcentración y el POI vigente, también supervisar el cumplimiento del PAF por parte de las 24 ODS.

En cuanto a las actividades de fiscalización a cargo de las ODS, se aplicará lo dispuesto en la directiva de "Lineamientos de gestión de la desconcentración", la que señala respecto del cumplimiento del PAF lo siguiente:

- ✓ Las ODS deben reportar mensualmente el cumplimiento del PAF a la DF dentro de los 5 días hábiles posteriores al cierre del mes de ejecución.
- ✓ En caso de incumplimiento parcial o total respecto al envío de la información, la DF debe comunicar a la DAP, para las acciones administrativas que corresponden.
- ✓ La DF debe evaluar el PAF e informar a GG y poner en conocimiento de la DAP con la siguiente periodicidad:

- ✓ **Trimestral:** Evaluación de la ejecución trimestral del PAF a nivel de metas físicas y se realiza dentro de los 15 días hábiles posteriores, contabilizado desde la recepción de la información.

Para la elaboración del presente informe es preciso tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Con relación a la programación, se ha tomado el Plan Anual de Fiscalización aprobado con Resolución N° 037-2024-SUNASS-GG del 11.03.2024, ajustada a la primera modificación del POI que fue aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 004-2024-SUNASS-CD de 01.02.2024.
- ✓ Con relación a la ejecución de metas físicas, se ha considerado toda la información reportada por las ODS en los meses de enero a junio, cuyo registro se visualiza en la plataforma de OneDrive, en el siguiente enlace: FISCA 2024 ODS DF PAF, con fechas de corte de información, siendo el 08.07.2024 y 18.07.2024.

4.2 Alcances y objetivos de las acciones de fiscalización a las Empresas Prestadoras

De acuerdo con lo dispuesto en el TUO del RGFS, en su artículo 7, delimita que la función fiscalizadora comprende las acciones de monitoreo y/o la verificación del cumplimiento de las obligaciones legales, técnicas, contractuales y las contenidas en actos administrativos emitidos por la Sunass.

Asimismo, de acuerdo con el artículo 8, las acciones de monitoreo se realizan para conocer el desempeño de los administrados respecto de las actividades referidas a la prestación de servicios de saneamiento, las cuales se pueden realizar para evaluar y orientarlos de manera anticipada acerca de la aplicación y cumplimiento en su oportunidad de obligaciones que por tener plazo para su cumplimiento aún no le son exigibles.

En toda acción de monitoreo, “La Sunass comunicará el resultado de la acción de monitoreo, con el propósito de que el administrado adopte las acciones que correspondan para solucionar los problemas detectados”, es decir, toda acción de monitoreo debe ser necesariamente notificada al administrado, en el caso de las ODS, a la Empresa Prestadora.

Es importante resaltar que “Los resultados de la acción de monitoreo tienen carácter de recomendación y orientación para el administrado no siendo vinculantes para futuras acciones de fiscalización y sanción.” Es evidente además que toda acción de fiscalización a las Empresas Prestadoras debe ser notificada a las mismas en los plazos del RGFS para que esta tome conocimiento de los resultados del informe y para que subsane las observaciones que hubiera de ser el caso.

Adicionalmente, mediante su artículo 9, se detalla los documentos emitidos por la Dirección de Fiscalización y las Oficinas Desconcentradas de Servicios, dentro de sus respectivos ámbitos de su jurisdicción: a) Informes de la acción de fiscalización; b) Informes de fiscalización, efectuados mediante acciones de monitoreo. c) Informes de atención de denuncia; d) Informe Final de Instrucción en los Procedimientos Administrativos Sancionadores; e) Otros que se consideren convenientes.

Es importante recalcar el plazo para la emisión de los informes de fiscalización, la cual se encuentra establecida en los artículos 15 y 16 del TUO del RGFS, que describe que la Sunass emite el Informe de Acción de Fiscalización en un plazo máximo de noventa días hábiles contados desde el día hábil siguiente de la suscripción del acta (para las acciones de Fiscalizaciones de campo) o de recibida la información (para las acciones de Fiscalización de la sede), caso contrario se considerará de recibida la información adicional consignada en ésta,

de conformidad con el artículo 17 del reglamento, y para efectos de la evaluación siempre y cuando este descrito y detallado en el informe de fiscalización evaluado.

En cuanto a los informes de verificación de implementación de medida correctiva, se considera el plazo, según el artículo 24.2 del TUO del RGFS, desde recibida la información o vencido el plazo otorgado para que el administrado acredite la implementación de la(s) medida(s) correctiva(s) impuesta(s), la Dirección de Fiscalización o la Oficina Desconcentrada de Servicios, según corresponda, elaborará un informe de verificación de su cumplimiento en un plazo máximo de 60 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente del vencimiento.

4.3 Alcances y objetivos de las acciones de fiscalización a los prestadores del ámbito rural

Conforme a los artículos 2 y 5 del Reglamento de Fiscalización de los Servicios de Saneamiento brindados por Organizaciones Comunales, Resolución N° 023-2020-SUNASS-CD (Reglamento de Fiscalización Rural) la actividad de fiscalización en el ámbito rural está orientada a verificar el cumplimiento de las obligaciones de las Organizaciones Comunales, considerando el cumplimiento de las obligaciones consignadas en el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento brindados por Organizaciones Comunales en el ámbito rural, Resolución N° 015-2020-SUNASS-CD.

En ese sentido, se desprende de las disposiciones del Reglamento de Fiscalización Rural que la actividad de fiscalización se realiza cuando la organización comunal cuenta con la Constancia de Inscripción, Reconocimiento y Registro, emitida por la municipalidad distrital competente, conforme con lo establecido en el artículo 112 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento y modificatorias.

Por otro lado, en caso se identifique que los servicios son brindados por un prestador que no está debidamente constituido, es decir, una organización comunal que no cuenta con la citada constancia de inscripción, los órganos competentes de la Sunass realizan la denominada actividad de “Evaluación”, la cual consiste en el levantamiento de información respecto de los servicios de saneamiento brindados en el centro poblado rural.

Tanto en la actividad de “Fiscalización” como en la de “Evaluación” los órganos competentes de la Sunass formulan recomendaciones para la mejora de las diversas materias que se relacionan con el servicio de agua potable y los servicios de saneamiento que se vienen brindado en el centro poblado rural. Finalmente, se lleva a cabo la actividad de “verificación”, a efectos de identificar el nivel de implementación de las recomendaciones formuladas a los prestadores de servicios.

4.4 Alcances y objetivos de las acciones de fiscalización a los prestadores de pequeñas ciudades

De acuerdo al artículo 2 del Reglamento de Fiscalización de los Servicios de Saneamiento en las Pequeñas Ciudades, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 068-2021-SUNASS-CD (Reglamento de Fiscalización de PPCC) la actividad de fiscalización en las pequeñas ciudades se encuentra prevista para las Unidades de Gestión Municipal y Operadores Especializados debidamente constituidos como prestadores de los servicios de saneamiento, conforme a las disposiciones de la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento y su Reglamento, incluyendo sus modificatorias.

Asimismo, el inciso 11.2 señala que el Prestador de Servicios que no cumpla con sus obligaciones en los aspectos fiscalizados, se formulan observaciones y sobre la base de estas se recomienda las mejoras de las actividades desarrolladas con el fin de orientar al Prestador de Servicios. Por lo cual, Sunass comunica al Prestador de Servicios el resultado de la acción de fiscalización únicamente con fines preventivos y de mejora de gestión.

Sin embargo, el Reglamento de Fiscalización de PPCC ha regulado en el Numeral 4.2 del artículo 4, que cuando no existe un prestador debidamente constituido, pero los servicios de saneamiento son brindados en la pequeña ciudad nos encontraremos ante la figura de un "Administrador de Servicios" el cual de acuerdo al Reglamento de Fiscalización es una "Municipalidad o cualquiera de sus unidades orgánicas, persona natural o jurídica que, sin tener la condición de Prestador de Servicios, administra y/o opera y/o brinda mantenimiento de los servicios de saneamiento en zonas urbanas con población entre 2,001 y 15,000 habitantes".

Finalmente, en caso de que la Sunass en el ejercicio de sus funciones advierta que los servicios de saneamiento se encuentran a cargo de un Administrador de servicios, un Prestador de Servicios distinto a UGM u OE, o en zonas urbanas mayores a 15,000 habitantes no son prestados por una empresa prestadora, conforme al Numeral 4.5 del artículo 4 y la Primera Disposición Complementaria Final del Reglamento de Fiscalización de PPCC la acción que deben realizar es la "Evaluación de los Servicios de Saneamiento", actividad que consiste en realizar el levantamiento de información de los servicios de saneamiento brindados en la pequeña ciudad en los aspectos que se encuentran establecidos en el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento en Pequeñas Ciudades, Resolución N° 029-2020-SUNASS-CD.

Tanto en la acción de "Fiscalización" como en la de "Evaluación", los órganos competentes de la Sunass emiten recomendaciones de mejora de los servicios que se brindan en los centros poblados urbanos catalogados como pequeñas ciudades. Como actividad final, se realiza la actividad de "verificación" a fin de determinar el nivel de cumplimiento de las recomendaciones formuladas.

4.5 Consideraciones para la evaluación de las metas físicas del PAF

Como se ha indicado en el ítem 4.1.2, la supervisión del cumplimiento del PAF a cargo de la DF se realizará en función a la ejecución de la meta física programada.

En cuanto a la supervisión del cumplimiento del PAF a cargo de las ODS, se incorpora de acuerdo con lo dispuesto en la directiva "Lineamientos de la gestión de la desconcentración", la evaluación trimestral, por lo que se realiza una evaluación del cumplimiento de la meta física por cada ODS.

4.5.1 **Criterios para evaluar las metas físicas**

Para la evaluación de las metas físicas se considera lo siguiente:

- ✓ Los informes relacionados a las acciones de fiscalización deben ser notificados al administrado, según corresponda, para que cumplan el objetivo de alertar sobre posibles riesgos, permitiendo a los administrados mejorar su gestión.
- ✓ Los informes de fiscalización a Empresas prestadoras deben realizarse siguiendo las directrices del RGSS, TUO del RGFS y el RGCPS.

- ✓ En el ámbito rural o en pequeñas ciudades, los informes de fiscalización, evaluación y verificación se generan conforme al RFSSOC, RCPSSOC, RCPSSPC y RFSSPC.

En el contexto de la programación y cumplimiento de metas físicas, la puntualidad en la emisión de informes es crucial. Estos documentos deben reflejar con precisión el período de tiempo al que corresponden las actividades realizadas. Si un informe se emite después del mes programado, su contenido y resultados se atribuyen al mes de emisión, lo que puede afectar la evaluación del progreso hacia la meta establecida.

4.5.2 **Indicador de cumplimiento de metas físicas**

El cumplimiento de metas físicas (C), se evalúa en con el siguiente indicador.

Nombre	Fórmula	Variables
C = Cumplimiento de metas Físicas	$C = \frac{Numero\ de\ informes\ ejecutados}{Numero\ de\ informes\ programados}$	Número de informes ejecutados Número de informes programados

Notas:

- El indicador C se expresa en porcentaje.
- El número de informes programados y ejecutados depende del período de evaluación, que puede ser mensual, trimestral, semestral, anual.
- Se tomará en cuenta la meta física según la unidad de medida.
- En caso de que la ejecución supere la programación del periodo evaluado, se considerará como 100%.
- En caso de que se ejecute alguna acción en alguna actividad no programada, se considerará como “NC” indicando que “No Corresponde”.

5. Evaluación del cumplimiento de actividades del PAF a cargo de la DF

Las actividades operativas de la Dirección de Fiscalización son esenciales para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Estas se agrupan en veintitrés actividades operativas, como se describe a continuación:

1. Atención de Denuncias contra las Empresas Prestadoras.
2. Elaboración de informes de evaluación de implementación de medidas correctivas impuestas a las Empresas Prestadoras.
3. Elaboración de informes de opinión previa y evaluación sobre Buen Gobierno Corporativo.
4. Elaboración de informes finales de instrucción del Procedimiento Administrativo Sancionador.
5. Elaboración de informes situacionales de Asociación Publico Privada.
6. Elaboración del informe de seguimiento del registro del sistema ATM.
7. Elaboración del informe de supervisión del Plan Anual de Fiscalización.
8. Elaboración y presentación del Benchmarking de empresas prestadoras.
9. Elaboración y presentación del Benchmarking de prestadores del ámbito rural.
10. Elaboración y presentación del Benchmarking para las pequeñas ciudades.

11. Evaluación de las empresas prestadoras para determinar su ingreso o continuidad en el Régimen de Apoyo Transitorio.
12. Fiscalización de aspectos comerciales y fondos de las empresas prestadoras.
13. Fiscalización de aspectos operacionales y metas de gestión de las empresas prestadoras.
14. Fiscalización de Buen Gobierno Corporativo.
15. Fiscalización de procesos de tratamiento de agua potable y unidades de almacenamiento de empresas prestadoras.
16. Fiscalización de procesos de tratamiento de agua residuales de empresas prestadoras.
17. Fiscalización o evaluación de los prestadores de ámbito rural.
18. Fiscalización o evaluación de los prestadores de pequeñas ciudades.
19. Seguimiento del registro del sistema ATM.
20. Seguimiento financiero de los fondos y reservas de las Empresas Prestadoras.
21. Verificación de la implementación de las recomendaciones impuestas de los prestadores de ámbito rural.
22. Verificación de la implementación de las recomendaciones impuestas de los prestadores de pequeñas ciudades.
23. Verificación del servicio de agua en instituciones educativas.

Al respecto, mediante el siguiente cuadro, se detalla resumidamente el cumplimiento de la programación de las actividades, así como el avance alcanzado al primer semestre del 2024.

Cuadro N° 1. Cumplimiento de las actividades del PAF cuya ejecución está a cargo de la DF 2024

ACTIVIDAD OPERATIVA	ACTIVIDAD DEL PLAN ANUAL DE FISCALIZACIÓN	UM	PROG. TOTAL	PROG. AL I SEM	EJEC AL I SEM	EJEC/ PROG I SEM	EJEC II TRIM /PROG TOTAL
Atención de Denuncias contra las Empresas Prestadoras	ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA LAS EMPRESAS PRESTADORAS U ACCIONES INOPINADAS	Informe	4	2	2	100%	50%
Elaboración de informes de evaluación de implementación de medidas correctivas impuestas a las Empresas Prestadoras	EVALUACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS	Informe	111	63	80	100%	72%
Elaboración de informes de opinión previa y evaluación sobre Buen Gobierno Corporativo	EVALUACIÓN DE INFORMES ANUALES DE GOBIERNO CORPORATIVO DE EMPRESAS PRESTADORAS	Informe	10	3	5	100%	50%
	OPINIÓN PREVIA DE LA SUNASS RESPECTO A LA MODIFICACIÓN DE ESTATUTOS SOCIALES	Informe	3	2	3	100%	100%
Elaboración de informes finales de instrucción del Procedimiento Administrativo Sancionador	ELABORACIÓN DE INFORMES FINALES DE INSTRUCCIÓN	Informe	110	61	71	100%	65%
Elaboración de informes situacionales de Asociación Publico Privada	ELABORACIÓN DE INFORMES SITUACIONALES DE APP	Informe	4	1	1	100%	25%
Elaboración del informe de seguimiento del registro del sistema ATM	ELABORACIÓN DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DEL REGISTRO DEL SISTEMA ATM	Informe/ Reporte	2	1	1	100%	50%
Elaboración del informe de supervisión del Plan Anual de Fiscalización	SUPERVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE FISCALIZACIÓN	Informe/ Reporte	8	4	5	100%	63%
Elaboración y presentación del Benchmarking de empresas prestadoras	ELABORACIÓN DE INFORMES DE BENCHMARKING DE ADERASA	Informe	1	0	0	NC	0%
	ELABORACIÓN DEL INFORME DE BENCHMARKING DE EMPRESAS PRESTADORES	Informe	1	0	0	NC	0%
Elaboración y presentación del Benchmarking de prestadores del ámbito rural	ELABORACIÓN DEL INFORME DE BENCHMARKING DE PRESTADORES DE ÁMBITO RURAL	Informe	1	0	0	NC	0%

ACTIVIDAD OPERATIVA	ACTIVIDAD DEL PLAN ANUAL DE FISCALIZACIÓN	UM	PROG. TOTAL	PROG. AL I SEM	EJEC AL I SEM	EJEC/ PROG I SEM	EJEC II TRIM /PROG TOTAL
Elaboración y presentación del Benchmarking para las pequeñas ciudades	ELABORACIÓN DEL INFORME DE BENCHMARKING DE PRESTADORES DE PEQUEÑAS CIUDADES NACIONAL o REGIONAL	Informe	1	0	0	NC	0%
Evaluación de las empresas prestadoras para determinar su ingreso o continuidad en el Régimen de Apoyo Transitorio	EVALUACIÓN DE EMPRESAS PRESTADORAS PARA DETERMINAR SU CONTINUIDAD EN EL RÉGIMEN DE APOYO TRANSITORIO (RAT)	Informe	4	0	0	NC	0%
	EVALUACIÓN DE EMPRESAS PRESTADORAS PARA LA DETERMINACIÓN DE SU INGRESO AL RÉGIMEN DE APOYO TRANSITORIO (RAT)	Informe	29	0	0	NC	0%
Fiscalización de aspectos comerciales y fondos de las empresas prestadoras	FISCALIZACIÓN DE ASPECTOS COMERCIALES DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS	Informe	54	21	25	100%	46%
	FISCALIZACIÓN DE FONDOS Y RESERVAS DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS	Informe	11	9	10	100%	91%
	FISCALIZACIÓN DE LA PRESENTACIÓN OPORTUNA DEL PMO ACTUALIZADO Y REVISADO POR PARTE DE LA EP	Informe	3	3	3	100%	100%
	MONITOREO DEL USO DE FONDOS Y RESERVAS EN EL MARCO DEL DECRETO DE URGENCIA	Informe	5	5	5	100%	100%
Fiscalización de aspectos operacionales y metas de gestión de las empresas prestadoras	FISCALIZACIÓN DE ASPECTOS OPERACIONALES DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS	Informe	36	17	20	100%	56%
	FISCALIZACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE VMA	Informe	1	1	2	100%	100%
	FISCALIZACIÓN DE INDICADORES OPERACIONALES (PyC)	Informe	13	5	5	100%	38%
	FISCALIZACIÓN DE METAS DE GESTIÓN DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS	Informe	3	2	2	100%	67%
	FISCALIZACIÓN DEL SISTEMA DE INTERRUPCIONES	Informe	24	13	17	100%	71%
Fiscalización de Buen Gobierno Corporativo	FISCALIZACIÓN RELACIONADA A BUEN GOBIERNO CORPORATIVO	Informe	131	63	73	100%	56%
Fiscalización de procesos de tratamiento de agua potable y unidades de almacenamiento de empresas prestadoras	FISCALIZACIÓN DE CONTROL DE PROCESOS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE DE EMPRESAS PRESTADORAS	Informe	22	15	15	100%	68%
	FISCALIZACIÓN EN LA FRECUENCIA DE MUESTREO Y REMISIÓN DE LA INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL SICAP	Informe	4	1	2	100%	50%
Fiscalización de procesos de tratamiento de agua residuales de empresas prestadoras	FISCALIZACIÓN DE CONTROL DE PROCESOS DE TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS	Informe	20	8	10	100%	50%
Fiscalización o evaluación de los prestadores de ámbito rural	FISCALIZACIÓN O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN EL ÁMBITO RURAL	Informe	56	30	30	100%	54%
Fiscalización o evaluación de los prestadores de pequeñas ciudades	FISCALIZACIÓN O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES	Informe	15	9	9	100%	60%
Seguimiento del registro del sistema ATM	SEGUIMIENTO DEL REGISTRO DEL SISTEMA ATM	Registro	192	96	105	100%	55%
Seguimiento financiero de los fondos y reservas de las Empresas Prestadoras	SEGUIMIENTO FINANCIERO DE LOS FONDOS Y RESERAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS	Informe/ Reporte	12	6	6	100%	50%
Verificación de la implementación de las recomendaciones impuestas de los prestadores de ámbito rural	VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN EL ÁMBITO RURAL	Informe	56	28	30	100%	54%
Verificación de la implementación de las recomendaciones impuestas de los prestadores de pequeñas ciudades	VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES	Informe	16	8	8	100%	50%
Verificación del servicio de agua en instituciones educativas	VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS	Informe/ Reporte	1	1	1	100%	100%

Fuente: Informes reportados en el SISTRAM al primer semestre 2024. Elaboración propia.

La eficaz ejecución de las actividades estipuladas en el POI refleja un compromiso sólido con los objetivos propuestos por la Dirección. Alcanzar un 100% de ejecución al primer semestre es un indicador de una planificación y gestión exitosa.

Desde el año 2018 hasta el 2023, la DF ha ejecutado sus actividades alineadas con los recursos asignados, lo cual refleja una planificación estratégica y una asignación de recursos efectiva. La evaluación de los niveles de cumplimiento durante estos años permite no solo verificar la adherencia a los objetivos propuestos, sino también áreas de mejora y ajustar las estrategias para los años subsiguientes. Esta práctica constante de revisión y adaptación es fundamental para el crecimiento y la mejora continua de cualquier institución.

Cuadro N° 2. Nivel de cumplimiento del POI de la DF 2018-2023

Fecha	Cumplimiento del POI	Referencia
Diciembre 2018	100%	Informe de evaluación de implementación del POI 2018, elaborado de acuerdo con lo dispuesto por la Guía para el Planeamiento Institucional de CEPLAN. https://www.sunass.gob.pe/doc/transparencia/2018/poi_2018_info.pdf
Diciembre 2019	100%	Informe de evaluación de implementación del POI al IV trimestre 2019, Informe N° 010-2020-SUNASS-OPPM-UPP. http://www.sunass.gob.pe/transparencia/2019/poi_4tri_2019_eva.pdf Se precisa que la evaluación de OPPM en su informe anual considera las metas del POI de las ODS de enero hasta agosto 2019 dentro del cumplimiento de la DF, y posterior a ello de setiembre a diciembre dentro del cumplimiento de la DAP, lo que genera una alteración, dado que a DF se le atribuye un incumplimiento y a la DAP un sobrecumplimiento; sin embargo, las metas anuales propias de la DF y las ODS se cumplieron a nivel anual.
Diciembre 2020	100%	Informe de evaluación de implementación del POI al IV trimestre 2020, Informe N° 018-2021-SUNASS-OPPM-UPP. https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2021/03/EVALUACION-DEL-POI-AL-IV-TRIMESTRE-DE-2020.pdf
Diciembre 2021	100%	Informe de evaluación de implementación del POI al IV trimestre 2021, Informe N° 007-2022-SUNASS-OPPM-UPP. https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2022/02/413872_INFORME0072022SUNASSOPPMUPPR.pdf
Diciembre 2022	100%	Informe de evaluación de implementación del POI al IV trimestre 2022, Informe N° 007-2023-SUNASS-OPPM-UPP. https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2023/01/INFORME-007-2023-SUNASS-OPPM-UPP_-DE-EVALUACION-AL-IV-TRIMESTRE-POI-2022R.pdf
Diciembre 2023	100%	Informe de evaluación de implementación del POI al III trimestre 2023, Informe N° 0140-2023-SUNASS- OPPM-UPP. https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2023/11/INFORME-140-2023-SUNASS-OPPM-UPP_DE-EVALUACION-AL-III-TRIMESTRE-POI-2023-_2_.pdf Reporte de seguimiento anual del Plan Operativo Institucional -UPP. https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2024/03/REPORTE-SEGUIMIENTO-ANUAL-POI-2023.pdf

Fuente: Portal de transparencia de la Sunass. Elaboración propia.

6. Evaluación del cumplimiento del PAF a cargo de las ODS

6.1 Resultados generales de evaluación de metas físicas

Los resultados de la evaluación del cumplimiento de las metas físicas de las ODS se muestran en el Cuadro N° 3, los cuales están alineados a las actividades operativas del POI aprobado y siguen los criterios señalados en el ítem 4.5.1.

Cuadro N° 3. Cumplimiento de las actividades del PAF cuya ejecución está a cargo de las ODS 2024

ACTIVIDAD OPERATIVA	ACTIVIDAD DEL PLAN ANUAL DE FISCALIZACIÓN	UM	PROG. TOTAL	PROG. AL I SEM	EJEC AL I SEM	EJEC / PROG I SEM	EJEC II TRIM / PROG TOTAL
Atención de Denuncias contra las Empresas Prestadoras	ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA LAS EMPRESAS PRESTADORAS U ACCIONES INOPINADAS	Informe/ Reporte	89	30	30	100%	34%
Desarrollo de talleres de Benchmarking de prestadores de pequeñas ciudades	DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING DE PRESTADORES DE PEQUEÑAS CIUDADES	Informe	21	6	4	67%	19%
Desarrollo de talleres de Benchmarking de prestadores del ámbito rural	DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING EN ORGANIZACIONES COMUNALES	Informe	24	20	15	75%	63%
Elaboración de informes de evaluación de implementación de medidas correctivas impuestas a las Empresas Prestadoras	EVALUACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS	Informe	159	102	102	100%	64%
Elaboración de informes finales de instrucción del Procedimiento Administrativo Sancionador	ELABORACIÓN DE INFORMES FINALES DE INSTRUCCIÓN	Informe	95	56	56	100%	59%
Fiscalización de aspectos comerciales y fondos de las empresas prestadoras	FISCALIZACIÓN DE ASPECTOS COMERCIALES DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS	Informe	134	45	44	98%	33%
	FISCALIZACIÓN DE FONDOS Y RESERVAS DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS	Informe	55	33	29	88%	53%
	FISCALIZACIÓN DE LA PRESENTACIÓN OPORTUNA DEL PMO ACTUALIZADO Y REVISADO POR PARTE DE LA EP	Informe	6	6	6	100%	100%
	MONITOREO DEL USO DE FONDOS Y RESERVAS EN EL MARCO DEL DECRETO DE URGENCIA	Informe	62	52	52	100%	84%
Fiscalización de aspectos operacionales y metas de gestión de las empresas prestadoras	FISCALIZACIÓN DE ASPECTOS OPERACIONALES DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS	Informe	71	33	33	100%	46%
	FISCALIZACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE VMA	Informe	24	8	8	100%	33%
	FISCALIZACIÓN DE INDICADORES OPERACIONALES (PyC)	Informe	47	15	14	93%	30%
	FISCALIZACIÓN DE METAS DE GESTIÓN DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS	Informe	61	40	25	63%	41%
	FISCALIZACIÓN DEL SISTEMA DE INTERRUPCIONES	Informe	42	28	28	100%	67%
Fiscalización o evaluación de los prestadores de ámbito rural	FISCALIZACIÓN O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN EL ÁMBITO RURAL	Informe	524	240	240	100%	46%
Fiscalización o evaluación de los prestadores de pequeñas ciudades	FISCALIZACIÓN O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES	Informe	119	61	61	100%	51%
Seguimiento del registro del sistema ATM	SEGUIMIENTO DEL REGISTRO DEL SISTEMA ATM	Registro	2440	1220	1220	100%	50%
Verificación de la implementación de las recomendaciones impuestas de los prestadores de ámbito rural	VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN EL ÁMBITO RURAL	Informe	446	235	235	100%	53%
Verificación de la implementación de las recomendaciones impuestas de los prestadores de pequeñas ciudades	VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES	Informe	105	56	55	98%	52%

ACTIVIDAD OPERATIVA	ACTIVIDAD DEL PLAN ANUAL DE FISCALIZACIÓN	UM	PROG. TOTAL	PROG. AL I SEM	EJEC AL I SEM	EJEC / PROG I SEM	EJEC II TRIM / PROG TOTAL
Verificación del servicio de agua en instituciones educativas	VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS	Informe/ Reporte	24	24	24	100%	100%

Fuente: Informes registrados en el SISTRAM por las ODS al primer semestre 2024, Elaboración propia.

El análisis semestral del Plan de Fiscalización correspondiente a las 24 ODS revela un panorama mixto en cuanto al cumplimiento de las actividades operativas. Aunque la mayoría de las 13 actividades programadas han sido exitosas, es crucial destacar que siete de ellas no lograron el 100% de cumplimiento. Esto indica que, a pesar de los avances significativos, aún hay margen para optimizar procesos y alcanzar la eficacia total.

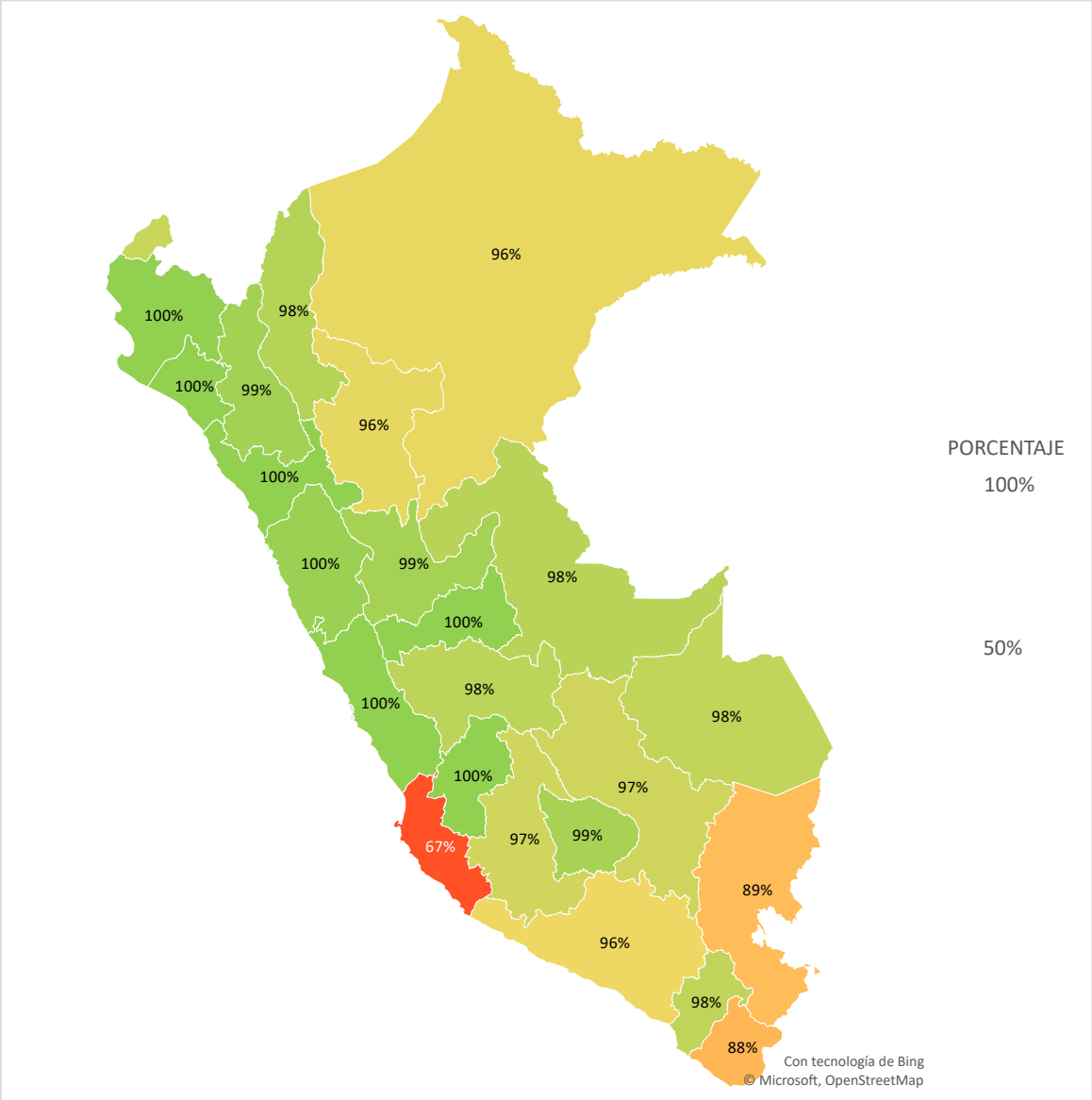
Las actividades con menor cumplimiento, como los talleres de benchmarking y la fiscalización de aspectos comerciales, fondos, metas de gestión y operacionales, son esenciales para verificar el cumplimiento normativo de los prestadores. Por lo tanto, es imperativo implementar acciones y de seguimiento que aborden específicamente estas áreas.
La identificación de estas oportunidades de mejora es un paso positivo hacia la mejora continua y la excelencia operativa. Con un enfoque estratégico y una implementación efectiva de acciones de mejora, se puede lograr no solo el cumplimiento total, sino también un impacto significativo en la eficiencia y efectividad de las actividades realizadas. Este esfuerzo conjunto no solo beneficiará a los administrados, sino que también reforzará la confianza en el proceso de fiscalización y en la transparencia de las acciones.

6.2 Resultados de la evaluación del cumplimiento a nivel regional para el primer semestre 2024

Para evaluar el nivel de cumplimiento regional en la ejecución de informes programados, es esencial considerar distintas variables y métricas. Por ejemplo, la Dirección de Fiscalización, representando a la región de Lima, y las oficinas de Huaraz y Chimbote, por la región de Áncash, que son evaluadas en la entrega de informes programados. La visualización de estos datos a través del mapa N° 1 es una herramienta valiosa que permite una comprensión clara del cumplimiento de cada oficina, así como comparaciones entre regiones.

Sin embargo, la existencia de 18 ODS con un cumplimiento menor al 100% señala la necesidad de enfocar esfuerzos en mejorar la eficiencia en la implementación de acciones programadas. En contraste, el logro del 100% de cumplimiento por parte de la DF y las ODS de Chimbote, Huancavelica, La Libertad, Lambayeque, Pasco y Piura demuestra un compromiso ejemplar con las metas establecidas y las acciones de fiscalización para el año 2024.

Mapa N° 1. Cumplimiento en la ejecución de informes programados a nivel nacional, año 2024



Fuente: Informes registrados en el SISTRAM por las ODS al primer semestre 2024, Elaboración propia.

6.3 Resultados de evaluación de metas físicas por ámbito

A continuación, se visualiza la evaluación de las metas físicas respecto al grado de cumplimiento de las actividades de fiscalización a las Empresas Prestadoras o acciones relacionadas correspondiente a cada oficina. Este análisis es crucial para garantizar la eficiencia y efectividad de los servicios ofrecidos a nivel nacional.

Al respecto, se destaca el cumplimiento de la programación de sus acciones al primer semestre del 2024 relativo a las acciones de fiscalización a Empresas Prestadoras, a la ODS de

Cajamarca, Chimbote, Huancavelica, La Libertad, Lambayeque, Madre de Dios, Pasco, Piura y Ucayali.

Cuadro N° 4. Porcentaje de ejecución de las metas físicas relacionadas a las acciones a Empresas Prestadoras al primer semestre 2024

ACUMULADO ENERO - JUNIO ODS												
Oficina	COM	EMC	FON	IFI	MG	MON-FON	OPE	PMO	SIT DEN	VER-EDU	VMA	PROM POR ODS
	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	
AMAZONAS	100%	100%	50%	NP	100%	100%	67%	NP	100%	100%	NP	89%
APURÍMAC	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	94%
AREQUIPA	60%	100%	NP	100%	NP	100%	100%	NP	100%	100%	NP	88%
AYACUCHO	0%	NP	100%	NP	100%	100%	0%	NP	100%	100%	NP	75%
CAJAMARCA	NP	100%	NP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	100%
CHIMBOTE	100%	100%	100%	100%	NP	NP	100%	NP	100%	100%	NP	100%
CUSCO	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	100%	100%	86%
HUANCAVELICA	100%	100%	100%	100%	100%	NP	100%	NP	100%	100%	NP	100%
HUANUCO	0%	100%	NP	NP	NP	100%	100%	NP	100%	100%	NP	89%
HUARAZ	75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	100%	100%	NP	94%
ICA	17%	100%	0%	NP	0%	38%	NP	NP	100%	100%	0%	29%
JUNIN	NP	100%	75%	100%	100%	82%	100%	NP	100%	100%	NP	93%
LA LIBERTAD	100%	100%	NP	NP	100%	NP	100%	NP	100%	100%	NP	100%
LAMBAYEQUE	100%	100%	100%	100%	NP	100%	100%	NP	100%	100%	NP	100%
LORETO	0%	100%	NP	100%	NP	0%	0%	NP	100%	100%	100%	73%
MADRE DE DIOS	100%	100%	NP	NP	100%	100%	100%	NP	100%	100%	100%	100%
MOQUEGUA	NP	100%	100%	100%	50%	NP	NP	100%	100%	100%	100%	92%
PASCO	NP	100%	100%	100%	100%	NP	100%	100%	100%	100%	NP	100%
PIURA	100%	100%	NP	100%	100%	100%	100%	NP	100%	100%	100%	100%
PUNO	NP	100%	60%	100%	15%	100%	100%	NP	0%	100%	NP	63%
SAN MARTÍN	100%	100%	83%	100%	50%	NP	86%	100%	100%	100%	100%	89%
TACNA	50%	100%	NP	100%	0%	100%	100%	NP	100%	100%	NP	83%
TUMBES	50%	100%	NP	100%	100%	100%	100%	NP	100%	100%	NP	96%
UCAYALI	100%	100%	NP	100%	100%	100%	100%	NP	100%	100%	NP	100%

NP: Actividad No Programada al I semestre 2024.
Fuente: Informes registrados en el SISTRAM por las ODS al primer semestre 2024, Elaboración propia.

Asimismo, se identifica que las ODS que no evidenciaron cumplir con el 100% de ejecución son:

- **ODS Amazonas:** Aunque la mayoría de las actividades programadas se llevaron a cabo según lo previsto, presentó dificultades en la fiscalización de fondos y reservas con un 50% y en aspectos operacionales con 67% de cumplimiento.
- **ODS Ayacucho:** no evidenció cumplimiento en el aspecto de fondos y reservas y aspectos operacionales.
- **ODS Arequipa, Cusco, Huánuco y Tumbes:** Estas ODS no lograron cumplir con las actividades de aspectos comerciales, Arequipa alcanzó el 60% de cumplimiento y Tumbes el 50%.

- **ODS Ica:** En monitoreo de fondos y reservas alcanzó un 38% de cumplimiento, mientras que en aspectos comerciales un 17%. Los aspectos más críticos son fondos y reservas, metas de gestión y fiscalización de cumplimiento de VMA con un 0% de cumplimiento.
- **ODS Loreto:** no evidencio el cumplimiento de las actividades de aspecto comerciales, monitoreos de fondos y aspectos operacionales.
- **ODS Moquegua y San Martin:** Estas ODS no lograron cumplir con la actividad de metas de gestión establecidas, ambos solo alcanzaron el 50% de cumplimiento.
- **ODS Puno:** No evidenció el cumplimiento en la actividad de atención de denuncias, además obtuvo un 15% en metas de gestión y un 60% de cumplimiento en fondos y reservas.
- **ODS Tacna:** No evidencio el cumplimiento en la actividad de metas de gestión, y solo alcanzó un 50% en aspectos comerciales.

Por otro lado, con relación a las acciones de fiscalización del ámbito rural y pequeñas ciudades, mediante el cuadro N° 5, se visualiza el porcentaje de ejecución de los informes según criterios correspondientes a prestadores del ámbito rural y pequeñas ciudades.

Al respecto, 14 ODS evidenciaron cumplir con su programación del primer semestre respecto a las acciones en el ámbito rural y pequeñas ciudades, siendo de las regiones de Amazonas, Apurímac, Chimbote, Huancavelica, Huánuco, Junín, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Moquegua, Pasco, Piura y Tumbes.

Asimismo, se identifica a las ODS que no lograron evidenciar el cumplimiento sus acciones con el 100% de ejecución:

- **ODS Ayacucho, Cusco, Madre de Dios, Puno y Tacna:** Estas ODS no evidenciaron el cumplimiento en el desarrollo de talleres de benchmarking de prestadores en organizaciones comunales.
- **ODS Cajamarca y Ucayali:** Estas ODS no evidenciaron el cumplimiento en el desarrollo de talleres de benchmarking de prestadores de pequeñas ciudades.
- **ODS Ica:** No evidenció cumplimiento en la actividad de verificación de la implementación de las recomendaciones impuestas en las pequeñas ciudades.

Cuadro N° 5. Porcentaje de ejecución de las metas físicas en ámbito rural y pequeñas ciudades al primer semestre 2024

ACUMULADO ENERO - JUNIO ODS								
Oficina	BENCH-PPCC	BENCH-RURAL	FISCA-PPCC	FISCA-RURAL	REGISTRO ATM	VERI-PPCC	VERI-RURAL	PROM POR ODS
	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	%EJEC	
AMAZONAS	NP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
APURÍMAC	NP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
AREQUIPA	NP	100%	100%	89%	100%	100%	100%	97%
AYACUCHO	NP	0%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
CAJAMARCA	0%	NP	100%	100%	100%	100%	100%	99%
CHIMBOTE	100%	NP	100%	100%	100%	NP	100%	100%
CUSCO	NP	0%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
HUANCAVELICA	NP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
HUANUCO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
HUARAZ	NP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ICA	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	94%
JUNIN	NP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LA LIBERTAD	NP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LAMBAYEQUE	NP	100%	100%	100%	100%	NP	100%	100%
LORETO	NP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
MADRE DE DIOS	NP	0%	100%	100%	100%	100%	100%	97%
MOQUEGUA	NP	NP	100%	100%	100%	NP	100%	100%
PASCO	NP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
PIURA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
PUNO	NP	0%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
SAN MARTÍN	NP	NP	100%	100%	100%	100%	91%	99%
TACNA	NP	0%	NP	83%	100%	NP	83%	89%
TUMBES	NP	100%	NP	100%	100%	NP	100%	100%
UCAYALI	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%

NP: Actividad No Programada al I semestre 2024.
Fuente: Informes registrados en el SISTRAM por las ODS al primer semestre 2024, Elaboración propia.

7. Conclusiones

7.1 De acuerdo con el ROF, la DF supervisa el cumplimiento del PAF, en el cual se evalúa el cumplimiento de la programación semestral aprobada en el POI vigente del periodo correspondiente, cuya ejecución está a cargo de la propia DF y las 24 ODS.

7.2 La DF y las ODS Chimbote, Huancavelica, La Libertad, Lambayeque, Pasco y Piura destacan por haber evidenciado alcanzar un cumplimiento del 100% de todas sus actividades programadas en el primer semestre del 2024. En contraste, las 18 ODS restantes, registraron un cumplimiento promedio inferior del 100% en el mismo periodo.

7.3 Se destaca el cumplimiento en las acciones a Empresas Prestadoras por parte de DF y 9 ODS de Cajamarca, Chimbote, Huancavelica, La Libertad, Lambayeque, Madre de Dios, Pasco, Piura y Ucayali, que evidenciaron alcanzar el 100% de su programación.

7.4 Respecto a las acciones en el ámbito rural y pequeñas ciudades, DF y 13 ODS de Amazonas, Apurímac, Chimbote, Huancavelica, Huánuco, Junín, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Moquegua, Pasco, Piura y Tumbes, han sobresalido en el cumplimiento de sus acciones programadas.

8. Recomendaciones

A la Dirección de Fiscalización

8.1 Remitir el presente informe a la Gerencia General con copia a la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y la Dirección de Ámbito de la Prestación para conocimiento y fines correspondientes, de acuerdo con la directiva “Lineamientos para la gestión de la desconcentración de la Sunass”.

A la Dirección de Ámbito de la Prestación

8.2 Promover las estrategias que han permitido a las ODS de Chimbote, Huancavelica, La Libertad, Lambayeque, Pasco y Piura cumplir con su programación, para replicar estas prácticas en las 18 ODS con cumplimiento promedio inferior.

8.3 Tomar acciones correctivas respecto al incumplimiento de la programación de metas físicas de las actividades establecidas en el Plan Anual de Fiscalización, a fin de que cumplan con la programación anual.

8.4 Incentivar que las ODS sigan cumpliendo con remitir la ejecución mensual en el plazo establecido, así como el registro de informes y expedientes de las acciones de fiscalización en el SISTRAM.

Atentamente,

Firmado digitalmente

Analista en Planeamiento y Presupuesto

Firmado digitalmente

LUCÍA CASTRO HUAYLINOS
Asistente en presupuesto

Anexo 4. Informe de evaluación general de las actividades de la ODS Ica al primer semestre 2024

INFORME N° 00XXX-2024-SUNASS-DF-F

PARA **:**
Director (e) de la Dirección de Fiscalización

DE **:**
Analista en Planeamiento y Presupuesto
LUCÍA FERNANDA CASTRO HUAYLINOS
Asistente en Presupuesto

ASUNTO **:** **Evaluación general de las actividades de la ODS Ica al primer semestre 2024**

REFERENCIA **:** 1. GDI-DES-DI001 - Lineamientos para la gestión de desconcentración en la Sunass

FECHA **:** 10 de julio del 2024

---

1. Objetivo

Reportar el cumplimiento de la programación del Plan Anual de Fiscalización de la Sunass correspondiente al primer semestre 2024, realizado por la Oficina Desconcentrada de Servicios de Ica, así como rendimiento de los especialistas y oportunidades de mejora.

2. Antecedentes

2.1 Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0132-2022-SUNASS-CD del 30.12.22 se aprobó el Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento SUNASS para el periodo 2023-2027.

2.2 Con Resolución de Consejo Directivo N° 075-2023-SUNASS-CD de 21.12.2023, se aprueba el Plan Operativo Institucional-POI consistente con el Presupuesto Institucional de Apertura de la Sunass correspondiente al periodo 2024.

2.3 Mediante Resolución N° 019-2024-SUNASS-GG del 02.02.2024, se aprueba el Plan Anual de Fiscalización, ajustada al Plan Operativo Institucional-POI consistente con el Presupuesto Institucional de Apertura.

2.4 Con Resolución de Consejo Directivo N° 004-2024-SUNASS-CD de 01.02.2024, se aprueba la primera modificación del POI 2024.

2.5 Mediante Resolución N° 00037-2024-SUNASS-GG del 11.03.2024, se aprueba el Plan Anual de Fiscalización, ajustada a la primera modificación del POI aprobado.

3. Base normativa

3.1 Ley Marco de Organismos Reguladores de la Inversión Privada en el Sector Público, Ley N° 27332[12], y modificatorias.

3.2 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobada mediante Decreto Legislativo N° 1280[13] (Ley Marco) y modificatorias.

3.3 Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 017-2001-PCM[14], y modificatorias.

3.4 Reglamento de Organización y Funciones[15] de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, en la cual se aprueba la primera sección mediante Decreto Supremo N° 145-2019-PCM.

3.5 Resolución de Presidencia N° 040-2019-SUNASS-PCD que aprueba la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la Sunass.

3.6 Reglamento General de Fiscalización y Sanción (RGFS), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD[16] y sus modificatorias.

3.7 Reglamento de Calidad de la Prestación del Servicio (RGCPS), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD[17] y sus modificatorias.

3.8 Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento brindados por Organizaciones Comunales en el Ámbito Rural (RCPSSOC), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 015-2020-SUNASS-CD[18].

3.9 Reglamento de Fiscalización de los Servicios de Saneamiento brindados por Organizaciones Comunales (RFSSOC), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 023-2020-SUNASS-CD[19].

3.10 Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento en Pequeñas Ciudades (RCPSSPC), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 029-2020-SUNASS-CD[20]

3.11 Reglamento de Fiscalización de los Servicios de Saneamiento en las Pequeñas Ciudades (RFSSPC), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 068-2021-SUNASS-CD[21].

3.12 Directiva de Lineamientos para la Gestión de la Desconcentración en la Sunass, GDI-DES-DI001 del 21.12.2023.

4. Consideraciones para la evaluación del Plan Anual de Fiscalización

4.1 Alcances en la evaluación del Plan Anual de Fiscalización (PAF)

Según lo indicado en el ROF, la DF debe supervisar el cumplimiento del PAF, que está a cargo de la propia DF y en concordancia con la directiva de desconcentración y el POI vigente, también supervisar el cumplimiento del PAF por parte de las 24 ODS.

[12] Publicada en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 29.12.2000 y modificatorias.
[13] Publicada en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 29.12.2016 y modificatorias
[14] Publicada en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 21.2.2001 y modificatorias.
[15] Inicialmente aprobado como Manual de Organización y Funciones de la Sunass por Resolución de Consejo Directivo N° 032-2006-SUNASS-CD y modificado en lo que refiere a su denominación por Resolución N° 044-2009-SUNASS-CD
[16] Publicado en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 18.1.2007.
[17] Publicado en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 5.2.2007.
[18] Publicado en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 29.05.2020
[19] Publicado en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 7.08.2020.
[20] Publicada en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 16.09.2000 y modificatorias.
[21] Publicado en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 03.12.2021.

En cuanto a las actividades de fiscalización a cargo de las ODS, se aplicará lo dispuesto en la directiva de "Lineamientos de gestión de la desconcentración", la que señala respecto del cumplimiento del PAF lo siguiente:

- ✓ Las ODS deben reportar mensualmente el cumplimiento del PAF a la DF dentro de los 5 días hábiles posteriores al cierre del mes de ejecución.
- ✓ En caso de incumplimiento parcial o total respecto al envío de la información, la DF debe comunicar a la DAP, para las acciones administrativas que corresponden.
- ✓ La DF debe evaluar el PAF e informar a GG y poner en conocimiento de la DAP con la siguiente periodicidad:
    - **Trimestral:** Evaluación de la ejecución trimestral del PAF a nivel de metas físicas y se realiza dentro de los 15 días hábiles posteriores, contabilizado desde la recepción de la información.

Para la elaboración del presente informe es preciso tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Con relación a la programación, se ha tomado el Plan Anual de Fiscalización aprobado con Resolución N° 037-2024-SUNASS-GG del 11.03.2024, ajustada a la primera modificación del POI que fue aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 004-2024-SUNASS-CD de 01.02.2024.
- ✓ Con relación a la ejecución de metas físicas, se ha considerado toda la información reportada por la ODS Ica en los meses de enero a junio, cuyo registro se visualiza en la plataforma de OneDrive, en el siguiente enlace: FISCA 2024 ODS DF PAF, con fechas de corte de información, siendo el 05.07.2024 y 08.07.2024.

4.2 Criterios para evaluar las metas físicas

Para la evaluación de las metas físicas se considera lo siguiente:

- ✓ Cuando se trata de acciones de monitoreo, el producto de estas es un informe de monitoreo.
- ✓ Los informes de monitoreo deben ser notificados al prestador o a la Unidad Ejecutora según corresponda, para que cumplan el objetivo de alertar sobre posibles riesgos y que el administrado pueda mejorar su gestión.
- ✓ Cuando se trata de acciones de fiscalización a las Empresas prestadoras, el producto de estas es un informe de fiscalización, de acuerdo con el RGSS, RGFS y el RGCPS, como corresponda.
- ✓ Cuando se trata de acciones de fiscalización a prestadores del ámbito rural o pequeñas ciudades, el producto de estas acciones es un informe de fiscalización o evaluación, de acuerdo con el RFSSOC, RCPSSOC, RCPSSPC y RFSSPC.
- ✓ Cuando se trata de acciones de verificación a prestadores del ámbito rural o pequeñas ciudades, el producto de estas acciones es un informe de verificación, de acuerdo con el RFSSOC, RCPSSOC, RCPSSPC y RFSSPC.
- ✓ En la programación de una meta física que señala un mes determinado, es necesario que el informe de monitoreo, fiscalización o verificación (elaborado como consecuencia

de esta) sea emitido y firmado en el mes que corresponde. En caso, el informe ha sido emitido en un mes posterior, es considerado en la ejecución de la meta física el mes siguiente, debido a su fecha de emisión, correspondiendo su ejecución al mes de emisión.

4.3 Indicador de cumplimiento de metas físicas

El cumplimiento de metas físicas (C), se evalúa con el siguiente indicador.

Nombre	Fórmula	Variables
C = Cumplimiento de metas Físicas	$C = \frac{Numero\ de\ informes\ ejecutados}{Numero\ de\ informes\ programados}$	Número de informes ejecutados Número de informes programados

Notas:

- El indicador C se expresa en porcentaje.
- El número de informes programados y ejecutados depende del período de evaluación, que puede ser mensual, trimestral, semestral, anual.
- Se tomará en cuenta la meta física según la unidad de medida.

5. Evaluación del cumplimiento de actividades del PAF

5.1 Resultados de la evaluación por ámbito de prestación

Procedemos a evaluar el nivel de cumplimiento de la ODS Ica en la ejecución de informes programados al primer semestre 2024, para el ámbito de competencia, es decir, a empresas prestadoras o a los prestadores de rural y pequeñas ciudades.

Cuadro N° 1. Cumplimiento en la ejecución de informes emitidos relacionado al ámbito EP, 2024

ITEM	ACTIVIDAD DEL PLAN ANUAL	PROG	EJEC	%EJEC
COM	FISCALIZACIÓN DE ASPECTOS COMERCIALES DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS	6	1	17%
	ENE	1	1	100%
	MAR	1	0	0%
	ABR	2	0	0%
	MAY	1	0	0%
	JUN	1	0	0%
EMC	EVALUACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS	1	1	100%
	JUN	1	1	100%
FON	FISCALIZACIÓN DE FONDOS Y RESERVAS DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS	3	0	0%
	MAY	2	0	0%
	JUN	1	0	0%
MG	FISCALIZACIÓN DE METAS DE GESTIÓN DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS	3	0	0%

ITEM	ACTIVIDAD DEL PLAN ANUAL	PROG	EJEC	%EJEC
	ABR	3	0	0%
MON-FON	MONITOREO DEL USO DE FONDOS Y RESERVAS EN EL MARCO DEL DECRETO DE URGENCIA	8	3	38%
	ENE	3	2	67%
	FEB	3	1	33%
	MAR	2	0	0%
SIT DEN	ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA LAS EMPRESAS PRESTADORAS U ACCIONES INOPINADAS	1	1	100%
	ABR	1	1	100%
VER-EDU	VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS	1	1	100%
	FEB	1	1	100%
VMA	FISCALIZACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE VMA	1	0	0%
	JUN	1	0	0%
PROMEDIO GENERAL		24	9	44%

Fuente: Informes registrados por la ODS Ica en el Sistram al primer semestre 2024, Elaboración propia.

En el Cuadro Nº1, podemos observar el nivel de cumplimiento de los informes emitidos relacionados a empresas prestadoras correspondientes al primer semestre del 2024 por la ODS Ica.

Se observa que, las actividades con los niveles más bajos de cumplimiento son los siguientes: fondos, metas de gestión y VMA (0%), aspectos comerciales (17%) y monitoreo de fondos y reservas (38%). En conjunto, la ODS Ica obtiene un nivel de cumplimiento del 44% con respecto a los informes emitidos correspondientes a Empresas prestadoras.

Cuadro N° 2. Cumplimiento en la ejecución de informes emitidos relacionado al ámbito R+PC, 2024

ITEM	ACTIVIDAD DEL PLAN ANUAL	PROG	EJEC	%EJEC
BENCH-PPCC	DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING DE PRESTADORES DE PEQUEÑAS CIUDADES	1	1	100%
	JUN	1	1	100%
BENCH-RURAL	DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING EN ORGANIZACIONES COMUNALES	1	1	100%
	ABR	1	1	100%
FISCA-PPCC	FISCALIZACIÓN O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES	1	1	100%
	FEB	1	1	100%
FISCA-RURAL	FISCALIZACIÓN O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN EL ÁMBITO RURAL	5	5	100%
	FEB	1	1	100%
	MAR	1	1	100%
	ABR	1	1	100%
	MAY	2	2	100%
VERI-PPCC	VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES	2	0	0%
	ABR	2	0	0%

ITEM	ACTIVIDAD DEL PLAN ANUAL	PROG	EJEC	%EJEC
VERI-RURAL	**VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN EL ÁMBITO RURAL**	2	2	100%
	ENE	1	1	100%
	JUN	1	1	100%
REGISTRO ATM	**SEGUIMIENTO DEL REGISTRO DEL SISTEMA ATM**	1	1	100%
	JUN	1	1	100%
PROMEDIO GENERAL		13	11	86%

Fuente: Informes registrados por la ODS Ica en el Sistram al primer semestre 2024, Elaboración propia.

En el Cuadro Nº2, podemos observar el nivel de cumplimiento de los informes emitidos relacionados al ámbito rural y pequeñas ciudades correspondientes al primer semestre del 2024 por la ODS Ica.

Se observa que, la única actividad con 0% de cumplimiento fue la verificación de la implementación de las recomendaciones impuestas en las pequeñas ciudades. En conjunto, la ODS Ica obtiene un nivel de cumplimiento del 86% con respecto a los informes emitidos correspondientes a rural y pequeñas ciudades.

Como se pudo observar en los cuadros anteriores, el mayor nivel de incumplimiento corresponde a los informes emitidos a empresas prestadoras del ámbito de la ODS Ica.

Así mismo en el Anexo Nº1 se presenta un cuadro más detallado al respecto.

6. Evaluación del rendimiento de los especialistas

6.1 Consideraciones y criterios para la evaluación del rendimiento

Se han considerado todos los informes emitidos al primer semestre 2024 por la ODS Ica, relacionados al cumplimiento del Plan Anual de Fiscalización, como resultado de una acción de fiscalización a los prestadores de servicios de saneamiento.

Sin embargo, debido a que el PAF también considera informes de acciones complementarias a las acciones de fiscalización, los cuales no son comunicados directamente a los prestadores, estos han sido omitidos de la contabilización, correspondiendo a los siguientes:

- Informe de elaboración y presentación del Benchmarking de empresas prestadoras.
- Informe de elaboración y presentación del Benchmarking de prestadores del ámbito rural.
- Informe de elaboración y presentación del Benchmarking de prestadores de las pequeñas ciudades.
- Informe de verificación del servicio de agua en locales educativos.
- Informe de opinión previa de la Sunass respecto a la modificación de estatutos sociales.
- Informe de difusión del reglamento de fiscalización y calidad de la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito rural.
- Informe de difusión del reglamento de fiscalización y calidad de la prestación de los servicios de saneamiento en las pequeñas ciudades.
- Informe de seguimiento del registro del sistema ATM.
- Informe de seguimiento de los saldos de fondos y reservas.

6.2 Rendimiento de los especialistas

En la presente sección se analiza el rendimiento de los especialistas, considerando los informes emitidos para los prestadores en el ámbito urbano (Empresas Prestadoras y pequeñas ciudades) y rural, durante el primer semestre del 2024 para la ODS Ica.

Al respecto, a fin de calcular el rendimiento de los especialistas, se ha considerado lo siguiente:

Nombre	Fórmula	Variables
Rend = Rendimiento del especialista	$Rend = \frac{Número\ de\ informes\ ejecutados\ al\ I\ sementre\ por\ la\ ODS\ Ica}{Número\ de\ especialistas\ de\ la\ ODS\ Ica}$	Número de informes ejecutados al I semestre por la ODS Ica Número de especialistas que emitió al menos un informe al I semestre por la ODS Ica

Notas:

- El resultado expresa el número de informes promedio emitidos por especialista al primer semestre 2024.

Asimismo, en el Cuadro N° 3, se presenta los informes considerados por criterio y ámbito de prestación para ls ODS Ica; por lo cual en los siguientes puntos se analizará el rendimiento de los especialistas por el tipo ámbito de prestación: empresa prestadora (EP) o rural y pequeñas ciudades

Cuadro N° 3. Cantidad de especialistas e informes emitidos

NOMBRE ESPECIALISTA	CARGO_ESP	EP						RURAL PPCC			TOTAL
		IFI	Inf. Den	Inf. E. MC	Inf. Fisca	Inf. Mon	Sub total	Inf. Fisca o Eva	Inf. Verif	Sub total	
Especialista 1	Esp. Fisca I	1			1		2			0	2
Especialista 2	Esp. Fisca II						0	3	1	4	4
Especialista 3	Esp. Fisca II			2	2		4	3	1	4	8
Especialista 4	Esp. Fisca II				1		1			0	1

6.3 Rendimiento de los especialistas por ámbito de prestación

Procedemos a evaluar el nivel de cumplimiento de la ODS Ica en la ejecución de informes programados al primer semestre 2024, para el ámbito de competencia, es decir, a empresas prestadoras o a los prestadores de rural y pequeñas ciudades.

Cabe indicar que, algunos especialistas elaboran tanto informes de empresas prestadoras como de rural y pequeñas ciudades, por lo tanto, para determinar el rendimiento de cada especialista por ámbito de prestación, se ha realizado un pequeño artificio.

Por lo cual se procederá a explicar el cálculo del rendimiento de los especialistas para el caso de la ODS Ica, considerando que cuenta con 4 especialistas que emitieron al menos un informe relativo a las acciones de fiscalización al primer semestre 2024. Según el Cuadro N° 2, la Especialista 2 elabora tanto informes de empresas prestadoras (EP) como de rural y pequeñas

ciudades (R+PC), en el caso de Especialista 1 y 4, solo elaboran informes de EP, y Especialista 3, solo informes de R+PC.

Cuadro N° 4. Informes emitidos por los especialistas de la ODS Ica según ámbito

Especialistas	TOTAL, Inf. EP	TOTAL, Inf. R+PC	Total, informes	% PART	% EP	% R+P
Especialista 1	1	0	2	13%	100%	0%
Especialista 2	2	4	4	27%	0%	100%
Especialista 3	0	4	8	53%	50%	50%
Especialista 4	4	0	1	7%	100%	0%
TOTAL	**7**	**8**	**15**	**100%**	**250%**	**150%**

Fuente: Informes registrados por la ODS Ica en el Sistram al primer semestre 2024, Elaboración propia.

Para determinar el porcentaje de participación de cada especialista (%PART), se divide el total de informes emitidos por cada uno de los especialistas (Total, informes) respecto al total de informes emitidos por la ODS Ica (TOTAL). De la misma manera, para calcular el porcentaje de participación por ámbito del especialista ("%EP" o "%R+PC"), se divide el total de informes emitidos por cada especialista por ámbito ("TOTAL, Inf. EP" o "TOTAL, Inf. R+PC") entre la cantidad de informes emitidos por el especialista (Total, informes). Con lo cual, contamos con el porcentaje de participación de cada especialista y su porcentaje de participación respecto a cada ámbito de prestación.

Por lo cual, para calcular el rendimiento de los especialistas en cada ámbito, se considera la siguiente fórmula:

Nombre	Fórmula	Variables
Rend EP = Rendimiento del especialista en informes de empresas prestadoras	$Rend\ EP = \frac{Número\ de\ informes\ ejecutados\ de\ EP}{\%\ participación\ de\ especialistas\ informes\ EP}$	Número de informes ejecutados de EP % participación de especialistas informes EP
Rend R + PC = Rendimiento del especialista en informes de rural y pequeñas ciudades	$Rend\ R+PC = \frac{Número\ de\ informes\ ejecutados\ de\ R+PC}{\%\ participación\ de\ especialistas\ informes\ R+PC}$	Número de informes ejecutados de R+PC % participación de especialistas informes R+PC

Notas:

- El indicador Rend EP y Rend R+PC se expresa en unidad de informe.
- Para determinar el rendimiento por ámbito de prestación se determina el porcentaje de participación de los especialistas en los informes emitidos de EP y/o R+PC con respecto al total de informes emitidos por la oficina.

Para poder calcular el rendimiento promedio de los especialistas por ámbito de prestación de la ODS Ica, se realiza mediante la siguiente fórmula:

$$Rend\ EP = \frac{Número\ de\ informes\ ejecutados\ de\ EP}{\%\ participación\ de\ especialistas\ informes\ EP} = \frac{7}{250\%} = 2.80$$

$$Rend\ R + PC = \frac{Número\ de\ informes\ ejecutados\ de\ R + P}{\%\ participación\ de\ especialistas\ informes\ R + PC} = \frac{8}{150\%} = 5.33$$

Lo que señala que, con respecto a EP y R+PC, la ODS Ica cuenta con un rendimiento promedio de 2.80 informes por especialista en el ámbito de la Empresa Prestadora y 5.33, respecto al ámbito de rural y pequeñas ciudades.

7. Oportunidades de mejora

7.1 Evaluación de la calidad de los informes de fiscalización

La Dirección de Fiscalización realiza periódicamente la evaluación de los informes emitidos por las ODS, con el fin de identificar oportunidades de mejora en cuanto al contenido e información presentada como resultados de las actividades de fiscalización.

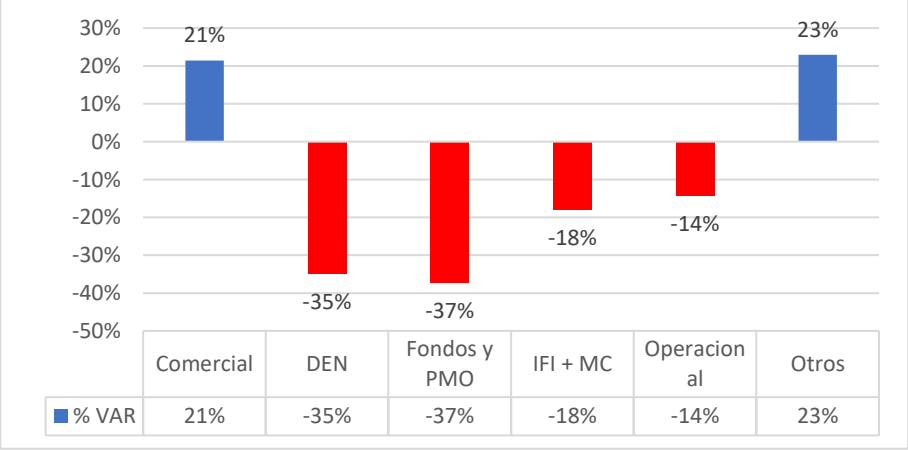
Cuadro N° 5. Evaluación de informes emitidos por la ODS Ica según dimensión, años 2022 y 2023

DIMENSIÓN	2022	2023	SUB TOTAL
Comercial	70.7%	92.1%	82.9%
DEN	82.5%	47.5%	59.2%
Fondos y PMO	93.6%	56.2%	77.6%
IFI + MC	100.0%	81.9%	85.5%
Operacional	88.2%	73.8%	85.3%
Otros	58.6%	81.5%	63.2%
TOTAL, GENERAL	80%	74%	77%

Fuente: Informes registrados por la ODS Ica en el Sistram para los años 2022 y 2023, Elaboración propia.

En el Cuadro Nº 5, con respecto a las dimensiones evaluadas, se ha identificado una calidad insuficiente en los informes de atención de denuncia y otros.

Gráfico N° 1. Evolución de la calidad de los informes de año 2022 y 2023



Fuente: Informes registrados por la ODS Ica en el Sistram para los años 2022 y 2023, Elaboración propia.

En el Gráfico Nº1 se muestra el porcentaje de variación de la calidad de informes del año 2023 con respecto al 2022, por lo que se puede verificar una variación negativa en las dimensiones de atención de denuncia, fondos, PMO, IFI + MC y operacionales, por lo cual, solo los informes correspondientes a aspectos comerciales y otros, presentan una variación positiva.

7.2 Registros de informes en el SISTRAM

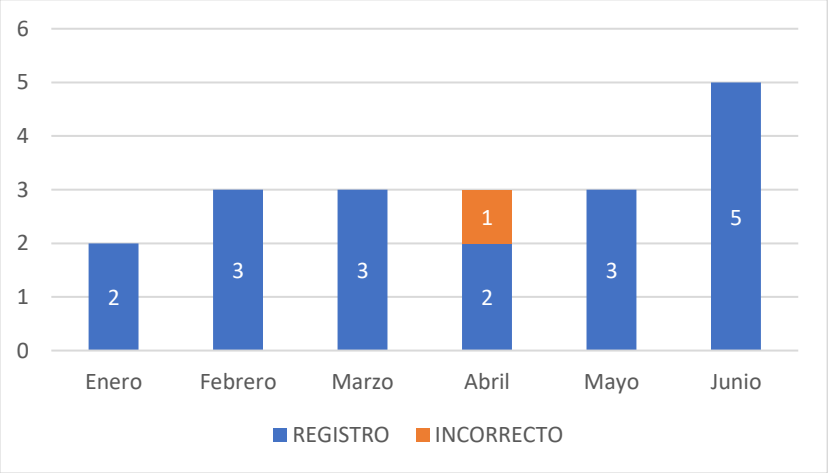
Para poder verificar el cumplimiento de las actividades del PAF y el rendimiento de los especialistas, se utiliza como insumo los reportes obtenidos del SISTRAM, por lo cual es muy importante tomar en cuenta lo señalado en los siguientes puntos, para evitar inconsistencias o indicadores sesgados.

7.2.1 Error en el registro en el SISTRAM

Para calcular el porcentaje de error en el tipo de registro, se recurre a la siguiente fórmula:

Nombre	Fórmula	Variables
% Error = Error en el tipo de registro	$\%\ Error\ = \frac{Número\ de\ informes\ registrados\ incorrectamente}{Total\ de\ informes\ registrados}$	Número de informes registrados incorrectamente en el SISTRAM Total de informes registrados en el SISTRAM

Gráfico N° 2. Informes registrados en el SISTRAM por la ODS Ica al primer semestre 2024



Fuente: Informes registrados por la ODS Ica en el Sistram al primer semestre 2024, Elaboración propia

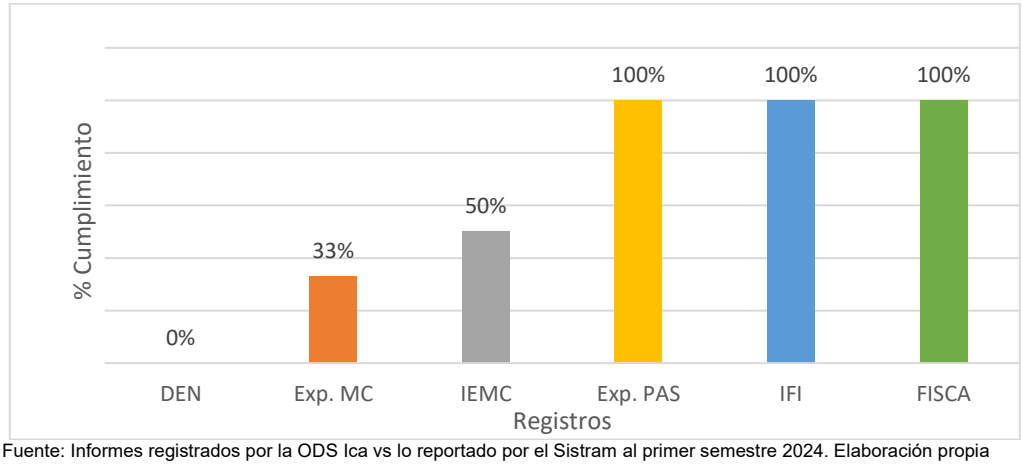
En el Gráfico 2, de un total de 19 informes, solo un informe fue registrado incorrectamente, por lo cual se ha identificado un pequeño margen de error del 6% al primer semestre 2024, que podría haber generado errores en la contabilización de informes.

7.2.2 Cumplimiento en el registro en el SISTRAM

Con respecto a la Directiva “Lineamientos para la gestión de desconcentración en la Sunass en el punto 7.1.6 se indica que las ODS deben enviar a la DF el “Reporte general de cumplimiento de actividades” y los formatos para los reportes específicos que establezcan para tal fin, dentro de los 5 días hábiles posteriores al cierre del mes de ejecución, los que se encuentran en el Excel del One Drive FISCA 2024 ODS DF PAF:

- Reporte general de cumplimiento de actividades, que corresponde a la hoja “PAF CONS”
- Formatos de los reportes específicos:
    - Reporte específico de informes de monitoreo.
    - Reporte específico de seguimiento de fiscalizaciones.
    - Reporte específico de la imposición y evaluación de las medidas correctivas (MC).
    - Reporte específico de informes de atención de denuncia.
    - Reporte específico de inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).

Gráfico N° 3. Indicadores de cumplimiento por tipo de reporte al primer semestre 2024



Fuente: Informes registrados por la ODS Ica vs lo reportado por el Sistram al primer semestre 2024. Elaboración propia

En el Gráfico Nº 2 para el caso de la ODS Ica, se puede apreciar que tienen un nivel de cumplimiento del 100% para los registros de informes de procedimientos administrativo sancionador, finales de instrucción y de fiscalización. Por el otro lado, los informes de evaluación y que imponen medidas correctivas alcanzaron un 50% y 33% de cumplimiento respectivamente. Por último, los informes de atención de denuncia, con un 0% de cumplimiento al no haber registrado el informe 0001-2024-SUNASS-ODS-ICA.

En esta oportunidad no se evaluó el cumplimiento de los informes de monitoreo, pues a la fecha, no se han emitido.

8. Conclusiones

8.1 De acuerdo con el ROF, la DF supervisa el cumplimiento del PAF, en el cual se evalúa el cumplimiento de la programación trimestral aprobada en el POI vigente del periodo correspondiente, cuya ejecución está a cargo de la propia DF y las 24 ODS.

8.2 La ODS Ica alcanzó un cumplimiento del 44% en los informes emitidos para empresas prestadoras y un 86% correspondiente a rural y pequeñas ciudades, lo cual genera un 65% de cumplimiento a nivel general.

8.3 Con respecto al rendimiento de los cuatro especialistas de la oficina, tiene un rendimiento promedio de 2.80 informes en el ámbito de la Empresa Prestadora y 5.33, respecto al ámbito de rural y pequeñas ciudades para el primer semestre 2024.

9. Recomendaciones

A la Dirección de Ámbito de la Prestación

9.1 Incentivar que la ODS Ica sigan cumpliendo con remitir la ejecución mensual en el plazo establecido, así como el registro de informes y expedientes de las acciones de fiscalización en el SISTRAM.

Atentamente,

Firmado digitalmente

Analista en Planeamiento y Presupuesto

Firmado digitalmente

LUCÍA FERNANDA CASTRO HUAYLINOS
Asistente en Presupuesto

ANEXOS

Anexo Nº 1 Evaluación de cumplimiento de actividades de la ODS Ica al primer semestre 2024

ITEM	ACTIVIDAD DEL PLAN ANUAL	N° DOCUMENTO EMITIDO	PROG	EJEC	% EJEC
BENCH-PPCC	**DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING DE PRESTADORES DE PEQUEÑAS CIUDADES**		**1**	**1**	**100%**
	JUN	0077-2024-SUNASS-ODS-ICA	1	1	100%
BENCH-RURAL	**DESARROLLO DE TALLERES DE BENCHMARKING EN ORGANIZACIONES COMUNALES**		**1**	**1**	**100%**
	ABR	0043-2024-SUNASS-ODS-ICA	1	1	100%
COM	**FISCALIZACIÓN DE ASPECTOS COMERCIALES DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS**		**6**	**1**	**17%**
	ENE	0007-2024-SUNASS-ODS-ICA	1	1	100%
	MAR	-	1	0	0%
	ABR	-	2	0	0%
	MAY	-	1	0	0%
	JUN	-	1	0	0%
EMC	**EVALUACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS**		**1**	**1**	**100%**
	JUN	0012-2024-SUNASS-ODS-ICA	1	1	100%
FISCA-PPCC	**FISCALIZACIÓN O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES**		**1**	**1**	**100%**
	FEB	0066-2024-SUNASS-ODS-ICA	1	1	100%
FISCA-RURAL	**FISCALIZACIÓN O EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN EL ÁMBITO RURAL**		**5**	**5**	**100%**
	FEB	00010-2024-SUNASS-ODS-ICA	1	1	100%
	MAR	0023-2024-SUNASS-ODS-ICA	1	1	100%
	ABR	0059-2024-SUNASS-ODS-ICA	1	1	100%
	MAY	0057-2024-SUNASS-ODS-ICA	1	1	100%
	MAY	0061-2024-SUNASS-ODS-ICA	1	1	100%
FON	**FISCALIZACIÓN DE FONDOS Y RESERVAS DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS**		**3**	**0**	**0%**
	MAY	-	2	0	0%
	JUN	-	1	0	0%
MG	**FISCALIZACIÓN DE METAS DE GESTIÓN DE LOS ESTUDIOS TARIFARIOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS**		**3**	**0**	**0%**
	ABR	-	3	0	0%
MON-FON	**MONITOREO DEL USO DE FONDOS Y RESERVAS EN EL MARCO DEL DECRETO DE URGENCIA**		**8**	**3**	**38%**
	ENE	0020-2024-SUNASS-ODS-ICA	1	1	100%

ITEM	ACTIVIDAD DEL PLAN ANUAL	N° DOCUMENTO EMITIDO	PROG	EJEC	% EJEC
	ENE	0024-2024-SUNASS-ODS-ICA	1	1	100%
	ENE	-	1	0	0%
	FEB	0044-2024-SUNASS-ODS-ICA	1	1	100%
	FEB	-	2	0	0%
	MAR	-	2	0	0%
SIT DEN	**ATENCIÓN DE DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA LAS EMPRESAS PRESTADORAS U ACCIONES INOPINADAS**		**1**	**1**	**100%**
	ABR	0048-2024-SUNASS-ODS-ICA	1	1	100%
VER-EDU	**VERIFICACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS**		**1**	**1**	**100%**
	FEB	0017-2024-SUNASS-ODS-ICA	1	1	100%
VERI-PPCC	**VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN LAS PEQUEÑAS CIUDADES**		**2**	**0**	**0%**
	ABR	-	2	0	0%
VERI-RURAL	**VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES IMPUESTAS EN EL ÁMBITO RURAL**		**2**	**2**	**100%**
	ENE	0006-2024-SUNASS-ODS-ICA	1	1	100%
	JUN	0071-2024-SUNASS-ODS-ICA	1	1	100%
VMA	**FISCALIZACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE VMA**		**1**	**0**	**0%**
	JUN	-	1	0	0%
TOTAL, GENERAL			**36**	**17**	**47%**

Anexo 5. Informe de rendimiento de informes relativos a fiscalización emitidos por las ODS al primer semestre 2024

INFORME N° 00691-2024-SUNASS-DF-F

PARA **:** Director (e) de la Dirección de Fiscalización

DE **:** Analista en Planeamiento y Presupuesto
LUCÍA CASTRO HUAYLINOS
Asistente en Presupuesto

ASUNTO **:** **Rendimiento de informes relativos a fiscalización emitidos por las ODS al primer semestre 2024**

FECHA **:** 07 de agosto del 2024

---

1. Objetivo

Evaluar el rendimiento promedio de informes emitidos por especialista en cada ODS para el cumplimiento del Plan Anual de Fiscalización de la Sunass, correspondiente al primer semestre 2024.

2. Antecedentes

2.1 Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0132-2022-SUNASS-CD del 30.12.22 se aprobó el Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento SUNASS para el periodo 2023-2027.
2.2 Con Resolución de Consejo Directivo N° 075-2023-SUNASS-CD de 21.12.2023, se aprueba el Plan Operativo Institucional (POI) consistente con el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) de la Sunass correspondiente al periodo 2024.
2.3 Mediante Resolución N° 019-2024-SUNASS-GG del 02.02.2024, se aprueba el Plan Anual de Fiscalización, ajustada al POI consistente con el PIA.
2.4 Con Resolución de Consejo Directivo N° 004-2024-SUNASS-CD de 01.02.2024, se aprueba la primera modificación del POI 2024.
2.5 Mediante Resolución N° 00037-2024-SUNASS-GG del 11.03.2024, se aprueba el Plan Anual de Fiscalización, ajustada a la primera modificación del POI aprobado.

3. Base normativa

3.1 Ley Marco de Organismos Reguladores de la Inversión Privada en el Sector Público, Ley N°

27332[22], y modificatorias.

3.2 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobada mediante Decreto Legislativo N° 1280[23] (Ley Marco) y modificatorias.
3.3 Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 017-2001-PCM[24], y modificatorias.
3.4 Reglamento de Organización y Funciones[25] de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, en la cual se aprueba la primera sección mediante Decreto Supremo N° 145-2019-PCM.
3.5 Resolución de Presidencia N° 040-2019-SUNASS-PCD que aprueba la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la Sunass.
3.6 Reglamento General de Fiscalización y Sanción (RGFS), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD[26] y sus modificatorias.
3.7 TUO del Reglamento General de Fiscalización y Sanción (RGFS), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 064-2023-SUNASS-CD[27].
3.8 Reglamento de Calidad de la Prestación del Servicio (RGCPS), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD[28] y sus modificatorias.
3.9 Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento brindados por Organizaciones Comunales en el Ámbito Rural (RCPSSOC), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 015-2020-SUNASS-CD[29].
3.10 Reglamento de Fiscalización de los Servicios de Saneamiento brindados por Organizaciones Comunales (RFSSOC), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 023-2020-SUNASS-CD[30].
3.11 Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento en Pequeñas Ciudades (RCPSSPC), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 029-2020-SUNASS-CD[31].
3.12 Reglamento de Fiscalización de los Servicios de Saneamiento en las Pequeñas Ciudades (RFSSPC), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 068-2021-SUNASS-CD[32].
3.13 Directiva de Lineamientos para la Gestión de la Desconcentración en la Sunass, GDI-DES-DI001 del 21.12.2023.

4. Consideraciones y criterios para la evaluación del rendimiento

Es crucial que el proceso de evaluación para determinar el análisis del rendimiento sea transparente y justo, proporcionando a los especialistas una comprensión clara de cómo se mide su rendimiento y cómo pueden mejorar.

Esto no solo fomenta la mejora continua, sino que también motiva a los especialistas a mantener un alto nivel de excelencia en su trabajo. La implementación de un sistema de evaluación bien estructurado y coherente asegurará que los especialistas estén alineados con

[22] Publicada en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 29.12.2000 y modificatorias.
[23] Publicada en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 29.12.2016 y modificatorias
[24] Publicada en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 21.2.2001 y modificatorias.
[25] Inicialmente aprobado como Manual de Organización y Funciones de la Sunass por Resolución de Consejo Directivo N° 032-2006-SUNASS-CD y modificado en lo que refiere a su denominación por Resolución N° 044-2009-SUNASS-CD
[26] Publicado en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 18.1.2007.
[27] Publicado en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 6.11.2023.
[28] Publicado en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 5.2.2007.
[29] Publicado en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 29.05.2020
[30] Publicado en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 7.08.2020.
[31] Publicada en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 16.09.2000 y modificatorias.
[32] Publicado en la separata de normas legales del diario oficial El Peruano el 03.12.2021.

los objetivos de la ODS y contribuyan significativamente a la misión de fiscalización y mejora de los servicios.
Para poder evaluar el avance del rendimiento de los especialistas a nivel nacional para el año 2024, se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

4.1 Las actividades operativas relativas a las acciones de fiscalización

De acuerdo con lo dispuesto en el RGFS, en su artículo 5, delimita que la función fiscalizadora comprende las acciones de monitoreo y/o la verificación del cumplimiento de las obligaciones legales, técnicas, contractuales y las contenidas en actos administrativos emitidos por la Sunass.

Como resultado de estas acciones se generan los informes, los cuales corresponden a las diferentes actividades del Plan Anual de Fiscalización, y se agrupan en veintitrés actividades operativas del Plan Operativo Institucional (POI), según lo siguiente:

1. Atención de Denuncias contra las Empresas Prestadoras.
2. Elaboración de informes de evaluación de implementación de medidas correctivas impuestas a las Empresas Prestadoras.
3. Elaboración de informes de opinión previa y evaluación sobre Buen Gobierno Corporativo.
4. Elaboración de informes finales de instrucción del Procedimiento Administrativo Sancionador.
5. Elaboración de informes situacionales de Asociación Publico Privada.
6. Elaboración del informe de seguimiento del registro del sistema ATM.
7. Elaboración del informe de supervisión del Plan Anual de Fiscalización.
8. Elaboración y presentación del Benchmarking de empresas prestadoras.
9. Elaboración y presentación del Benchmarking de prestadores del ámbito rural.
10. Elaboración y presentación del Benchmarking para las pequeñas ciudades.
11. Evaluación de las empresas prestadoras para determinar su ingreso o continuidad en el Régimen de Apoyo Transitorio.
12. Fiscalización de aspectos comerciales y fondos de las empresas prestadoras.
13. Fiscalización de aspectos operacionales y metas de gestión de las empresas prestadoras.
14. Fiscalización de Buen Gobierno Corporativo.
15. Fiscalización de procesos de tratamiento de agua potable y unidades de almacenamiento de empresas prestadoras.
16. Fiscalización de procesos de tratamiento de agua residuales de empresas prestadoras.
17. Fiscalización o evaluación de los prestadores de ámbito rural.
18. Fiscalización o evaluación de los prestadores de pequeñas ciudades.
19. Seguimiento del registro del sistema ATM.
20. Seguimiento financiero de los fondos y reservas de las Empresas Prestadoras.
21. Verificación de la implementación de las recomendaciones impuestas de los prestadores de ámbito rural.
22. Verificación de la implementación de las recomendaciones impuestas de los prestadores de pequeñas ciudades.
23. Verificación del servicio de agua en instituciones educativas.

Sin embargo, debido a que el Plan Anual de Fiscalización (PAF) también considera informes de acciones complementarias a las acciones de fiscalización, los cuales no son comunicados directamente a los prestadores, correspondiendo las siguientes actividades:

- Informes situacionales de atención de denuncias presentadas contra las empresas prestadoras u acciones inopinadas.
- Informes de desarrollo de talleres de Benchmarking de prestadores de pequeñas ciudades.
- Informes de desarrollo de talleres de Benchmarking de prestadores del ámbito rural.
- Elaboración de informes de opinión previa y evaluación sobre Buen Gobierno Corporativo.
- Elaboración de informes situacionales de Asociación Publico Privada.
- Elaboración del informe de seguimiento del registro del sistema ATM.
- Elaboración del informe de supervisión del Plan Anual de Fiscalización.

- Informes de elaboración y presentación del Benchmarking de empresas prestadoras.
- Informes de elaboración y presentación del Benchmarking de prestadores del ámbito rural.
- Informes de elaboración y presentación del Benchmarking para las pequeñas ciudades.
- Informes de evaluación de las empresas prestadoras para determinar su ingreso o continuidad en el Régimen de Apoyo Transitorio.
- Informes de seguimiento del registro del sistema ATM.
- Informes de seguimiento financiero de los fondos y reservas de las Empresas Prestadoras.
- Verificación del servicio de agua en instituciones educativas.

4.2 Actividades consideradas para la evaluación de rendimiento de las acciones de fiscalización

Por lo cual, para calcular el rendimiento de las acciones ejecutadas por las ODS, se han considerado los informes emitidos al primer semestre 2024, que han sido derivados a los prestadores de servicios de saneamiento, por lo cual contribuye en la mejora de la calidad de la prestación de los servicios, siendo las siguientes actividades:

1. Elaboración de informes finales de instrucción.
2. Evaluación de implementación de medidas correctivas de las empresas prestadoras.
3. Fiscalización de aspectos comerciales de las empresas prestadoras.
4. Fiscalización de aspectos operacionales de las empresas prestadoras.
5. Fiscalización de cumplimiento de VMA.
6. Fiscalización de fondos y reservas de los estudios tarifarios de las empresas prestadoras.
7. Fiscalización de indicadores operacionales (PYC).
8. Fiscalización de la presentación oportuna del PMO actualizado y revisado por parte de la EP.
9. Fiscalización de metas de gestión de los estudios tarifarios de las empresas prestadoras.
10. Fiscalización del sistema de interrupciones.
11. Fiscalización o evaluación de los servicios de saneamiento en el ámbito rural.
12. Fiscalización o evaluación de los servicios de saneamiento en las pequeñas ciudades.
13. Monitoreo del uso de fondos y reservas en el marco del decreto de urgencia.
14. Verificación de la implementación de las recomendaciones impuestas en el ámbito rural.
15. Verificación de la implementación de las recomendaciones impuestas en las pequeñas ciudades.

Se considera relevante la inclusión de los ***informes de atención de denuncia***, ya que en el primer semestre de 2024 se emitieron 133 informes. Esta cifra es significativa en la actividad de los especialistas a nivel nacional y su omisión podría introducir un sesgo en el cálculo de su rendimiento.

En el cuadro Nº1 se muestra la cantidad de informes considerados como emitidos en el primer semestre, así como la cantidad de informes de atención de denuncias y su porcentaje de influencia para cada ODS. Las ODS de Tumbes, Lambayeque, Junín y Tacna registraron una emisión de informes de atención de denuncia respecto al total de informes considerados, siendo un 44%, 19%, 14% y 14%, respectivamente, lo cual impacta positivamente en su indicador de rendimiento.

Cuadro N° 1. Cantidad de informes de denuncia emitidos por las ODS

OFICINA	TOTAL, INFORMES EMITIDOS POR ODS*	INFORMES DE DENUNCIA	% INFORMES DE DENUNCIA
AMAZONAS	57	0	0%
APURÍMAC	37	0	0%
AREQUIPA	52	2	4%
AYACUCHO	33	3	9%
CAJAMARCA	65	3	5%
CHIMBOTE	58	6	10%
CUSCO	60	1	2%

OFICINA	TOTAL, INFORMES EMITIDOS POR ODS*	INFORMES DE DENUNCIA	% INFORMES DE DENUNCIA
HUANCAVELICA	45	2	4%
HUANUCO	42	3	7%
HUARAZ	42	0	0%
ICA	16	1	6%
JUNIN	85	12	14%
LA LIBERTAD	50	6	12%
LAMBAYEQUE	94	18	19%
LORETO	36	0	0%
MADRE DE DIOS	35	0	0%
MOQUEGUA	34	0	0%
PASCO	39	0	0%
PIURA	127	25	20%
PUNO	65	7	11%
SAN MARTÍN	54	4	7%
TACNA	37	5	14%
TUMBES	75	33	44%
UCAYALI	43	2	5%
TOTAL	**1281**	**133**	**10%**

(*) Se han considerado solo los informes emitidos en el primer semestre que correspondan a las actividades detalladas del numeral 4.2 del presente informe.

5. Rendimiento promedio de las ODS

5.1 Rendimiento general promedio de la ODS

El análisis del rendimiento de la ODS respecto a la cantidad promedio de informes emitidos por los especialistas es un componente crítico para evaluar la eficiencia operativa en el ámbito urbano (Empresas Prestadoras y pequeñas ciudades) y rural.

Al respecto, a fin de calcular el rendimiento de los especialistas, se ha considerado lo siguiente:

Nombre	Fórmula	Variables
Rend = Rendimiento por especialista	$Rend = \frac{Número\ de\ informes\ ejecutados\ al\ I\ semestre\ 2024\ por\ cada\ oficina}{Número\ de\ especialistas\ por\ cada\ oficina}$	Número de informes ejecutados al I semestre 2024 por cada oficina Número de especialistas que emitió al menos un informe en el I semestre 2024 por cada oficina

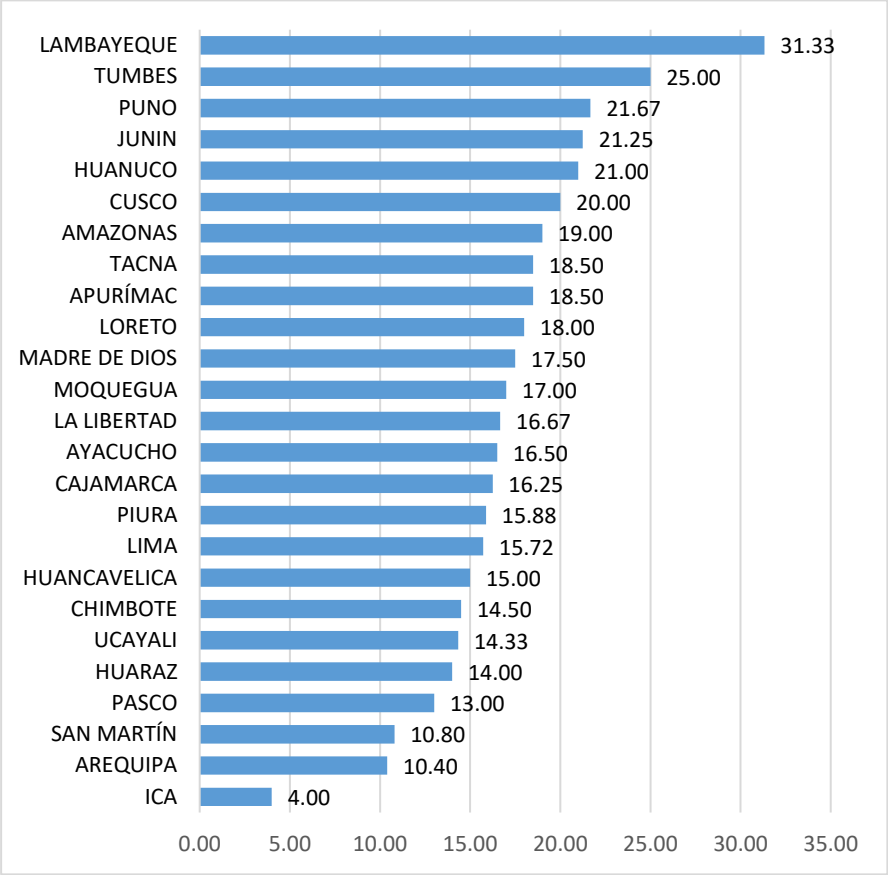
Notas:

- El resultado expresa el número de informes promedio emitidos por especialista al año de cada oficina.

Como se muestra en el Gráfico N° 1, durante el primer semestre del 2024, se ha observado una variabilidad significativa en el rendimiento entre las diferentes ODS, lo cual refleja la diversidad de desafíos y contextos en los que operan. La ODS Lambayeque, por ejemplo, ha demostrado un rendimiento excepcional, con una media de 31.33 informes por especialista emitidos en el semestre, lo que sugiere una combinación de alta competencia técnica y efectividad en los procesos internos. En contraste, la ODS Ica ha mostrado un rendimiento

considerablemente menor, con un promedio de 4.00 informes por especialista, lo que podría indicar áreas de mejora en gestión.

Gráfico N° 1. Rendimiento de los especialistas de las ODS y DF, I SEM 2024



Fuente: Informes registrados en el SISTRAM al primer semestre 2024. Elaboración propia.

5.2 Rendimiento promedio de la ODS por ámbito de prestación

Para evaluar el rendimiento de los especialistas en la ejecución de informes programados a nivel nacional para el ámbito de competencia, es decir, a empresas prestadoras o a los prestadores de rural y pequeñas ciudades; es esencial establecer criterios claros y medibles que reflejen la calidad y eficiencia de su trabajo.

En el contexto de las ODS, donde los especialistas pueden tener responsabilidades en diferentes ámbitos, como empresas prestadoras y en el ámbito rural y pequeñas ciudades, por ello, es importante considerar la diversidad de sus tareas al medir su rendimiento.

En el caso como de la ODS Amazonas, se ha optado por un enfoque que permite evaluar el rendimiento diferenciado por ámbito de aplicación en relación con el tipo de informe elaborado, considerando que cuenta con 3 especialistas que emitieron al menos un informe relativo a las acciones de fiscalización en el primer semestre 2024.

En el Cuadro N° 2, se presenta los informes considerados por criterio y ámbito de prestación para las ODS. Por lo cual, en los siguientes puntos se analizará el rendimiento de los especialistas por el tipo ámbito de prestación: empresa prestadora (EP) o rural y pequeñas ciudades (ver detalle en el Anexo N° 1).

Cuadro N° 2. Cantidad de especialistas e informes emitidos por las ODS

OFICINA	N° Esp. por ODS (*)	EP						RURAL + PPCC				TOTAL, POR ODS
		IFI	Inf. Den	Inf. E. MC	Inf. Fisca	Inf. Mon	Subtotal EP	Inf. Den	Inf. Fisca o Eva	Inf. Verif	Subtotal R+PC	
AMAZONAS	3	0		6	10	3	19		18	20	38	57
APURÍMAC	2	1		4	11		16		9	12	21	37
AREQUIPA	5	5	1	7	8	3	24	1	20	7	28	52
AYACUCHO	2	4	3	6	4		17		7	9	16	33
CAJAMARCA	4	3	2	10	10	4	29	1	15	20	36	65
CHIMBOTE	4	6	6	4	10		26		20	12	32	58
CUSCO	3	7	1	13	15	3	39		7	14	21	60
HUANCAVELICA	3	3	2	1	5	3	14		17	14	31	45
HUANUCO	2	1	3	2	5	1	12		14	16	30	42
HUARAZ	3	7		6	8		21		11	10	21	42
ICA	4	1		2	4		7	1	6	2	9	16
JUNIN	4	5	12	7	25	6	55		16	14	30	85
LA LIBERTAD	3	0	6	7	7	3	23		14	13	27	50
LAMBAYEQUE	3	3	18	10	16	4	51		25	18	43	94
LORETO	2	6		4	2		12		10	14	24	36
MADRE DE DIOS	2	0		2	7		9		15	11	26	35
MOQUEGUA	2	1		3	5		9		14	11	25	34
PASCO	3	6		5	6	2	19		10	10	20	39
PIURA	8	24	25	29	20		98		15	14	29	127
PUNO	3	13	7	12	11		43		12	10	22	65
SAN MARTÍN	5	1	4	8	14	4	31		7	16	23	54
TACNA	2	4	5	3	5		17		10	10	20	37
TUMBES	3	9	33	18	3	3	66		4	5	9	75
UCAYALI	3	1	2	5	9		17		13	13	26	43
Total por aspecto	78	111	130	174	220	39	674	3	309	295	607	1281

(*) Considera a todos los especialistas que emitieron al menos un informe de fiscalización en el primer semestre.
Fuente: Informes registrados por las ODS en el SISTRAM al primer semestre 2024, Elaboración propia.

Siguiendo con el ejemplo de Amazonas, como se detalla en el cuadro N° 3, Especialista 1, que se enfoca en informes de rural y pequeñas ciudades (R+PC), Especialista 2, por otro lado, se dedica a informes de empresas prestadoras (EP). Especialista 3, que elabora informes para ambos ámbitos, requerirá una evaluación más matizada que considere su contribución a cada ámbito.

Cuadro N° 3. Informes emitidos por los especialistas de ODS Amazonas según ámbito

Especialistas	TOTAL, Inf. EP	TOTAL, Inf. R+PC	Total, informes	% PART	% PART EP	% PART R+PC
Especialista 1	0	8	8	14%	0%	100%
Especialista 2	17	0	17	30%	100%	0%
Especialista 3	2	30	32	56%	6%	94%
TOTAL	19	38	57	100%	106%	194%

Fuente: Informes registrados por la ODS Amazonas en el SISTRAM al primer semestre 2024, Elaboración propia.

Adicionalmente, para determinar el rendimiento en cada ámbito de prestación, se realiza un artificio, que corresponde al porcentaje de participación de cada especialista ("%PART EP" o "%PART R+P"). Para lo cual, se divide el total de informes emitidos por cada uno de los especialistas respecto al total de informes emitidos por la ODS Ica por ámbito ("TOTAL, Inf. EP" o "TOTAL, Inf. R+PC") entre la cantidad de informes emitidos por cada especialista (Total, informes).

Por lo cual, para calcular el rendimiento de los especialistas en cada ámbito, se considera la siguiente fórmula:

Nombre	Fórmula	Variables
Rend EP = Rendimiento del especialista en informes de empresas prestadoras	$Rend\ EP = \frac{Número\ de\ informes\ ejecutados\ de\ EP}{\%\ participación\ de\ especialistas\ informes\ EP}$	Número de informes ejecutados de EP % participación de especialistas informes EP
Rend R + PC = Rendimiento del especialista en informes de rural y pequeñas ciudades	$Rend\ R+PC = \frac{Número\ de\ informes\ ejecutados\ de\ R+PC}{\%\ participación\ de\ especialistas\ informes\ R+PC}$	Número de informes ejecutados de R+PC % participación de especialistas informes R+PC

Notas:

- El indicador Rend EP y Rend R+PC se expresa en unidad de informe.
- Para determinar el rendimiento por ámbito de prestación se determina el porcentaje de participación de los especialistas en los informes emitidos de EP y/o R+PC con respecto al total de informes emitidos por la oficina.

Por ejemplo, para poder calcular el rendimiento promedio de los especialistas por ámbito de prestación de la ODS Amazonas, se realiza mediante la siguiente fórmula:

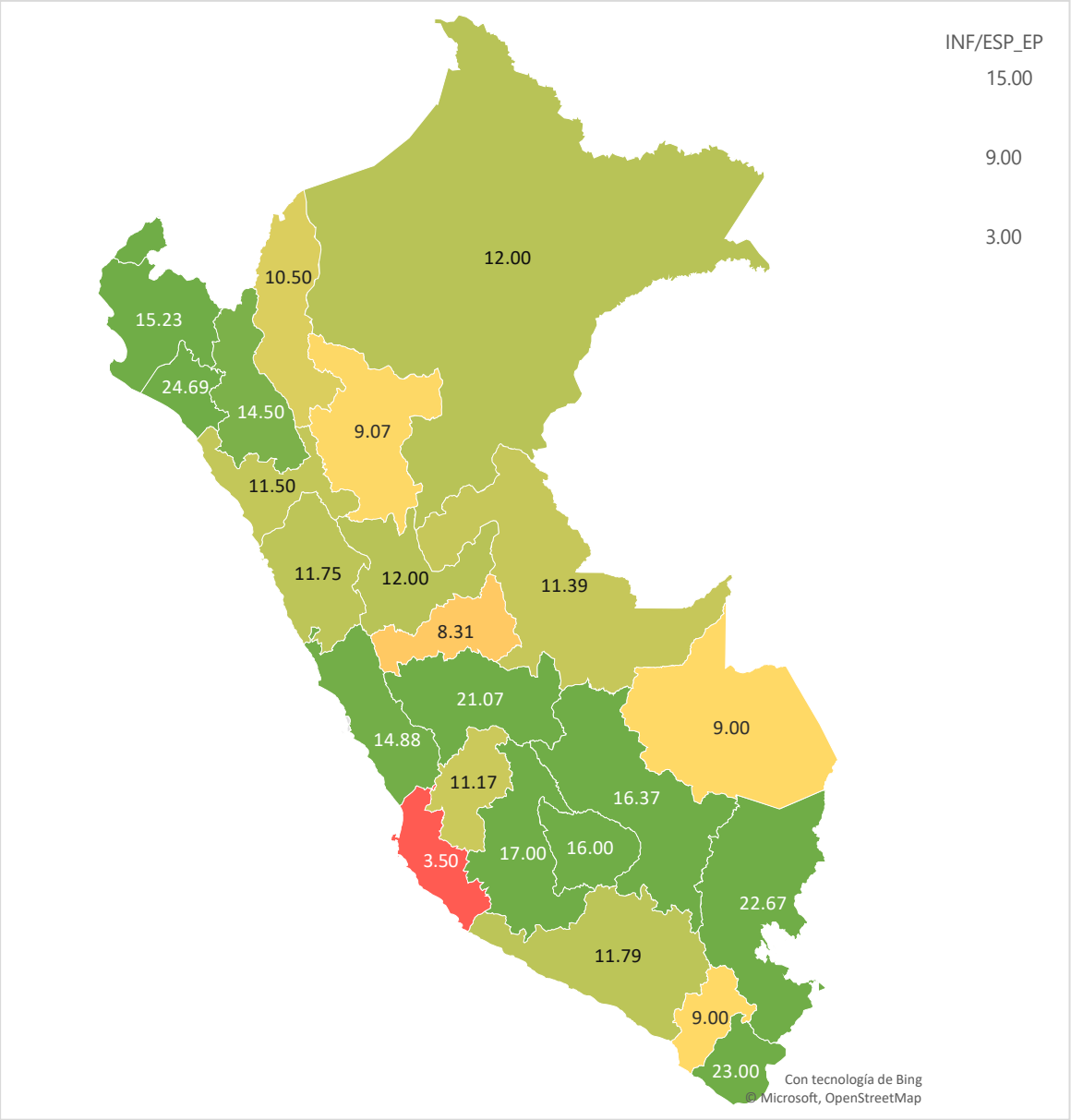
$$Rend\ EP = \frac{Número\ de\ informes\ ejecutados\ de\ EP}{\%\ participación\ de\ especialistas\ informes\ EP} = \frac{19}{106\%} = 17.88$$

$$Rend\ R+PC = \frac{Número\ de\ informes\ ejecutados\ de\ R+P}{\%\ participación\ de\ especialistas\ informes\ R+PC} = \frac{38}{194\%} = 19.61$$

Lo que señala que, con respecto a EP y R+PC, la ODS Amazonas cuenta con un rendimiento promedio de 17.88 informes por especialista en el ámbito de la Empresa Prestadora y 19.61, respecto al ámbito de rural y pequeñas ciudades.

En el Mapa N° 1, podemos observar el nivel de rendimiento de los especialistas en la ejecución de informes relacionados al ámbito de empresas prestadoras por regiones a nivel nacional, incluida la Dirección de Fiscalización como la región Lima.

Mapa N° 1. Rendimiento promedio de informe emitidos relacionado al ámbito de EP por especialista en cada región



Fuente: Informes registrados en el SISTRAM por las ODS al primer semestre 2024, Elaboración propia.

Al respecto, el rendimiento de las ODS en Perú revela una variabilidad significativa en la cantidad de informes generados por especialista. La ODS Ica muestra el nivel más bajo de productividad con solo 3.50 informes por especialista, lo que podría indicar que requiere mejorar su gestión.

En contraste, la ODS Tumbes lidera el rendimiento con 28.60 informes por especialista, lo que sugiere una eficiencia notable en sus acciones y la problemática de la Empresa, que demanda una mayor participación en este ámbito.

Las ODS Pasco y Moquegua, con 8.31 y 9.00 informes respectivamente, también reflejan una necesidad de evaluación para identificar áreas de mejora y alcanzar niveles de rendimiento más altos. Por otro lado, las ODS Lambayeque y Tacna muestran resultados impresionantes con 24.69 y 23.00 informes, lo que indica que las prácticas implementadas en estas regiones podrían servir como modelo para otras ODS que buscan optimizar su rendimiento.

Este análisis subraya la importancia de una revisión continua y una estrategia de mejora que permita a todas las ODS alcanzar y mantener un alto nivel de eficiencia en la ejecución de las acciones relacionadas a fiscalización.

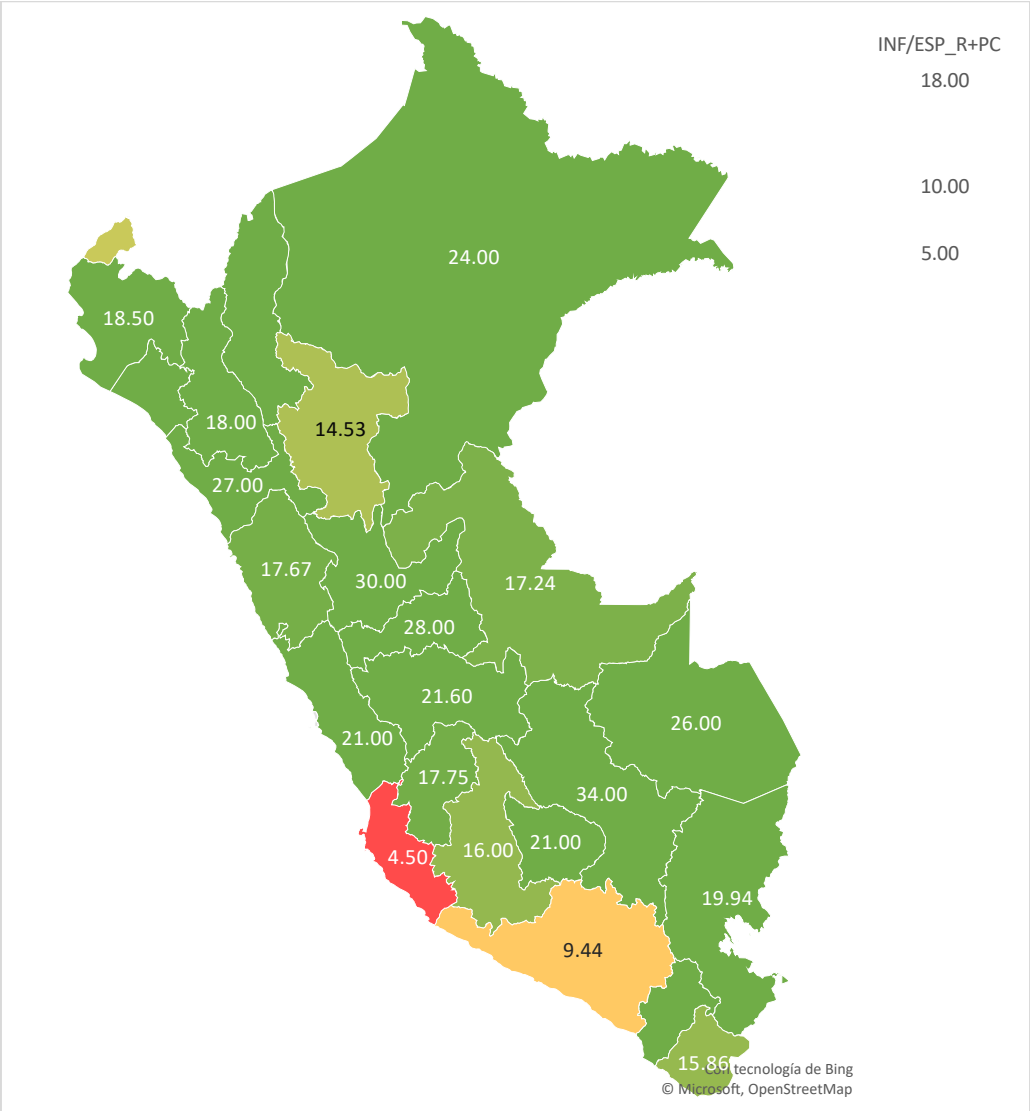
El análisis del Mapa N° 2 revela datos significativos sobre el rendimiento de los especialistas en la generación de informes relacionados al ámbito rural y pequeñas ciudades en el Perú. Es notable que la Dirección de Fiscalización esté incluido como el departamento de Lima, lo que sugiere una cobertura nacional en la evaluación del desempeño.

La variabilidad en los resultados es considerable, con la ODS Ica mostrando el menor rendimiento con un promedio de 4.50 informes por especialista. Esto contrasta marcadamente con la ODS Lambayeque, que lidera con un impresionante promedio de 46.00 informes por especialista.

Las ODS Arequipa y Tumbes, aunque superan a Ica, aún se encuentran en la parte inferior de la escala con 9.44 y 13.00 informes respectivamente, lo que indica áreas de mejora. En el extremo superior, las ODS Cusco y Huánuco también muestran un rendimiento fuerte con 34.00 y 30.00 informes por especialista, respectivamente. Estos datos no solo reflejan la capacidad de trabajo individual de los especialistas, sino que también pueden indicar diferencias en la gestión y realidad de cada región.

Esta información es crucial para identificar dónde se necesitan intervenciones dirigidas para mejorar la eficiencia y la efectividad en la elaboración de informes, lo cual es esencial para la toma de decisiones informadas.

Mapa N° 2. Rendimiento de especialista por informe relacionado al ámbito rural y pequeñas ciudades



Fuente: Informes registrados en el SISTRAM por las ODS al primer semestre 2024, Elaboración propia.

6. Conclusiones

6.1 La ODS Lambayeque se distingue por tener el mayor rendimiento general promedio en cuanto a informes emitidos por especialista, con 31.33 informes en el primer semestre de 2024. La ODS Ica, por otro lado, muestra el rendimiento más bajo con un promedio de 4.00 informes por especialista.

6.2 En términos de informes emitidos a empresas prestadoras, la ODS Ica también presenta el nivel más bajo de rendimiento (3.5 informes por especialista), seguida por las ODS Pasco y Moquegua, con rendimientos de 8.31 y 9.00, respectivamente. La ODS Tumbes exhibe el mayor nivel de rendimiento en esta categoría, con 28.60 informes por

especialista, seguida por las ODS Lambayeque y Tacna, con rendimientos de 24.69 y 23.00, respectivamente.

6.3 Respecto al rendimiento de informes a prestadores del ámbito rural y pequeñas ciudades, el nivel más bajo de rendimiento lo tiene la ODS Ica, con 4.50 informes por especialista, seguido por las ODS Arequipa y Tumbes con un rendimiento de 9.44 y 13.00, respectivamente. Por otro lado, la ODS Lambayeque tiene el mayor nivel, con 46.00 informes por especialista, seguido por las ODS Cusco y Huánuco, con rendimientos de 34.00 y 30.00, respectivamente.

7. Recomendaciones

A la Dirección de Fiscalización

6.4 Remitir el presente informe a la Dirección de Ámbito de la Prestación para conocimiento y fines correspondientes.

A la Dirección de Ámbito de la Prestación

6.5 Tomar las medidas respectivas con respecto a los resultados obtenidos, para su evaluación y consideración correspondiente.

Atentamente,

Firmado digitalmente

Analista en Planeamiento y Presupuesto

Firmado digitalmente

LUCÍA CASTRO HUAYLINOS
Asistente en presupuesto