
 <b>Sunass</b> <i>El regulador del agua potable</i>	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES		
	<b>DIRECTIVA</b>	<b>RECONOCIMIENTO A LOS/AS SERVIDORES/AS CIVILES DE LA SUNASS</b>			
	Código: GRH-GRH-DI001	Versión: 001	Fecha de vigencia: 29/08/2024	Página 1 de 18	


## RECONOCIMIENTO A LOS/AS SERVIDORES/AS CIVILES DE LA SUNASS

ROL	NOMBRE	PUESTO
<b>Elaborado por:</b>	Ximena Luciana García Guevara	Especialista de Cultura, Clima y Comunicación Interna
<b>Revisado por:</b>	Juana Luz Costilla Rivera	Jefa de la Unidad de Recursos Humanos
	Kelly Elizabeth Paz Orellana	Jefa (e) de la Unidad de Modernización
	Edwin Francisco Paca Palao	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica
	Roberto Isaías Gutiérrez Cerna	Coordinador de la Unidad Funcional de Integridad Institucional
<b>Aprobado por:</b>	Manuel Fernando Muñoz Quiroz	Gerente General

 <b>Sunass</b> <i>El regulador del agua potable</i>	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES		
	<b>DIRECTIVA</b>	<b>RECONOCIMIENTO A LOS/AS SERVIDORES/AS CIVILES DE LA SUNASS</b>			
	Código: GRH-GRH-DI001	Versión: 001	Fecha de vigencia: 29/08/2024	Página 2 de 18	

### CONTROL DE CAMBIOS


N°	Ítems (Sección del documento)	Descripción del cambio
-	-	Versión inicial del documento

 <b>Sunass</b> <i>El regulador del agua potable</i>	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES		
	<b>DIRECTIVA</b>	<b>RECONOCIMIENTO A LOS/AS SERVIDORES/AS CIVILES DE LA SUNASS</b>			
	Código: GRH-GRH-DI001	Versión: 001	Fecha de vigencia: 29/08/2024	Página 3 de 18	

## ÍNDICE

---

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE .....	4
3. BASE NORMATIVA .....	4
4. SIGLAS / ACRONIMOS .....	4
5. DEFINICIONES.....	5
6. DISPOSICIONES GENERALES.....	6
7. DISPOSICIONES ESPECIFICAS .....	7
8. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS .....	16
9. ANEXO .....	16

	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES		
	DIRECTIVA	RECONOCIMIENTO A LOS/AS SERVIDORES/AS CIVILES DE LA SUNASS			
	Código: GRH-GRH-DI001	Versión: 001	Fecha de vigencia: 29/08/2024	Página 4 de 18	

## 1. OBJETIVO

Establecer disposiciones para reconocer a los/as servidores/as civiles de la Sunass, cuyos comportamientos, actitudes y valores se encuentran alineados a la cultura organizacional y a los objetivos estratégicos de la institución, con la finalidad de motivar al personal, reforzar los comportamientos esperados, alcanzar las metas institucionales y promover un mejor desempeño, así como fortalecer la integridad, la cultura y clima organizacional en la entidad.

## 2. ALCANCE

La presente Directiva es de obligatorio cumplimiento para todos/as los/as servidores/as civiles de la Sunass, cualquiera sea su régimen laboral bajo el cual se encuentren vinculados.


## 3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y su Reglamento.
- 3.2. Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- 3.3. Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- 3.4. Decreto Supremo N° 033-2005-PCM, aprueba el Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- 3.5. Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, aprueba el Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- 3.6. Decreto Supremo N° 145-2019-PCM, aprueba la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Sunass.
- 3.7. Resolución de Presidencia N° 040-2019-SUNASS-PCD, aprueba la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la Sunass.
- 3.8. Resolución Ministerial N° 050-2009-PCM, que aprueba los “Lineamientos para la promoción del Código de Ética de la Función Pública en las entidades públicas del Poder Ejecutivo”.
- 3.9. Resolución Suprema N° 120-2010-PCM, que aprueba los “Lineamientos para la selección y reconocimiento del empleado público que destaque en el cumplimiento del Código de Ética de la Función Pública”.
- 3.10. Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° 002-2021-PCM/SIP, que aprueba la Directiva N° 002-2021-PCM/SIP “Lineamientos para fortalecer una cultura de integridad en las entidades del sector público”.
- 3.11. Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° 001-2024-PCM/SIP, que aprueba la Directiva N° 001-2024-PCM/SIP “Directiva para la incorporación y ejercicio de la función de integridad en las entidades de la administración pública”.
- 3.12. Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° 005-2024-PCM/SIP, que aprueba la Guía de Evaluación del Modelo de Integridad etapa N°1, 2 y 3.
- 3.13. Directiva N° 006-2019-CG/INTEG “Implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado”, aprobada con Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG y modificatorias.
- 3.14. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000068-2020-SERVIR-PE, que aprueba Directiva del Subsistema de Gestión del Rendimiento.
- 3.15. Resolución de Consejo Directivo N° 059-2021-SUNASS-CD, que aprueba el Código de Ética de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.
- 3.16. Resolución de Gerencia General N° 017-2022-SUNASS-GG, que aprueba el Reglamento Interno de Servidores Civiles de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificatorias, disposiciones ampliatorias, complementarias, derogatorias y conexas, de ser el caso.

## 4. SIGLAS / ACRONIMOS


- APCI : Agencia Peruana de Cooperación Internacional  
DU : Dirección de Usuarios  
GdR : Gestión del Rendimiento

	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES	
	DIRECTIVA	RECONOCIMIENTO A LOS/AS SERVIDORES/AS CIVILES DE LA SUNASS		
	Código: GRH-GRH-DI001	Versión: 001	Fecha de vigencia: 29/08/2024	Página 5 de 18

OAU : Oficina de Atención a Usuarios  
 ODS : Oficinas Desconcentradas de Servicios  
 TRASS : Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de Servicios de Saneamiento  
 UFII : Unidad Funcional de Integridad Institucional  
 UM : Unidad de Modernización  
 UO : Unidad de Organización  
 URH : Unidad de Recursos Humanos

## 5. DEFINICIONES

- 5.1 Acción de reconocimiento:** Acción por la cual se materializa el reconocimiento al/a la servidor/a civil o grupo de servidores/as civiles, y que puede consistir en un diploma de reconocimiento, memorando, mención verbal, resolución o cualquier otro medio que determine la entidad.
- 5.2 Clima laboral:** Es la percepción compartida que tienen los/as servidores/as civiles sobre el ambiente de trabajo en una institución. Esta percepción se basa en aspectos tangibles e intangibles del entorno laboral, como relaciones interpersonales, comunicación, estilo de liderazgo, cultura organizacional, oportunidades de desarrollo, reconocimiento, entre otras; y puede influir significativamente en el comportamiento, la motivación y la satisfacción de los/as servidores/as civiles.
- 5.3 Cultura organizacional:** Es la forma característica de pensar y actuar, con base en principios, valores, creencias, conductas, normas, símbolos, entre otros, que adoptan y comparten los/as servidores/as de una institución. Se gestiona con la finalidad de facilitar la cohesión, el compromiso e identificación de los/as servidores/as con los objetivos estratégicos institucionales y con el cumplimiento de las acciones estratégicas institucionales.
- 5.4 Integridad pública:** Es la actuación coherente con valores, principios y normas, que promueve y protege el desempeño ético de la función pública, de modo que los poderes y recursos confiados al Estado se dispongan hacia los fines que se destinaron, asegurando que el servicio público a la ciudadanía esté orientado al interés general y a la generación de valor público. Esta manera de actuar forma parte fundamental de la cultura organizacional y se expresa a través de saberes y prácticas compartidas dentro de la institución.
- 5.5 Elogio:** Reconocimiento cotidiano a los/as servidores/as civiles de nuestro equipo de trabajo por méritos, logros o actitudes tangibles y medibles que están alineados a nuestra cultura organizacional.
- 5.6 Líder:** Es la persona responsable de motivar y guiar a un equipo hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales. Asimismo, es responsable de crear un ambiente en el que los/as servidores/as civiles se sientan valorados, comprometidos y motivados para alcanzar tanto sus propios objetivos como los de la institución. Para efectos de la presente directiva, se entenderá como líderes al Presidente/a Ejecutivo/a, Gerente/a General, Directores/as, Presidente/a del TRASS, Jefes/as de Oficina, Jefes/as de Unidades y Jefes/as de las ODS.
- 5.7 Reconocimiento:** Es la expresión de felicitación como consecuencia del desempeño sobresaliente de un servidor/a civil y constituye un incentivo que contribuye a potenciar las capacidades, competencias, habilidades y actitudes de los/as servidores/as civiles, así como su satisfacción laboral, desempeño, incremento de autoestima y productividad laboral.

	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES		
	DIRECTIVA	RECONOCIMIENTO A LOS/AS SERVIDORES/AS CIVILES DE LA SUNASS			
	Código: GRH-GRH-DI001	Versión: 001	Fecha de vigencia: 29/08/2024	Página 6 de 18	

**5.8 Unidad de organización:** Denominación general que se utiliza para hacer referencia a los órganos de alta dirección, órganos resolutivos, órgano de control, órganos de administración interna (incluyendo sus unidades orgánicas), órganos de línea y órganos desconcentrados, establecidos en el Reglamento de Organización y Funciones de la Sunass.

## 6. DISPOSICIONES GENERALES

### 6.1 Características del Reconocimiento

Para que el reconocimiento tenga un impacto positivo, es crucial que cuente con las siguientes características:

**a. Criterios claros**

Una acción de reconocimiento debe ser percibida como justa. Por lo tanto, los criterios de selección de los/as servidores/as civiles reconocidos deben ser claros y lo más objetivos posible. Asimismo, estos deben ser difundidos y explicados para que no se genere una percepción de favoritismo.

**b. Oportuno e inmediato**

El reconocimiento debe darse en el momento adecuado. La persona debe ser reconocida en un momento próximo al suceso, de tratarse de un hecho puntual.

### 6.2 Tipos de Reconocimiento

Es importante señalar que se desarrolla dos tipos de reconocimiento a los/as servidores/as civiles:


**a. Acciones de reconocimiento informal:** Acciones o medidas, no planificadas ni establecidas oficialmente por la entidad, que se toman para reconocer el desempeño y los logros de los/as servidores/as civiles en el trabajo. Es decir, acciones que no se encuentran sistematizados en algún programa o plan. Por ejemplo, iniciativas del jefe directo, elogios o mensajes de felicitación.

**b. Acciones de reconocimiento formal:** Acciones o medidas que planifica y establece oficialmente la entidad para reconocer el desempeño y los logros de los/as servidores/as civiles. Es decir, la acción de reconocimiento específica está establecida en esta directiva. Estas acciones están planteadas de manera estratégica, por lo que se definen objetivos y actividades concretas para su cumplimiento.

### 6.3 Alineamiento a la cultura organizacional

Es importante que todas las actividades institucionales estén alineadas con la cultura. Es decir, con el propósito, los valores, comportamientos y actitudes que forman parte de la cultura organizacional de la entidad. Por eso, cada actividad contemplada en esta directiva está orientada a reforzar los comportamientos esperados en los/as servidores/as civiles.

Los cuales se precisan en el siguiente cuadro:

 <b>Sunass</b> <i>El regulador del agua potable</i>	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES		
	<b>DIRECTIVA</b>	<b>RECONOCIMIENTO A LOS/AS SERVIDORES/AS CIVILES DE LA SUNASS</b>			
	Código: GRH-GRH-DI001	Versión: 001	Fecha de vigencia: 29/08/2024	Página 7 de 18	

VALORES					
	Excelencia	Innovación	Trabajo en Equipo	Vocación de Servicio	Respeto e Igualdad de Trato
<b>Actitud</b>	Comprometidos con los resultados	Nos retamos a probar cosas nuevas	Valoramos el aporte de todos los miembros del equipo	Gestionamos con sentido de urgencia	Evitamos el favoritismo.
<b>Comportamiento</b>	Medimos constantemente nuestro desempeño	Cuestionamos y optimizamos nuestros procesos	Nos comunicamos de manera oportuna y con transparencia	Diseñamos procesos con el usuario como foco principal	Actuamos con amabilidad siempre.

## 6.4 Participantes y roles

### a. Unidad de Recursos Humanos

- Es la encargada de velar por el cumplimiento de la presente directiva.
- Verifica y consolida la información necesaria para el desarrollo de las acciones contempladas en las disposiciones específicas de la presente directiva.
- Gestiona y asegura el proceso de entrega de los estímulos de cada acción, las cuales se encuentran precisadas en el numeral 7.1 de la presente directiva.

### b. Líder

- Realiza acciones de reconocimiento informal a los/as servidores/as civiles con la finalidad de reforzar los comportamientos alineados a la cultura organizacional de la entidad.
- Encargado de nominar y/o seleccionar a los/as servidores/as civiles que serán reconocidos en cada acción de reconocimiento formal, según corresponda.
- Promueve la participación de su equipo en las actividades de reconocimiento; especialmente de los/as servidores/as civiles reconocidos/as.
- Participa de los eventos realizados como parte de las acciones de reconocimiento formal.

### c. Alta Dirección

- Participa de los eventos realizados como parte de las acciones de reconocimiento formal.
- Entrega los estímulos a los/as servidores/as civiles reconocidos/as en el evento establecido.


## 7. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

### 7.1 Acciones de reconocimiento formal

#### 7.1.1 Reconocimiento por desempeño – “Talento en Acción”

##### a. Objetivo

Reconocer e incentivar a los/as servidores/as civiles con resultados excelentes en la evaluación de desempeño, en el marco de Gestión del Rendimiento, por unidad de organización.

	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES		
	DIRECTIVA	RECONOCIMIENTO A LOS/AS SERVIDORES/AS CIVILES DE LA SUNASS			
	Código: GRH-GRH-DI001	Versión: 001	Fecha de vigencia: 29/08/2024	Página 8 de 18	

**b. Método de selección de servidores/as civiles reconocidos/as**

Se identifica a los/as servidores/as civiles que presentan rendimiento distinguido en la evaluación de desempeño, en el marco de GdR, tomando en cuenta los siguientes requisitos:

- Haber alcanzado, o sobrepasado, el valor cuantitativo establecido para cada una de sus metas.
- No haber sido sancionado/a administrativamente durante el ciclo de la Gestión del Rendimiento.
- Haber implementado, en el ciclo al que pertenece la calificación, una mejora o mejoras que contribuyan a la gestión de la entidad, de la unidad de organización o del puesto. Estas mejoras deben haber sido informadas a la URH, de manera documentada.

Estos/as servidores/as civiles son reconocidos en una ceremonia, que se realiza con ocasión del Día del Trabajo, resaltando la excelencia en la gestión que han demostrado.

**c. Servidores/as civiles reconocidos/as**

Todos/as aquellos/as que cuenten con calificación de rendimiento distinguido en la evaluación de desempeño, en el marco de GdR, y cumplan con todos los requisitos establecidos en el literal b).

**d. Estímulo**

Los/as servidores/as civiles reconocidos/as reciben un diploma de reconocimiento y dos medios días para uso particular que será destinado a capacitación, trámites u otros.

**7.1.2 Reconocimiento por práctica de los valores –“Esencia Sunass”**

**a. Objetivo**

Reconocer e incentivar a los/as servidores/as civiles que sean referentes de la cultura organizacional de la entidad para sus compañeros, demostrando realizar sus funciones alineadas con las actitudes y comportamientos esperados.

**b. Método de selección de servidores/as civiles reconocidos/as**

A través de un formulario, los/as servidores/as civiles de una unidad de organización postulan a sus compañeros de equipo como un representante de la cultura organizacional de la entidad. Los servidores/as civiles nominados deben haber demostrado que cumplen con sus funciones de acuerdo con lo que indica la cultura organizacional de la entidad, a través de los valores, actitudes y comportamientos esperados por la entidad. Con este fin, debe indicar el nombre del nominado, puntuar la práctica de cada una de las características antes mencionadas y a través de un párrafo sustentar, con ejemplos, por qué la persona seleccionada es la persona idónea para representar la cultura organizacional de la entidad.

Luego de procesar estos resultados, se presenta, al líder de la unidad de organización, la terna de los/as servidores/as civiles con más postulaciones. El cual debe elegir entre esta terna al representante de su equipo sustentando cuál es el valor que representa y dando ejemplos de cómo la puesta en práctica de este valor se evidencia.


**c. Servidores/as civiles reconocidos/as**

Un/a servidor/a civil de cada unidad de organización seleccionado/a según lo estipulado en el literal b.

**d. Estímulo**

Los/as servidores/as civiles reconocidos/as reciben un trofeo, un diploma de reconocimiento y se difunde a los/as ganadores/as a través de un comunicado y una publicación en la intranet.



	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES	
	DIRECTIVA	RECONOCIMIENTO A LOS/AS SERVIDORES/AS CIVILES DE LA SUNASS		
	Código: GRH-GRH-DI001	Versión: 001	Fecha de vigencia: 29/08/2024	Página 9 de 18

Adicionalmente, las personas seleccionadas como representantes de la cultura organizacional de la entidad protagonizan las campañas de comunicación interna de la Sunass.

### 7.1.3 Reconocimiento por cumplimiento destacado del código de ética en la función pública

#### a. Objetivo

Reconocer a los/as servidores/as civiles que en el desarrollo de sus funciones cumplan con los principios y deberes contenidos en el Código de Ética de la Función Pública.

#### b. Método de selección de servidores/as civiles reconocidos/as

El método de selección de este reconocimiento está estipulado en los “Lineamientos para la selección y reconocimiento del empleado público que destaque en el cumplimiento del Código de Ética de la Función Pública” aprobados por la Resolución Suprema N° 120-2010-PCM, y es el siguiente.

##### Primera etapa

El/la Coordinador/a de la UFII solicita – con una anticipación de un (1) mes antes de celebrarse el Día del Servidor Público - a todos los líderes de cada unidad de organización que realicen la selección de su candidato, entre los/as servidores/as civiles a su cargo, que cumplan con los requisitos establecidos líneas abajo, indicando un plazo de atención de cinco (5) días hábiles.

Cada responsable de la unidad de organización, juntamente con un delegado elegido entre los servidores/as civiles a su cargo, selecciona a su candidato/a de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos en el Anexo “Formulario de Selección del Empleado Público que cumple el Código de Ética de la Función Pública”<sup>1</sup>. Este formulario es aplicado a cada servidor/a civil que presta servicios en su equipo, sin distinción del régimen laboral al cual pertenece.

La selección preliminar toma en cuenta los resultados que se obtengan de la aplicación del formulario a cada servidor/a civil; así como la valoración de los criterios de puntualidad, asistencia, cordialidad, solidaridad, honestidad, eficiencia y colaboración, demostrada por cada servidor/a civil.

El responsable de la UO y el delegado suscriben el “Acta de selección preliminar”, en el cual consignan el nombre del/ de la servidor/a civil seleccionado/a y los criterios que sustentan la decisión.

Dicha acta se envía a la URH junto con el formulario aplicado al servidor/a civil elegido/a. Todos los demás formularios son desechados.


##### Segunda etapa

La URH entrega, al Comité de Selección<sup>2</sup>, todas las actas de selección preliminar que fueron remitidas por las unidades de organización.

El Comité selecciona solo a un/a servidor/a civil entre los/as servidores/as civiles que fueron elegidos en la selección preliminar. La selección se realiza tomando como referencia el contenido de las actas y formularios presentados a consideración del Comité de Selección, así como el contenido del legajo del personal, los reconocimientos obtenidos en el desempeño de la función y el tiempo de servicio en la administración pública en general de cada servidor/a civil. El plazo para dicha elección es de cinco (5) días hábiles.

<sup>1</sup> Conforme a lo establecido en el Anexo de los “Lineamientos para la selección y reconocimiento del empleado público que destaque en el cumplimiento del código de ética de la función pública”, aprobados mediante la Resolución Suprema N° 120-2010-PCM.

<sup>2</sup> Integrado por el/la Gerente/a General, el/la Coordinador/a de la UFII, o quien tenga encargada esta función, y el/la Jefe/a de la URH.

	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES		
	DIRECTIVA	RECONOCIMIENTO A LOS/AS SERVIDORES/AS CIVILES DE LA SUNASS			
	Código: GRH-GRH-DI001	Versión: 001	Fecha de vigencia: 29/08/2024	Página 10 de 18	

El Comité de Selección suscribe el "Acta de selección del/de la servidor/a civil de la Sunass", indicando el resultado de la selección y los criterios que la fundamentan.

**Comunicación de la selección**

El/la Gerente/a General comunica a la Presidencia del Consejo de Ministros, el resultado de la selección, adjuntando el acta de selección del/de la servidor/a civil de la Sunass, así como el acta de selección preliminar y el respectivo formulario. Esta comunicación se realiza a más tardar dos (2) días hábiles anteriores al 29 de mayo de cada año.

**Reconocimiento**

Los/as servidores/as civiles que resulten seleccionados en cada una de las UO, como producto de la primera etapa, y el/la servidor/a civil seleccionado/a a nivel institucional son reconocidos en una ceremonia, la cual se lleva a cabo el día 29 de mayo de cada año.

**c. Servidores/as civiles reconocidos/as**

Un/a servidor/a civil de cada unidad de organización seleccionado según lo estipulado en el literal b.

**d. Estímulo**

Al/A la servidor/a civil seleccionado/a de cada UO, se le entrega un diploma de reconocimiento institucional. Adicionalmente, al/a la servidor/a civil seleccionado/a a nivel institucional se le otorga un trofeo y una mención especial en la Intranet.

**7.1.4 Reconocimiento por iniciativas y/o buenas prácticas que promueven una cultura de integridad**

**a. Objetivo**

Reconocer a los/as servidores/as civiles que presenten iniciativas y/o buenas prácticas que se puedan implementar en la Sunass con la finalidad de reforzar el desempeño ético y una cultura de integridad.

**b. Método de selección de servidores/as civiles reconocidos/as**


Dos meses antes de celebrarse el Día del Servidor Público, la UFII lanza una convocatoria a un concurso entre todos los servidores para presentar iniciativas o buenas prácticas que refuercen el desempeño ético y una cultura de integridad en la Sunass. Las propuestas pueden ser presentadas de manera individual, duplas o en equipos de hasta 4 personas.

Cabe resaltar que, para considerar las iniciativas o buenas prácticas dentro del concurso, se debe presentar un documento detallado que contenga:

- Título de la iniciativa o buena práctica.
- Descripción del problema o necesidad que se busca abordar.
- Solución propuesta en detalle.
- Beneficios esperados.

Las iniciativas o buenas prácticas presentadas deben ser evaluadas por un comité conformado por un representante de la Gerencia General y un representante de la URH. El comité revisa que las iniciativas o buenas prácticas propuestas cumplan con los siguientes criterios:

- **Viabilidad:** Debe ser factible tanto técnica como económicamente dentro de los recursos disponibles de la Sunass.
- **Impacto Positivo:** Debe demostrar cómo mejora la eficiencia y fortalece la cultura de integridad en la Sunass.

	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES	
	DIRECTIVA	RECONOCIMIENTO A LOS/AS SERVIDORES/AS CIVILES DE LA SUNASS		
	Código: GRH-GRH-DI001	Versión: 001	Fecha de vigencia: 29/08/2024	Página 11 de 18

- **Originalidad e innovación:** Debe ser única y no haber sido implementada previamente.
- **Fomento de la Integridad:** Debe estar orientado a la promoción de alguno de los componentes que conforman el Modelo de Integridad y/o del desempeño ético en la función pública.

Cada criterio de evaluación tendrá un puntaje del 1 al 10 y tendrá un peso de 25% de la evaluación total. La propuesta que obtenga el mayor puntaje es la ganadora.

Luego de la evaluación, el comité suscribe un “Acta de selección”, en la cual indica la propuesta ganadora y los criterios que sustentan la decisión.

Dicha acta se envía a la URH para que se otorgue el reconocimiento correspondiente.

**c. Servidores/as civiles reconocidos/as**

Los/as servidores/as civiles que resulten seleccionados, como producto de la evaluación del comité, son reconocidos en la ceremonia con ocasión del “Día del Servidor Público”.

**d. Estímulo**

Los/as servidores/as civiles seleccionados/as, reciben:

- Un diploma de reconocimiento institucional emitido por la Gerencia General.
- Un medio día libre para uso particular que es destinado a capacitación, trámites u otros.
- Participación preferente en los programas y/o cursos de capacitación organizados y financiados por la Secretaría de Integridad Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

**7.1.5 Reconocimiento por la implementación oportuna de las medidas de remediación y control establecidas en el Plan de Acción Anual en el marco del Sistema de Control Interno.**

**a. Objetivo**

Reconocer a los/as servidores/as civiles de las unidades de organización responsables, por la implementación de las medidas de remediación y control conforme a las condiciones y plazos programados en el Plan de Acción Anual en el marco del Sistema de Control Interno.


**b. Método de selección de servidores/as civiles reconocidos/as**

El reconocimiento se realiza una (1) vez al año. Para ello, la Gerencia General dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes de enero de cada año, remite a la URH la relación de los servidores/as civiles de las Unidades de Organización que participaron en la implementación oportuna del Plan de Acción Anual, de acuerdo con los siguientes criterios de evaluación:

- ✓ El/la servidor/a civil participó eficientemente en el proceso de identificación, valoración, determinación e implementación de las medidas de remediación, dentro de los plazos establecidos en el Plan de Acción Anual en el marco del Sistema de Control Interno.
- ✓ El/la servidor/a civil participó eficientemente en el proceso de identificación, valoración, determinación e implementación de las medidas de control, dentro de los plazos establecidos en el Plan de Acción Anual en el marco del Sistema de Control Interno.

**c. Servidores/as civiles reconocidos/as**

Los/as servidores/as civiles que cumplen con al menos uno de los criterios de evaluación señalados en el punto b, son reconocidos dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes de enero de cada año.

	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES		
	DIRECTIVA	RECONOCIMIENTO A LOS/AS SERVIDORES/AS CIVILES DE LA SUNASS			
	Código: GRH-GRH-DI001	Versión: 001	Fecha de vigencia: 29/08/2024	Página 12 de 18	

**d. Estímulo**

Al/A la servidor/a civil seleccionado/a se le entrega un diploma de reconocimiento institucional expedido por la URH.

**7.1.6 Reconocimiento por tiempo de servicio – “Leyendas Sunass”**

**a. Objetivo**

Reforzar el compromiso y la relación de los/as servidores/as civiles con la institución a través del reconocimiento por los años de servicio en la Sunass; y destacar el aprecio que se tiene por su aporte al desarrollo de la institución.

**b. Método de selección de servidores/as civiles reconocidos/as**

A inicio de año, se identifica a todos/as los/as servidores/as civiles que cumplen quinquenios, a partir de 10 años en la entidad. Ellos/as son reconocidos/as en el día de su aniversario y, anualmente, se realiza una ceremonia de reconocimiento para tener un espacio donde puedan compartir su experiencia en la institución.

**c. Servidores/as civiles reconocidos/as**

Todos/as aquellos/as que cumplen quinquenios, a partir de 10 años, en la entidad

**d. Estímulo**

Los estímulos son segmentados.

**10 y 15 años**

A los/as servidores/as civiles que cumplen 10 y 15 años se le entrega un diploma de reconocimiento y un trofeo conmemorativo. Asimismo, su aniversario institucional es publicado en la intranet en la fecha correspondiente.

**20 años o más**

Los/as servidores/as civiles pertenecientes a este segmento reciben los mismos incentivos que el anterior. Sin embargo, también contará con un video conmemorativo que se proyecta en el evento de reconocimiento.

**7.1.7 Reconocimiento por excelencia en la atención del cliente externo**


**a. Objetivo**

Reconocer el desempeño destacado de los/as orientadores/as de las ODS y de las OAU, quienes, a través de nuestros diferentes canales de atención, brindan orientación y absuelven consultas a los usuarios de los servicios de saneamiento.

**b. Método de selección de servidores/as civiles reconocidos/as**

Para la selección del/de la orientador/a reconocido/a, se toma en consideración dos criterios de forma equitativa: cantidad de atenciones en el periodo y la calidad de estas. Ambos indicadores son manejados por la DU. Esta información se solicita trimestralmente a la mencionada dirección.

Para el cálculo de los/as orientadores/as reconocidos/as, se asigna un puntaje, en la misma escala que se maneja para la evaluación de calidad en la atención, de acuerdo con la cantidad de atenciones realizadas en el trimestre. Este puntaje equivale al 50% del puntaje total.

	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES		
	DIRECTIVA	RECONOCIMIENTO A LOS/AS SERVIDORES/AS CIVILES DE LA SUNASS			
	Código: GRH-GRH-DI001	Versión: 001	Fecha de vigencia: 29/08/2024	Página 13 de 18	

De manera complementaria, el otro 50% del puntaje total se determina a través del puntaje promedio otorgado por los usuarios acerca de la calidad de las atenciones brindadas por cada orientador/a. Este puntaje se considera solo si al menos el 70% de las atenciones del/de la orientador/a han sido evaluadas.

La suma de ambos puntajes da por resultado el puntaje final obtenido por cada orientador/a. Con este insumo se genera un ranking mensual y uno anual. Los 3 orientadores/as con los primeros puestos en el ranking son reconocidos.

Este reconocimiento se realiza de manera trimestral y anual.

**c. Servidores/as civiles reconocidos/as**

Los/as tres orientadores/as que ocupen los primeros puestos en el ranking trimestral y anual.

**d. Estímulo**

Los/as orientadores/as que ocupen los tres primeros puestos en el ranking trimestral son reconocidos a través de un diploma de reconocimiento y se difunde el logro en los distintos medios de comunicación interna durante el mes posterior al cierre del trimestre.

Los/as orientadores/as que ocupen los tres primeros puestos en el ranking anual reciben un diploma de reconocimiento, un trofeo y se difunde el logro en los distintos medios de comunicación interna. Este reconocimiento se realiza durante la actividad de fin de año.

**7.1.8 Reconocimiento por propuestas innovadoras**

**a. Objetivo**

Promover, entre los/as servidores/as civiles de la Sunass, una cultura de innovación y mejora continua al interior de la entidad.

**b. Método de selección de servidores/as civiles reconocidos/as**

Participan todos/as los/as servidores/as civiles de la Sunass, excepto aquellos/as que ocupan cargo directivo: Presidente/a Ejecutivo/a, Gerente/a General, Director/a, Presidente/a del TRASS y Jefe/a de Oficina, asesores/as, así como, miembros del Consejo Directivo.

Las propuestas pueden ser presentadas por un/a servidor/a o máximo dos servidores/as que sean de la misma o diferente unidad de organización. Si son de diferentes unidades de organización los procesos que ejecutan los/las servidores/as civiles deben estar vinculados.


Los/as servidores/as civiles de la Sunass presentan su/s iniciativa/s de mejora de manera virtual, siguiendo los siguientes pasos:

Paso 1: Ingresar a la intranet de la Sunass, dar clic en el botón del Sistema Integrado de Gestión y luego en el botón de “registra tu iniciativa de mejora” y responder las preguntas del formulario.

Paso 2: Para responder la pregunta relacionada al análisis de las causas se debe elegir una de las 3 plantillas señaladas en el formulario, descargarlo y luego completarlo.

Paso 3: Cargar la plantilla elegida completada.

Paso 4: Continuar respondiendo las preguntas pendientes del formulario y al finalizar dar clic en el botón enviar.

	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES		
	DIRECTIVA	RECONOCIMIENTO A LOS/AS SERVIDORES/AS CIVILES DE LA SUNASS			
	Código: GRH-GRH-DI001	Versión: 001	Fecha de vigencia: 29/08/2024	Página 14 de 18	

Para la selección de los/as servidores/as civiles reconocidos/as se aplican dos criterios principales:

- i) Comprobación de la propuesta de mejora e innovación y su alineamiento con el objetivo descrito en las Bases del Mecanismo de Mejora Continua e Innovación ubicada en el portal del SIG de intranet.
- ii) Consistencia en el sustento de la información presentada en la propuesta de mejora e innovación y respecto a los tres criterios de evaluación siguientes:
  - Beneficio para las partes interesadas.
  - Nivel de alineamiento con políticas y estrategias.
  - Nivel de disponibilidad de recursos /capacidad de la organización.

El equipo evaluador conformado por representantes de la presidencia ejecutiva y la gerencia general; el/la jefe/a de la UM; un personal de la UM; y el titular de la unidad de organización involucrada con la iniciativa de mejora (cuando corresponda), revisa e identifica las iniciativas de mejora que son viables de acuerdo con los criterios de evaluación y solicita a su autor/a realizar la sustentación de este.

El/la servidor/a civil cuya iniciativa de mejora haya sido considerada viable, elabora una presentación sobre su iniciativa de mejora y lo sustenta ante la Alta Dirección, según cronograma establecido por el equipo evaluador.

Si se presentan más de 3 iniciativas de mejora viables, se prioriza las iniciativas con mayor puntaje de acuerdo con los criterios antes mencionados.

#### **Implementación de las propuestas de mejora**

En esta etapa, la UM apertura la ficha de proyecto de cada una de las iniciativas de mejora que se van a implementar de conformidad con la priorización establecida por la Alta Dirección. Ellas se implementan con la participación de las unidades de organización y lideradas por el/la servidor/a civil que la presentó. Finalizada la implementación de las iniciativas, la Alta Dirección determina cuál generó mayor impacto en la entidad.

#### **Reconocimiento y premiación**

El reconocimiento y premiación está a cargo de la Alta Dirección y se realiza durante la actividad de fin de año.

#### **c. Servidores/as civiles reconocidos/as**


Aquellos cuya iniciativa de mejora haya sido priorizada para ser implementada y cuya iniciativa de mejora implementada haya tenido el mayor impacto en la entidad.

#### **d. Estímulo**

El estímulo brindado se da de acuerdo con el logro alcanzado según se precisa en el siguiente detalle.

Servidores/as civiles cuya iniciativa haya sido priorizada para ser implementada reciben:

- Documento de felicitación emitido por la Gerencia General.
- Dos medios días para uso particular que es destinado a capacitación, trámites u otros.
- Se considerará para la asignación de la calificación de Rendimiento Distinguido del Sistema de Gestión de Rendimiento del año en curso, siempre y cuando esta sea implementada y además se

	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES		
	DIRECTIVA	RECONOCIMIENTO A LOS/AS SERVIDORES/AS CIVILES DE LA SUNASS			
	Código: GRH-GRH-DI001	Versión: 001	Fecha de vigencia: 29/08/2024	Página 15 de 18	

cumpla con los otros dos requisitos<sup>3</sup> exigidos por la norma vigente, emitida por la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR.

Servidores/as civiles cuya iniciativa de mejora implementada haya tenido el mayor impacto en la entidad recibe una distinción académica por su aporte, la cual puede ser

- i) Un diplomado financiado por la Sunass con la finalidad de reducir brechas o potenciar competencias relacionadas con las funciones del/de la servidor/a civil. Este debe ser incorporado en el PDP, a solicitud del directivo a cargo de la unidad de organización a la que pertenece el/la ganador/a.
- ii) Participación preferente en los programas y/o cursos de capacitación organizados y financiados por la cooperación internacional a los que pueda tener acceso la Sunass a través de la APCI, o a través de cooperantes.

### 7.1.9 Reconocimiento por logros académicos y/o profesionales – “¡Celebremos juntos!”

#### a. Objetivo

Felicitar los logros académicos y profesionales de los/as servidores/as civiles de la Sunass. Esto tiene por finalidad, reconocer las diferentes dimensiones que componen a los/as servidores/as civiles y demostrar el interés en ellos como personas.

#### b. Método de selección de servidores/as civiles reconocidos/as

Trimestralmente, se identifican a los/as servidores/as civiles que han obtenido algún logro académico y/o profesional.

Los hechos a considerar para este reconocimiento son los siguientes:

- i) Logros académicos: Obtención del título de doctorado o maestría, finalización de un programa de especialización, publicación de un artículo académico o de investigación, publicación de un libro, entre otros similares.
- ii) Logros profesionales: Inicio de actividades de docencia, entre otros similares.

Estos hechos son comunicados a través de la intranet institucional.

#### c. Servidores/as civiles reconocidos/as


Todos/as aquellos/as que presenten un logro académico y/o profesional durante el trimestre.

#### d. Estímulo

Se envía un comunicado del programa “Celebrando juntos” para que los/as servidores/as civiles puedan ingresar a la intranet y conocer los logros académico y/o profesional de sus compañeros. Estos se publican junto a un pequeño mensaje de felicitación de su jefe/a directo.

3. Directiva del Subsistema de Gestión del Rendimiento, numeral 8.5: a) Haber alcanzado, o sobrepasado, el valor cuantitativo establecido para cada una de sus metas, y c) No haber sido sancionado/a administrativamente durante el ciclo de Gestión del Rendimiento correspondiente al período que se califica.



	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES		
	DIRECTIVA	RECONOCIMIENTO A LOS/AS SERVIDORES/AS CIVILES DE LA SUNASS			
	Código: GRH-GRH-DI001	Versión: 001	Fecha de vigencia: 29/08/2024	Página 16 de 18	

### 7.1.10 Despedida de colaboradores – “Dejando huella”

**a. Objetivo**

Reconocer el esfuerzo y compromiso de los/as servidores/as civiles que han laborado en la institución por 10 años o más y se retiran de ella. Esto permite agradecerles por sus aportes y evidenciar la valoración que tiene la institución por sus servidores/as civiles.

**b. Método de selección de servidores/as civiles reconocidos/as**

A todo/a servidor/a civil que se retire de la institución, luego de 10 años o más de servicio, se le realiza una ceremonia de reconocimiento con la finalidad de agradecerle el aporte a la institución durante su tiempo de servicio. En esta actividad participa la Alta Dirección, el/la Director/a o Jefe/a de Oficina a la que pertenece el/la servidor/a civil reconocido/a y su jefe directo, de corresponder. También se invita a todos los/as servidores/as civiles para que lo acompañen de manera presencial o remota.

**c. Personal reconocido**

Todos/as aquellos/as que se retiran luego de 10 años o más de servicio.

**d. Estímulo**

El/la servidor/a civil reconocido/a recibe un diploma de reconocimiento, un trofeo y, en su ceremonia de despedida, se proyecta un video con mensajes de su jefe directo y sus compañeros de trabajo.


## 8. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 8.1 Los reconocimientos previstos en esta directiva no son aplicables a los/as servidores/as civiles sancionados administrativamente en los doce (12) meses anteriores al inicio del proceso de selección de la acción de reconocimiento. Para ello, se realiza la consulta en el Registro Nacional de Sanciones de Servidores Civiles y/o en el legajo personal.
- 8.2 La URH, en función a las necesidades institucionales, puede proponer nuevos reconocimientos para que sean aprobados por la Alta Dirección.
- 8.3 Los responsables de las unidades de organización deben brindar la información que sea requerida por la URH, a fin de asegurar el cumplimiento de lo establecido en la presente directiva.
- 8.4 Los aspectos que no se encuentren regulados en la presente directiva, son definidos y/o absueltos por la URH. Aplicándose de manera supletoria las disposiciones emitidas por SERVIR u otras normas aplicables a la materia.

## 9. ANEXO

- Formulario de selección del empleado público que cumple el Código de Ética de la función pública



	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES	
	DIRECTIVA	RECONOCIMIENTO A LOS/AS SERVIDORES/AS CIVILES DE LA SUNASS		
	Código: GRH-GRH-DI001	Versión: 001	Fecha de vigencia: 29/08/2024	Página 17 de 18

**Anexo: Formulario de selección del empleado público que cumple el Código de Ética de la función pública**

**FORMULARIO DE SELECCIÓN DEL EMPLEADO PÚBLICO QUE CUMPLE EL CÓDIGO DE ÉTICA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA**

SECTOR:

ENTIDAD:

ÁREA SEGÚN EL ROF:

FUNCIÓN:

NOMBRE:

**Instrucciones para el llenado:** Bajo criterio de conciencia, debe anotarse una valoración respecto a los criterios de selección contenidos en el Formulario. La valoración debe responder a una escala que va, de manera ascendente, del 01 al 10; considerando que 10 es el máximo puntaje que debe asignarse a quien cumple a cabalidad lo señalado en cada criterio.

CRITERIOS DE SELECCIÓN			Valoración
Principios de la función pública	Respeto	Mantiene una conducta adecuada al respeto de la Constitución y las leyes, garantizando que en la toma de decisiones o en el cumplimiento de los procedimientos administrativos se respetan los derechos a la defensa y al debido procedimiento.	
	Probidad	Actúa con rectitud, honradez y honestidad para satisfacer el interés general, desechando todo provecho o ventaja personal.	
	Eficiencia	Brinda calidad en cada una de las funciones a su cargo, procurando obtener una capacitación sólida y permanente.	
	Idoneidad	Cuenta con aptitud técnica, legal y moral, así como con una formación sólida acorde con la realidad, y procura capacitarse permanentemente para el debido cumplimiento de sus funciones.	
	Veracidad	Se expresa con autenticidad en las relaciones funcionales con todos los miembros de su institución y con la ciudadanía, contribuyendo con sus expresiones al esclarecimiento de hechos.	
	Lealtad y Obediencia	Actúa con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de su institución, y de su superior jerárquico teniendo por objeto la realización de actos de servicio vinculados a sus funciones.	
	Justicia y Equidad	Mantiene permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que le es debido, actuando con equidad en sus relaciones con el Estado, el administrado, superiores, subordinados y con los ciudadanos.	
	Lealtad al Estado de Derecho	Responde con lealtad a la Constitución y al Estado de Derecho en el ejercicio de sus funciones.	
Deberes de la función pública	Neutralidad	Actúa con absoluta imparcialidad política, económica, o de cualquier otra índole en el desempeño de sus funciones demostrando independencia a sus vinculaciones con personas, partidos políticos o instituciones.	
	Transparencia	Actúa propiciando que los actos del servicio público sean accesibles a la ciudadanía, en el marco de los principios de transparencia y acceso a la información, brindando y facilitando información fidedigna, completa y oportuna.	
	Discreción	Es capaz de guardar reserva de hecho o información a la que tiene acceso en el ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de los deberes y responsabilidad del acceso y transparencia de la información pública.	

	Ejercicio adecuado del cargo	Cumple sus funciones sin adoptar represalias de ningún tipo, ni ejerciendo coacción alguna contra otros empleados públicos u otras personas.	
	Uso adecuado de bienes del Estado	Cumple con proteger y conservar los bienes del Estado peruano, utilizándolos de manera racional, evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento; sin emplear o permitir que otros empleen los bienes del Estado para fines particulares o propósitos distintos para los que han sido específicamente destinados.	
	Responsabilidad	Desarrolla sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función pública.	
Prohibiciones éticas del servidor público	Intereses en Conflicto	Ante conflictos de intereses, expresa voluntad de apartarse inmediatamente del tema en cuestión y lo comunica a su superior jerárquico.	
	Ventajas indebidas	Demuestra que no obtiene ni procura beneficios o ventajas indebidas para sí o para otros, mediante el uso de su cargo, autoridad, influencia o apariencia de influencia.	
	Proselitismo político	No realiza actividades de proselitismo político, no abusa de sus funciones, ni utiliza infraestructura, bienes o recursos públicos para ello.	
	Mal uso de información	No realiza transacciones u operaciones financieras usando información privilegiada a la que tiene acceso en el ejercicio de sus funciones; ni permite el uso impropio de dicha información para beneficio propio o de terceros.	
	Presionar, amenazar y/o acosar	No ejerce presiones, amenazas o acoso de cualquier índole, contra otros empleados públicos o subordinados que puedan afectar la dignidad de las personas o inducir a la realización de acciones dolosas.	
Puntaje total			