

AVANCES SUNASS PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CIUDADANOS

BAJO EL ENFOQUE MULTIDIMENSIONAL

Presentación ante la Comisión de Defensa
del Consumidor y Organismos Reguladores
de los Servicios Públicos

Mauro Gutiérrez Martínez
Presidente ejecutivo - Sunass

Setiembre 2023

ÍNDICE

- I. Multidimensionalidad del agua
- II. Problemática del Usuario
- III. Problemática del Usuario No Conectado y Futuro
- IV. Respuesta en tres tiempos
 1. Primer Tiempo (Cumplido)
 2. Segundo Tiempo (En desarrollo)
 3. Tercer Tiempo (Retos)



Multidimensionalidad del agua

Parte del Desarrollo Humano Sostenible

El impacto del acceso a los servicios de agua y saneamiento

Según estudios, documentos y reportes diversos, se ha evidenciado la relación del agua con:

Salud

En los hogares que cuentan con el servicio de agua potable, los casos de diarrea se reducen en 10%. Si además tienen instalaciones sanitarias la tasa se reduce en 20%.

Salud

El acceso al agua segura y alcantarillado, acompañado de una adecuada gestión de los servicios, reduce los casos de ascariasis en un 29%

Desnutrición Crónica

Con el acceso al agua potable y alcantarillado se reduce en 13% la desnutrición crónica infantil, gracias a que contribuye a prevenir las enfermedades diarreicas agudas.

Anemia

Al incrementarse en 10% la cobertura de agua potable, se reducen los casos de anemia en 7.9% en una comunidad.

Educación

A nivel rural, luego de acceder a los servicios de saneamiento, un grupo de estudiantes mejoraron sus calificaciones, se enfermaron menos y no faltaron a clase.

Educación

Beber agua saludable durante la jornada escolar, mejora el rendimiento de los alumnos y les ayuda a concentrarse hasta 8 minutos adicionales.

Equidad de Género

En el 61% de hogares sin agua potable donde viven niños menores de 5 años, son las mujeres las que recogen y cargan el agua, en su mayoría. Para realizar esta actividad invierten hasta dos horas de su tiempo.

Equidad de Género

El acceso al agua potable mejora en 50% la salud de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio.

Productividad

En promedio los países pobres con menos acceso al agua potable crecen a penas 0.1% cada año, mientras aquellos que tiene mayor acceso crecen a tasa promedio de 3.7%

Productividad

Los países en desarrollo con ríos limpios logran un PBI 0.7% mayor que aquellos con aguas contaminadas, pues impactan positivamente en actividades como la pesca, agricultura y turismo.

Economía

Por cada dólar que el estado invierte en agua potable ahorra 5.5 dólares en servicios de salud.

Economía familiar

Las familias con acceso al agua potable pagan hasta 6 veces menos que aquellas que compran agua al camión cisterna. Además, ahorran 30 minutos porque no trasladan el agua que compran.

Además, existen “Desventajas Corrosivas”

Desventaja causante de otras y que, por lo tanto, tiene efectos negativos en otras capacidades. La misma que puede ser dinámica o Transgeneracional

Wolff, Jonathan & de-Shalit, Avner (2007). *Disadvantage*. Oxford University Press.

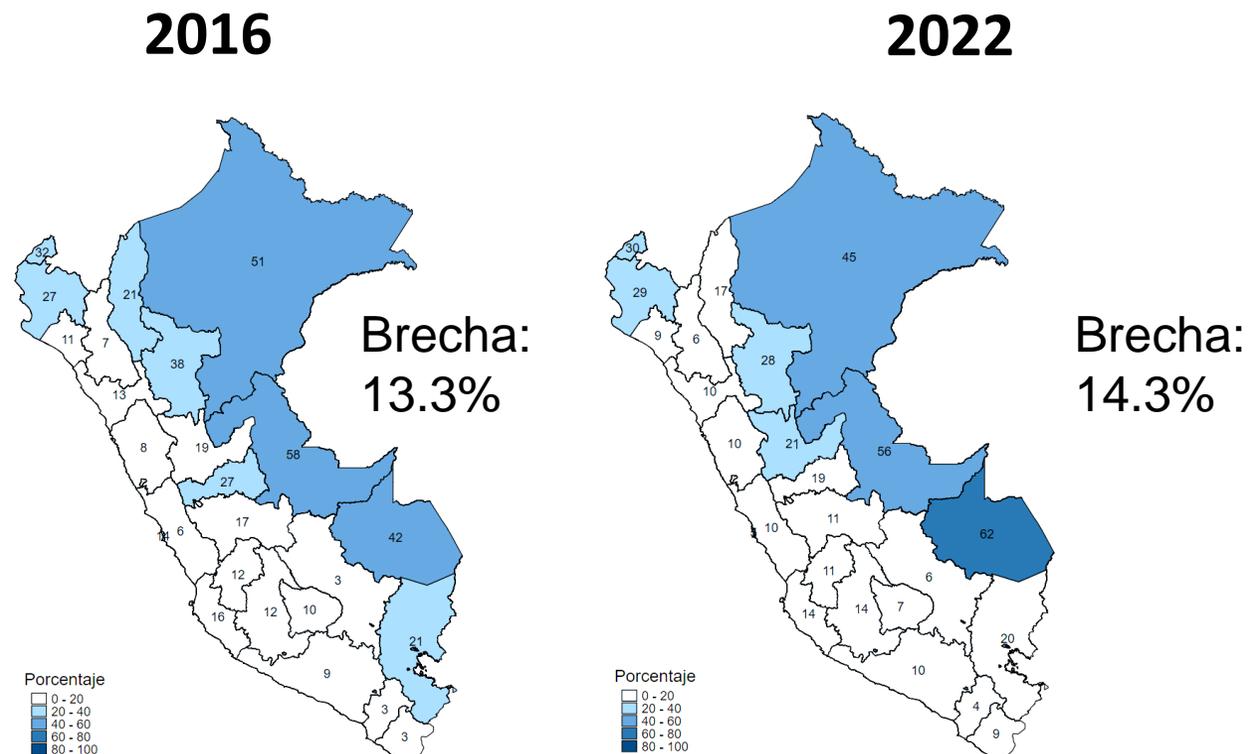
1 La falta de agua es una desventaja corrosiva, afecta la salud, educación, disfrute, acceso al trabajo, entre otros.

Temporal

2 Los efectos de esta desventaja son dinámicos y se trasladan entre generaciones

Dinámico

Área **Urbana**: Población sin acceso a la Red Pública de Agua y/o Red pública de Alcantarillado, a nivel departamental (%)



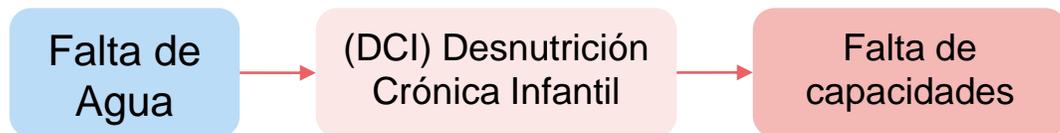
Fuente: ENAPRES 2016-2022

Durante 7 años la brecha en saneamiento (agua y alcantarillado) se ha mantenido alrededor de 14% en el área urbana

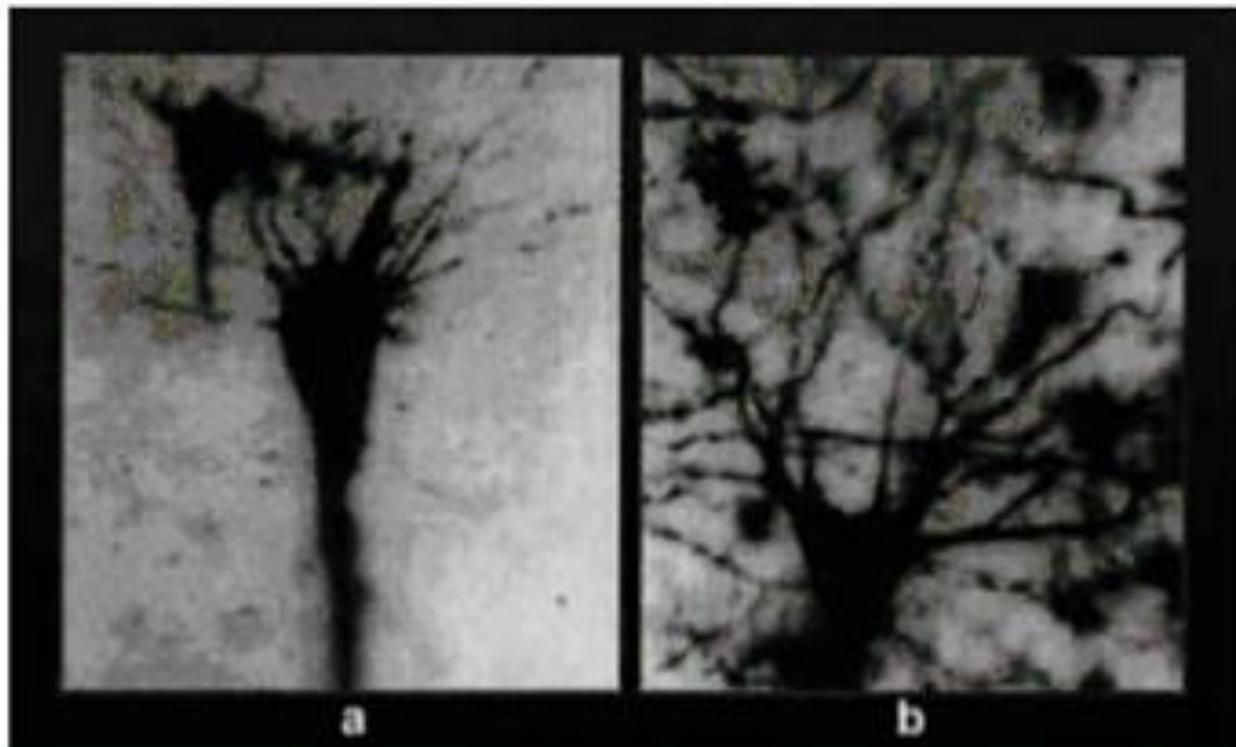
Además, existen “Desventajas Corrosivas”



Efactor corrosivos de la desventaja de no tener capacidades básicas como agua y salud



Además de efectos en la salud relacionados a las Enfermedades Diarreicas Agudas (EDAS)

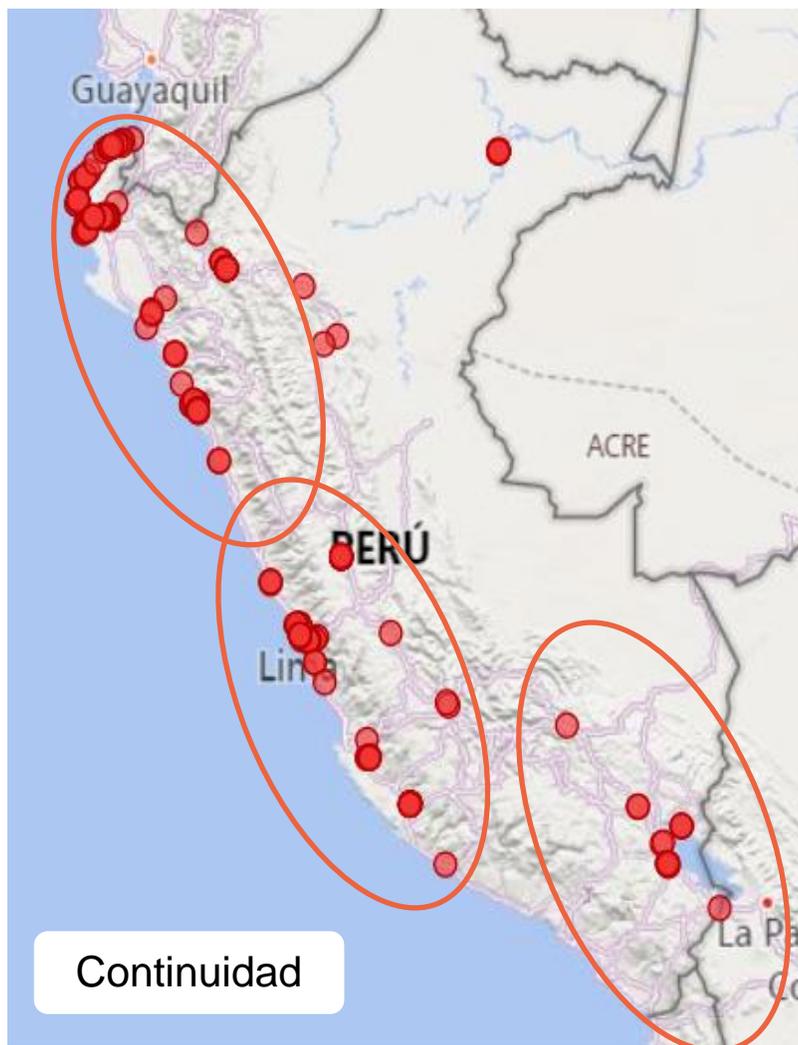


a) Neurona de un lactante **desnutrido**

b) Neurona de un lactante **normal**

Vivir con el riesgo de perder lo poco que se tiene

Sectores a nivel nacional con continuidad (horas/día) menor a 6 horas promedio al día (2022)



284 sectores

Con continuidad menor a 6 horas promedio al día

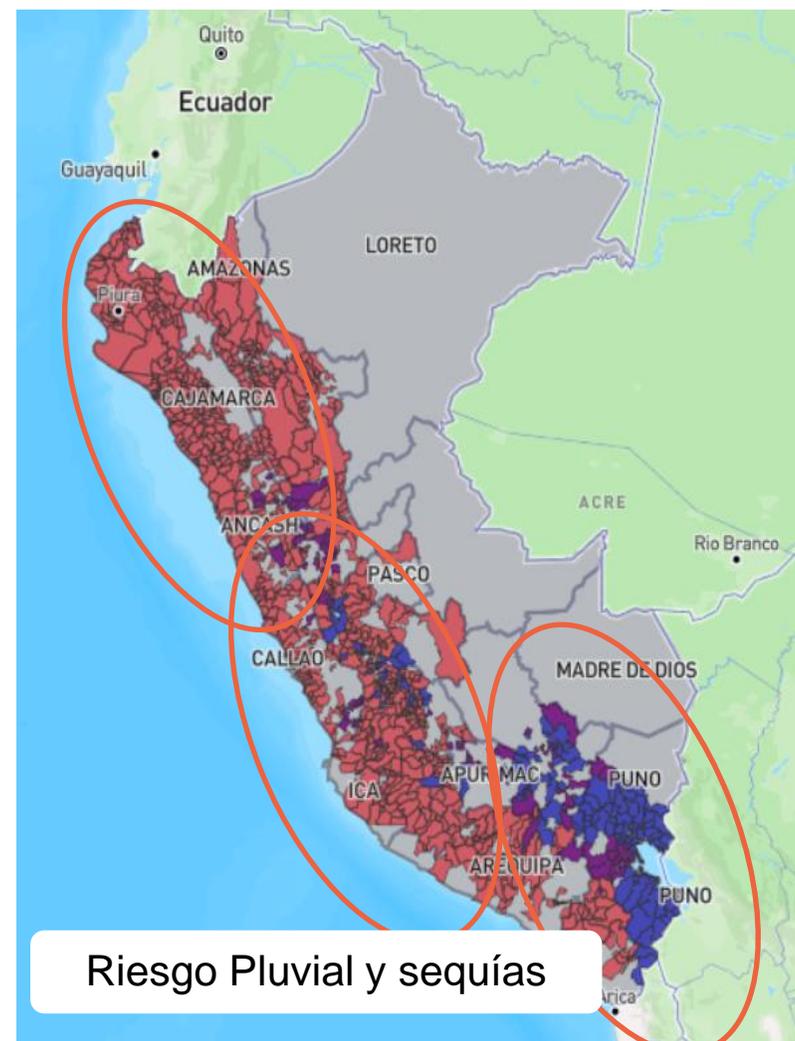
1.2 Mlls. personas

Se estima que viven en sectores con continuidad menor a 6 horas.

Continuidad

Fuente: Datos reportados por las EPS a Sunass 2022

Distritos a nivel nacional con peligro inminente ante intensas precipitaciones pluviales (2023)



986 distritos

Declarados en emergencia

19 Mlls. personas

Viven en distritos declarados en emergencia

Riesgo Pluvial y sequías

Fuente: DS 072-2023-PCM que declara el Estado de emergencia por peligro inminente ante intensas precipitaciones pluviales (periodo 2023-2024) y posible Fenómeno El Niño. DS.067-2023-PCM que declara en Estado de Emergencia en varios distritos por inminente déficit hídrico como consecuencia del FEN,

Nuevo modelo regulatorio tradicional



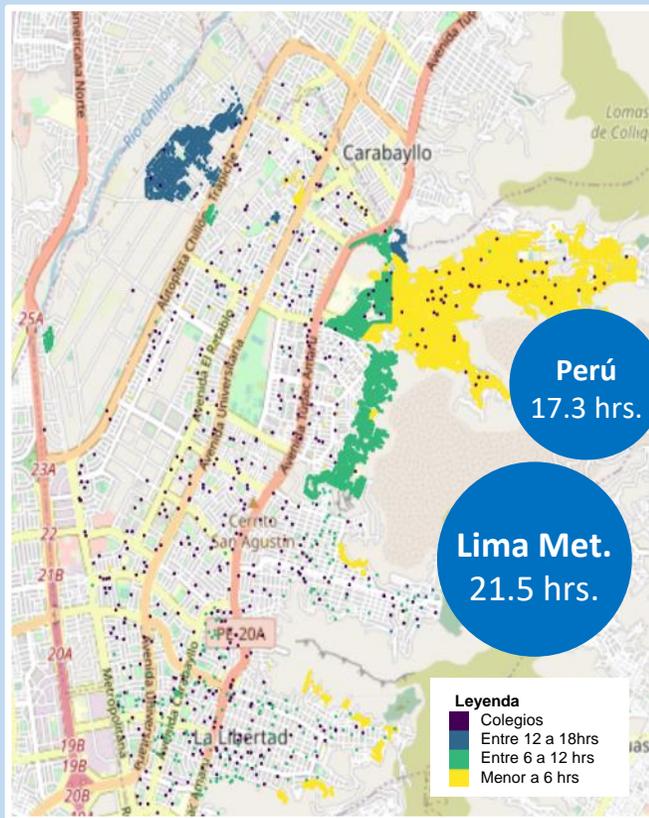


Problemática del Usuario

Mejora de la calidad

Problemática nacional

1 Continuidad



Fuente: ENAPRES (2022) – BC SEDAPAL

2 Seguridad Hídrica

Se estima que entre el 2036 y 2065, se reducirá la disponibilidad de agua en casi todas las cuencas de las EPS por efecto del cambio climático.

Cuencas de aporte de las EPS	Afectación a la disponibilidad hídrica
Cuencas del Pacífico	-25%
Cuencas de los Andes	Entre -5% y -15%
Cuencas de la vertiente del Amazonas	Entre -5% y -15%

Fuente: Estudio SUNASS-SENAHMI: “Atlas de producción de agua en el Perú” (2021)

3 Prevención de Reclamos

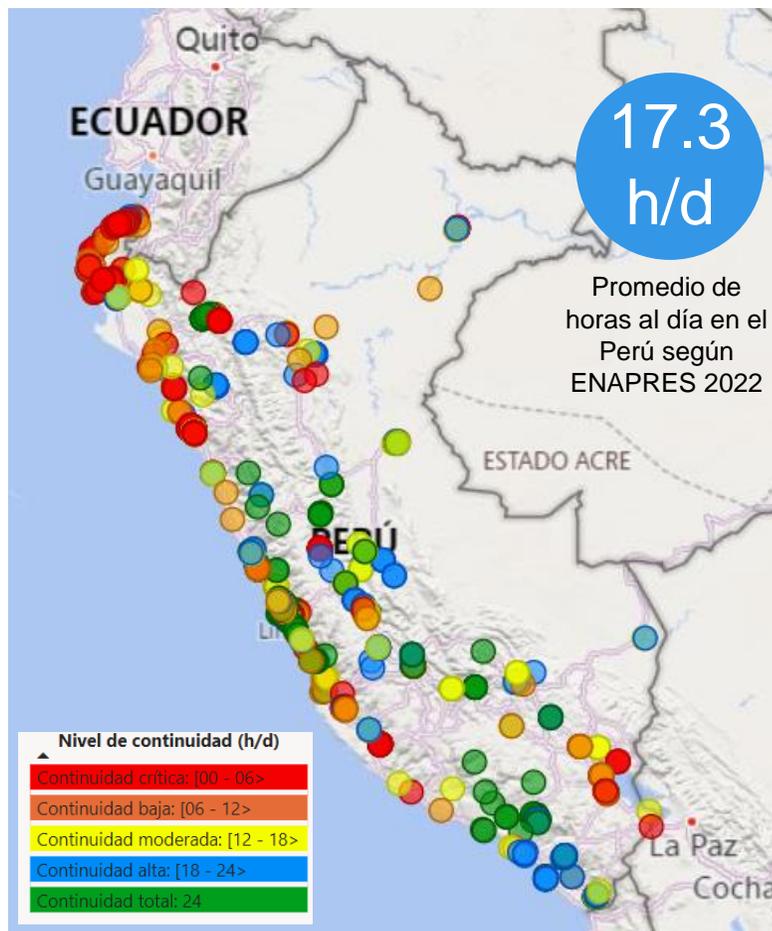
Cerca de medio millón de reclamos al año se registran en las EP. (443,673 reclamos 2022).



Fuente: EP (SICAP) 2022 preliminar

Continuidad promedio nacional

Continuidad del servicio de agua potable por sectores – EP (último dato 2022)



Fuente: EP - SUNASS

Sectores con niveles de continuidad menores a las 6 h/d– EP (último dato 2022)



Fuente: EP - SUNASS

27%

De los sectores tienen niveles de continuidad menores a 6 h/d

+330 mil

Conexiones en sectores con continuidad menor a 6 h/d

Población vulnerable a reducciones del servicio

Continuidad promedio nacional - Lima

**Población vulnerable
con menos horas de
agua en Lima**

 **+548 mil** pobladores

 **- 9 horas** de agua al día

Distribuidos en zonas
periurbanas de **29 distritos**

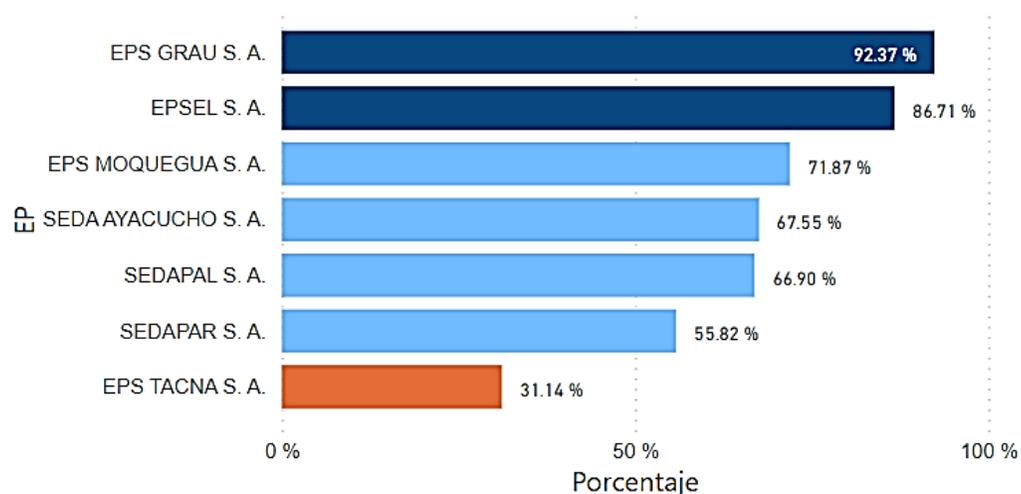


DISTRITOS

VENTANILLA	EL AGUSTINO	VILLA MARÍA DEL TRIUNFO
CHORRILLOS	PUENTE PIEDRA	VILLA EL SALVADOR
CARABAYLLO	RÍMAC	SANTIAGO DE SURCO
PACHACAMAC	INDEPENDENCIA	LURIGANCHO
ATE	LA VICTORIA	PUNTA HERMOSA
COMAS	PUCUSANA	PUNTA NEGRA
SAN JUAN DE LURIGANCHO	CIENEGUILLA	SANTA ANITA
SAN JUAN DE MIRAFLORES	LA MOLINA	CHACLACAYO
LURÍN	SAN BARTOLO	SAN MARTÍN DE PORRES
ANCÓN	LOS OLIVOS	

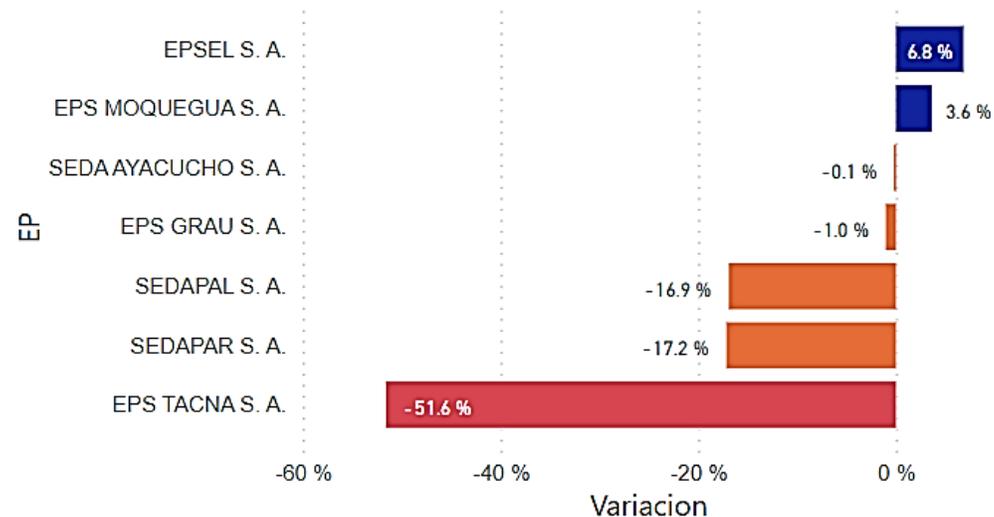
Monitoreo de Sistemas de Presas que abastecen a las EP

Porcentaje almacenado en las presas (agosto 2023)



EPS TACNA presenta el nivel más bajo de almacenamiento (31.14% de su capacidad)

Anomalías en el almacenamiento (agosto 2023)



SEDAPAL y SEDAPAR tienen niveles inferiores de almacenamiento a su histórico, pero no son críticos.

EPS TACNA con niveles por debajo de la mitad del almacenamiento histórico.

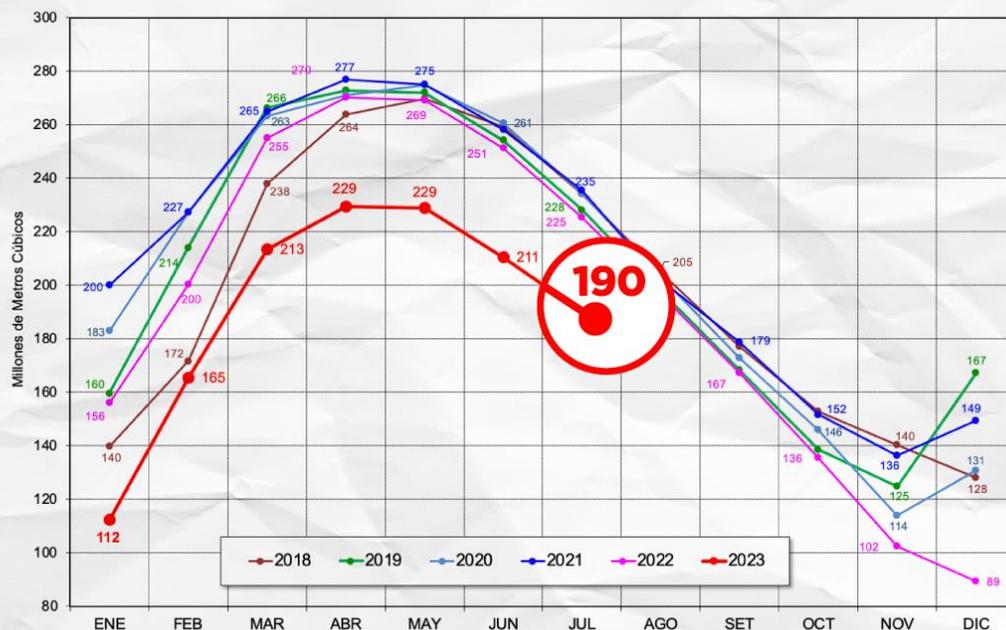
Nota 1: Para Sedapar S. A. solo se considera el sistema regulado Chili que abastece a la localidad de Arequipa Metropolitana, para EPS Grau S. A. solo se considera la presa de Poechos y para EPS Tacna S. A. solo se considera la presa de Paucarani.

Nota 2: El promedio del sistema es de los volúmenes de los últimos 10 años para la fecha indicada en la tabla.

Fuente: Dirección del Ámbito de la Prestación - SUNASS

Monitoreo del Almacenamiento de SEDAPAL

Volumen de almacenamiento de SEDAPAL



ALMACENAMIENTO TOTAL DE LAGUNAS

(en millones de metros cúbicos)

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
ENE	139.68	159.60	182.92	200.03	156.03	112.35
FEB	171.65	214.00	227.16	227.17	200.30	165.48
MAR	238.01	266.29	263.24	264.81	255.03	213.37
ABR	263.71	272.75	271.07	276.73	270.23	229.35
MAY	269.65	272.03	274.63	275.09	269.11	228.85
JUN	259.22	254.09	260.67	258.10	251.27	210.52
JUL	234.14	228.17	234.56	235.47	225.46	190.17

NOTA IMPORTANTE: El volumen total de almacenamiento NO INCLUYE los 48,61 MMC de la represa Huascacocha

Reenfocando la atención de Reclamos en servicios de saneamiento

¿Por qué es relevante atender los reclamos en el sector saneamiento?

Monopolio natural

Existen pocos sustitutos, a diferencia de un mercado competitivo.

Servicio masivo

19 millones de personas vinculadas a una EPS y el resto, a prestadores rurales (UGM, OC).

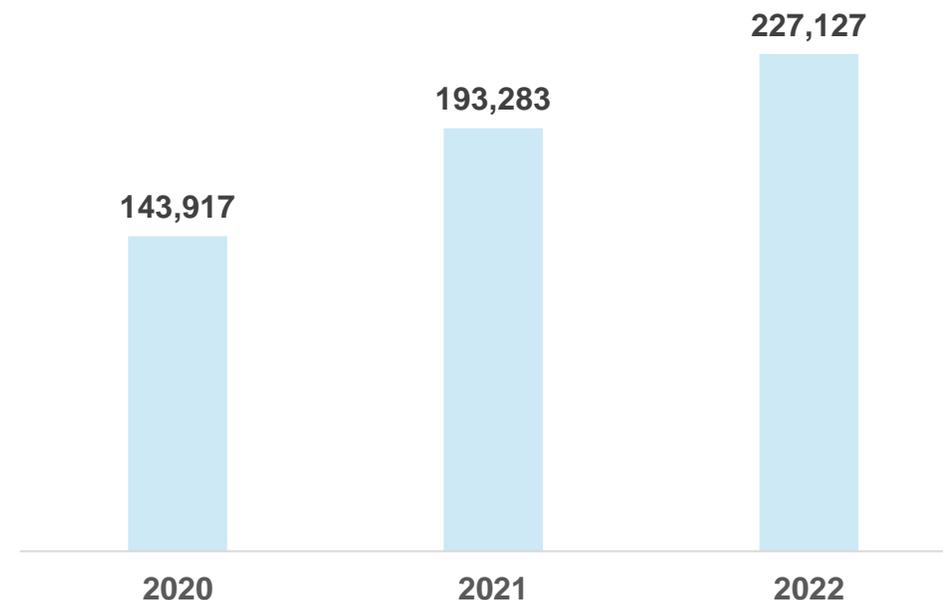
Impacto social y económico en la población

salud, educación, entre otros aspectos.

Corrosión de capacidades

carecer de agua potable afecta otras dimensiones del bienestar.

Reclamos (Primera y Segunda instancia) realizados a SEDAPAL entre los años 2019 y 2022

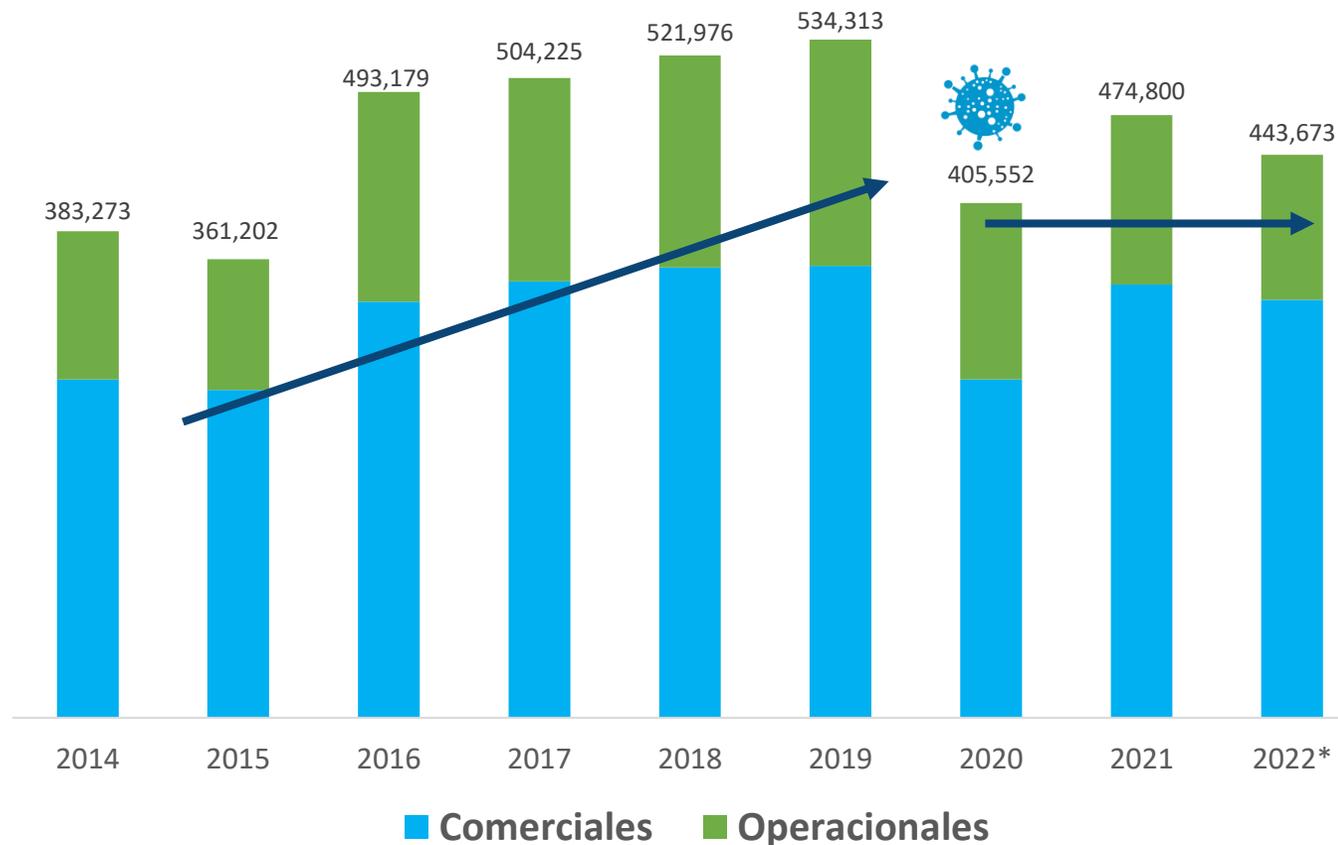


Fuente: SEDAPAL. Incluye primera y segunda instancia.

Los reclamos a SEDAPAL se incrementaron entre los años 2019 y 2022

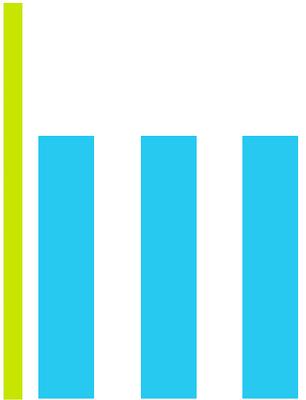
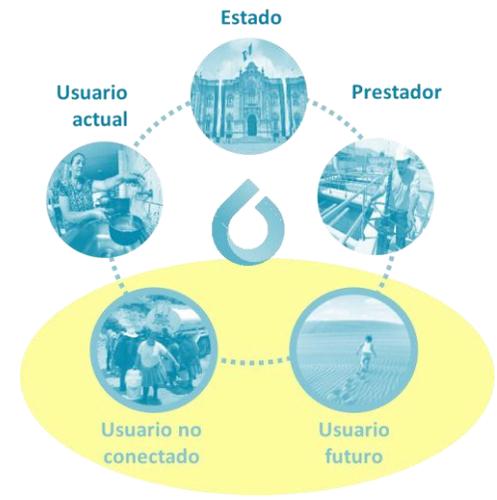
Reenfocando la atención en los Reclamos en servicios de saneamiento

Reclamos en primera instancia en las 50 EP (2014-2022)



443,673

En promedio durante los últimos 9 años, el 70% son Reclamos Comerciales (330 mil)



Problemática del Usuario No Conectado y Futuro

Cierre de brechas

Problemática nacional

1 Cobertura

¿Cuántas personas tienen servicio de agua potable y alcantarillado?

9 DE CADA 10 PERSONAS TIENE AGUA



8 DE CADA 10 PERSONAS TIENE DESAGÜE

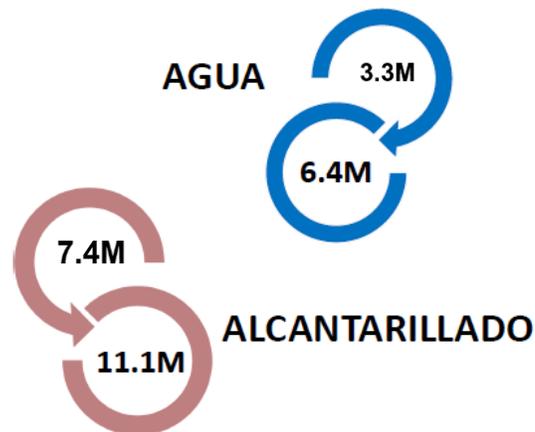


Fuente: ENAPRES 2022. INEI.

2 Brecha

El 10% y 23% de la población peruana no tiene acceso al agua y alcantarillado, respectivamente.

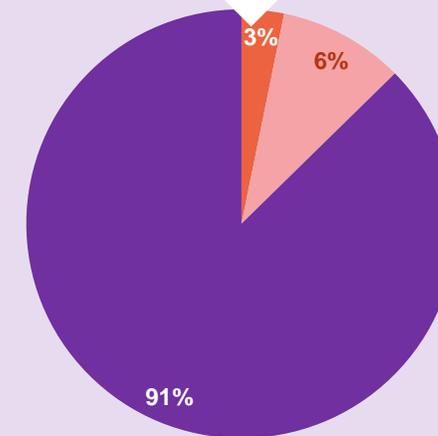
¿QUÉ SUCEDERÁ EN 10 AÑOS SI NO ACTUAMOS HOY?



Fuente: ENAPRES (2022)
Elaboración propia

6 Cloración en Zonas Rurales

3 de cada 100 personas en las zonas rurales recibe agua adecuadamente clorada.



■ Adecuado ■ Inadecuado ■ Sin cloro

De acuerdo con el MINSA el nivel de cloro residual adecuado no debe ser menor a 0.5mg/l ni mayor a 5mg/l

Fuente: ENAPRES 2022, INEI.

ACCESO A LA RED PÚBLICA DE AGUA - 2022

Según ámbito:



Población Nacional:
89.9% con acceso a RPA

- 29'954,863 RPA
- 3'365,341 No RPA
- 33'320,204 Total



Población Costa:
92.2% con acceso a RPA

- 17'031,703 RPA
- 1'913,462 No RPA
- 18'945,165 Total



Población urbana:
92.8% con acceso a RPA

- 24'741,099 RPA
- 1'919,568 No RPA
- 26'660,667 Total



Población Sierra:
90.6% con acceso a RPA

- 9'447,502 RPA
- 732,996 No RPA
- 10'180,498 Total



Población rural:
78% con acceso a RPA

- 5'194,439 RPA
- 1'465,098 No RPA
- 6'659,537 Total



Población Selva:
77.4% con acceso a RPA

- 3'271,742 RPA
- 922,799 No RPA
- 4'194,541 Total

ACCESO A LA RED PÚBLICA DE ALCANTARILLADO

Según ámbito:



Población Nacional:
77.2% con acceso a RPALC

- 25,723,197 RPA
- 7,597,007 No RPA
- 33,320,204 Total



Población Costa:
86.3% con acceso a RPALC

- 16,349,677 RPA
- 2,595,488 No RPA
- 18,945,165 Total



Población urbana:
86.8% con acceso a RPALC

- 23,141,459 RPA
- 3,519,208 No RPA
- 26,660,667 Total



Población Sierra:
70.1% con acceso a RPALC

- 7,136,529 RPA
- 3,043,969 No RPA
- 10,180,498 Total



Población rural:
39.1% con acceso a RPALC

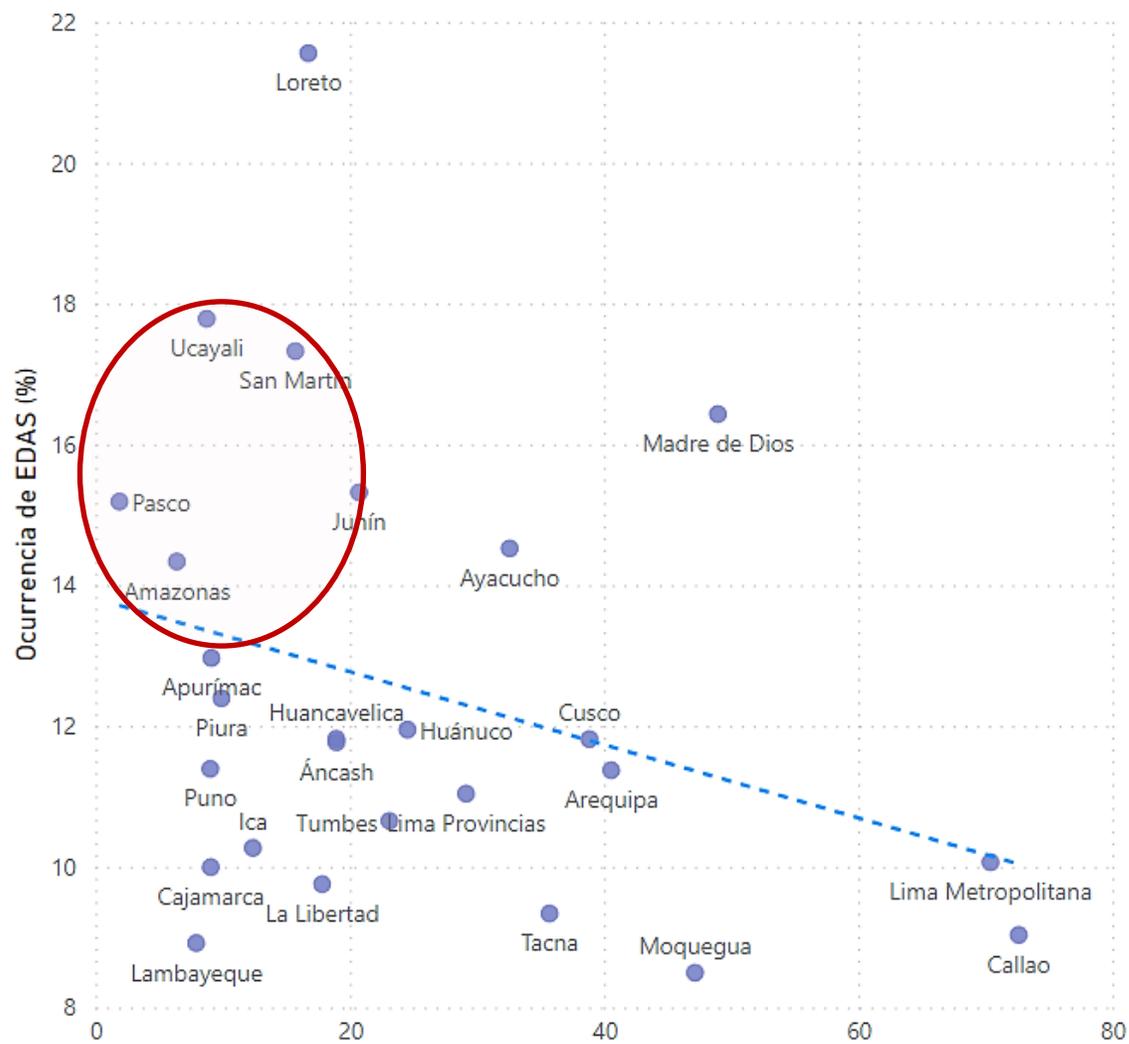
- 2,603,879 RPA
- 4,055,658 No RPA
- 6,659,537 Total



Población Selva:
53.3% con acceso a RPALC

- 2,235,690 RPA
- 1,958,851 No RPA
- 4,194,541 Total

AGUA Y SALUD



% Población con agua segura (Cloro residual > 0.5 mg/l)

Agua segura y Enfermedades Diarreicas Agudas (EDAS)

Departamento	Pob. con agua segura (%)	Pob. con EDAS (%)
1 Loreto	20	22
2 Madre de Dios	61	18
3 Ucayali	12	16
4 Arequipa	53	16
5 San Martín	19	15
6 Amazonas	7	14
7 Cusco	42	14
8 Junín	24	14
9 Apurímac	9	13
10 La Libertad	24	13
11 Huancavelica	13	12
12 Puno	10	12
13 PERÚ	38	12
14 Ayacucho	36	12
15 Huánuco	21	12
16 Callao	73	11
17 Áncash	22	11
18 Pasco	2	11
19 Lambayeque	10	11
20 Cajamarca	8	11
21 Piura	13	11
22 Tumbes	26	11
23 Lima Provincias	39	9
24 Lima Metropolitana	70	9
25 Tacna	47	8
26 Ica	17	7
27 Moquegua	61	7

Fuente: ENAPRES, ENDES -2022

Hogares sin acceso pagan más por agua

GASTO PROMEDIO MENSUAL POR AGUA*

Ámbito urbano

<u>Con acceso</u>		<u>Sin acceso</u>	
Pobre Monetario	→ S/.33,2	Pobre Monetario	→ S/.50,6*
No Pobre Monetario	→ S/.40,4	No Pobre Monetario	→ S/.51,4

Ámbito rural

<u>Con acceso</u>		<u>Sin acceso</u>	
Pobre Monetario	→ S/.7,7	Pobre Monetario	→ S/.28,1
No Pobre Monetario	→ S/.9,4	No Pobre Monetario	→ S/.46,8

- Para el análisis no se toma en cuenta los usuarios que registraban nulo gasto mensual por agua.
- *Estimados con la información del ENAHO



IV

Respuesta en tres tiempos

Cumpliendo lo planteado

El Plan en acción

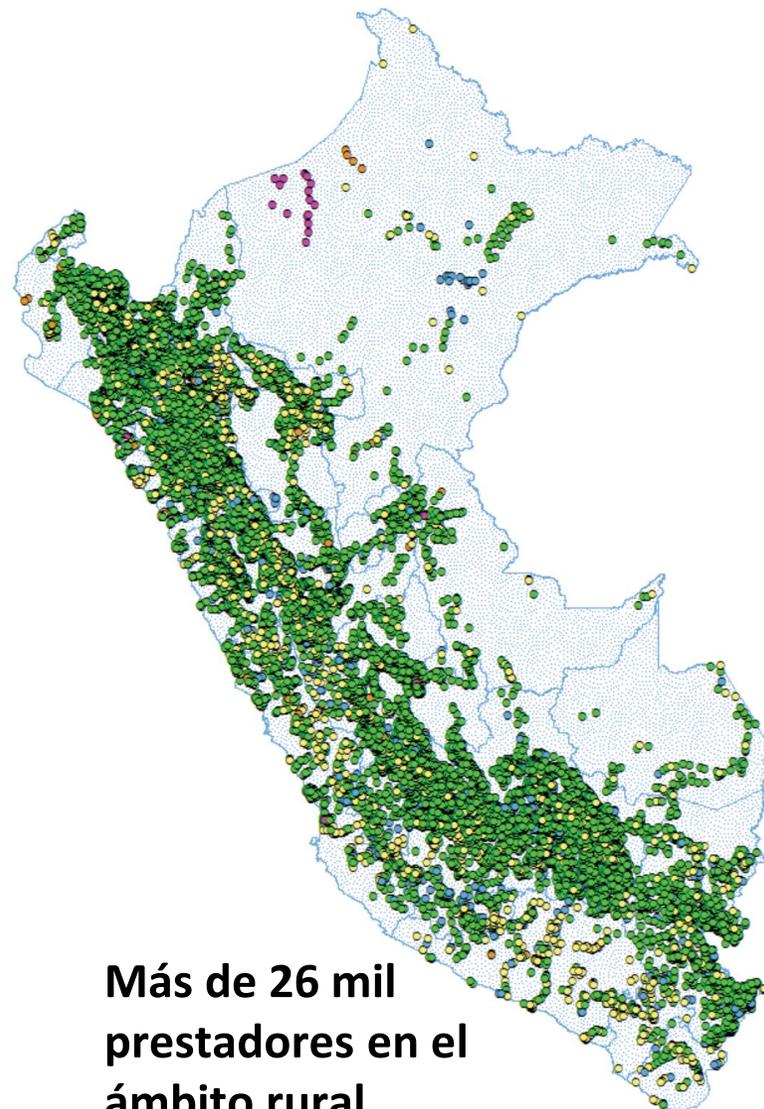
ESTRATEGIA
Sunass
3 tiempos



MARCO INSTITUCIONAL: EMPRESAS PRESTADORAS



515 Prestadores Pequeñas ciudades



- 1. Organización Comunal
- 2. Municipalidad
- 3. Operador Especializado
- 4. Proveedor Especializado
- 5. Proveedor Privado
- 6. Otro



1

PRIMER TIEMPO
Implementación del
Plan estratégico
institucional



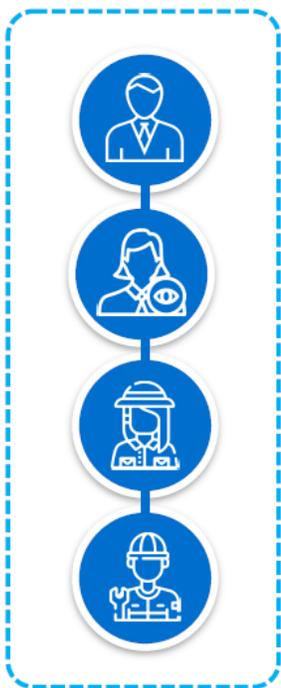
EL PEI HASTA EL 2022

Desconcentración

de funciones. Llevar a Sunass a todo el Perú



Fiscalización



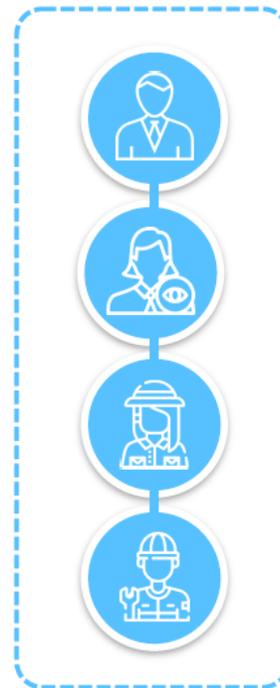
Calidad

Regulación tarifaria



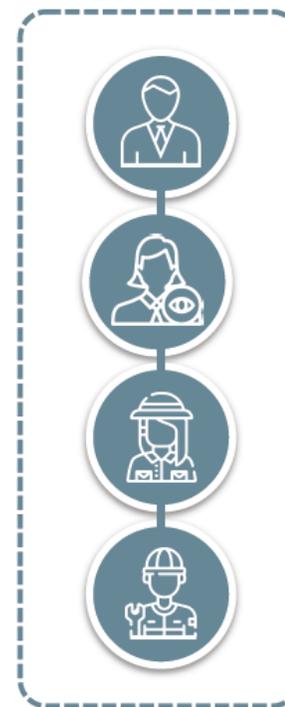
Sostenibilidad económica

Atención y orientación a los usuarios



Usuarios insatisfechos

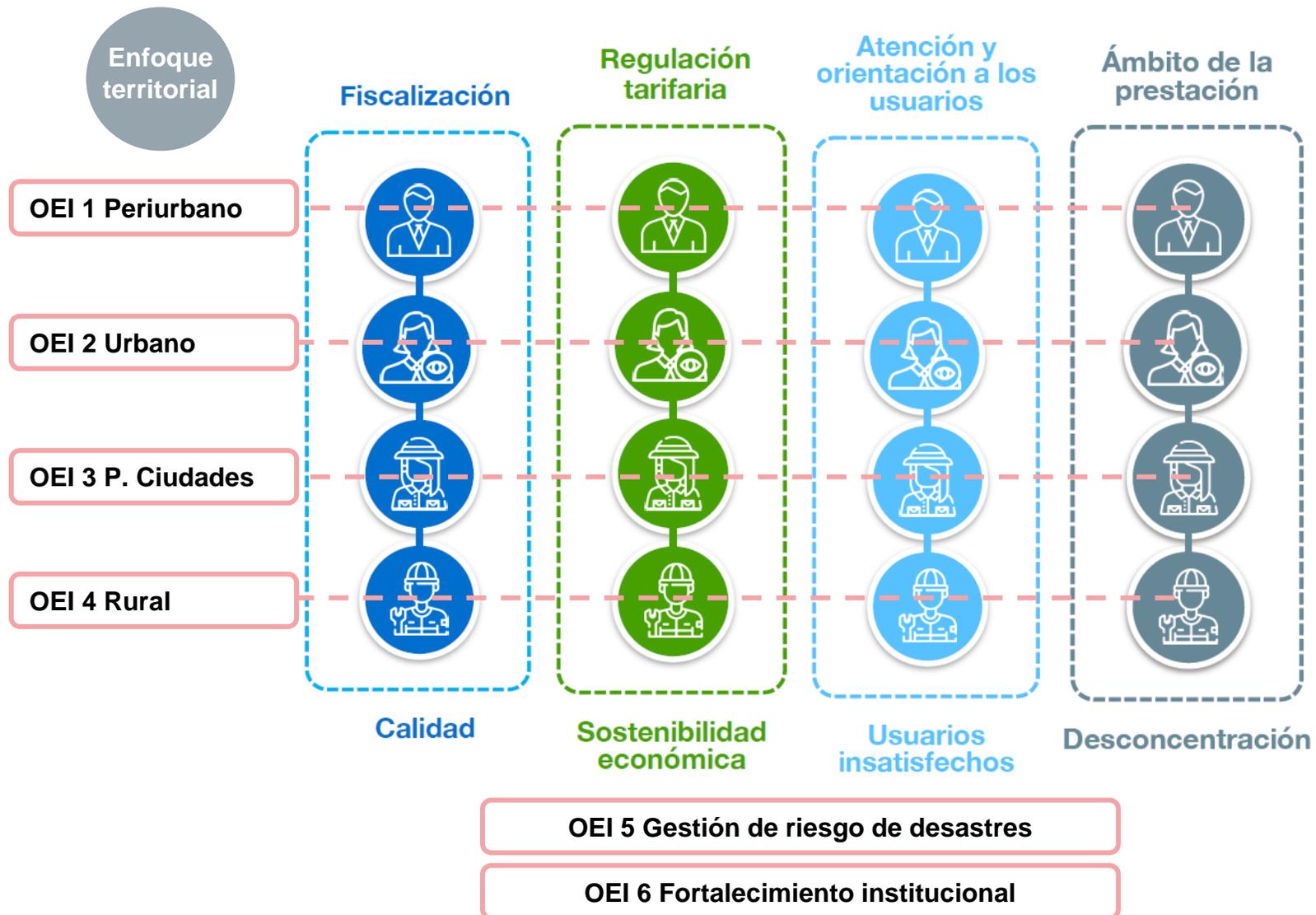
Ámbito de la prestación



Desconcentración

EL PEI 2023 AL 2027

Priorizamos nuestras intervenciones de acuerdo a la realidad de nuestros **usuarios y usuarias.**



Objetivos estratégicos institucionales



OEI.01 Incrementar el acceso a los servicios de saneamiento en condiciones adecuadas con énfasis en agua potable para la población de las zonas periurbanas.



OEI.02 Mejorar la oferta de servicios de saneamiento con énfasis en agua potable para la población de las zonas urbanas.



OEI.03 Incrementar el acceso a los servicios de saneamiento en condiciones adecuadas con énfasis en agua potable y/o clorada para la población de pequeñas ciudades.



OEI.04 Incrementar el acceso a los servicios de saneamiento en condiciones adecuadas con énfasis en agua clorada para la población de las zonas rurales.



OEI.05 Fortalecer la gestión de riesgos de desastres (GRD) en la Sunass y en las Empresas Prestadoras de Servicios.



OEI.06 Fortalecer la gestión institucional con integridad.

SEGUNDO TIEMPO



Cómo lo estamos

aplicando ahora





2

SEGUNDO TIEMPO
Gestión 2023-2026
Avance 2023



Lanzamiento del CAMIYAKU

CAMI YAKU

Centro de Análisis
y Monitoreo de la
Información del
Agua Potable



Seguimiento Dataloggers

Continuidad, presión y más.



Seguimiento ContacTek

Orientaciones, incidencias y estudios tarifarios a nivel nacional.



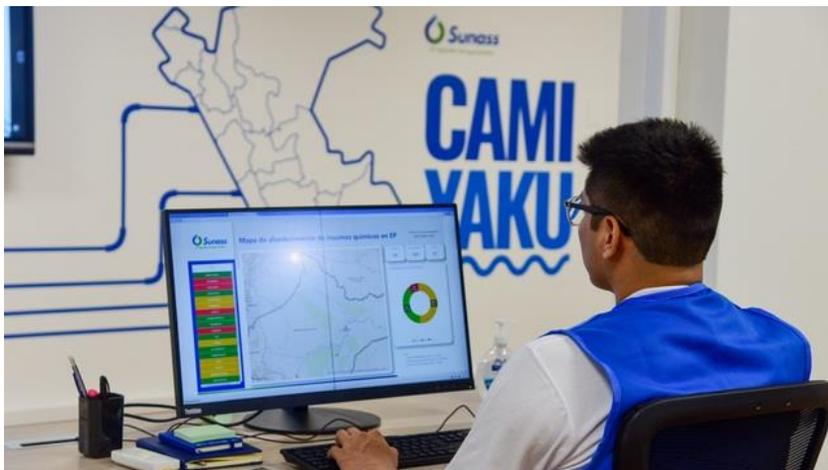
Integración de sistemas EPS

Incidencias a nivel nacional por empresa prestadora.



Indicadores territoriales

Clasificación, ODS, etc.

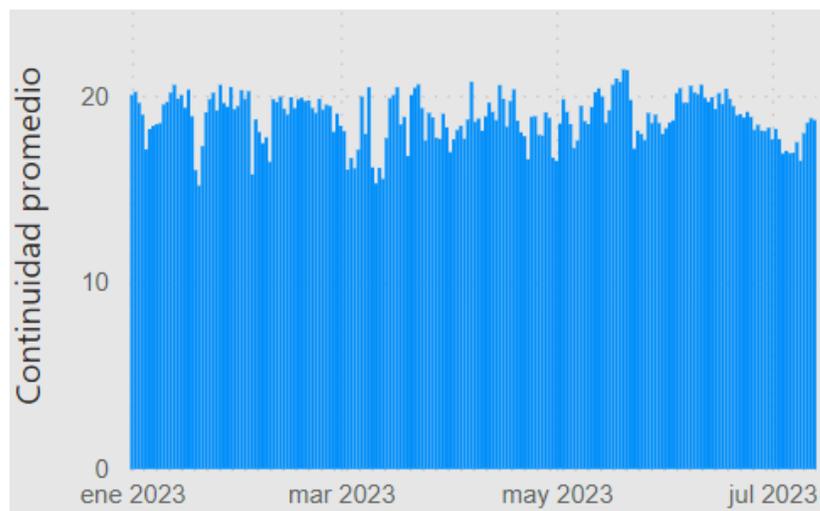


31 de enero 2023

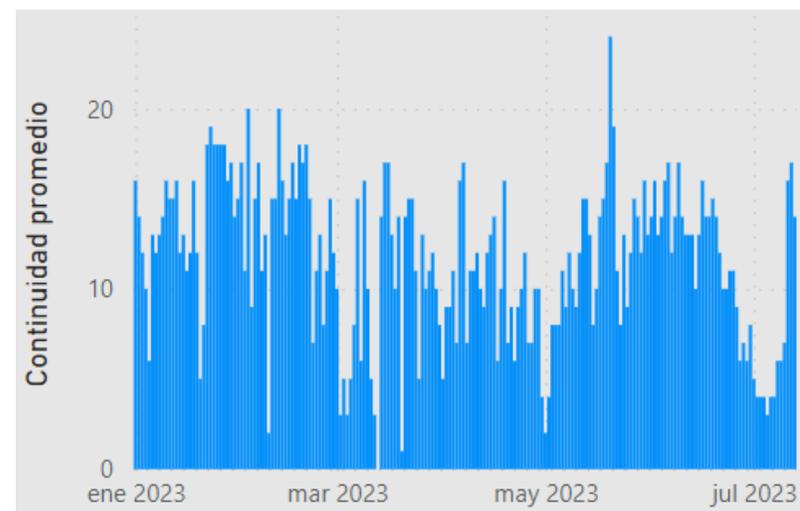
Avance del Piloto de Dataloggers en San Martín

Evaluando Presión y Continuidad en tiempo real de más de 30 vecindarios

Promedio de la ciudad de San Martín



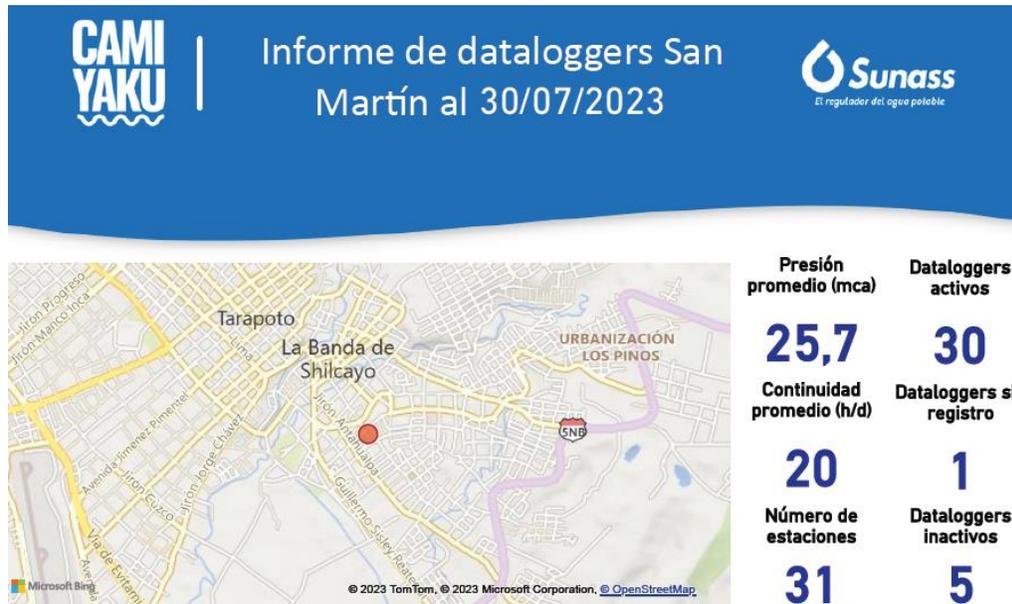
Promedio de la estación 32



Los promedios ocultan las heterogeneidades en el servicio de algunos vecindarios

Avance del Piloto de Dataloggers en San Martín

Se genera un reporte diario que se remite a la ODS y la Empresa Prestadora



Las estaciones con continuidad menor o igual a 6 horas, entre las 6 am y 10 pm, fueron:

Fecha	Estación	Promedio de continuidad
30/07/2023	E5 - Jr. San Martín	6,00

Las estaciones que sumaron la mayor cantidad de horas sin agua entre las 6 am y 10 pm en los últimos 3 días, fueron:

Estación	Horas sin agua 1/
E20 - Jr. Libertad	21
E23 - Jr. Maynas	21
E35 - Jr. Cajamarca	18
E5 - Jr. San Martín	17
E32 - Jr. Francisco Pizarro	14

Próximamente: Evaluación de impacto en las operaciones del operador

Horas de servicio brindadas vs horas de servicio del recibo de consumo (horas del día)

Estación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Estación 10																								
Estación 11																								
Estación 12																								
Estación 13																								
Estación 15																								
Estación 16																								
Estación 17																								
Estación 18																								
Estación 19																								
Estación 2																								
Estación 20																								
Estación 22																								
Estación 23																								
Estación 25																								
Estación 26																								
Estación 27																								
Estación 28																								

- Horas de servicio brindadas según el horario estipulado del recibo de consumo.
- Horas de servicio brindadas fuera del horario estipulado del recibo de consumo.
- Horas sin servicio respecto al horario estipulado del recibo de consumo.

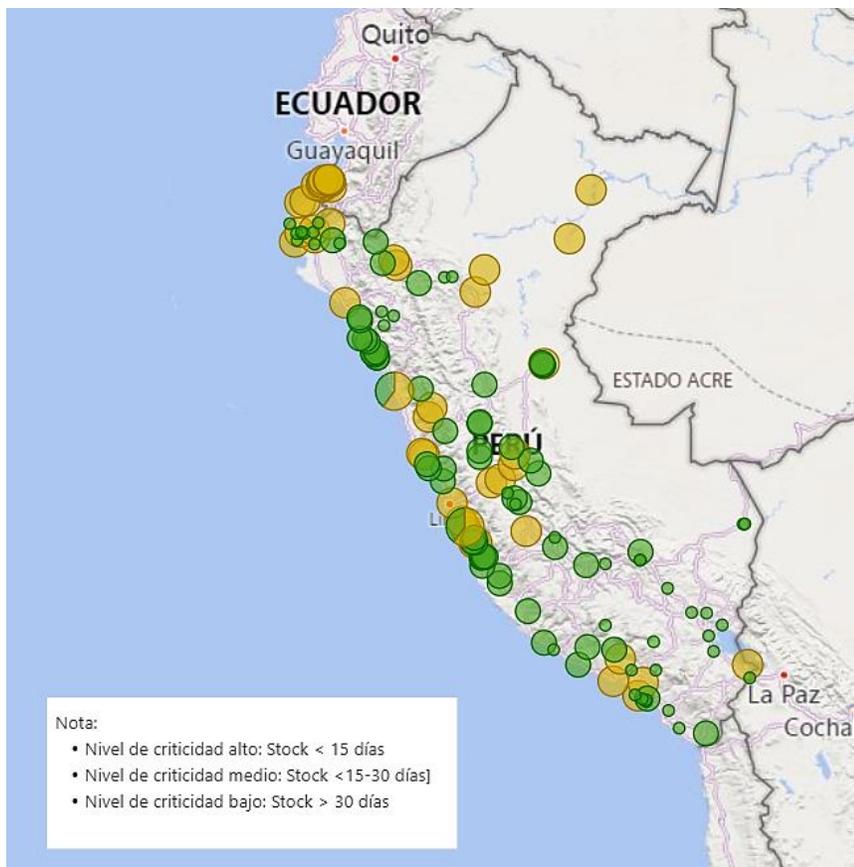


-¿Algún otro proyecto que estén implementando?

Tenemos dos. Uno es Dataloggers San Martín, que consiste en una red de más de 30 equipos en diversos puntos de la ciudad para medir el nivel de presión y continuidad cada 15 minutos. Ello se reporta a una central una vez por día para su posterior evaluación. La idea es replicarlo en otras ciudades del Perú, siguiendo un criterio de prioridades territoriales.

Seguimiento de insumos en Empresas Prestadoras

Mapa de abastecimiento de insumos químicos en EP



Seguimiento mensual de abastecimiento de insumos a fin de prevenir interrupciones del servicio

Empresa Prestadora	Localidad	Tipo	Insumo	Stock
AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	HUACHO	DESINFECTANTE	CLORO LÍQUIDO	20
AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	SAYAN	DESINFECTANTE	CLORO LÍQUIDO	25
AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	SAYAN	DESINFECTANTE	HIPOCLORITO DE SODIO	29
AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	VEGUETA	DESINFECTANTE	CLORO LÍQUIDO	35
AGUAS DE LIMA NORTE S.A.	VEGUETA	DESINFECTANTE	HIPOCLORITO DE SODIO	30
EMAPA YUNGUYO	YUNGUYO	COAGULANTE	SULFATO DE ALUMINIO	142
EMAPA YUNGUYO	YUNGUYO	DESINFECTANTE	CLORO LÍQUIDO	15
EMAPA YUNGUYO	YUNGUYO	DESINFECTANTE	HIPOCLORITO	142
EMAPA YUNGUYO	YUNGUYO	OTROS	SULFATO DE COBRE	142
EMAPAB S.A.	BAGUA	COAGULANTE	SULFATO DE ALUMINIO	30
EMAPAB S.A.	BAGUA	DESINFECTANTE	CLORO LÍQUIDO	25
EMAPAB S.A.	BAGUA	DESINFECTANTE	HIPOCLORITO DE CALCIO	10
EMAPACOP S.A.	ALMACEN CENTRAL-PTAP SECTOR 1 (1A,1B,1C),SECTOR 3 (3A,3B) y SECTOR 4	COAGULANTE	POLICLORURO DE ALUMINIO	16
EMAPACOP S.A.	ALMACEN CENTRAL-PTAP SECTOR 1 (1A,1B,1C),SECTOR 3 (3A,3B) y SECTOR 4	COAGULANTE	SULFATO DE ALUMINIO	15
EMAPACOP S.A.	ALMACEN CENTRAL-PTAP SECTOR 1 (1A,1B,1C),SECTOR 3 (3A,3B) y SECTOR 4	DESINFECTANTE	CLORO LÍQUIDO	118
EMAPACOP S.A.	ALMACEN CENTRAL-PTAP SECTOR 1	DESINFECTANTE	HIPOCLORITO DE CALCIO	59

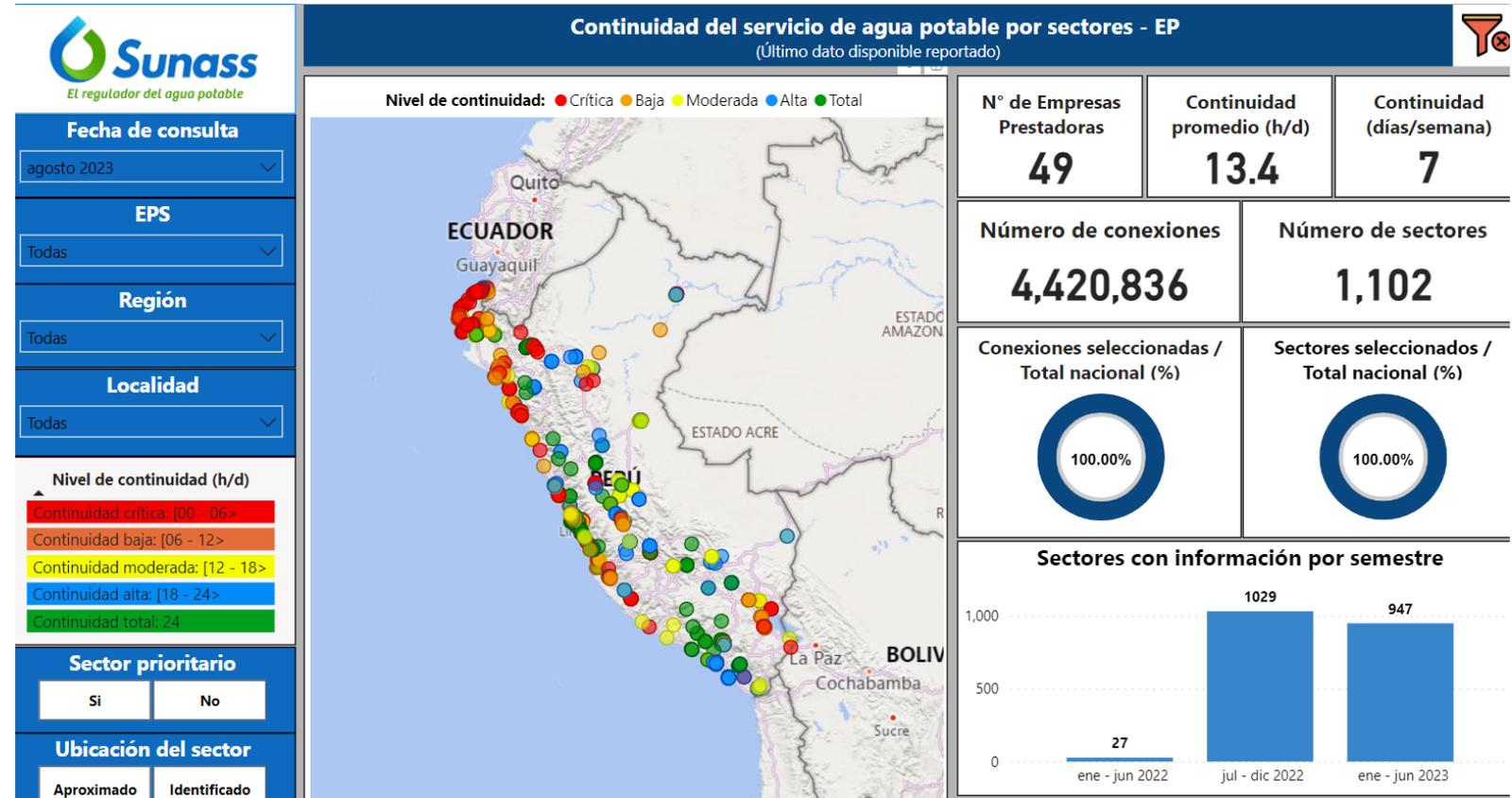
Seguimiento de la continuidad a nivel de sectores en EP

Dashboard de Seguimiento

Con información brindada por las EP se caracteriza a las zonas críticas (bajos niveles de continuidad)

En línea con el Enfoque territorial

En línea con el Enfoque territorial



Seguimiento y Monitoreo de afectación de infraestructuras por lluvias

Mapa de seguimiento de afectaciones a sectores

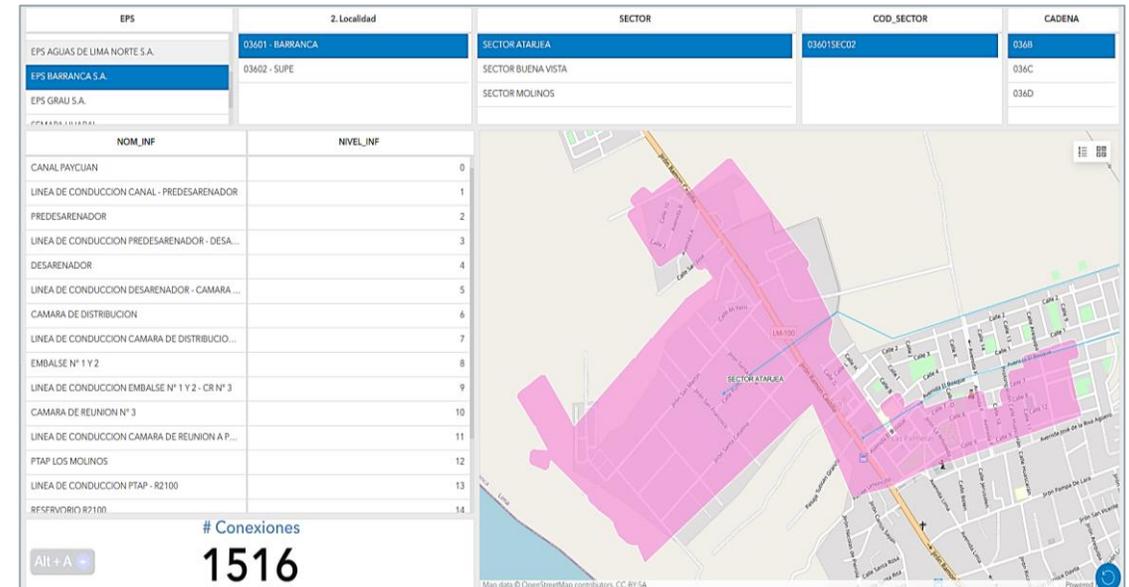


Puntos

Necesidad de seguimiento de afectaciones por lluvias

Se está construyendo una plataforma de monitoreo que permite calcular el número de conexiones afectadas en un sector dada una afectación en una infraestructura

Mapa de seguimiento de afectaciones a infraestructuras

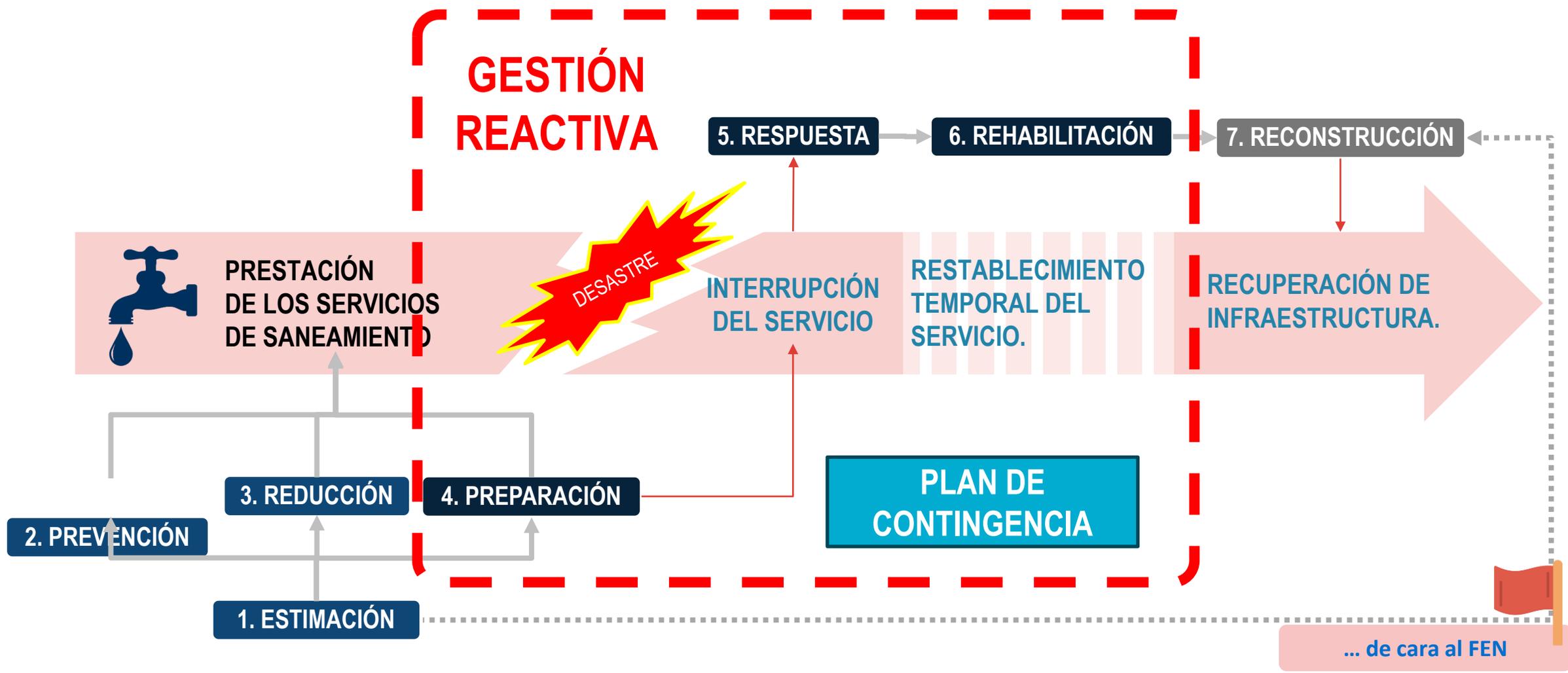


Polígonos

Necesidad de apoyo logístico en caso de afectaciones

... de cara al FEN

Seguimiento a los planes de contingencia de las EP ante riesgos



Seguimiento a los planes de contingencia de las EP ante lluvias

13 EP cuentan con planes de contingencia actualizados al cierre de agosto

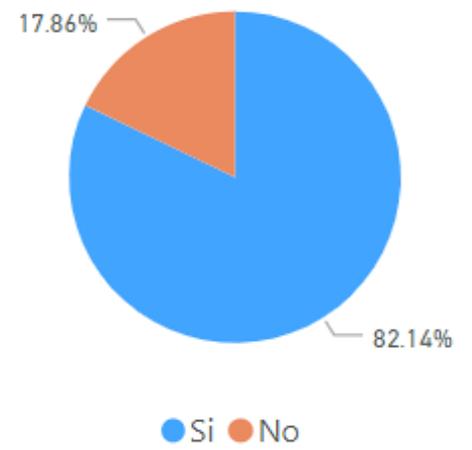
28 planes de contingencia actualizados al cierre de agosto

82% de los planes de contingencia se elaboraron con apoyo técnica de la SUNASS

Mapa de EP con Planes de Contingencia

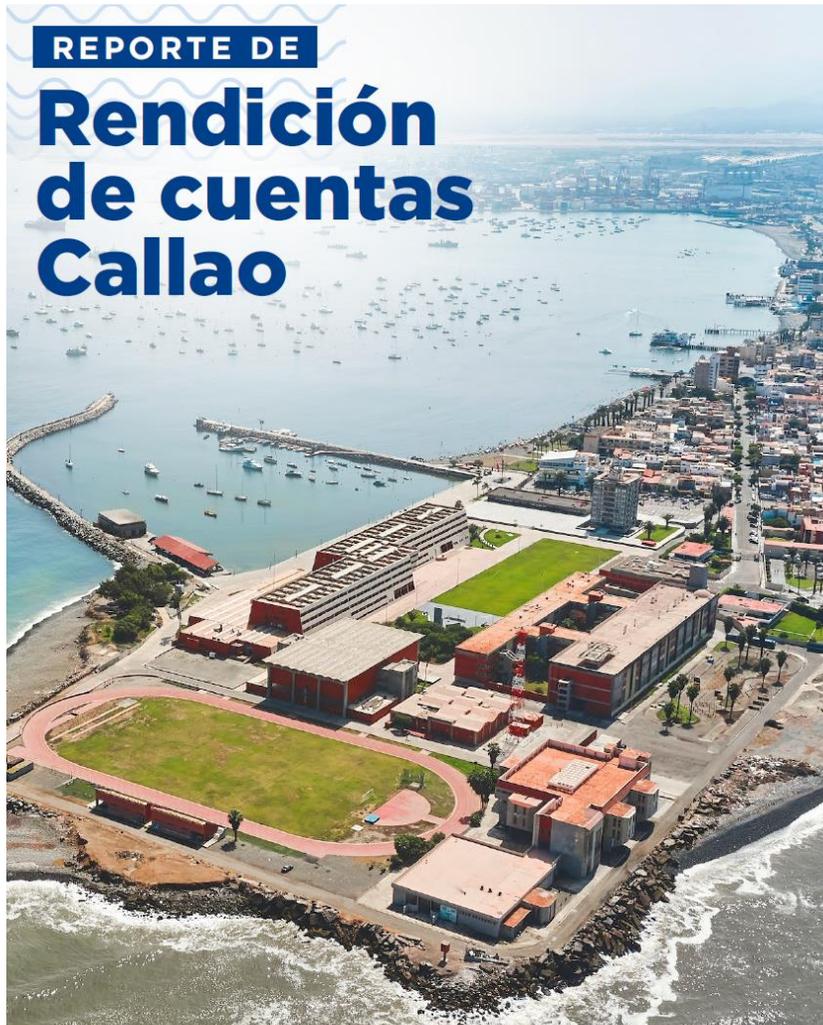


Planes de contingencia se elaboraron con apoyo técnica de la SUNASS



... de cara al FEN

Lanzamiento del reporte de rendición de cuentas en GR y GL



REPORTE DE Rendición de cuentas Callao

AGOSTO DE 2023



Proyectos de inversión

Ventanilla

Proyectos programados en el Estudio Tarifario 2022-2027

Nombre	Presupuesto asignado ET	Estado actual 1/	Presupuesto sin financiamiento 2/	Situación	Sector 2/	Población Beneficiaria 2/	Conexiones 2/	Inversión que aplica con otro distrito
Ampliación y mejoramiento del sistema de agua potable y alcantarillado del macro proyecto Pachacútec, Ventanilla (etapa 3 - PTAR)	S/108,741,528	Obra	-	En ejecución	276	133,942	-	-
Ampliación y mejoramiento del colector Puente Piedra y tratamiento de aguas servidas del área de drenaje de la PTAR Puente Piedra - distrito de Puente Piedra	S/1,301,656	Expediente Técnico	S/348,095,143	En elaboración	394	411,642	-	Puente Piedra y Mi Perú
Renovación de estación de bombeo de desagüe; en la OD-045 en la administración del centro de servicio de la gerencia de servicios norte en el distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao	-	Expediente Técnico	-	En elaboración	278	Sin información	-	-

1/ Informado por Sedapal a julio 2023

2/ Información señalas en las fichas técnicas remitida a noviembre 2021 y banco de proyectos de INVIERTE.PE.

Proyectos programados del PASLC3/

Nombre	Presupuesto	Estado actual	Situación	Sector	Población Beneficiaria 3/	Conexiones 3/	Inversión que aplica con otro distrito
Ampliación de los servicios de agua potable y alcantarillado para las nuevas habilitaciones del esquema Pachacútec del distrito de Ventanilla - provincia constitucional del Callao - departamento de Callao	S/102,331,635	Expediente Técnico	En elaboración	S.I.	28,267	7,248	-
Ampliación y mejoramiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado de los sectores 268, 269, 270, 271, 272, 274, 275 y 276 - distrito de Ventanilla - provincia constitucional del Callao	S/192,231,093	Expediente Técnico	En elaboración	268,269,270, 271, 272, 274, 275 Y 276.	52,194	5,923	-
Mejoramiento y ampliación de los sistemas de agua potable y alcantarillado de los sectores 273, 277, 278, 279, 280, 394 y 395 distrito de Ventanilla - provincia de Callao - departamento de Callao	S/813,145,304	-	Convocatoria de ejecución de obra - Etapa 1	273, 277, 278, 279, 280, 394 Y 395	22,048	5,458	-

3/ De acuerdo al sistema de seguimiento de proyecto del MVCS

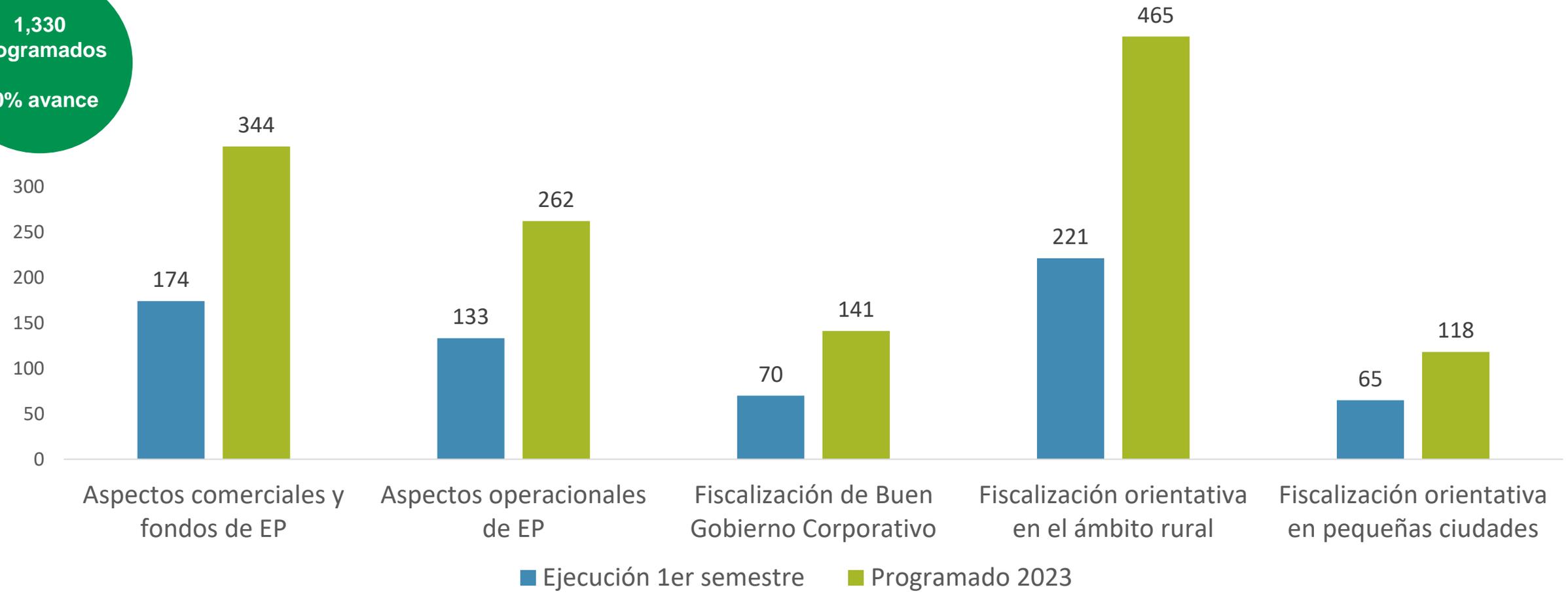


Se presentó al Alcalde de Ventanilla para expresar la preocupación del regulador ante la problemática del servicio de algunos usuarios Para el USFOP 2023 al IISEN se le puede emitir 12 reportes.

663 Acciones de fiscalización al I Semestre

Número de fiscalizaciones realizadas en el primer semestre y su programación anual

1,330 Programados
50% avance



Estudios Tarifarios

Desde Junio 2022 hasta la fecha se ha elaborado:



Inversiones programadas: S/ 463 millones



Reporte de Seguimiento de inversiones

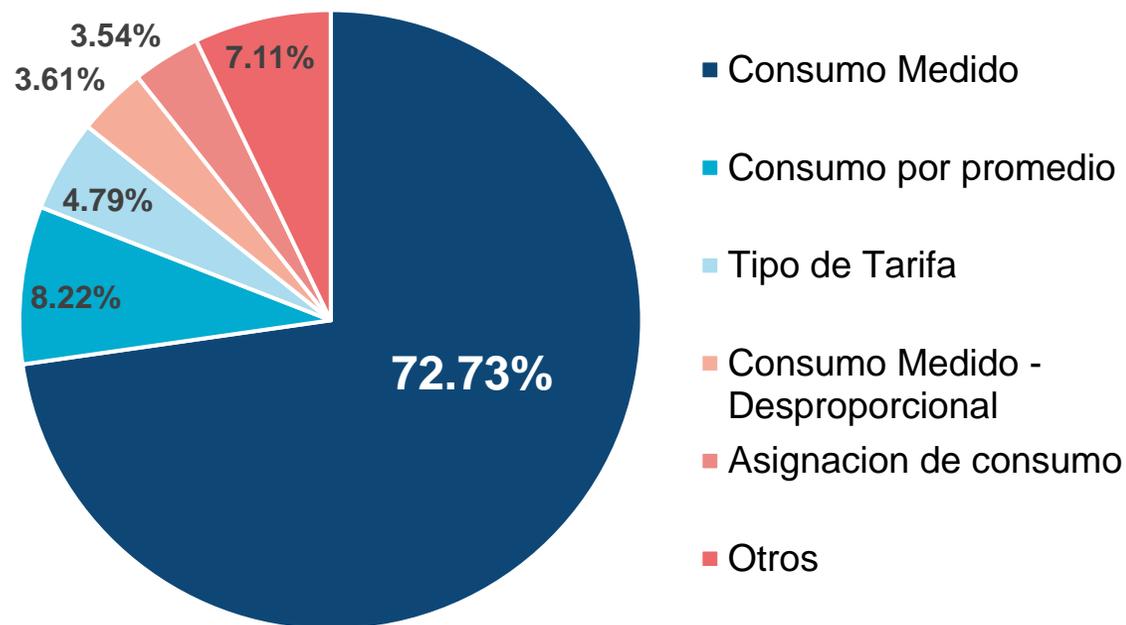
Desde Junio 2022 hasta la fecha dos reportes de seguimiento de inversiones. Este mes se publicará el tercer reporte.



Entendiendo la lógica de los reclamos en los Servicios de Saneamiento

¿Qué reclaman los usuarios a las EP?

Motivos de los reclamos a SEDAPAL 2019-2022



Fuente: SEDAPAL 2019-2022. Incluye primera y segunda instancia.

¿Por qué los usuarios acuden a Sunass?



Fuente: SUNASS

Entendiendo la lógica de los reclamos en los Servicios de Saneamiento



Carta de Servicios

ORIENTACIÓN AL USUARIO

Absolución de consultas mediante la atención presencial y telefónica

Carta de Servicios bajo la norma UNE 93200:2008 a cargo del organismo de certificación AENOR.

Sunass Asumió cuatro compromisos para la atención de calidad



1

Atender en el plazo de hasta 3 días hábiles al 80% de consultas primarias (Presenciales y telefónicas)

2

Brindar información de valor con un 80% de satisfacción como mínimo

3

Brindar una atención amable y respetuosa con un 80% de satisfacción como mínimo

4

Devolver las llamadas no atendidas dentro de las 24 hrs. como máximo, en días hábiles con una efectividad mínima del 90%

Sistema de orientación a los usuarios optimizado

Canales implementados con medición de la satisfacción sobre la atención recibida.



WhatsApp

- Problemas operativos (emergencias de alcance general).
- Feriados nacionales: solo atención a reportes por emergencias operativas.
- Medición de la atención.



Call Center

- Horarios de atención diferenciados.
- Días no laborables (sector público): solo telefónica y virtual.
- Atención en quechua en horario de atención nacional.
- Medición de la satisfacción de la orientación.



Redes sociales

- Usuario también puede evaluar la atención recibida.
- Recibe una invitación para completar encuesta.

Solicite su cita *online*



Gestión de atención presencial

- Previa cita (mínimo 1 día antes, y reconfirmación por orientador 6 horas antes) + Encuesta satisfacción por correo.
- Por orden de llegada + calificación de la atención por teclado numérico.
- Medición tiempo de espera y de atención.



Mesa de partes virtual - Atención de escritos

- La atención de escritos también se registra en sistema Contactek.

TODO SE REGISTRA EN EL SISTEMA CRM





1899

servicios para usuarios

- Tabla de servicios (nuevo).
- Mesa de partes virtuales.

Número corto

Atención oportuna de problemas operativos: Sunass Móvil

1



Alerta identificada



- ✓ Canales de atención propios.



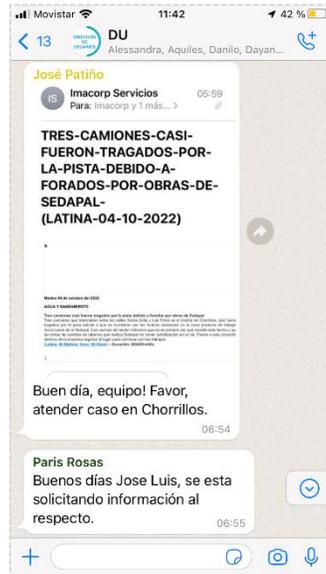
- ✓ Medios de comunicación.



2



Dar pronto aviso



3



Acciones inmediatas



- ✓ Identificación de zona afectada en sistema de información.



- ✓ Solicitar información al prestador de las acciones tomadas.

- ✓ En caso de denuncias en medios de comunicación, gestión para la obtención de datos de afectados.

- ✓ Contactar a usuarios y/o contactos propios en la zona afectada.



- ✓ Primer reporte sobre dimensión del problema, acciones adoptadas por el prestador y familias afectadas.

4



Visita a zona afectada



- ✓ Levantamiento de información sobre vecinos afectados.



- ✓ Constatación de afectaciones.



- ✓ Monitoreo y fiscalización de acciones del prestador (activación de seguro, limpieza, etc.).

5



Reporte y seguimiento



- ✓ Elaboración de reporte.
- ✓ Difusión en medios.

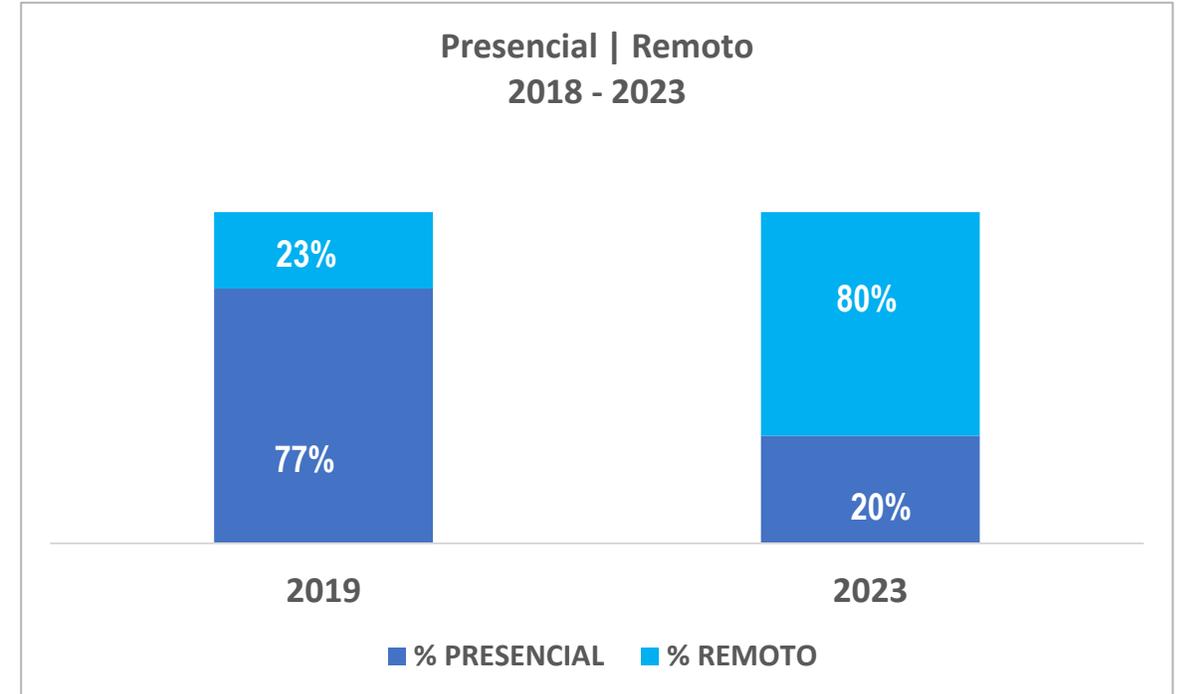
- ✓ Registro de incidencia en ContacTek.



- ✓ Seguimiento hasta solución.

- ✓ Acción complementaria (¡Participa, vecino!, campaña, etc.)

Evolución anual por tipo de casos y modalidad de atención 2018 - 2023



- ✓ Si bien la proporción de orientaciones según los tipos de casos se ha mantenido, se ha dado un importante incremento en las atenciones por los canales remotos (telefónico, digitales, WhatsApp).

Programa de participación ciudadana

- ✓ **582 charlas y talleres, y 283 micro audiencias** programadas para beneficiar a más de **200 mil familias**.
- ✓ **En lo que va del año se han realizado 475 charlas y talleres, y 178 micro audiencias** beneficiando a más de **131 mil familias**.

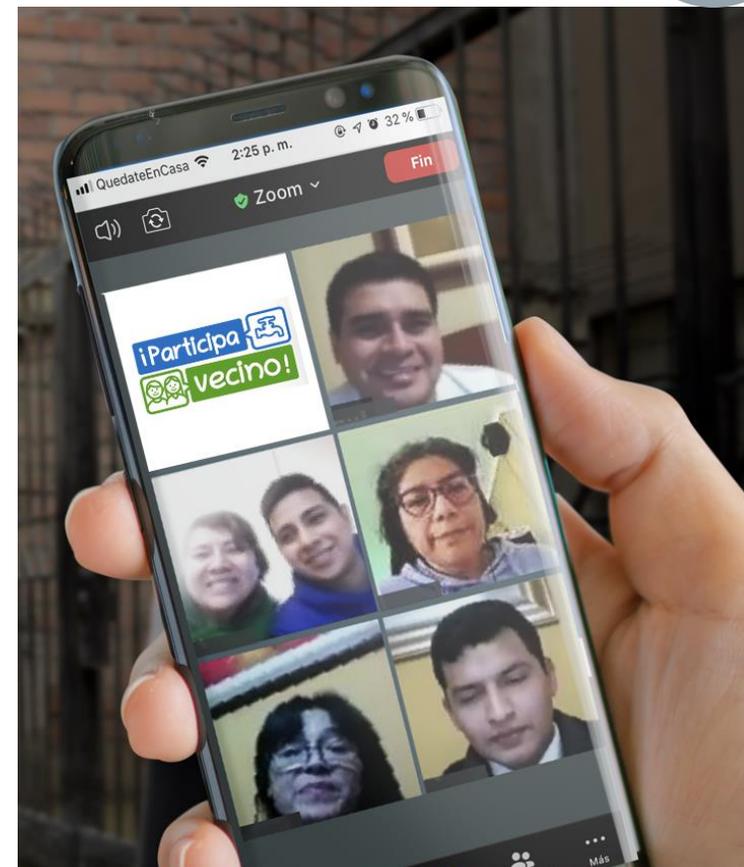
Problemas más comunes resueltos a través de las

Ámbito Urbano

- 22%** Falta de agua potable y baja presión.
- 10%** Baja continuidad, incumplimiento o diferente horario de abastecimiento.
- 9%** Aniego, colapso y atoro del sistema o redes de alcantarillado.
- 4%** Obra de saneamiento inconclusa.

Ámbito Rural

- 37%** Deficiente calidad del agua y falta de mantenimiento de los sistemas.
- 10%** Falta de agua potable y baja presión.
- 9%** Alta morosidad.
- 7%** Deficiente prestación del servicio y falta de formalización de prestador.



**Priorizando lugares con
baja continuidad**

Programa Educativo Enero – Agosto 2023

Número de colegios inscritos al Programa Educativo

1,009

A nivel nacional, de los cuales 253 corresponden a Lima y Callao, y 756 en las otras regiones de nuestro país.



Número estudiantes y docentes involucrados en el Programa Educativo

525,720

A nivel nacional, provenientes de los ámbitos urbano, pequeña ciudad y rural



Número de participantes En la X Edición del Concurso Escolar

7,305

A nivel nacional, de los cuales 6,675 son estudiantes y 630 son docentes provenientes de 813 IIEE



Número de docentes capacitados a nivel nacional

3,374

Quienes fortalecieron sus capacidades en temas vinculados a la valoración de los servicios de saneamiento.



Número de Brigadieres del Agua juramentados a nivel nacional

2,014

Líderes estudiantiles comprometidos en promover la cultura del agua en su comunidad educativa.



Lanzamiento del YAKUMETRO



Simulador del cálculo de facturación de agua potable y alcantarillado

Permite que los usuarios conozcan los montos aproximados de su facturación mensual, de acuerdo con su consumo.

“Yakúmetro” es el aplicativo para calcular el consumo de agua potable



TVPerú Noticias ✓
925K subscribers

Subscribe

El Comercio

SUSCRÍBETE

Sunass: ¿cómo calcular la facturación mensual de agua potable y alcantarillado?

En esta nota te contaremos cómo calcular la facturación mensual de agua potable y alcantarillado de manera online, desde la comodidad de tu casa.

Perú
Yakúmetro: conoce AQUÍ cómo usar el aplicativo para medir el consumo de agua

Sunass presentó un aplicativo que permitirá que los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado conozcan los montos aproximados de su facturación mensual, de acuerdo con su consumo. ¿Cómo usarlo? Descúbrelo en este video.

ACTUALIDAD CONOCE AQUÍ CÓMO USARLO
"YAKUMETRO", EL APLICATIVO PARA MEDIR TU CONSUMO DE AGUA

Redacción Gestión | 15 de mayo de 2023, 04:00 p. m. | Duración: 01:44

Fuente: Sunass, medios 15 de mayo

YAKUMETRO: ¿Cómo se usa?

1

Entra por la web o el celular a un buscador de páginas web (Google) y escribe "YAKUMETRO"

2

Busca tu Empresa Prestadora y Localidad (Distrito)

3

Selecciona tipo de servicio, categoría, modalidad y pon el volumen de consumo

4

Puedes ver los resultados



¡Te toca
ATI!

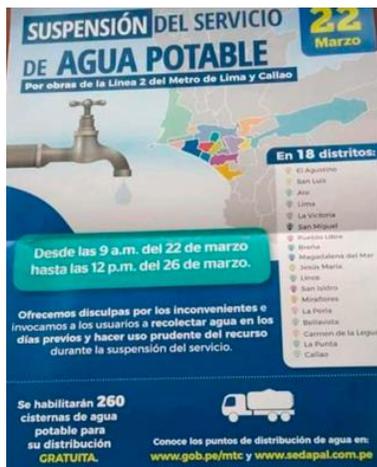
Monitoreo del restablecimiento de servicio ante cortes

1



Sedapal informa corte

- ✓ Corte del servicio programado (limpieza de reservorios) o de emergencia (rotura de tubería, fuga en toma).
- ✓ Difusión por medios de comunicación, redes sociales, volantes u otros.



2



Sedapal reporta a Sunass

- ✓ En sistema de Interrupciones a cargo de Dirección de Fiscalización.

SENERE	
Reporte de Interrupciones del Servicio de Agua y Abastecimiento	
REPORTE DE NOTIFICACIÓN DE INTERRUPCIÓN	
RESUMEN GENERAL	
Datos generales:	
Fecha de registro preliminar:	20170321 09:59
Fecha de registro definitivo:	20170321 09:59
Ámbito de intervención:	Ámbito de intervención
Dirección:	Ámbito de intervención
Nombre de OPA:	SEDAPAL
Nombre de usuario:	Usuario de Notificación Previa
Encargado de la comunicación:	CEGA ANTONIO BASTIEN SUAREZ
Cargo de quien realiza la comunicación:	ANALISTA DE REGISTRO DE OPA
Datos de la interrupción:	
Fecha de inicio:	20170321 09:59
Fecha de fin:	20170321 09:59
Fecha prevista de restablecimiento del servicio de agua:	20170321 09:59
Fecha prevista de suspensión del servicio de agua:	20170321 09:59
Provincia:	Callao
Municipio:	Callao
Dirección de comunicación:	Callao



3



Monitoreo del servicio

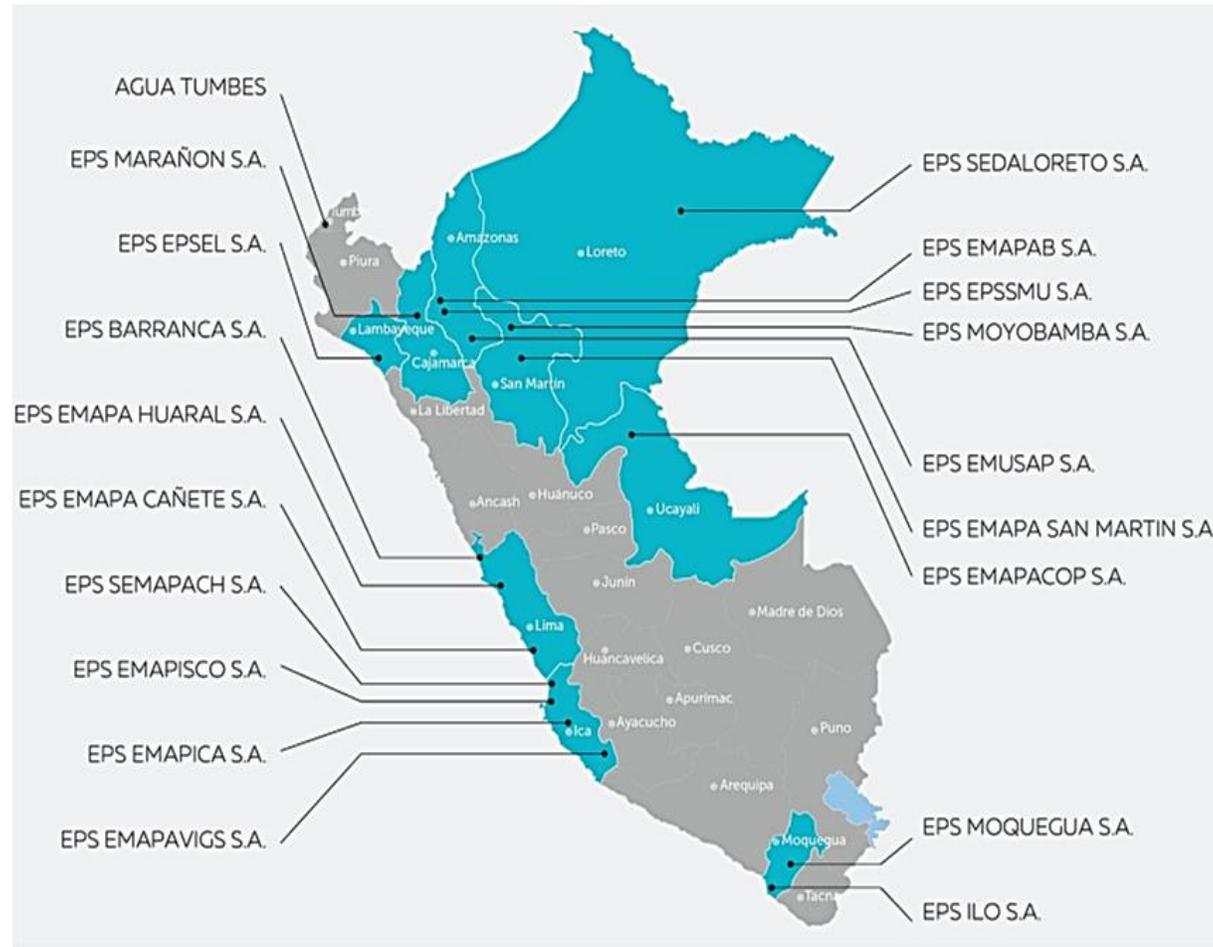
- ✓ OAUs monitorean restablecimiento del servicio en casos reportados por usuarios.
- ✓ Con data de usuarios orientados previamente y/o atendidos por TRASS, Cami Yaku ubicará a usuarios en mapa por sectores.
- ✓ Ubicación de usuarios será focalizada.
- ✓ Al identificar sectores aun con cortes, se reportará a Sedapal.
- ✓ Se reportará a la DF para las acciones respectivas por falta de información actualizada a usuarios afectados.



- ✓ Identificación de **zonas críticas, con cortes recurrentes** por inoperatividad de sistema.
- ✓ **Activación de programa ¡Participa, Vecino!** para generar compromisos de mejora en prestación del servicio.
- ✓ **Mejorar comunicación entre prestadores y usuarios** con información inmediata.
- ✓ Acciones de **fiscalización ante incumplimiento de restablecimiento** del servicio y/o para abastecimiento alternativo.

... próximamente

Supervisión en línea de la continuidad y presión a nivel Nacional



**469 DATA LOGGERS
A NIVEL NACIONAL A
DIC 2023**

- 36 DATALOGGERS INSTALADOS EN EPS SAN MARTIN

- 85 DATALOGGERS PARA MONITOREAR EPS GRAU, EPSEL, SEDACAJ Y AGUA TUMBES

- 348 DATALOGGERS PARA MONITOREAR 19 EPS EN CONVENIO CON OTASS

**IDEA: REPLICAR EL PILOTO
DE DATALOGGERS EN SAN
MARTIN**

... próximamente

Brecha de Inversión Infraestructura Natural en Saneamiento

BRECHA VERDE

Etapa I: Determinar el área

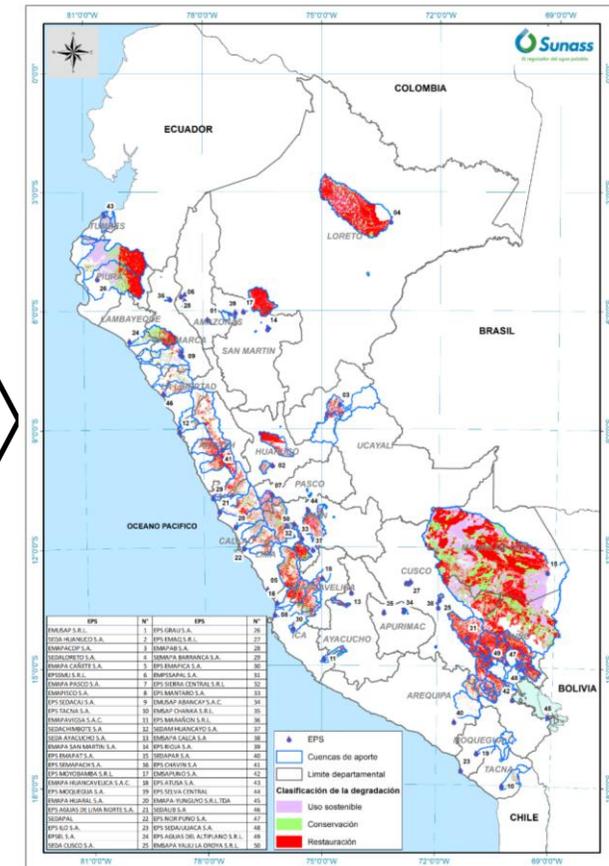
1. Delimitación de la Cuenca de Aporte.
2. Análisis de cobertura vegetal.
3. Excluir áreas que no son de interés hídrico.
4. Delimita los proyectos actuales.
5. Delimita las concesiones mineras.
6. Brecha y clasificación de áreas.

Etapa II: Estimación de la Inversión

1. Valoración de las brechas (costeo)

Brecha de Inversión en “Infraestructura a Natural” para empresas de saneamiento

Brecha de Inversión: S/. 57,501 millones



... próximamente

Fiscalización Híbrida (Presencial y Remoto)

Proceso

Para fiscalizar PTAP y PTAR los fiscalizadores realizan visitas de campo

Se programan fiscalizaciones remotas con videollamadas (Para verificación y supervisión visual)

Se realiza un recorrido con el personal de las ODS y el personal de la EP, mientras que el equipo de ingenieros visualiza los procesos

Para mejorar la eficiencia

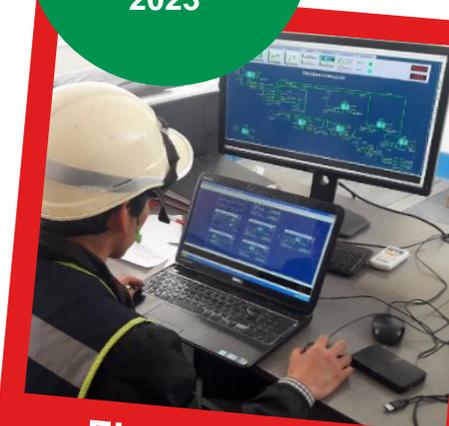
- * Más fiscalizaciones (ya no hay un desplazamiento)
- * Menos gasto de viáticos y pasajes

Caso PTAP Chuquibamba - Arequipa

Única planta pequeña a 8 horas de Arequipa, bajo el Análisis Costo Beneficio no es rentable la fiscalización presencial



15 PTAR y 11 PTAP Remotas Programadas 2023



Fiscalizaciones remotas a los sistemas de tratamiento de agua potable y aguas residuales

Criterios para determinar fiscalización remota:

- Distancia
- Tipo de tecnología (Tecnología de lagunas)

... próximamente



3

TERCER TIEMPO

Acciones a largo plazo



Tercer tiempo: Acciones a largo plazo



Riesgos que impactan a los servicios de saneamiento



Control de sistemas



Uso intensivo de TIC



Planes de inversión de largo plazo



Inversiones Merese-H



Capacidad predictiva del crecimiento de las ciudades



Monitoreo continuo de las zonas no coberturadas



Articulación multisectorial



OBJETIVO

SEGURIDAD HÍDRICA + BIENESTAR CIUDADANO

Un país desarrollado debe asegurar acceso al agua potable y desagüe.

Los escolares podrán beber agua de calidad en los colegios, directo del caño.

Conclusiones

1

El acceso y la calidad de los servicios de saneamiento son fundamentales en el desarrollo humano sostenible, el desarrollo personal y social. Por su impacto multidimensional debe recibir más atención en la gestión pública.

2

Se presenta un escenario de alto riesgo en el norte y sur de Perú por fenómenos naturales. La Sunass viene aplicando herramientas de prevención, monitoreo y atención.

3

En los próximos años la Sunass impulsará el enfoque territorial en la gestión regulatoria y del sector.

AVANCES SUNAS PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LO LOS CIUDADANOS

BAJO EL ENFOQUE MULTIDIMENSIONAL

Presentación ante la Comisión de Defensa
del Consumidor y Organismos Reguladores
de los Servicios Públicos

Mauro Gutiérrez Martínez
Presidente ejecutivo - Sunass

Setiembre 2023