



RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA

N.º 00017-2024-SUNASS-PE

Lima, 6 de mayo de 2024

VISTOS:

El Memorando N.º 00197-2024-SUNASS-OAF y el Informe N.º 00009-2024-SUNASS-OAF de la Oficina de Administración y Finanzas; y el Memorando N.º 00309-2024-SUNASS-OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica.

CONSIDERANDO:

Que, mediante artículo 1 de la Ley N.º 29664, Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres (SINAGERD), se creó el SINAGERD como sistema interinstitucional, sinérgico, descentralizado, transversal y participativo, con la finalidad de identificar los riesgos asociados a peligros, priorizar la prevención para evitar la generación de nuevos riesgos, reducir o minimizar sus efectos, así como, la preparación y respuesta ante situaciones de emergencia o desastre mediante el establecimiento de principios, lineamientos de política, componentes, procesos e instrumentos de la Gestión del Riesgo de Desastres.

Que, por Decreto Supremo N.º 115-2022-PCM se aprobó el Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres-PLANAGERD 2022-2030 que, entre otras acciones estratégicas a cumplir, contempla el de fortalecer capacidades de las entidades del SINAGERD para la gestión de la continuidad operativa del Estado.

Que, a través de la Resolución Ministerial N.º 320-2021-PCM se aprobaron los "Lineamientos para la Gestión de la Continuidad Operativa y la Formulación de los Planes de Continuidad Operativa de las Entidades Públicas de los tres niveles de gobierno" (en adelante, Lineamientos), cuyo objetivo es establecer los procedimientos para la implementación de la Gestión de la Continuidad Operativa y la formulación de los planes de Continuidad Operativa en las entidades públicas de los tres niveles de gobierno, para continuar funcionando ante un desastre o cualquier evento que interrumpa prolongadamente sus operaciones.

Que, asimismo los Lineamientos definen al Grupo de Comando para la Gestión de la Continuidad Operativa (en adelante, Grupo Comando) como el conjunto de profesionales que se encarga de la elaboración del Plan de Continuidad Operativa de la entidad y de la toma de decisiones respecto a la implementación de dicho plan; y al Plan de Continuidad Operativa como el instrumento a través del cual se implementa la continuidad operativa, que tiene como objetivo garantizar que la entidad ejecute las actividades críticas identificadas previamente, y contiene la identificación de riesgos y recursos, acciones para la continuidad operativa y el cronograma de ejercicios.

Que, por Resolución de Presidencia N.º 00064-2023-SUNASS-PE se aprobó la conformación del Grupo de Comando de la Sunass, presidido por la Oficina de Administración y Finanzas, a fin de cumplir las funciones establecidas

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento



Firmado por:
GUTIERREZ
Martínez Mauro
Orlando FAU
20158219655 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 06/05/2024
19:39:59 -0500

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la SUNASS, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S.070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente Dirección web: <https://apps.sunass.gob.pe/mpv/#/tramite/verificar/2780618>



Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N.º 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firmat(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

en el sub numeral 6.1.3 de los Lineamientos, entre las cuales se encuentra formular y presentar el proyecto del Plan de Continuidad Operativa para su aprobación por parte del titular de la entidad.

Que, mediante el memorando de vistos la Oficina de Administración y Finanzas, traslada para su aprobación, el proyecto de Plan de Continuidad Operativa de la Sunass, elaborado por el Grupo de Comando y que tiene como objetivo garantizar la continuidad operativa de la Sunass ante situaciones de emergencia, desastre o cualquier evento que afecte o ponga en riesgo las actividades críticas de la entidad, con el objetivo de restablecerlas en el menor plazo posible.

Que, el literal f, del sub numeral 6.1.1 del numeral 6.1 del acápite 6 de los Lineamientos establece que al titular de la entidad le corresponde aprobar el plan de continuidad operativa propuesto por el Grupo de Comando.

Que, el artículo 9 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Sunass aprobado mediante Decreto Supremo N.º 145-2019-PCM, dispone que el presidente ejecutivo es el titular de la entidad.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N.º 29664, Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, el Decreto Supremo N.º 115-2022-PCM por el que se aprobó el Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres-PLANAGERD 2022-2030, los "Lineamientos para la Gestión de la Continuidad Operativa y la Formulación de los Planes de Continuidad Operativa de las Entidades Públicas de los tres niveles de gobierno" aprobados por Resolución Ministerial N.º 320-2021-PCM; y el artículo 9 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Sunass, aprobado por Decreto Supremo N.º 145-2019-PCM; y con los vistos de la Oficina de Administración y Finanzas, la Oficina de Asesoría Jurídica y la Gerencia General.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR el Plan de Continuidad Operativa de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - Sunass, el cual como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- ENCARGAR a la Oficina de Administración y Finanzas remitir copia de la presente resolución a la Presidencia del Consejo de Ministros, al Centro de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres (CENEPRED) y al Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI), para las acciones de coordinación como integrantes del SINAGERD.

Artículo 3.- NOTIFICAR a las unidades de organización que integran el Grupo de Comando para la Gestión de la Continuidad Operativa de la Sunass; a fin de que implementen las acciones pertinentes, conforme a lo dispuesto en los sub numerales 6.1.2 y 6.1.3 del numeral 6.1 del acápite 6 de los Lineamientos para la Gestión de la Continuidad Operativa y la Formulación de los Planes de Continuidad Operativa de las Entidades Públicas de los tres niveles de gobierno, aprobada por Resolución Ministerial N.º 320-2021-PCM.

Artículo 4.- DISPONER la publicación de la presente resolución en la página institucional de la Sunass (www.gob.pe/sunass).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

MAURO ORLANDO GUTIÉRREZ MARTÍNEZ
Presidente Ejecutivo



Visado por:
TORRES CASTRO
 Daniel Eduardo FAU
 20158219655 soft
 Motivo: Firma Digital
 Fecha: 20/03/2024
 14:38:51 -0500



Visado por: **ROJAS MORAN** Beremiz Samir FAU
 20158219655 soft
 Motivo: Firma Digital
 Fecha: 20/03/2024
 14:52:30 -0500



Visado por: **QUISPE MORAN** Ronald Francisco FAU
 20158219655 soft
 Motivo: Firma Digital
 Fecha: 20/03/2024
 14:24:06 -0500



Visado por: **GUEVARA TRUJILLO** Graciela FAU
 20158219655 soft
 Motivo: Firma Digital
 Fecha: 20/03/2024
 14:22:39 -0500



Visado por: **MONTES ESCALANTE** Richard Eduardo FAU
 20158219655 soft
 Motivo: Firma Digital
 Fecha: 20/03/2024
 14:17:02 -0500



Visado por: **VELAZCO CHAUPIS** Sonia Lourdes FAU
 20158219655 soft
 Motivo: Firma Digital
 Fecha: 20/03/2024
 12:46:13 -0500



Visado por: **UCANAN FELICE** Felix Italo FAU
 20158219655 soft
 Motivo: Firma Digital
 Fecha: 20/03/2024
 12:22:31 -0500

PLAN DE CONTINUIDAD OPERATIVA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS



Firmado por: **TINOCO PALACIOS** Angelica Maria FAU
 20158219655 soft
 Motivo: Firma Digital
 Fecha: 20/03/2024
 11:54:36 -0500



Firmado por: **LOPEZ ELIAS** Christian Jose FAU
 20158219655 soft
 Motivo: Firma Digital
 Fecha: 20/03/2024
 12:45:07 -0500



Firmado por: **GUTIERREZ CERNA** Roberto Isaias FAU
 20158219655 soft
 Motivo: Firma Digital
 Fecha: 20/03/2024
 15:04:55 -0500



Firmado por: **VASQUEZ RIVASPLATA** Herman Ivan FAU
 20158219655 soft
 Motivo: Firma Digital
 Fecha: 20/03/2024
 15:08:14 -0500

2024

ROL	NOMBRE	CARGO O UNIDAD ORGÁNICA
Grupo de Comando:	Luz María Ramos Macavilca	El/la jefa de la Oficina de Administración y Finanzas, quien preside
	Angélica María Tinoco Palacios	Un/a representante de la Unidad de Gestión Documental
	Roberto Isaías Gutiérrez Cerna	Un/a representante de la Gerencia General
	Richard Eduardo Montes Escalante	Un/a representante de la Dirección de Fiscalización
	Daniel Torres Castro	Un/a representante de la Dirección de Usuarios
	Beremiz Samir Rojas Morán	Un representante de la Dirección de Políticas y Normas
	Sonia Lourdes Velazco Chaupis	Un representante de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
	Félix Ítalo Ucañan Felice	Un/a representante de la Unidad de Abastecimiento
	Herman Iván Vásquez Rivasplata	Un/a representante de la Dirección de Ámbito de la Prestación
		Un/a representante de la Oficina de Administración y Finanzas
	Graciela Guevara Trujillo	Un/a representante de la Unidad de Recursos Humanos
	Ronald Quispe Moran	Un/a representante de la Oficina de Tecnología de Información
	Christian José López Blas	Un/a representante de la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional
Revisado por:	Manuel Fernando Muñoz Quiroz	Gerente General
	Luz María Ramos Macavilca	Jefa de la Oficina de Administración y Finanzas
Aprobado por:	Mauro Orlando Gutiérrez Martínez	Presidente Ejecutivo de Sunass

PLAN DE CONTINUIDAD OPERATIVA – SUNASS

Contenido

Índice de tablas	4
II. Base Legal	10
III. Objetivos	10
3.1 Objetivo general	10
3.2 Objetivos específicos	10
IV. Identificación de Riesgos y Recursos	11
4.1 Matriz de riesgos	11
4.2 Determinación del nivel de impacto	18
V. Acciones para la Continuidad Operativa	21
5.1 Determinación de las Actividades Críticas	21
5.2 Aseguramiento del Acervo Documentario	21
5.3 Aseguramiento de la Base de Datos mediante la ejecución del Plan de Recuperación de los servicios informáticos	22
5.4 Roles y Responsabilidades para el desarrollo de las actividades críticas.	23
5.5 Requerimientos	30
5.5.1 Requerimientos de Personal	30
5.5.2 Requerimientos de Material y Equipo	32
5.5.3 Requerimiento de Recursos Informáticos	34
5.5.4 Requerimiento Presupuestal	34
5.6 Determinación de la Sede Alternativa de Trabajo	34
5.7 Activación del Plan de Continuidad Operativa	34
5.8 Activación y desactivación de la Sede Alternativa	34
5.9 Desarrollo de las actividades críticas	35
VII. Anexos	48
Anexo 01. Plan de contingencia de sistemas de información de la Sunass.	48
Anexo 02. Procedimiento para la convocatoria del personal involucrado en la ejecución de las actividades críticas.	49
Anexo 03. Directorio del Grupo de Comando de Sunass	50
Anexo 04. Sistema de Comunicaciones de emergencia.	51
Anexo 05. Cronograma de implementación de la Gestión de la Continuidad Operativa.	52
Anexo 06. Matriz de riesgos	53
Anexo 07. Determinación de las actividades críticas	59

Índice de tablas

Tabla 1. Instalaciones expuestas.....	12
Tabla 2. Nivel de Peligrosidad	13
Tabla 3. Resultados de los niveles de vulnerabilidad	14
Tabla 4. Cálculo del Riesgo	15
Tabla 5. Resultado de niveles de riesgo de las oficinas de SUNASS.....	16
Tabla 6. Niveles del impacto	18
Tabla 7. Resultados de los niveles del impacto.....	19
Tabla 8. Cuadro de actividades críticas	21
Tabla 9. Conformación del Grupo de Comando.....	24
Tabla 10. Cadena de mando del Grupo de Comando	26
Tabla 11. Requerimiento de recursos humanos necesarios para la dirección de la continuidad operativa.	30
Tabla 12. Requerimiento de recursos humanos necesarios por tipo de cargo o puesto según actividad crítica.	31
Tabla 13. Requerimiento de recursos humanos necesarios por tipo de cargo o puesto según actividad de soporte.....	31
Tabla 14. Requerimiento de equipos necesarios según actividad crítica.	32
Tabla 15. Requerimiento de equipos necesarios según actividad de soporte.....	33
Tabla 16. Requerimiento de vehículos necesarios según actividad crítica y de soporte.....	33
Tabla 17. Requerimiento de equipos de protección personal o bioseguridad necesarios según actividad crítica y de soporte.	33
Tabla 18. Requerimiento de software o sistemas informáticos necesarios según actividad crítica y de soporte.....	34
Tabla 19. Cadena de mando de Gestión de Fiscalización	35
Tabla 20. Acciones realizadas por la Gestión de Fiscalización	35
Tabla 21. Procedimiento de Gestión de Fiscalización	36
Tabla 22. Cadena de mando de Orientación al Usuario.....	37
Tabla 23. Acciones realizadas por Orientación al Usuario	37
Tabla 24. Procedimiento de Orientación al Usuario	38
Tabla 25. Cadena de mando de la Oficina de Administración y Finanzas	39
Tabla 26. Acciones realizadas por la OAF.....	39
Tabla 27. Relación de servicios básicos y proveedores.....	39
Tabla 28. Procedimiento de la OAF.....	41
Tabla 29. Cadena de mando de la OTI	42
Tabla 30. Acciones realizadas por la OTI.....	42
Tabla 31. Procedimiento para la continuidad de los servicios TI requeridos para las actividades críticas.	43
Tabla 32. Cadena de mando de la DAP	44
Tabla 33. Acciones realizadas por la Dirección de Ámbito de Prestación.....	44
Tabla 34. Procedimiento de la Dirección de Ámbito de Prestación.....	45
Tabla 35. Cadena de mando de las ODS.....	46
Tabla 36. Acciones realizadas por las ODS	46
Tabla 37. Procedimiento de las ODS	47
Tabla 38. Identificación de peligros	53
Tabla 39. Prioridad de peligros.....	57

Tabla 40. Ubicación de las oficinas de Sunass.....	57
Tabla 41. Matriz de doble entrada para determinar el nivel de peligro final	58
Tabla 42. Procesos estratégicos, misionales y de soporte de la SUNASS	59
Tabla 43. Articulación entre procesos misionales y actividades críticas.....	60
Tabla 44. Articulación entre la misión, procesos misionales y funciones	60
Tabla 45. Interacción entre procesos misionales.....	61
Tabla 46. Valoración de los procesos misionales para la determinación de las actividades críticas	62

PLAN DE CONTINUIDAD OPERATIVA – SUNASS

Introducción

La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) es un organismo regulador de carácter público, creado bajo el Decreto Ley N° 25965 el 19 de diciembre de 1992, y está adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). Posee personería jurídica de derecho público interno y goza de autonomía en los ámbitos administrativo, funcional, técnico, económico y financiero. Su misión fundamental es regular y supervisar la prestación de los servicios de saneamiento a nivel nacional, con el objetivo de asegurar su calidad y sostenibilidad.

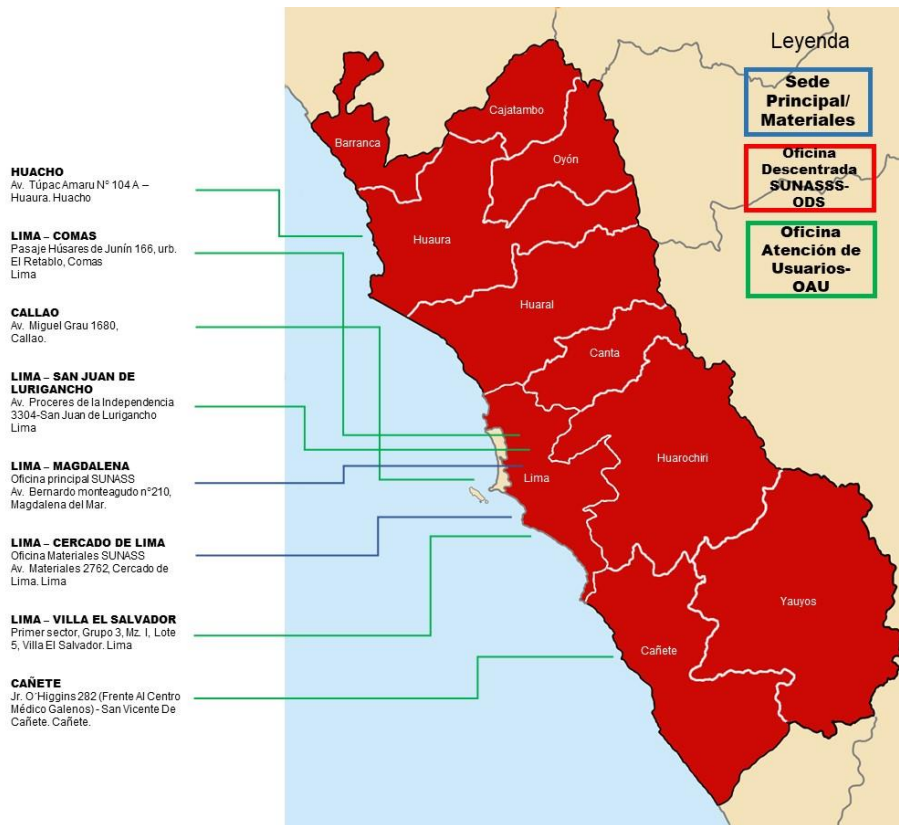
Las competencias y funciones generales de la SUNASS se enmarcan dentro de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, y se detallan en su Reglamento de Organización y Funciones, actualizado mediante el Decreto Supremo N° 145-2019-PCM del 9 de agosto de 2019. Entre sus principales funciones se incluyen la supervisión del cumplimiento de obligaciones legales y técnicas por parte de las entidades supervisadas, la regulación de tarifas, la emisión de normativas y reglamentos, la sanción por incumplimientos, la resolución de controversias y reclamos entre usuarios y prestadores de servicios de saneamiento.

Además, conforme al Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, y su reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, la SUNASS desempeña funciones adicionales que incluyen la determinación de áreas de prestación de servicios de saneamiento, supervisión y fiscalización del cumplimiento de obligaciones por parte de las empresas prestadoras, y la promoción de mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos, la reserva de gestión del riesgo de desastres y cambio climático aplicado a las tarifas, entre otras.

La SUNASS promueve una gestión inclusiva y brinda servicios con enfoque de interculturalidad, estableciendo un marco de actuación que busca mejorar continuamente la prestación de servicios de saneamiento en el país. Su domicilio legal se encuentra en la provincia de Lima, distrito de Magdalena, asegurando desde esta ubicación central la regulación y supervisión de los servicios de saneamiento a nivel nacional, donde tiene oficinas descentralizadas en todos los departamentos del país.

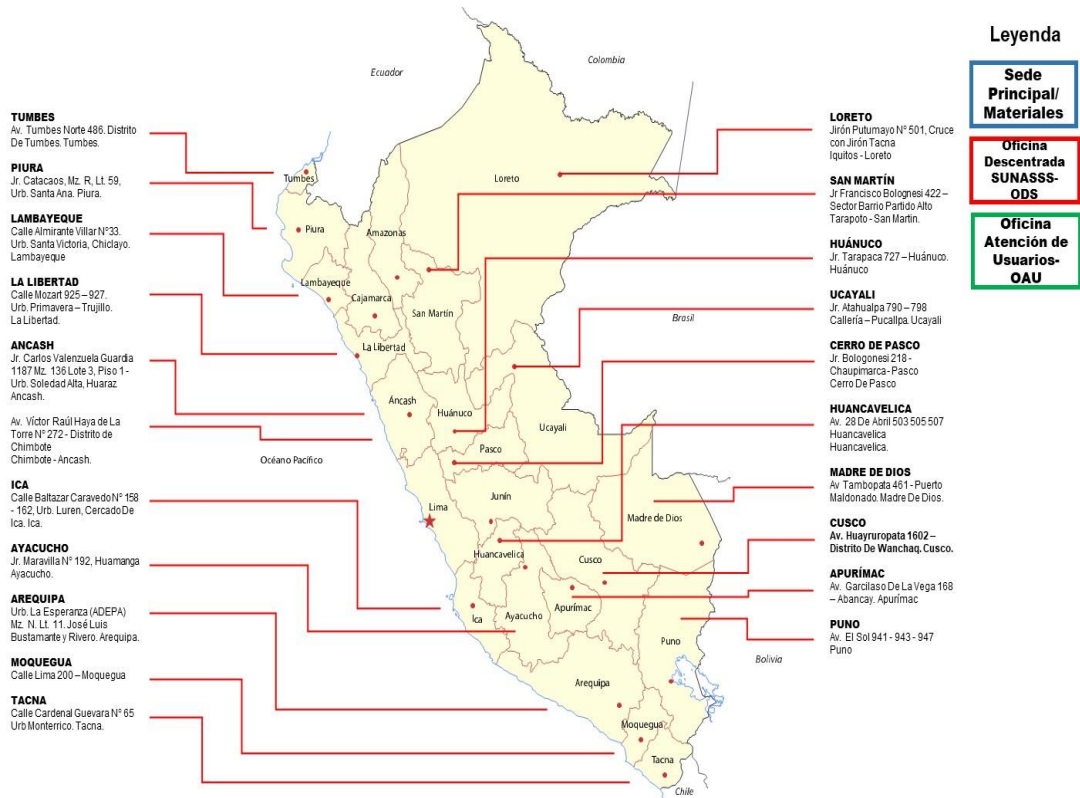
La SUNASS dispone de 32 oficinas estratégicamente distribuidas en todos los departamentos de Perú, abarcando una extensa diversidad geográfica y cultural que se extiende desde las costas del norte hasta las elevadas cumbres de los Andes y la vasta selva amazónica. Debido a la mayor concentración de oficinas de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) en Lima, se ha dividido el mapa del país en dos secciones para lograr una representación más detallada, el mapa 1 se visualiza la sede central y las oficinas de atención de usuarios (OAU) y en el mapa 2 se visualiza las oficinas descentralizadas (ODS) en el país, las cuales se presentan a continuación.

Mapa 1. Ubicación de las oficinas de SUNASS en el departamento de Lima



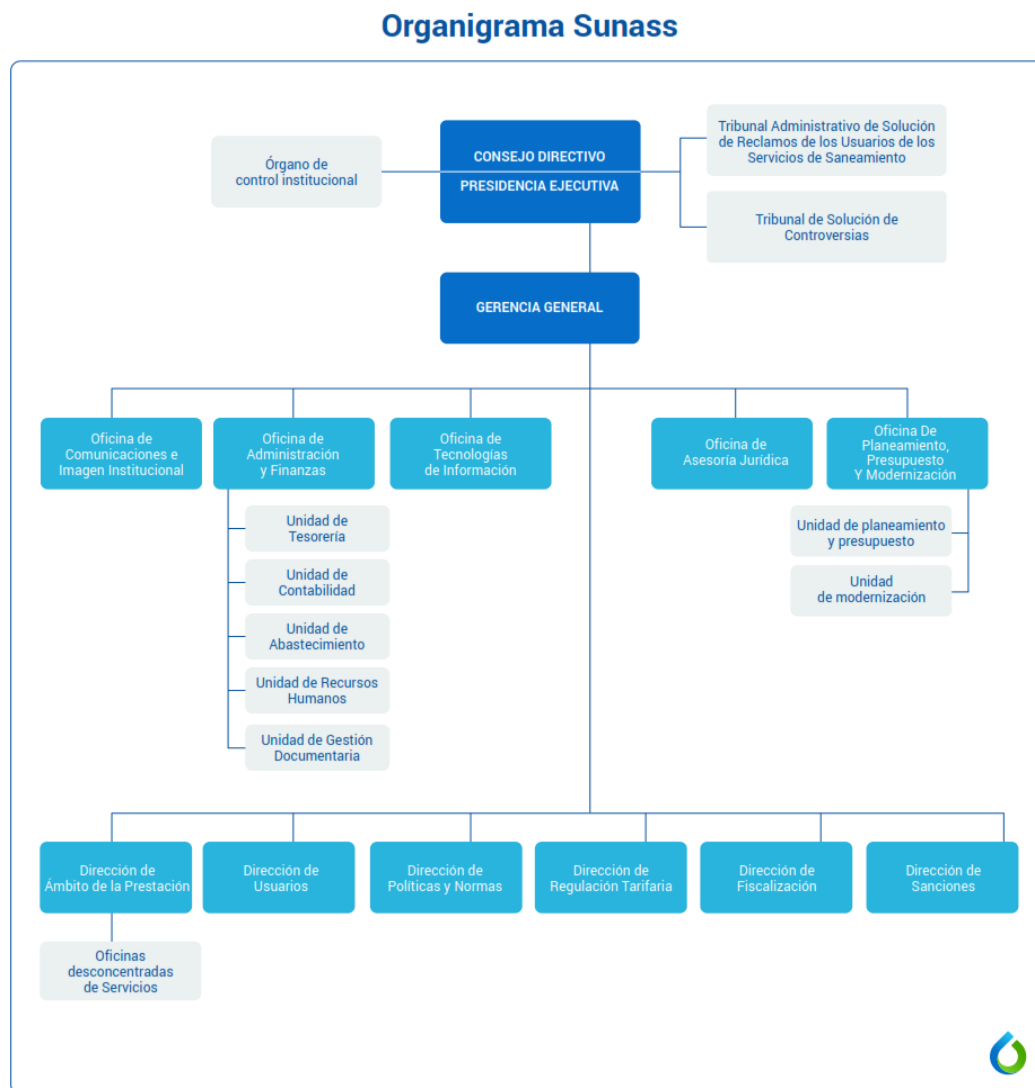
Fuente: PPRRD Sunass 2030. Elaboración propia.

Mapa 2. Ubicación de las oficinas de SUNASS en el Perú (menos Lima)



Fuente: PPRRD Sunass 2030. Elaboración propia.

Asimismo, las funciones asignadas a la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) se encuentran establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por el Decreto Supremo N° 145-2019-PCM, emitido el 09 de agosto de 2019, siendo la siguiente su estructura organizativa:



Fuente: Web Sunass¹

Ante el creciente número de desastres que impactan a la población, los servicios básicos y los medios de vida, exacerbados por el calentamiento global y el cambio climático, la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) se enfrenta a un desafío considerable. Su misión, delineada en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2027, es "asegurar la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural, en condiciones de calidad, para contribuir a la inclusión social y a la conservación del ambiente". En este contexto, la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), asume el compromiso de mantener la continuidad de sus servicios incluso frente a desastres, siendo esencial garantizar que la entidad cumpla con su misión, superando los obstáculos que puedan surgir debido a emergencias o interrupciones en la continuidad del servicio.

El Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (Sinagerd), creado mediante Ley N° 29664, es el sistema interinstitucional, sinérgico, descentralizado, transversal y participativo, que tiene como finalidad organizar y coordinar la gestión del riesgo de desastres en el Perú, con el

¹ <https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2020/08/organigrama.pdf> (consultado 10.10.2023)

objetivo de proteger la vida, la salud, y el patrimonio de las personas, bienes públicos, entre otros, frente a los efectos adversos de los fenómenos naturales o inducidos por la acción humana. Busca reducir la vulnerabilidad del país frente a estos fenómenos, prevenir o evitar la generación de nuevos riesgos, prepararse para la respuesta ante desastres, y realizar efectivamente la rehabilitación y la reconstrucción en las áreas afectadas, promoviendo el desarrollo sostenible y asegurando el bienestar de la población.

En el marco del Decreto Supremo N° 038-2021-PCM, se instauró la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres hasta al 2050, identificando como una problemática central la débil implementación de la gestión del riesgo de desastres. Para abordar esta situación, se ha definido como Objetivo Prioritario 3 el "Mejoramiento de la gestión del riesgo de desastres de manera articulada en el territorio". En este contexto, el lineamiento L3.1 propone "Optimizar la gestión del riesgo en todos los niveles de gobierno", estableciendo la creación de programas de continuidad operativa. Estos programas, a ser implementados por entidades gubernamentales de nivel nacional, regional y local, tienen como finalidad asegurar la operatividad de servicios esenciales durante y posterior a desastres, atenuando el impacto en la ciudadanía y la infraestructura clave, y promoviendo una pronta recuperación hacia la normalidad.

Por su parte, el Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres 2022-20230, aprobado con Decreto Supremo N° 115-2022-PCM, señala como Acción Estratégica Multisectorial 3.2 "Fortalecer capacidades de las entidades del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres para la gestión de la continuidad operativa del Estado, estableciendo como actividad Operativa Multisectorial, 3.2.1 "Planes de Continuidad Operativa implementados en las entidades del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de desastres".

Se establece así, la necesidad de la SUNASS de elaborar, aprobar e implementar el Plan de Continuidad Operativa de la SUNASS en cumplimiento, de lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 320-2021-PCM, que aprueba los Lineamientos para la Gestión de la Continuidad Operativa y la Formulación del Plan de Continuidad de las Entidades Públicas en los tres niveles de gobierno.

La implementación de la Gestión de la Continuidad Operativa (GCO) en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) constituye un componente integral que se inicia con la identificación de riesgos y sus repercusiones en las operaciones de la entidad. Este enfoque comprende la definición de estrategias para mitigar dichos riesgos, el fortalecimiento de las capacidades de respuesta y la transferencia de riesgos, con el objetivo fundamental de asegurar la continuidad en la realización de actividades críticas y la prestación de servicios ante posibles impactos derivados de desastres.

El principal instrumento de planificación para alcanzar la continuidad operativa es el Plan de Continuidad Operativa (PCO), que establece los procedimientos operativos para mantener las actividades críticas y los criterios para la reactivación de operaciones esenciales. Esta iniciativa refuerza la capacidad de preparación y respuesta de la institución frente a cualquier crisis operativa, asegurando la operatividad básica y minimizando los impactos y tiempos de recuperación en caso de interrupción.

Es necesario señalar que, el PCO de SUNASS del 2021, aprobado mediante Resolución Presidencial N° 002-2022-SUNASS-PE, sirvió de base para la actualización del PCO 2024, siguiendo el esquema establecido en la Resolución Ministerial N° 320-2021-PCM.

Para iniciar el proceso de actualización del PCO de SUNASS, la entidad designó, a través de la Resolución de Presidencia N° 044-2023-Sunass-PE², a la Oficina de Administración y Finanzas (OAF) como responsable de la gestión de la continuidad operativa. Además, con la aprobación de la Resolución de Presidencia N° 00064-2023-SUNASS-PE, se actualizó la conformación del Grupo de Comando para la Gestión de la Continuidad Operativa de SUNASS.

² Resolución de Presidencia N° 044-2023-Sunass-PE, designa a la Oficina de Administración y Finanzas (OAF) como responsable de la gestión de la Continuidad Operativa de la entidad (aprobado 04 de agosto 2023)

II. Base Legal

- Ley N° 29664, Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres – SINAGERD y modificatorias.
- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Decreto Legislativo N° 1280, que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280.
- Decreto Supremo N° 017-2001-PCM, que aprueba el Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 048-2011-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29664 y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 038-2021-PCM que aprueba la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres al 2050.
- Decreto Supremo N° 115-2022-PCM que aprueba el Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres - PLANAGERD 2022-2030.
- Decreto Supremo N° 145 – 2019 – PCM que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS.
- Resolución Ministerial N° 276-2012-PCM, que aprueba la Directiva N° 001-2012-PCM-SINAGERD “Lineamientos para la Constitución y funcionamiento de los Grupos de Trabajo de la Gestión del Riesgo de Desastres en los Tres Niveles de Gobierno”.
- Resolución Ministerial N° 320-2021-PCM, que aprueba los Lineamientos para la Gestión de la Continuidad Operativa de las entidades públicas en los tres niveles de Gobierno.
- Resolución de Consejo Directivo N° 132-2022-SUNASS-CD que, aprobó el Plan Estratégico Institucional - PEI de la SUNASS para el periodo 2023-2027.
- Resolución de Presidencia N° 00064-2023-SUNASS-PE, Aprueba la conformación del Grupo de Comando para la Gestión de la Continuidad Operativa de la Sunass.
- Resolución de Presidencia N° 044-2023-SUNASS-PE, designa a Oficina de Administración y Finanzas (OAF) responsable de la Gestión de la Continuidad Operativa de la Sunass.
- Resolución Jefatural N°112 - 2014 - CENEPRED/J aprueba el Manual de Evaluación de Riesgos originado por fenómenos naturales (2da versión).

III. Objetivos

3.1 Objetivo general

Garantizar la continuidad operativa de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), ante situaciones de emergencia, desastre o cualquier evento que afecte o ponga en riesgo las actividades críticas de la entidad, con el objetivo de restablecerlas en el menor plazo posible.

3.2 Objetivos específicos

- OE 1. Identificar las actividades críticas de la SUNASS que requieren ser ejecutadas de manera ininterrumpidas para la gestión de fiscalización y gestión de usuarios, en todas las oficinas de la entidad.
- OE 2. Realizar las acciones de recuperación de las actividades críticas de la SUNASS y de los servicios y las sedes en general de la SUNASS en el menor plazo posible.
- OE 3. Fortalecer la capacidad operativa del personal de la SUNASS ante una emergencia, desastre o cualquier situación que ponga en riesgo la ejecución de las actividades críticas.
- OE 4. Fomentar la implementación de la Gestión de la Continuidad Operativa en la SUNASS.

IV. Identificación de Riesgos y Recursos

4.1 Matriz de riesgos

En esta sección, se aborda el diagnóstico de riesgos de las instalaciones de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), con el propósito de evaluar el nivel de riesgo asociado a los principales peligros a los que están expuestas las 32 instalaciones de la SUNASS. Para llevar a cabo este análisis, se empleó una metodología de acuerdo a lo establecido en el Anexo N° 02 de la Resolución Ministerial N° 320-2021-PCM, el cual consistió en la evaluación del riesgo a partir de la consideración de los niveles de peligro y vulnerabilidad. Los detalles específicos sobre la metodología utilizada para calcular los niveles de peligro, vulnerabilidad y riesgo se encuentran detallados en el anexo 06.

El riesgo de desastres es la probabilidad de que eventos adversos, tanto naturales como inducidos por las acciones humanas, afecten a comunidades con alta vulnerabilidad, generando así daños y pérdidas significativas. Estos peligros pueden abarcar desde sismos hasta deslizamientos e inundaciones, entre otros, impactando directamente en territorios. La vulnerabilidad, por su parte, se refiere a la predisposición intrínseca de sistemas o comunidades a ser afectados negativamente debido a debilidades estructurales o de ubicación, tales como la construcción de infraestructuras sin cumplir con normativas sismo resistencia, o la localización en zonas propensas a deslizamientos o inundaciones. De este modo, el riesgo de desastre se manifiesta en la probabilidad de que poblaciones, infraestructuras y medios de subsistencia enfrenten consecuencias adversas al ser expuestos a estos peligros, especialmente en áreas marcadas por una alta vulnerabilidad.

Es en ese contexto que se realizan los Análisis de Riesgos, a través de los cuales se identifican y caracterizan los peligros, analizan las vulnerabilidades, calculan, controlan, manejan y comunican los riesgos, para una adecuada toma de decisiones en la Gestión del Riesgo de Desastres.

a) Identificación de peligros

Para la identificación y evaluación del nivel de peligro, se recurrió a la información recabada mediante una encuesta dirigida al personal encargado de las instalaciones de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS). Este enfoque se complementó con los datos extraídos del Plan de Continuidad Operativa (PCO) 2021 de la SUNASS. Ambas fuentes, a través de la experiencia, historial y percepciones del personal, proporcionaron una visión detallada y localizada de la información. Además, se enriquecieron con datos técnico-científicos y referencias sobre peligros provenientes del Sistema de Información para la Gestión del Riesgo de Desastres (SIGRID), considerando las diversas escalas de trabajo, como la nacional, regional y local.

A partir de este análisis, se identificaron los siguientes peligros, tanto de origen natural como antrópico (riesgos provocados por la acción del ser humano y sus efectos sobre la naturaleza como es el caso de la contaminación ocasionada en el agua, aire, suelo, deforestación, incendio, entre otros), que afectan la operatividad de las instalaciones y oficinas de la SUNASS a nivel nacional:

Tabla 1. Instalaciones expuestas

N°	Peligro	Total de instalaciones altamente expuestas*	Porcentaje del total	Origen del peligro
1	Conflictos sociales	32	100%	Antrópico
2	Sismos	27	84%	Natural
3	Inseguridad ciudadana	26	81%	Antrópico
4	Fallas del Sistema de Tecnología de Información ³	24	75%	Antrópico
5	Pandemias o epidemias	23	72%	Natural
6	Incendios urbanos	21	66%	Antrópico
7	Fallas del sistema eléctrico	20	63%	Antrópico
8	Inundaciones por lluvias intensas	19	59%	Natural
9	Movimientos en masa	9	28%	Natural
10	Bajas temperaturas	7	22%	Natural
11	Déficit hídrico	4	13%	Natural
12	Tsunamis u oleajes anómalos	2	6%	Natural
13	Aniegos por ruptura de tuberías	2	6%	Antrópico
14	Tormentas eléctricas	1	3%	Natural

(*) Se contabiliza las instalaciones con niveles muy alto y alto de peligro.
Elaboración propia.

En la tabla siguiente se detallan los principales peligros identificados y sus niveles correspondientes para las instalaciones y oficinas de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS). Se ha empleado una codificación de colores similar a la de un semáforo, donde el rojo indica un nivel de peligro muy alto, el naranja representa un peligro alto, el amarillo señala un peligro de nivel medio, y el verde indica un peligro bajo. Las celdas de color negro indican la ausencia de información o que el peligro no fue priorizado durante el proceso de identificación por parte de las oficinas.

El cálculo del nivel de peligro en las instalaciones de la SUNASS se realiza a través de un enfoque integrador que combina encuestas internas, la información recogida en matrices de riesgo para el Plan de Continuidad Operativa (PCO), y datos del Sistema de Información para la Gestión del Riesgo de Desastres (SIGRID). Este proceso se inicia con la identificación y priorización de los peligros basados en la experiencia y percepción de los trabajadores, quienes brindan información basados en su conocimiento de la fenomenología de los peligros en las zonas donde se ubican sus oficinas. A esto se le suma una perspectiva técnico-científica a través de datos obtenidos del SIGRID, asegurando un cruce de análisis de información, que robustezcan los resultados de la identificación de los peligros. Se establecen variables que reflejan los niveles de peligro identificados tanto en la matriz de riesgo del PCO como en el SIGRID. Estas variables se cruzan mediante una matriz de doble entrada para establecer el nivel final de peligro de cada instalación. Este método, que, combinando tanto el conocimiento local como análisis técnico especializado, permite un entendimiento aproximativo del nivel de peligro al que se enfrenta cada instalación de la SUNASS. En el caso específico de la sede central y el peligro de sismo, se determinó un nivel de peligro "Muy alto" siguiendo este procedimiento, lo

³ El conjunto de peligros informáticos que aborda el PCO están detallados en el Anexo 01. Plan de contingencia de sistemas de información de la Sunass. Elaborado por OTI, Entrado en vigencia el 04/07/2023.

cual refleja tanto la percepción y priorización hecha por los responsables de la instalación como la confirmación a través de la información técnica y científica disponible.

Tabla 2. Nivel de Peligrosidad

ID	Oficina o instalación	PELIGROSIDAD													
		Sismo	Tsunami y oleajes anómalos	Incendios urbanos	Inundaciones	Bajas temperaturas	Conflictos sociales	Déficit hídrico	Tormentas eléctricas	Movimientos en masa	Aniegos	Pandemias o epidemias	Inseguridad ciudadana	Fallas del sistema eléctrico	Fallas del Sistema de Tecnología de Información
1	Sede Central	Muy alto		Muy alto			Medio			Bajo		Medio	Muy alto	Medio	Muy alto
2	Almacén central	Muy alto		Muy alto			Medio			Bajo		Medio	Muy alto	Bajo	Medio
3	OAU Callao	Muy alto	Muy alto				Medio			Bajo	Medio	Alto	Muy alto	Medio	Medio
4	OAU Comas	Muy alto		Muy alto			Medio			Bajo		Alto	Muy alto	Medio	Medio
5	OAU Huacho	Muy alto		Muy alto	Alto		Medio			Bajo		Alto	Alto	Bajo	
6	OAU Cañete	Alto		Bajo	Muy alto		Medio			Bajo		Bajo	Alto	Medio	Alto
7	OAU SJL	Muy alto		Muy alto			Medio			Muy alto	Alto	Alto	Muy alto	Medio	Medio
8	OAU VES	Muy alto		Muy alto			Medio			Bajo		Medio	Muy alto	Bajo	Medio
9	ODS Amazonas	Muy alto		Medio	Alto	Bajo	Medio			Medio		Medio	Bajo	Medio	Medio
10	ODS Chimbote	Muy alto	Alto	Bajo	Bajo		Alto			Bajo		Medio	Medio		Medio
11	ODS Huaraz	Muy alto		Bajo	Medio	Bajo	Alto			Medio		Alto	Medio	Medio	Medio
12	ODS Apurímac	Bajo		Medio	Alto	Bajo	Alto			Alto		Bajo	Muy alto	Bajo	Alto
13	ODS Arequipa	Muy alto		Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio		Muy alto		Alto	Muy alto	Medio	Bajo
14	ODS Ayacucho	Bajo		Medio	Alto	Bajo	Medio	Bajo		Bajo		Bajo	Alto	Medio	Medio
15	ODS Cajamarca	Medio		Muy alto	Alto	Bajo	Medio			Bajo		Alto	Bajo	Bajo	Medio
16	ODS Cusco	Muy alto		Muy alto	Bajo	Medio	Alto			Medio		Bajo	Muy alto	Bajo	Bajo
17	ODS Huancavelica	Alto		Bajo	Alto	Medio	Alto		Alto	Alto		Medio	Alto	Alto	Alto
18	ODS Huánuco	Muy alto		Medio	Bajo	Bajo	Medio			Bajo		Medio	Bajo	Bajo	Medio
19	ODS Ica	Muy alto		Bajo	Muy alto		Medio			Bajo		Alto	Medio	Alto	Medio
20	ODS Junín	Medio		Bajo		Alto	Medio			Bajo		Alto	Muy alto	Medio	Bajo
21	ODS La Libertad	Muy alto		Medio	Alto		Medio			Bajo		Medio	Alto	Medio	Bajo
22	ODS Lambayeque	Muy alto		Medio	Alto		Medio			Bajo		Alto	Bajo	Medio	Alto
23	ODS Loreto	Alto		Muy alto		Bajo	Muy alto			Bajo		Bajo	Muy alto	Bajo	Medio
24	ODS Madre de Dios			Bajo	Alto	Alto	Medio			Bajo		Medio	Muy alto	Bajo	
25	ODS Moquegua	Muy alto		Medio	Alto	Bajo	Medio	Medio		Muy alto		Medio	Medio	Medio	Bajo
26	ODS Pasco			Alto	Alto	Alto	Medio	Alto		Bajo		Bajo	Medio	Bajo	Bajo
27	ODS Piura	Alto		Alto	Muy alto		Alto			Bajo		Alto	Medio	Alto	Medio
28	ODS Puno	Alto		Muy alto	Medio	Medio	Alto			Medio		Bajo	Muy alto	Medio	Alto

ID	Oficina o instalación	PELIGROSIDAD													
		Sismo	Tsunami y oleajes anómalos	Incendios urbanos	Inundaciones	Bajas temperaturas	Conflictos sociales	Déficit hídrico	Tormentas eléctricas	Movimientos en masa	Aniegos	Pandemias o epidemias	Inseguridad ciudadana	Fallas del sistema eléctrico	Fallas del Sistema de Tecnología de Información
29	ODS San Martín	Muy alto		Bajo	Medio		Medio			Bajo		Alto	Bajo	Medio	Alto
30	ODS Tacna	Muy alto		Alto	Alto		Medio	Alto		Bajo		Muy alto	Muy alto	Medio	Medio
31	ODS Tumbes	Medio	Bajo	Bajo	Muy alto		Medio			Bajo		Alto	Bajo	Alto	Medio
32	ODS Ucayali	Bajo		Bajo	Bajo	Medio	Medio			Bajo		Bajo	Alto	Bajo	Medio

b) Análisis de vulnerabilidad

Para calcular la vulnerabilidad, se empleó la metodología de Evaluación de Riesgos originados por fenómenos naturales (EVAR) desarrollada por el Centro Nacional de Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres (CENEPRED). En este proceso, se definieron dimensiones, factores y parámetros de análisis, para los cuales se calcularon los pesos de prioridad mediante el método de Proceso de Análisis Jerárquico de Saaty. De esta manera, se obtuvieron los rangos de vulnerabilidad para los cuatro niveles (muy alto, alto, medio y bajo).

La siguiente tabla presenta los valores y niveles de vulnerabilidad de las instalaciones de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass):

Tabla 3. Resultados de los niveles de vulnerabilidad

ID	Oficina o instalación	Vulnerabilidad	
		Valor	Nivel
1	Sede Central	0.115	Medio
2	Almacén central	0.106	Medio
3	OAU Callao	0.138	Alto
4	OAU Comas	0.197	Alto
5	OAU Huacho	0.153	Alto
6	OAU Cañete	0.140	Alto
7	OAU SJL	0.176	Alto
8	OAU VES	0.170	Alto
9	ODS Amazonas	0.263	Muy alto
10	ODS Chimbote	0.113	Medio
11	ODS Huaraz	0.291	Muy alto
12	ODS Apurímac	0.134	Medio
13	ODS Arequipa	0.227	Alto
14	ODS Ayacucho	0.168	Alto
15	ODS Cajamarca	0.111	Medio
16	ODS Cusco	0.099	Medio
17	ODS Huancavelica	0.165	Alto
18	ODS Huánuco	0.132	Medio
19	ODS Ica	0.138	Alto
20	ODS Junín	0.163	Alto
21	ODS La Libertad	0.124	Medio

ID	Oficina o instalación	Vulnerabilidad	
		Valor	Nivel
22	ODS Lambayeque	0.125	Medio
23	ODS Loreto	0.130	Medio
24	ODS Madre de Dios	0.268	Muy alto
25	ODS Moquegua	0.290	Muy alto
26	ODS Pasco	0.318	Muy alto
27	ODS Piura	0.320	Muy alto
28	ODS Puno	0.295	Muy alto
29	ODS San Martín	0.123	Medio
30	ODS Tacna	0.153	Alto
31	ODS Tumbes	0.206	Alto
32	ODS Ucayali	0.121	Medio

c) Estimación del riesgo

Para el cálculo del riesgo, se empleó la siguiente tabla de doble entrada, donde la intersección de los niveles de peligro y vulnerabilidad determina el nivel de riesgo:

Tabla 4. Cálculo del Riesgo

		Peligro			
		Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Vulnerabilidad	Muy alta	Riesgo alto	Riesgo alto	Riesgo muy alto	Riesgo muy alto
	Alta	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo alto	Riesgo muy alto
	Media	Riesgo medio	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo alto
	Baja	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo medio	Riesgo alto

Se obtuvieron los siguientes resultados para cada instalación según el tipo de peligro:

Tabla 5. Resultado de niveles de riesgo de las oficinas de SUNASS

ID	Oficina o instalación	RIESGO														Total eventos que generan riesgo
		Sismo	Tsunami y oleajes anómalos	Incendios urbanos	Inundaciones	Bajas temperaturas	Conflictos sociales	Déficit hídrico	Tormentas eléctricas	Movimientos en masa	Aniegos	Pandemias o epidemias	Inseguridad ciudadana	Fallas del sistema eléctrico	Fallas del Sistema de Tecnología de Información	
1	Sede Central	Alto		Alto			Medio			Medio		Medio	Alto	Medio	Alto	8
2	Almacén central	Alto		Alto			Medio			Medio		Medio	Alto	Medio	Medio	8
3	OAU Callao	Muy alto	Muy alto				Alto			Medio	Alto	Alto	Muy alto	Alto	Alto	9
4	OAU Comas	Muy alto		Muy alto			Alto			Medio		Alto	Muy alto	Alto	Alto	8
5	OAU Huacho	Muy alto		Muy alto	Alto		Alto			Medio			Alto	Medio		7
6	OAU Cañete	Alto		Medio	Muy alto		Alto			Medio		Medio	Alto	Alto	Alto	9
7	OAU SJL	Muy alto		Muy alto			Alto			Muy alto	Alto	Alto	Muy alto	Alto	Alto	9
8	OAU VES	Muy alto		Muy alto			Alto			Medio		Alto	Muy alto	Medio	Alto	8
9	ODS Amazonas	Muy alto		Alto	Muy alto	Alto	Alto			Alto		Alto	Alto	Alto	Alto	10
10	ODS Chimbote	Alto	Alto	Medio	Medio		Alto			Medio		Medio	Medio		Medio	9
11	ODS Huaraz	Muy alto		Alto	Alto	Alto	Muy alto			Alto		Muy alto	Alto	Alto	Alto	10
12	ODS Apurímac	Medio		Medio	Alto	Medio	Alto			Alto		Medio	Alto	Medio	Alto	10
13	ODS Arequipa	Muy alto		Alto	Medio	Medio	Alto	Alto		Muy alto		Alto	Muy alto	Alto	Medio	11
14	ODS Ayacucho	Medio		Alto	Alto	Medio	Alto	Medio		Medio		Medio	Alto	Alto	Alto	11
15	ODS Cajamarca	Medio		Alto	Alto	Medio	Medio			Medio		Alto	Medio	Medio	Medio	10
16	ODS Cusco	Alto		Alto	Medio	Medio	Alto			Medio		Medio	Alto	Medio	Medio	10
17	ODS Huancavelica	Alto		Medio	Alto	Alto	Alto		Alto	Alto		Alto	Alto	Alto	Alto	11

18	ODS Huánuco	Alto		Medio	Medio	Medio	Medio			Medio		Medio	Medio	Medio	Medio	10
19	ODS Ica	Muy alto		Medio	Muy alto		Alto			Medio		Alto	Alto	Alto	Alto	9
20	ODS Junín	Alto		Medio		Alto	Alto			Medio		Alto	Muy alto	Alto	Medio	9
21	ODS La Libertad	Alto		Medio	Alto		Medio			Medio		Medio	Alto	Medio	Medio	9
22	ODS Lambayeque	Alto		Medio	Alto		Medio			Medio		Alto	Medio	Medio	Alto	9
23	ODS Loreto	Alto		Alto		Medio	Alto			Medio		Medio	Alto	Medio	Medio	9
24	ODS Madre de Dios			Alto	Muy alto	Muy alto	Alto			Alto		Alto	Muy alto	Alto		8
25	ODS Moquegua	Muy alto		Alto	Muy alto	Alto	Alto	Alto		Muy alto		Alto	Alto	Alto	Alto	11
26	ODS Pasco			Muy alto	Muy alto	Muy alto	Alto	Muy alto		Alto		Alto	Alto	Alto	Alto	10
27	ODS Piura	Muy alto		Muy alto	Muy alto		Muy alto			Alto		Muy alto	Alto	Muy alto	Alto	9
28	ODS Puno	Muy alto		Muy alto	Alto	Alto	Muy alto			Alto		Alto	Muy alto	Alto	Muy alto	10
29	ODS San Martín	Alto		Medio	Medio		Medio			Medio		Alto	Medio	Medio	Alto	9
30	ODS Tacna	Muy alto		Alto	Alto		Alto	Alto		Medio		Muy alto	Muy alto	Alto	Alto	10
31	ODS Tumbes	Alto	Medio	Medio	Muy alto		Alto			Medio		Alto	Medio	Alto	Alto	10
32	ODS Ucayali	Medio		Medio	Medio	Medio	Medio			Medio		Medio	Alto	Medio	Medio	10
Instalaciones con riesgo muy alto y alto		26	2	19	18	8	24	4	1	11	2	20	26	18	20	
		81%	6%	59%	56%	25%	75%	13%	3%	34%	6%	63%	81%	56%	63%	

4.2 Determinación del nivel de impacto

Para evaluar el nivel de impacto, la siguiente tabla clasifica el impacto en la continuidad de una actividad crítica en función del tiempo requerido para su restablecimiento en las oficinas de Sunass:

Tabla 6. Niveles del impacto

Niveles del impacto	Criterios de clasificación
Bajo	Sin restricción de la actividad crítica y menos de 8 horas para el restablecimiento de la actividad crítica.
Medio	Restricción de la actividad entre 8 y 12 horas para la normalización del servicio.
Alto	Restricción parcial de la actividad crítica de 12 y hasta 48 horas para el restablecimiento.
Muy alto	Restricción total de la actividad crítica de 48 horas para el restablecimiento del servicio.

Fuente: Sunass

Con base en la información presentada en la tabla anterior, se sugiere utilizarla de la siguiente manera:

- Se asignará un nivel bajo cuando las actividades críticas de la oficina se restablezcan en menos de 8 horas.
- Se asignará un nivel medio cuando las actividades críticas de la oficina se restablezcan entre 8 y 12 horas.
- Se asignará un nivel alto cuando las actividades críticas de la oficina se restablezcan en un rango de 12 a 48 horas.
- Se asignará un nivel muy alto cuando las actividades críticas de la oficina requieran más de 48 horas para su restablecimiento.

En la tabla siguiente se presentan los niveles de impacto de los peligros a los que están expuestas las oficinas de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS):

Tabla 7. Resultados de los niveles del impacto

ID	Oficina o instalación	IMPACTO													
		Sismo	Tsunami y oleajes anómalos	Incendios urbanos	Inundaciones	Bajas temperaturas	Conflictos sociales	Déficit hídrico	Tormentas eléctricas	Movimientos en masa	Aniegos	Pandemias o epidemias	Inseguridad ciudadana	Fallas del sistema eléctrico	Fallas del Sistema de Tecnología de Información
1	Sede Central	Muy alto		Alto			Medio			Sin info.		Medio	Sin info.	Medio	Muy alto
2	Almacén central	Muy alto		Muy alto			Bajo			Sin info.		Medio	Sin info.	Medio	Medio
3	OAU Callao	Muy alto	Muy alto				Medio			Sin info.	Medio	Alto	Alto	Medio	Medio
4	OAU Comas	Muy alto		Alto			Bajo			Sin info.		Muy alto	Alto	Medio	Medio
5	OAU Huacho	Muy alto		Alto	Sin info.		Medio			Sin info.			Medio	Bajo	
6	OAU Cañete	Alto		Alto	Sin info.		Bajo			Sin info.		Bajo	Bajo	Muy alto	Muy alto
7	OAU SJL	Muy alto		Sin info.			Bajo			Sin info.	Alto	Muy alto	Medio	Bajo	Medio
8	OAU VES	Muy alto		Medio			Medio			Sin info.		Alto	Muy alto	Medio	Medio
9	ODS Amazonas	Medio		Medio	Sin info.	Sin info.	Bajo			Sin info.		Bajo	Sin info.	Bajo	Bajo
10	ODS Chimbote	Muy alto	Alto	Bajo	Bajo		Bajo			Sin info.		Alto	Sin info.		Medio
11	ODS Huaraz	Muy alto		Alto	Sin info.	Sin info.	Bajo			Muy alto		Alto	Sin info.	Medio	Medio
12	ODS Apurímac	Muy alto		Muy alto	Medio	Sin info.	Medio			Medio		Alto	Muy alto	Medio	Alto
13	ODS Arequipa	Muy alto		Muy alto	Medio	Sin info.	Medio	Sin info.		Sin info.		Alto	Bajo	Medio	Alto
14	ODS Ayacucho	Medio		Medio	Muy alto	Sin info.	Medio	Bajo		Sin info.		Muy alto	Medio	Medio	Alto
15	ODS Cajamarca	Alto		Sin info.	Muy alto	Sin info.	Medio			Sin info.		Alto	Sin info.	Medio	Medio
16	ODS Cusco	Muy alto		Alto	Alto	Sin info.	Muy alto			Sin info.		Muy alto	Sin info.	Bajo	Bajo

ID	Oficina o instalación	IMPACTO													
		Sismo	Tsunami y oleajes anómalos	Incendios urbanos	Inundaciones	Bajas temperaturas	Conflictos sociales	Déficit hídrico	Tormentas eléctricas	Movimientos en masa	Aniegos	Pandemias o epidemias	Inseguridad ciudadana	Fallas del sistema eléctrico	Fallas del Sistema de Tecnología de Información
17	ODS Huancavelica	Alto		Alto	Alto	Sin info.	Medio		Alto	Sin info.		Alto	Bajo	Bajo	Bajo
18	ODS Huánuco	Alto		Medio	Bajo	Sin info.	Bajo			Sin info.		Medio	Sin info.	Bajo	Medio
19	ODS Ica	Muy alto		Alto	Sin info.		Bajo			Sin info.		Alto	Medio	Bajo	Medio
20	ODS Junín	Muy alto		Alto		Sin info.	Medio			Sin info.		Alto	Alto	Bajo	Medio
21	ODS La Libertad	Alto		Medio	Alto		Bajo			Sin info.		Medio	Bajo	Bajo	Bajo
22	ODS Lambayeque	Muy alto		Alto	Muy alto		Medio			Sin info.		Alto	Sin info.	Medio	Alto
23	ODS Loreto	Sin info.		Bajo		Sin info.	Bajo			Sin info.		Bajo	Bajo	Bajo	Medio
24	ODS Madre de Dios			Bajo	Bajo	Sin info.	Bajo			Sin info.		Alto	Alto	Bajo	
25	ODS Moquegua	Muy alto		Medio	Alto	Sin info.	Alto	Sin info.		Sin info.		Alto	Bajo	Medio	Medio
26	ODS Pasco			Muy alto	Medio	Bajo	Alto	Medio		Sin info.		Bajo	Medio	Medio	Medio
27	ODS Piura	Alto		Alto	Alto		Medio			Sin info.		Alto	Muy alto	Alto	Medio
28	ODS Puno	Alto		Muy alto	Alto	Sin info.	Alto			Sin info.		Bajo	Medio	Medio	Alto
29	ODS San Martín	Medio		Medio	Medio		Medio			Sin info.		Alto	Muy alto	Medio	Alto
30	ODS Tacna	Muy alto		Alto	Sin info.		Medio	Sin info.		Sin info.		Muy alto	Medio	Medio	Medio
31	ODS Tumbes	Muy alto	Medio	Alto	Medio		Bajo			Sin info.		Alto	Medio	Bajo	Medio
32	ODS Ucayali	Muy alto		Muy alto	Bajo	Sin info.	Bajo			Sin info.		Muy alto	Muy alto	Medio	Medio

V. Acciones para la Continuidad Operativa

5.1 Determinación de las Actividades Críticas

Las actividades críticas son aquellas consideradas indispensables en la entidad, ya que están directamente relacionadas con su misión y no deben interrumpirse ante situaciones de emergencia o desastre.

En el ámbito de la Gestión de la Continuidad Operativa (GCO), las actividades críticas son aquellas que no pueden detenerse por un período prolongado y, al mismo tiempo, deben recuperarse prioritariamente en las primeras horas de iniciada la crisis operativa. Por otro lado, el resto de las actividades se restablecen de manera progresiva en una segunda fase. La tabla siguiente presenta las actividades críticas de la SUNASS.

Tabla 8. Cuadro de actividades críticas

Órgano	Procesos misionales	Actividades críticas
Dirección de Fiscalización	Gestión de fiscalización	Fiscalización de la calidad de los servicios
Dirección de Usuarios	Gestión de usuarios	Atención de usuarios

Elaboración propia

Para obtener información detallada sobre la metodología utilizada para determinar las actividades críticas, se sugiere consultar el Anexo 07.

Las actividades de soporte que facilitarán la recuperación de las actividades críticas son las siguientes:

- Restablecimiento de servicios indispensables
- Restablecimiento de servicios de Tecnologías de la Información (TI)
- Restablecimiento de actividades críticas en las Oficinas Desconcentradas (ODS)

5.2 Aseguramiento del Acervo Documentario

El archivo de la SUNASS, forma parte del Sistema Nacional de Archivos, por lo que sus actividades se realizan en el marco de la Directiva N° 003-2008-AGN/J, la misma que establece las disposiciones y procedimientos para la formulación, aprobación, ejecución y evaluación del Plan Anual de Trabajo Archivístico-PATA de la SUNASS.

El PATA de la SUNASS del 2024, fue aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 0072-2023-SUNASS-PE del 15.02.2023, a fin de conservar y preservar el acervo documentario de nuestro organismo regulador.

El acervo documentario se encuentra resguardado en la sede de materiales, siendo custodiado por la Unidad de Gestión Documentaria de la Oficina de Administración y Finanzas. Este archivo está almacenado en cajas archiveras debidamente rotuladas para su identificación, siguiendo las normativas establecidas por el Archivo General de la Nación.

En el caso de la sede central, se dispone de archivos de gestión correspondientes a las unidades de organización. La responsabilidad de organizar y conservar la información recae en cada unidad, y los documentos se encuentran almacenados en estantes de madera.

En el marco de las normas legales que regulan las funciones y responsabilidades de la SUNASS en esta Unidad, es importante comprender la trascendencia que tiene los documentos, como parte de la memoria institucional y del patrimonio documental con valor histórico.

Para enfrentar los posibles efectos de amenazas potenciales, causadas en su mayoría de los casos por fenómenos naturales, es necesario adoptar medidas para preservar y proteger el acervo documentario de la SUNASS, mediante un adecuado servicio de almacenamiento y gestión del contenido físico y digital del archivo documentario, lo que contribuirá al registro de todo el material documentario a través del empaquetamiento, codificación y digitalización en medios magnéticos por categorías y su respectivo registro legal.

Para garantizar la protección integral del acervo documentario transferido, se han planificado las siguientes acciones:

- Organización y conservación del acervo documentario en la sede de Materiales.
- Digitalización con valor legal de las series documentales de carácter permanente y temporal.
- Elaboración del cronograma anual de transferencia documental que ejecutarán los diferentes archivos de gestión de la sede central y las oficinas desconcentradas (ODS).
- Elaboración del cronograma anual de eliminación de documentos de valor temporal.
- Tercerización de la custodia de los discos que contienen información digitalizada con valor legal.
- Adquisición de estantería metálica fija para organizar los documentos transferidos al archivo central.
- Aprobación de la tabla de retención de documentos, que definirá el tiempo de permanencia de las series documentales de cada unidad de organización.
- Elaborar el cronograma de inspecciones y operaciones de mantenimiento en cada una de las instalaciones que albergan a la documentación digitalizada.

5.3 Aseguramiento de la Base de Datos mediante la ejecución del Plan de Recuperación de los servicios informáticos

De acuerdo con los “Lineamientos para la Gestión de la Continuidad Operativa y la Formulación de los Planes de Continuidad operativa de las Entidades Públicas de los tres niveles de gobierno”, toda entidad debe contar con un plan que permita restaurar los servicios de tecnología de información, necesarios para ejecutar las actividades críticas identificadas y permitir una posterior recuperación de las condiciones previas a su ocurrencia.

En dicho contexto, con fecha 04 de julio del 2023, la SUNASS aprobó el Plan de Contingencia de Sistemas de Información de la SUNASS, con código: GDI-GCP-IG001.

El objetivo de dicho plan es establecer el marco necesario para garantizar la continuidad de los servicios y/o procesos frente a situaciones imprevistas, minimizando los riesgos, protegiendo los recursos y activos, facilitando una pronta recuperación, así como identificar las aplicaciones y las plataformas consideradas críticas para la operación de la SUNASS, definir la funcionalidad mínima requerida en caso de contingencia, desarrollo de procedimientos específicos y guías de operación en caso de desastre para cada uno de los servicios críticos vitales especificados en el alcance del Plan de Contingencia de Sistemas de Información.

La SUNASS implementa diversos dispositivos para asegurar la integridad de la base de datos, especialmente de las actividades críticas. Estos dispositivos permiten monitorear posibles interrupciones, priorizando la recuperación inmediata de sus programas específicos en una primera fase.

- En relación a la gestión de fiscalización, considerada una actividad crítica para el funcionamiento continuo de la entidad, es fundamental incorporar en el PCO a todas las aplicaciones relacionadas con la Dirección de Fiscalización (DF) como prioritarias, lo que incluye herramientas esenciales como Sistemas de Interrupciones, Monitoreo Rural, ATM, Reporte del Sistema SIEPS, SICAP, SIS PTAR, entre otras. Este enfoque garantizará que la SUNASS mantenga su capacidad de supervisión y regulación eficiente incluso en situaciones adversas.

Es importante destacar que la base de datos generada por la DF debe ser resguardada integralmente por un mínimo de 10 años, cumpliendo con los requisitos esenciales de las regulaciones gubernamentales aplicables a la administración pública.

- En cuanto al área de infraestructura de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), se dispone de una relación detallada de servidores y servicios para realizar copias de respaldo. Todas las aplicaciones cuentan con el respaldo diario, y aquellas con motor de base de datos Oracle se respaldan con frecuencia diaria.

Si bien se ha considerado que todas las aplicaciones tienen igual prioridad, excepto el SISTRAM que es prioritario para toda la entidad, se sugiere realizar un trabajo de priorización de soluciones en colaboración con la DF.

- En el caso de la Dirección de Usuarios, el CONTACCENTER (Dialapplet) se ha clasificado como un servicio prioritario o crítico debido a su rol en la atención al usuario, implementado con dos canales: call center (telefónico) y WhatsApp. Además, el CONTACTEK QUEUE (Sistema de Atención Presencial: Orden de llegada y Reserva de citas) y el CRM CONTACTEK SIGGESTION también se consideran críticos, ya que gestionan registros de atenciones por diferentes canales y la base de datos de atenciones a nivel nacional.

Las bases de datos, tanto de actividades críticas como no críticas, cuentan con una infraestructura que incluye un esquema de respaldo y almacenamiento para la recuperación de información en caso de incidente o desastre:

- Resguardo local: La OTI realiza copias de respaldo diario de servidores y servicios solicitados por los usuarios utilizando la solución ArcServer (Base de datos y Aplicaciones).
- Las copias de respaldo tienen una frecuencia diaria y se almacenan en un servidor exclusivo para ese fin.
- Las copias de respaldo se mantienen por un período de dos meses (copias incrementales) para cubrir eventualidades.
- Resguardo externo: Las últimas copias del mes se graban en cintas y se envían a resguardo externo a la empresa IRON MOUNTAIN.

En el caso de necesitar recuperar información de un servidor afectado, el resguardo local de la OTI permite recuperar dicha información sin depender de las cintas almacenadas por IRON MOUNTAIN, lo que brinda mayor agilidad en el proceso de recuperación. Los detalles en el Anexo 01.

5.4 Roles y Responsabilidades para el desarrollo de las actividades críticas.

a) Titular de la entidad

Es el Gerente General, figura encargada de supervisar la continuidad operativa de la entidad y cumplir con las siguientes responsabilidades:

- Liderar la Gestión de la Continuidad Operativa de la entidad.
- Disponer la participación activa de los funcionarios de Alta Dirección en la planificación, implementación, seguimiento y monitoreo de la Continuidad Operativa.
- Designar a la unidad orgánica responsable de liderar la Gestión de la Continuidad Operativa.
- Aprobar la formación del Grupo de Comando, sugerido por la unidad encargada de la Gestión de la Continuidad Operativa.
- Establecer que cada unidad de la organización designe un representante para coordinar con la unidad encargada de la Continuidad Operativa.
- Aprobar y activar el Plan de Continuidad Operativa, según sea necesario y a propuesta del Grupo de Comando.
- Facilitar y respaldar las acciones necesarias para la implementación efectiva de la Gestión de la Continuidad Operativa.

- Desarrollar mecanismos que fomenten la participación de todo el personal y aseguren una Gestión de la Continuidad Operativa eficaz.
- Asegurar y priorizar los recursos humanos, operativos y económicos para la ejecución del Plan de Continuidad Operativa.
- Integrar la Gestión de la Continuidad Operativa en la cultura organizacional.
- Tomar decisiones estratégicas para mantener la continuidad operativa de las actividades críticas durante situaciones de crisis.

b) Unidad Orgánica a cargo de la Gestión de la Continuidad Operativa

A través de la Resolución de Presidencia N° 044-2023-Sunass-PE⁴, se designa a la Oficina de Administración y Finanzas (OAF) como la entidad responsable de llevar a cabo la gestión de la continuidad operativa en la SUNASS. Esta unidad, encargada de la Gestión de la Continuidad Operativa, se encargará de realizar las siguientes actividades:

- Proponer los procedimientos y metodologías más apropiados para la Gestión de la Continuidad Operativa en la entidad.
- Sugerir la conformación del Grupo de Comando al Titular de la Entidad.
- Elaborar un cronograma de implementación de la Gestión de Continuidad Operativa y presentarlo a la Alta Dirección para su aprobación y ejecución.
- Coordinar con las áreas competentes para evaluar el estado de la infraestructura de todas las sedes de la entidad.
- Mantener actualizada la documentación y la base de datos que respalde las actividades desarrolladas como parte de la Continuidad Operativa.
- Remitir el Plan de Continuidad Operativa aprobado al Instituto Nacional de Defensa Civil - INDECI, para su seguimiento.
- Difundir el Plan de Continuidad Operativa y publicarlo en la sede digital de la entidad.
- Coordinar y llevar a cabo los ejercicios destinados a validar el funcionamiento del Plan de Continuidad Operativa, informando sobre los resultados alcanzados.
- Integrar la Gestión de la Continuidad Operativa en la cultura organizacional.

c) Grupo de Comando y unidades de organización priorizadas

La creación del Grupo de Comando ha sido oficializada a través de la Resolución de Presidencia N° 00064-2023-SUNASS-PE, la cual aprueba la conformación de dicho grupo encargado de gestionar la continuidad operativa en la SUNASS. Los detalles sobre los miembros que componen el Grupo de Comando se encuentran detallados en la tabla 9 que a continuación se presenta.

Tabla 9. Conformación del Grupo de Comando

N °	Cargo o unidad orgánica⁵	Miembros⁶	Rol asignado en el PCO⁷
1	El/la jefa de la Oficina de Administración y Finanzas, quien preside	Titular de la Unidad Orgánica a cargo de la Gestión de la Continuidad Operativa	Jefe del Grupo de Comando

⁴ Resolución de Presidencia N ° 044-2023-Sunass-PE, designa a la Oficina de Administración y Finanzas (OAF) como responsable de la gestión de la Continuidad Operativa de la entidad (aprobado 04 de agosto 2023)

⁵ El Grupo de Comando ha sido constituido mediante Resolución de Presidencia N° 00064-2023-SUNASS-PE, Aprueba la conformación del Grupo de Comando para la Gestión de la Continuidad Operativa de la Sunass.

⁶ Ibidem

⁷ Actualizado de los siguientes documentos: PCO 2021 aprobado con Resolución de Presidencia N° 002-2022-SUNASS-PE (aprobado el 12 de enero de 2022) y la propuesta de actualización de PCO 2022 aprobada por el Grupo de Comando con acta de sesión N ° 1 – 2023.

N °	Cargo o unidad orgánica ⁵	Miembros ⁶	Rol asignado en el PCO ⁷
2	Un/a representante de la Unidad de Gestión Documental	Unidad Orgánica a cargo de la Gestión de la Continuidad Operativa	Adjunto del Jefe del Grupo de Comando
3	Un/a representante de la Gerencia General	Alta Dirección	Soporte al Líder encargado de las coordinaciones para la implementación de la GCO
4	Un/a representante de la Dirección de Fiscalización	Unidad Orgánica cuya actividad ha sido identificada como crítica	Responsable de actividad crítica
5	Un/a representante de la Dirección de Usuarios	Unidad Orgánica cuya actividad ha sido identificada como crítica	Responsable de actividad crítica
6	Un representante de la Dirección de Políticas y Normas	Unidad Orgánica cuya actividad ha sido identificada como crítica	Líder de la conducción del proceso de aprobación de normas
7	Un representante de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Unidad Orgánica cuya actividad ha sido identificada como crítica	Líder en el Planeamiento, Presupuesto y Modernización
8	Un/a representante de la Unidad de Abastecimiento	Unidad Orgánica de seguridad y defensa nacional	Líder de las tareas de apoyo y control
9	Un/a representante de la Dirección de Ámbito de la Prestación	Unidad Orgánica de gestión de riesgo de desastres	Líder de articulación con las ODS
10	Un/a representante de la Oficina de Administración y Finanzas	Unidad Orgánica de Administración (Tesorería)	Soporte al Líder encargado de las coordinaciones para la implementación de la GCO
11	Un/a representante de la Unidad de Recursos Humanos	Unidad Orgánica de Recursos Humanos	Líder de seguridad y apoyo a las operaciones
12	Un/a representante de la Oficina de Tecnología de Información	Unidad Orgánica de Tecnología de la Información	Líder de recuperación tecnológica
13	Un/a representante de la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional	Unidad Orgánica de Comunicación	Líder en gestión de comunicaciones

Fuente: Sunass.

Responsabilidades del Grupo de Comando

Las responsabilidades atribuidas a todos los miembros del Grupo de Comando comprenden:

- Identificar y monitorear de forma constante los riesgos para la continuidad operativa, actualizando periódicamente la identificación de nuevos riesgos en las actividades bajo su responsabilidad.
- Identificar las actividades críticas a cargo de la Entidad, en coordinación con los órganos que desarrollan tales actividades.
- Identificar los recursos humanos y operativos necesarios, incluyendo equipos informáticos y datos, para la ejecución de actividades críticas.
- Verificar el cumplimiento del cronograma de ejercicios de pruebas (simulaciones) del Plan de Continuidad Operativa, analizando los resultados y actualizando el plan según sea necesario.
- Formular, presentar y mantener actualizado el proyecto del Plan de Continuidad Operativa, proponiendo su activación al titular de la entidad.
- Realizar seguimiento y monitoreo de la continuidad operativa, coordinando con el Grupo de Trabajo de Gestión del Riesgo de Desastres para la integración de planes relacionados.
- Elaborar y organizar informes sobre la situación y seguridad del personal, daños en las oficinas y otras necesidades, para su presentación a la Alta Dirección de SUNASS.

- Coordinar con las unidades orgánicas responsables, las medidas necesarias para asegurar el aprovisionamiento ininterrumpido de los servicios básicos y otros esenciales, para la ejecución de las actividades críticas identificadas.
- Coordinar con la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional y otras entidades, como los Centros de Operaciones de Emergencias (COE) del nivel correspondiente (local, regional, sectorial y nacional).
- Supervisar el estado de las actividades críticas durante crisis operativas y proponer métodos eficientes para la gestión de la continuidad.

Cadena de mando del Grupo de Comando

El Grupo de Comando está integrado por los funcionarios titulares de las acciones para la continuidad operativa y sus respectivos alternos, quienes asumen la responsabilidad en caso de ausencia del titular.

Tabla 10. Cadena de mando del Grupo de Comando

N °	Titular	Alternos
1	El/la jefa de la Oficina de Administración y Finanzas, quien preside	Un/a representante de la Unidad de Gestión Documental
2	Un/a representante de la Unidad de Gestión Documental	Un/a representante de la Oficina de Administración
3	Un/a representante de la Gerencia General	Asesor
4	Un/a representante de la Dirección de Fiscalización	Director Adjunto
5	Un/a representante de la Dirección de Usuarios	Coordinador
6	Un representante de la Dirección de Políticas y Normas	Especialista en Análisis Regulatorio
7	Un representante de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Analista presupuestal II
8	Un/a representante de la Unidad de Abastecimiento	Asistente en logística y control patrimonial
9	Un/a representante de la Dirección de Ámbito de la Prestación	Coordinador de Oficinas Desconcentradas
10	Un/a representante de la Oficina de Administración-Tesorería	Asistente
11	Un/a representante de la Unidad de Recursos Humanos	Profesional especialista en Recurso Humanos
12	Un/a representante de la Oficina de Tecnología de Información	Especialista en Infraestructura Tecnológica
13	Un/a representante de la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional	Especialista

Fuente: Sunass

Roles y responsabilidades de los miembros del Grupo de Comando

b) Jefe del Grupo de Comando

Es el/la jefa de la Oficina de Administración y Finanzas, es el titular de la Unidad Orgánica a cargo de la Gestión de la Continuidad Operativa, quien dirige y lidera todas las actividades de toma de decisiones respecto a la continuidad operativa de la entidad.

Responsabilidades:

- Proponer los procedimientos y metodologías apropiados para la Gestión de la Continuidad Operativa de la entidad.
- Proponer la conformación del Grupo de Comando al Titular de la SUNASS.
- Presentar a la Alta Dirección el cronograma de implementación de la Gestión de Continuidad Operativa.
- Presentar a la Alta Dirección para su aprobación, los recursos requeridos para establecer y mantener la estrategia de recuperación y atención ante situaciones que afecten las actividades críticas.
- Liderar las reuniones, ordinarias y extraordinarias, del Grupo de Comando para la continuidad operativa.
- Liderar la realización de las pruebas, simulaciones y simulacros, del plan de continuidad operativa y conjuntamente con el Grupo Comando revisar los resultados obtenidos en la misma.
- Liderar las actividades de ajuste o actualización del plan, como resultado de las pruebas ejecutadas por el Grupo Comando.
- Dar a conocer el reporte de daños, necesidades y acciones realizadas a la autoridad competente, evaluadas por el Grupo Comando.
- Establecer las coordinaciones con las entidades de apoyo a la respuesta, recuperación y con proveedores de la entidad,
- Remitir al Plan de Continuidad Operativa aprobado al instituto Nacional de Defensa Civil-INDECI, para su seguimiento.
- Difundir el Plan de Continuidad Operativa y solicitar su publicación en el portal de la SUNASS

c) Líder encargado de las coordinaciones para la implementación de la Gestión de la Continuidad Operativa dentro de la entidad.

Es un/a representante de la Unidad de Gestión Documental, y es el adjunto el jefe del Grupo de Comando. Es el encargado/a de la articulación y coordinación de la Gestión de la Continuidad Operativa en la entidad, prestando soporte y apoyo con la finalidad de asegurar la participación de todo el personal involucrado.

Responsabilidades:

- Realizar las actividades para la implementación de la Gestión de Continuidad Operativa.
- Elaborar el proyecto de cronograma de implementación de la Gestión de Continuidad Operativa y presentarlo al grupo de comando para su aprobación y ejecución.
- Realizar el seguimiento del cumplimiento de los avances y del correspondiente cronograma de implementación de la Gestión de Continuidad Operativa
- Realizar las coordinaciones para el aseguramiento del acervo documentario, asegurando su valor legal y conservación adecuada.
- Realizar las coordinaciones para la elaboración de los planes de evacuación, seguridad, entre otros, a fin de articular los mismos a la Gestión de la Continuidad Operativa.
- Mantener actualizada la documentación que sustente las actividades desarrolladas como parte de la Continuidad Operativa, la misma que será parte del acervo documentario durante los procesos de transferencias.

d) Soporte al Líder encargado de las coordinaciones para la implementación de la GCO

Es un/a representante de la Gerencia General – que realiza las funciones de observador de la Alta Dirección en los procesos emprendidos por el Grupo de Comando de la entidad

Responsabilidades:

- Brindar acompañamiento a las acciones que emprenden el Grupo de Comando para la gestión de la entidad operativa de la entidad.

e) Líder de las tareas de apoyo y control

Es un/a representante de la Unidad de Abastecimiento y es el encargado/a de ayudar a coordinar los aspectos logísticos internos cuando la entidad se encuentre en situación de crisis operativa. Es quien ayuda a gestionar el suministro de elementos esenciales para asegurar el desarrollo de las actividades críticas.

Responsabilidades:

- Coordinar el suministro de elementos esenciales relacionados a transporte, recursos materiales, de equipamiento, servicios y otros que sean necesarios acorde a las evaluaciones realizadas.
- Verificar el funcionamiento de los grupos electrógenos.
- Apoyar las adquisiciones de que resulten urgentes, acorde a las necesidades de los órganos responsables de actividades críticas.
- Velar por la ejecución de la debida Evaluación de Daños y Análisis de Necesidades - EDAN.
- Apoyar en la evacuación de los activos y recursos que garanticen la continuidad operativa.
- Establecer los mecanismos de seguridad que requiera la entidad en situación de crisis operativa.

f) Líder de recuperación tecnológica

Es un/a representante de la Oficina de Tecnología de Información (OTI) y es el encargado/a de liderar la recuperación tecnológica, basado en las estrategias de continuidad implementadas en la fase de preparación.

Responsabilidades:

- Liderar la recuperación tecnológica con base en las estrategias de continuidad implementadas, desde la activación del PCO.
- Reportar al grupo Comando el cumplimiento de las acciones previstas; así como cualquier situación no contemplada en el ámbito de los recursos informático ante el suceso de un evento adverso.
- Informar al Grupo de Comando sobre el riesgo u ocurrencia de un incidente tecnológico de algún aplicativo.
- Velar por la actualización de la estrategia tecnológica en los casos que se presenten situaciones como: cambios en los aplicativos, cambio en la infraestructura, roles y responsabilidades, disponibilidad de los recursos, entre otros.
- Coordinar con las unidades orgánicas responsables, la verificación del funcionamiento de las unidades de respaldo de energía de los centros de cómputo, teléfonos satelitales, de ser el caso y acceso al correo institucional desde el domicilio del personal, entre otros.

g) Líder de seguridad y apoyo a las operaciones

Es un/a representante de la Unidad de Recursos Humanos y es el encargado/a de liderar las acciones de seguridad del personal y apoyo a las operaciones de continuidad operativa.

Responsabilidades:

- Velar por la seguridad del personal que actúa en el área del evento.
- Asegurar que el personal de la entidad cumpla los procedimientos de seguridad y salud en el trabajo en las áreas funcionales donde laboren.
- Determinar las necesidades que surjan en la ejecución de las acciones de seguridad y salud en el trabajo y apoyo a las operaciones de continuidad operativa e informarlas al Grupo de Comando.

h) Líder de articulación con las Oficinas Desconcentradas de Servicios-ODS

Es un/a representante de la Unidad Orgánica de gestión de riesgo de desastres de la Dirección de Ámbito de la Prestación (DAP) y es el encargado de liderar las coordinaciones entre la sede central y las ODS, para la continuidad operativa.

Responsabilidades:

- Apoyar en la elaboración del proyecto de plan de continuidad operativa y sus correspondientes actualizaciones.
- Apoyar en la formulación de los planes de emergencia para las ODS y su articulación con el plan de continuidad operativa.
- Realizar las coordinaciones con las ODS con la finalidad de identificar el estado y los riesgos de todas las sedes.
- Realizar las coordinaciones para la continuidad operativa de las ODS durante la crisis operativa.
- Mantener informado al Grupo de Comando sobre los incidentes que se pueden presentar en su ámbito de responsabilidad.

i) Responsable de la actividad crítica

Es un representante de la Dirección de Fiscalización y un/a representante de la Dirección de Usuarios, quienes son los encargado/as de la ejecución de la actividad crítica priorizada.

Responsabilidades:

- Velar por el cumplimiento de las actividades correspondientes a la implementación de la Gestión de la Continuidad Operativa (GCO) en su dirección.
- Ejecutar los protocolos de acción previstos para la actividad crítica identificada, asegurando que cada trabajador cumpla con sus responsabilidades en el ámbito de la continuidad operativa.

j) Líder de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional - Asesor de Comunicaciones

Es un/a representante de la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional, que tiene la responsabilidad de asesorar en la comunicación del evento de interrupción a nivel interno (en coordinación con URH) y a nivel externo (proveedores, alianzas, organismos de control, entre otros) de acuerdo con el procedimiento de gestión de la comunicación en situaciones de crisis operativa.

Responsabilidades:

- Asesorar al Grupo de Comando y al Jefe del Grupo de Comando en temas de comunicación en momentos de crisis operativa.
- Brindar asistencia para las comunicaciones externas e internas (en coordinación con URH) ante las situaciones de crisis que afectan la continuidad operativa de la institución.
- Definir los mensajes que van a ser difundidos a nivel interno y externo.

k) Líder de la conducción del proceso de aprobación de normas

Es un representante de la Dirección de Políticas y Normas, que es miembro del órgano de línea responsable de conducir el proceso de aprobación de normas en materias de competencia de la Sunass.

Responsabilidad:

- Coordinar la identificación y priorización de los proyectos normativos a ser tramitados ante la activación del PCO.

l) Líder de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Es un representante de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPPM), que es responsable de conducir, ejecutar y supervisar los procesos de los sistemas administrativos de Planeamiento, Presupuesto, Inversiones y Modernización.

Responsabilidad:

- Apoyar para facilitar la ejecución del proceso presupuestario de los recursos con la celeridad que amerita en la emergencia.
- Apoyar en la elaboración de Inversiones que amerite la emergencia.

5.5 Requerimientos

5.5.1 Requerimientos de Personal

Los recursos humanos esenciales para llevar a cabo la ejecución de las actividades críticas han sido identificados por las unidades de organización responsables de cada una de ellas y se detallan en la Tabla 11, Tabla 12 y Tabla 13.

En la siguiente tabla se señala que trece (13) es el número de personas mínimo para la dirección de la Continuidad Operativa de la SUNASS:

Tabla 11. Requerimiento de recursos humanos necesarios para la dirección de la continuidad operativa.

Descripción	Cantidad para CO	Requerimiento	Actividad
El/la jefa de la Oficina de Administración y Finanzas, quien preside	1	0	Dirección de la continuidad operativa
Un/a representante de la Unidad de Gestión Documental	1	0	
Un/a representante de la Gerencia General	1	0	
Un/a representante de la Dirección de Fiscalización	1	0	
Un/a representante de la Dirección de Usuarios	1	0	
Un representante de la Dirección de Políticas y Normas	1	0	
Un representante de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	1	0	
Un/a representante de la Unidad de Abastecimiento	1	0	

Descripción	Cantidad para CO	Requerimiento	Actividad
Un/a representante de la Dirección de Ámbito de la Prestación	1	0	
Un/a representante de la Oficina de Administración y Finanzas (Tesorería)	1	0	
Un/a representante de la Unidad de Recursos Humanos	1	0	
Un/a representante de la Oficina de Tecnología de Información	1	0	
Un/a representante de la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional	1	0	
Total	13	0	

Elaboración propia

Para asegurar la Continuidad Operativa de las actividades críticas identificadas por la SUNASS en la Dirección de Fiscalización de la Calidad de los Servicios y en la Dirección de Usuarios, se requiere de ciento tres (103) personas, según se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 12. Requerimiento de recursos humanos necesarios por tipo de cargo o puesto según actividad crítica.

Descripción	Cantidad para CO	Requerimiento	Actividad crítica
Director	1	0	Fiscalización de la calidad de los servicios
Director adjunto	1	0	
Especialistas (Especialistas en supervisión, supervisores, coordinadores temáticos).	2	0	
Especialistas legales	1	0	
Asistente Administrativo	1	0	
Especialista en planificación y presupuesto	1	0	
Director	1	0	Atención de usuarios
Coordinador de servicios al usuario	1	0	
Responsable de la plataforma de atención al usuario Lima	1	0	
Analista de Servicios al Usuario	1	0	
Responsables de las ODS	24	0	
Responsables de las OAU Lima Metropolitana y Lima	7	0	
Orientadores y apoyos a nivel nacional (Sede central, OAU y ODS)	61	0	
Total	103	0	

Elaboración propia

Tabla 13. Requerimiento de recursos humanos necesarios por tipo de cargo o puesto según actividad de soporte.

Descripción	Cantidad para CO	Requerimiento	Unidad de Organización
Jefe/a de Unidad	1	0	Oficina de Administración y Finanzas
Chofer	3	0	

Descripción	Cantidad para CO	Requerimiento	Unidad de Organización
Secretaria	1	0	
Personal de adquisiciones	2	0	
Personal de almacén	1	0	
Personal de servicios generales	1	0	
Ejecutivo de tecnologías de la información y comunicaciones	1	0	Oficina de Tecnología de la Información
Ejecutivo de tecnologías de la información y comunicaciones	1	0	
Coordinador de desarrollo Tecnológico	1	0	
Analista en redes, comunicaciones y seguridad informática	1	0	
Especialista en Infraestructura Tecnológica	1	0	
Director de la DAP	1	0	Dirección del Ámbito de la Prestación
Coordinador (e) de la Unidad Funcional de Coordinación y Soporte a las Oficinas Desconcentradas de Servicios de la Sunass	1	0	
Especialista en Gestión Administrativa	6 (*)	0	
Jefe/a	1	0	Oficina de Asesoría Jurídica
Directora adjunta	1	0	
Especialista en procesos judiciales	1	0	
Especialista en gestión administrativa	1	0	
Total	26	0	

Elaboración propia

(*) Dependiendo de la organización de la DAP

5.5.2 Requerimientos de Material y Equipo

Los recursos físicos necesarios para llevar a cabo las actividades críticas incluyen equipos de cómputo, equipos de comunicaciones, equipos de medición, vehículos y equipos de protección personal o bioseguridad. Estos se detallan en la Tabla 14, Tabla 15, Tabla 16 y Tabla 17.

Tabla 14. Requerimiento de equipos necesarios según actividad crítica.

Descripción	Cantidad disponible	Cantidad para CO	Requerimiento	Actividad crítica
Turbidímetro	7	2	0	Fiscalización de la calidad de los servicios
Colorímetro	6	2	0	
Datalogger	15	2	0	
Manómetros	22	2	0	
Multiparámetros (Agua potable y agua residual)	10	2	0	
Discos duros	4	0	0	
Laptops	4	4	0	
PC	40	2	0	
Impresoras multifuncionales	4	0	0	
Teléfono móvil	1	1	0	
Radios VHF	0	2	2	
Laptop	0	27	27	Gestión de Usuarios
PC	16	27	11	

Descripción	Cantidad disponible	Cantidad para CO	Requerimiento	Actividad crítica
Audífonos/micrófono	16	81	65	
Teléfono móvil	0	2	2	

Elaboración propia

Tabla 15. Requerimiento de equipos necesarios según actividad de soporte.

Descripción	Cantidad disponible	Cantidad para CO	Requerimiento	Actividad de soporte
Laptops	6	6	0	Gestión de Administración y Finanzas
Teléfono móvil	6	6	0	
Radios VHF	0	6	6	
Servidor de almacenamiento (Cajas de Discos)	4	5	1	Gestión de TI
Servidores Esxi	5	6	1	
Laptops	7	8	1	Gestión de las ODS (DAP) (**)
Teléfono móvil	1	8	7	
Laptops	4	0	0	Gestión OAJ
Teléfono móvil	0	0	0	

Elaboración propia

(**) Dependiendo de las personas necesarias

Tabla 16. Requerimiento de vehículos necesarios según actividad crítica y de soporte.

Descripción	Cantidad disponible	Cantidad para CO	Requerimiento	Actividad crítica
Camioneta	1	1	0	Fiscalización de la calidad de los servicios
Camioneta	0	1	1	Atención al usuario
Camioneta	3	3	0	Gestión de Administración y Finanzas
Camioneta	1	1	0	Gestión de las ODS (DAP)

Elaboración propia

Tabla 17. Requerimiento de equipos de protección personal o bioseguridad necesarios según actividad crítica y de soporte.

Descripción	Cantidad disponible	Cantidad para CO	Requerimiento	Actividad crítica
Casacas con cinta de neón	0	56	56	Atención de usuarios
Chalecos con cinta neón	0	56	56	
Botas	4	56 pares	52	
Cascos	0	56	56	
Anteojos de seguridad	0	56	56	
Mascarillas cubre rostros	0	56	56	
Mascarillas KN 95	0	150	150	
Alcohol de 96° de un litro	0	100	100	
Casacas con cinta de neón	0	4	4	Gestión de Administración y Finanzas
Chalecos con cinta neón	0	4	4	
Botas	0	4	4	

Descripción	Cantidad disponible	Cantidad para CO	Requerimiento	Actividad crítica
Casacas con cinta de neón	0	8	8	Gestión de las ODS (DAP) (***)
Chalecos con cinta neón	0	8	8	
Botas	0	8	8	
Cascos	0	8	8	
Anteojos de seguridad	0	8	8	
Mascarillas cubre rostros	0	80	80	
Mascarillas KN 95	0	40	40	
Alcohol de 96° de un litro	0	8	8	

Elaboración propia

(***) Dependiendo de las personas necesarias

5.5.3 Requerimiento de Recursos Informáticos

Los recursos informáticos se refieren al software que debe estar instalado en los equipos de cómputo o servidores, a los cuales se debe acceder para llevar a cabo las actividades críticas. Estos se detallan en la Tabla 18.

Tabla 18. Requerimiento de software o sistemas informáticos necesarios según actividad crítica y de soporte.

Descripción	Cantidad disponible	Cantidad para CO	Requerimiento	Actividad crítica
Microsoft 365 E3	40 licencias en un total de 61 PC/laptops	61 licencias	21	Fiscalización de la calidad de los servicios
Sistema Call Center Dialapplet- Contactek	16	22	6	Atención de usuarios
Microsoft 365 E3	7	8	1	Gestión de las ODS (DAP) (****)

Elaboración propia

(****) Dependiendo de las personas necesarias

5.5.4 Requerimiento Presupuestal

La Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización de la SUNASS, coordinará con las unidades orgánicas involucradas para determinar el presupuesto necesario para las actividades de implementación de la gestión de la continuidad operativa, en los aspectos incluidos en el Plan de Continuidad Operativa.

5.6 Determinación de la Sede Alternativa de Trabajo

Dadas las particularidades de la labor, no se considera imprescindible establecer una sede alterna. Como se evidenció durante la emergencia sanitaria por COVID-19, gran parte de las tareas pueden llevarse a cabo de manera remota desde los domicilios del personal.

Esto conlleva la necesidad de desarrollar protocolos específicos para mantener la comunicación entre los miembros del Grupo de Comando y el personal involucrado en la Gestión de la Continuidad Operativa.

5.7 Activación del Plan de Continuidad Operativa

El Plan de Continuidad Operativa será activado exclusivamente en caso de una emergencia, desastre, o cualquier evento que afecte o ponga en riesgo las actividades críticas en cualquiera de las 32 sedes de la SUNASS por el Titular de la Entidad o a quien éste delegue.

5.8 Activación y desactivación de la Sede Alternativa

En el caso de que alguna de las oficinas de la SUNASS sufra afectaciones, ya sea de forma parcial o definitiva, se optará por la modalidad de teletrabajo. A raíz de la experiencia adquirida durante la

pandemia del Covid-19, se cuentan con lecciones aprendidas y buenas prácticas en teletrabajo para casos de emergencia.

La Oficina de Administración y Finanzas (OAF), designada como la Unidad Orgánica responsable de la Gestión de la Continuidad Operativa de la entidad conjuntamente con el Grupo de Comando, será la encargada de evaluar el nivel de emergencia. Esta evaluación se basará en los informes de afectación de las oficinas de SUNASS a nivel nacional y en la información proporcionada por las autoridades encargadas de la gestión de emergencias del nivel correspondiente. Si, tras el análisis, se determina que la situación justifica la activación del Plan de Continuidad Operativa (PCO), la OAF presentará esta decisión a la Alta Dirección de la Entidad. Será esta instancia la responsable de aprobar la implementación del teletrabajo en la entidad, definiendo su alcance territorial y la duración correspondiente.

5.9 Desarrollo de las actividades críticas

Se describen las acciones específicas que debe llevar a cabo cada unidad de organización encargada de las actividades críticas una vez que se determine la activación del Plan de Continuidad Operativa.

5.9.1 Gestión de Fiscalización

Actividad crítica:

Fiscalización de la calidad de los servicios de saneamiento brindados por los prestadores de aspectos relacionados a cortes e interrupciones del servicio y abastecimiento alternativo.

Tabla 19. Cadena de mando de Gestión de Fiscalización

Cargo del responsable	Cargo del alterno
Director	Director Adjunto
Coordinadores	(Según la temática)
Especialista	(Según la temática)
Asistente Administrativo	Carmen Chuña

Fuente: DF

Tabla 20. Acciones realizadas por la Gestión de Fiscalización

Cargo	Acciones
Director	Toma decisiones sobre acciones a ejecutar
Coordinador	Coordina y revisa los documentos para firma del director, hace seguimiento al cumplimiento del PAF y POI del tema asignado.
Especialista	Efectúa las acciones de supervisión y sanción que le corresponden. Entre otras asignadas.
Asistente Administrativo	Asigna numeración a los documentos, maneja la información generada en la DF. Guarda los documentos firmados y visados. Brinda asistencia al personal e la DF.

Fuente: DF

Tabla 21. Procedimiento de Gestión de Fiscalización

N°	Acción	Responsable	Insumos	Proveedor
1	Acciones de resguardo personal/comunicación con el entorno familiar	Todo el personal	Protocolos de evacuación Protocolos contra incendios	CSST
2	Apoyar con la atención oportuna a través de la atención médica.	Brigada de emergencia		URH
	Ejecuta protocolo de comunicación, mediante los siguientes mecanismos: Mensaje de texto (SMS) Aplicación de mensajería instantánea (WhatsApp) Llamadas telefónicas Correo electrónico	Todo el personal	Rombo de comunicaciones Teléfonos móviles	DF UA/personales
3	Ejecutar la cadena de mando	Personal en la cadena de mando	Cadena de mando	DF
4	Determinar la capacidad operativa del personal, considerando los daños o efectos.	Brigada de emergencia		
5	Verificar la operatividad y disponibilidad de los servicios para continuidad de la actividad crítica: - Acceso a internet - Acceso a los correos institucionales - Acceso remoto a información de la entidad - Acceso remoto al Sistram - Acceso remoto al sistema de firma digital de Reniec		PC o laptop	UA OTI
6	Verificar la operatividad y disponibilidad de los recursos para continuidad de la actividad crítica: PC o laptop			OTI
7	Implementar indicaciones específicas respecto a la continuidad operativa	Director		Grupo de Comando
8	Implementar indicaciones respecto a prioridades para ser atendidas	Director		Alta Dirección
9	Implementar Directiva GDI-DES-DI003: Actuación de la Sunass para la verificación del estado de la prestación del servicio de saneamiento ante situación de peligro inminente o desastre	Director Especialistas	Directiva GDI-DES-DI003	DAP
10	Continuar con el plan de fiscalización o ejecutar monitoreos, según las prioridades establecidas en la situación de emergencia	Director	Plan anual de fiscalización	DF

Fuente: DF

5.9.2 Gestión de Usuarios

Actividad crítica:
Orientación al usuario

Tabla 22. Cadena de mando de Orientación al Usuario

Cargos de los responsables	Cargos de los alternos
Director de DU	Coordinadora de servicios al usuario
Coordinadora de servicios al usuario	Cargos por determinar por la DU
Responsable de la plataforma de atención al usuario Lima	Cargos por determinar por la DU
Responsable OAU Magdalena	Cargos por determinar por la DU
Responsable OAU Comas	Cargos por determinar por la DU
OAU Callao	Cargos por determinar por la DU
OAU San Juan de Lurigancho	Cargos por determinar por la DU
OAU Villa el Salvador	Cargos por determinar por la DU
Responsable de la OAU Huacho	Cargos por determinar por la DU
Responsable de la OAU Cañete	Cargos por determinar por la DU

Fuente: DU

Tabla 23. Acciones realizadas por Orientación al Usuario

Cargo	Acciones
Director de DU	Toma decisiones sobre acciones a ejecutar
Coordinadora de servicios al usuario	Coordina y organiza la ejecución de actividades
Responsable de la plataforma de atención al usuario Lima	Monitorea las acciones de las oficinas de atención al usuario en las regiones Lima (Metropolitana y provincias) y Callao
Analista de servicios al usuario nacional	Monitorea las acciones del personal de atención a usuarios de las ODS
Responsables de Oficinas de Atención al Usuario	Ejecutan las acciones de atención al usuario en su ámbito de responsabilidad territorial.

Fuente: DU

Tabla 24. Procedimiento de Orientación al Usuario

N°	Acción	Responsable	Insumos	Proveedor
1	Acciones de resguardo personal/comunicación con el entorno familiar	Todo el personal	Protocolos de evacuación Protocolos contra incendios	CSST
2	Apoyar con la atención oportuna a través de la atención médica.	Todo el personal		URH
	Ejecuta protocolo de comunicación, mediante los siguientes mecanismos: Mensaje de texto (sms) Aplicación de mensajería instantánea (Whatsapp) Llamadas telefónicas Correo electrónico	Todo el personal	Rombo de comunicaciones Teléfonos móviles	DU UA/personales
3	Ejecutar la cadena de mando	Personal en la cadena de mando	Cadena de mando	DU
4	Determinar la capacidad operativa del personal, considerando los daños o efectos.	Director		
5	Verificar la operatividad y disponibilidad de los servicios para continuidad de la actividad crítica: - Acceso a internet - Acceso a los correos institucionales - Acceso a Sistema de CRM – Contactek - Acceso a herramientas virtuales	Coordinadora de Servicios al Usuario	PC o laptop	UA OTI
6	Verificar la operatividad y disponibilidad de los recursos para continuidad de la actividad crítica: PC o laptop Oficinas de atención al usuario Plataformas de atención de las ODS, a nivel nacional	Responsable de la plataforma de atención al usuario Lima Analista de servicios al usuario nacional		OTI
7	Implementar indicaciones específicas respecto a la continuidad operativa	Director		Grupo de Comando
8	Implementar indicaciones respecto a prioridades para ser atendidas.	Director		Alta Dirección
9	Difusión de los canales de atención de la Sunass	OCII	Canales de atención disponibles	DU OTI
10	Atención de requerimientos de atención de los usuarios	Responsables de Oficinas de Atención al Usuario y Responsable de las ODS	Información para la atención de problemas de alcance general (problemas operativos o comerciales). Información correspondiente a los expedientes de quejas y apelaciones ingresadas.	DF TRASS
11	Elaborar reporte de atención a usuarios	Coordinadora de Servicios al Usuario	Registros de atención a usuarios	DU

Fuente: DU

5.9.3 Procedimientos operativos para cada actividad de soporte.

a) Restablecimiento de servicios indispensables

La responsabilidad de restablecer los servicios básicos esenciales recae en la Oficina de Administración y Finanzas (OAF). A continuación, se presenta la cadena de mando:

Tabla 25. Cadena de mando de la Oficina de Administración y Finanzas

Cargo del responsable	Cargo del alterno
Jefe de la Oficina de Administración y Finanzas - OAF	Jefe de la Unidad de Abastecimiento
Jefe de la Unidad de Abastecimiento	
Jefe de la Unidad de Tesorería	
Jefe de la Unidad de Recursos Humanos	

Fuente: OAF

El personal mínimo necesario para reiniciar las actividades después de declarada la crisis operativa, considerando la progresividad del retorno a la normalidad, es el siguiente:

Tabla 26. Acciones realizadas por la OAF

Cargo	Acciones
Jefe de Unidad	Encargado de organizar y dirigir las acciones de emergencia
Secretaria	Apoyo en la coordinación con las diferentes áreas
Personal de Adquisiciones	Efectuar compras públicas para atención de emergencia
Personal de Almacén	Coordinar ingreso de bienes adquiridos en el marco de la emergencia
Personal de Servicios Generales	Verificación de la infraestructura y del funcionamiento de los servicios básicos de la entidad

Fuente: OAF

Los servicios esenciales necesarios para garantizar la continuidad operativa se detallan en la Tabla 27.

Tabla 27. Relación de servicios básicos y proveedores

Servicio	Proveedor
Energía eléctrica	ENEL DISTRIBUCION PERU S.A.A.
Agua potable y alcantarillado	SEDAPAL S.A.
Telefonía fija	AMERICA MOVIL S.A.
Telefonía móvil	AMERICA MOVIL S.A.
Internet	WIN EMPRESAS

Fuente: OAF y OTI

La sede central cuenta con luces de emergencia en las escaleras y oficinas para facilitar la evacuación del personal en caso de crisis operativa. No obstante, se sugiere aumentar la cantidad de luces de emergencia en las áreas de trabajo, permitiendo a algunos empleados continuar sus labores con iluminación limitada por aproximadamente una hora.

En cuanto a la energía eléctrica, la sede central dispone de un generador de 40 KW con transferencia automática en el tercer piso, destinado a garantizar la continuidad del servicio de internet. Además, hay otro generador de 100 KW almacenado en el local de Materiales, no instalado debido a requisitos municipales y limitaciones de espacio. De instalarse en la sede central, junto con el generador de respaldo de OTI, sería capaz de mantener la operatividad de toda la sede. En caso de no contar con el equipo instalado, se considera la opción de contratar un proveedor para recoger, trasladar, instalar y supervisar el generador, o alquilar el equipo a un proveedor externo.

Los tiempos aproximados para la reposición de energía con estos generadores son los siguientes:

- Generador instalado en el tercer piso de la sede central: inmediato.
- Generador ubicado en el local de materiales o alquilado: de 3 a 4 horas aproximadamente.

En relación al suministro de agua potable, la sede central cuenta con una cisterna y un tanque elevado, asegurando el suministro de agua por aproximadamente 12 horas. Además, el local de materiales posee un tanque de 1,000 litros, aunque no está instalado debido a problemas estructurales, dependiendo exclusivamente del abastecimiento de agua de la red pública.

Para restablecer los servicios básicos (agua potable y energía eléctrica), se realiza una comunicación telefónica a los números de emergencia de las empresas prestadoras de estos servicios, a cargo del responsable de servicios generales de la Unidad de Abastecimiento. La gestión de la telefonía e internet está bajo la responsabilidad de OTI.

Tabla 28. Procedimiento de la OAF

N°	Acción	Responsable	Insumos	Proveedor
1	Acciones de resguardo personal/comunicación con el entorno familiar	Todo el personal	Actualización del Plan de seguridad, de acuerdo a la Resolución Ministerial N° 320-2021-PCM.	CSST
2	Apoyar con la atención oportuna a través de primeros auxilios.	Brigada de emergencia		
3	Ejecuta protocolo de comunicación, mediante los siguientes mecanismos: - Mensaje de texto (SMS) - Aplicación de mensajería instantánea (WhatsApp) - Llamadas telefónicas - Correo electrónico	Todo el personal	Rombo de comunicaciones Teléfonos móviles	UA Cada trabajador
4	Ejecutar la cadena de mando	Personal en la cadena de mando	Cadena de mando	OAF
5	Determinar la capacidad operativa del personal, considerando los daños o efectos.	Responsable de Abastecimiento		UA Cada trabajador
6	Verificar la operatividad y disponibilidad de los servicios para continuidad de la actividad crítica: - Acceso a internet - Acceso a los correos institucionales - Acceso remoto a información de la entidad - Acceso remoto al SIGED	Asistente Administrativo	PC o laptop	OTI
7	Verificar la operatividad y disponibilidad de los recursos para continuidad de la actividad crítica: - Seguridad - Limpieza - Combustible	Responsable de Abastecimiento		Nombre de las empresas
8	Implementar indicaciones respecto a prioridades para ser atendidas.	Responsable de Abastecimiento		Sede central Sede materiales ODS OAU

b) Restablecimiento de servicios de Tecnologías de la Información

La responsabilidad de restablecer los servicios de Tecnologías de la Información (TI) recae en la Oficina de Tecnologías de la Información. A continuación, se presenta la cadena de mando:

Tabla 29. Cadena de mando de la OTI

Cargo del responsable	Cargo del alterno
Jefe de la OTI	Ejecutivo de Tecnología de la Información y comunicaciones
Ejecutivo de Tecnología de la Información y comunicaciones	
Especialista en Infraestructura Tecnológica	
Coordinador de Desarrollo Tecnológico	
Analista en redes, comunicaciones y seguridad informática	

Fuente: OTI

En la siguiente tabla, se detallan las acciones realizadas por la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) para los servicios de Tecnologías de la Información (TI) identificados por las direcciones responsables de las actividades críticas.

Algunos de los servicios esenciales son aplicativos alojados en servidores propios, mientras que otros no lo son. La prioridad radica en garantizar el funcionamiento de estos servicios.

El personal mínimo necesario para reiniciar las actividades después de declarada la crisis operativa, considerando la progresividad del retorno a la normalidad, es el siguiente:

Tabla 30. Acciones realizadas por la OTI

Cargo	Acciones
Ejecutivo de tecnologías de la información y comunicaciones	Coordinación sobre los diferentes sistemas internos y externos que posee SUNASS, así como la canalización de los problemas que se tenga frente a un imprevisto.
Coordinador de desarrollo Tecnológico	Realizar pruebas de funcionamiento a los servidores de aplicaciones, así como los servidores de base de datos.
Analista en redes, comunicaciones y seguridad informática	Validar y levantar servicios web.
Especialista en Infraestructura Tecnológica	Verificación de los servidores

Fuente: OTI

La Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) ha implementado el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información conforme a la norma ISO 27001, que aborda buenas prácticas para establecer un sistema de gestión de seguridad de la información. Dentro de sus dominios, se incluye específicamente la continuidad de las operaciones.

En la actualidad, disponemos de la caracterización del proceso de respaldo y restauración de la información con el código GTI-RRI-CR-N2.

Tabla 31. Procedimiento para la continuidad de los servicios TI requeridos para las actividades críticas.

Servicios TI requeridos para las actividades críticas prioritizadas	Requerido por	Acciones
Acceso remoto a la información de la SUNASS	DF DU	Adquisición de la licencia Microsoft 365 E3 con acceso al servicio OneDrive
Soporte del correo institucional.	DF	Implementación del correo electrónico en la nube a través de la licencia Microsoft 365 E3.
Utilización de la firma digital, sin necesidad de acceso a los equipos ubicados en la sede (ya sea presencial o de forma remota).	DF	Instalación de la firma digital en las computadoras que se encuentran asignados a los usuarios en su lugar de trabajo (sede o domicilio según la modalidad de trabajo).
Acceso al SISTRAM/SIGED sin necesidad de acceso a los equipos ubicados en la sede (ya sea presencial o de forma remota).	DF DU	Publicación del aplicativo SISTRAM/SIGED para acceso con cualquier equipo conectado a la web.
Apoyo en el respaldo y sincronización de la información (incluida la carpeta compartida) en las computadoras asignadas al personal en la sede central, permitiendo su visualización remota sin conexión vía VPN.	DF	Adquisición de la licencia Microsoft 365 E3 con acceso al servicio OneDrive Migración progresiva de las carpetas compartidas a la nube.
Procedimiento para brindar el soporte técnico durante una crisis operativa.	DF DU	Ejecución de lo establecido en la caracterización <i>Atención de eventos y debilidades de las tecnologías de la información y comunicaciones</i> , a través del enlace: https://servicio.sunass.gob.pe/archivos/sgi/20220323222953.pdf
Mantener operativo el Sistema de CRM – Contactek.	DU	Implementación del plan de mantenimiento anual de servidores. Se da soporte por parte del proveedor de los sistemas ContactTek y DialApplet.

5.9.4 Procedimientos operativos para las actividades críticas en las Oficinas Desconcentradas

a) Dirección del Ámbito de la Prestación - DAP

La función de la Dirección de Administración y Planificación (DAP) consiste en coordinar y servir como enlace entre la sede central y las Oficinas Desconcentradas (ODS), con el fin de facilitar la ejecución de las actividades críticas en estas últimas.

Tabla 32. Cadena de mando de la DAP

Cargo responsable	Cargo alterno
Director de la DAP	
Coordinador (e) de la Unidad Funcional de Coordinación y Soporte a las Oficinas Desconcentradas de Servicios de la Sunass	
Abogada Senior para la Gestión de Proyectos	
Apoyo en Gestión de Oficinas Desconcentradas	3 coordinadores Macroregionales

Fuente: DAP

Tabla 33. Acciones realizadas por la Dirección de Ámbito de Prestación

Cargo	Acciones
Director de la DAP	Toma de decisiones sobre acciones a ejecutar respecto a temas administrativos que requieran las ODS para continuar con sus acciones de fiscalización y atención a usuarios
Coordinadores Macroregionales Apoyo en Gestión de Oficinas Desconcentradas	Coordinación con las ODS a Nivel Nacional a fin de recabar información relacionada a la infraestructura de la oficina, así como de los equipos y los servicios con los que cuentan cada ODS
Abogada Senior para la Gestión de Proyectos	Con la información recabada de cada ODS, coordinar con el Director de la DAP o su alterno, a fin de adoptar las medidas de carácter administrativo que correspondan para el cumplimiento de la función de fiscalización y atención a usuarios de cada ODS

Fuente: DAP

Tabla 34. Procedimiento de la Dirección de Ámbito de Prestación.

N°	Acción	Responsable	Insumos	Proveedor
1	Ejecuta protocolo de comunicación, mediante los siguientes mecanismos: Mensaje de texto (SMS) Aplicación de mensajería instantánea (WhatsApp) Llamadas telefónicas Correo electrónico	Coordinadores Macroregionales o Apoyo en Gestión de Oficinas Desconcentradas	Teléfonos móviles	Cada trabajador
2	Ejecutar la cadena de mando	Personal en la cadena de mando (Director de la DAP o Alterno)	Cadena de mando	DAP
3	Determinar la capacidad operativa del personal, considerando los daños o efectos.	Abogada Senior para la Gestión de Proyectos	Teléfonos móviles	Cada trabajador
4	Verificar la operatividad y disponibilidad de los servicios para continuidad de la actividad crítica: - Acceso a internet - Acceso a los correos institucionales - Acceso remoto a información de la entidad - Acceso remoto a SIGED	Coordinadores Macroregionales o Apoyo en Gestión de Oficinas Desconcentradas	PC o laptop	DAP
5	Verificar la operatividad y disponibilidad de los recursos para continuidad de la actividad crítica: PC o laptop	Coordinadores Macroregionales o Apoyo en Gestión de Oficinas Desconcentradas	PC o laptop	DAP
6	Implementar indicaciones respecto a prioridades para ser atendidas.	Abogada Senior para la Gestión de Proyectos Coordinadores Macroregionales o Apoyo en Gestión de Oficinas Desconcentradas	PC o laptop	DAP

Fuente: DAP

b) Oficinas Desconcentradas de la Sunass - ODS

Actividades críticas:

Tabla 35. Cadena de mando de las ODS

Cargo	Alternativo
Jefe de ODS	Definido en cada ODS
Especialista en supervisión I/ Especialista en supervisión II	Definido en cada ODS
Orientador	Definido en cada ODS

Fuente: DAP

Tabla 36. Acciones realizadas por las ODS

Cargo	Acciones
Jefe de ODS	Toma decisiones sobre acciones a ejecutar PCO
Especialista en supervisión I/ Especialista en supervisión II	Realiza acciones de supervisión correspondientes a la ODS Cumplir las funciones establecidas en el reglamento calidad Participa en el cumplimiento de la Directiva GDI-DES-DI003 (en caso afecte a la localidad)
Orientador de atención al usuario	Realiza las acciones de orientación al usuario
Apoyo en orientación al usuario	Apoya las acciones de orientación al usuario
Gestor Ambiental	Participa en el cumplimiento de la Directiva GDI-DES-DI003
Asistente Administrativo	Ayuda a coordinar los aspectos logísticos internos cuando la entidad se encuentre operando bajo la situación de crisis. Coordina suministros de elementos esenciales relacionados a movilidad, materiales, equipos y otros que sean necesarios acorde a las evaluaciones realizadas.

Fuente: DAP

Tabla 37. Procedimiento de las ODS

N°	Acción	Responsable	Insumos	Proveedor
1	Acciones de resguardo personal/comunicación con el entorno familiar	Todo el personal	Protocolos de evacuación Protocolos contra incendios	CSST
2	Apoyar con la atención oportuna a través de primeros auxilios.	Brigada de emergencia		
3	Ejecuta protocolo de comunicación, mediante los siguientes mecanismos: Mensaje de texto (SMS) Aplicación de mensajería instantánea (WhatsApp) Llamadas telefónicas Correo electrónico	Todo el personal	Rombo de comunicaciones Teléfonos móviles	UA Cada trabajador
4	Ejecutar la cadena de mando	Personal en la cadena de mando	Cadena de mando	ODS
5	Determinar la capacidad operativa del personal, considerando los daños o efectos.	Responsable ODS		
6	Verificar la operatividad y disponibilidad de los servicios para continuidad de la actividad crítica: - Acceso a internet - Acceso a los correos institucionales - Acceso remoto a información de la entidad - Acceso remoto al SIGED	Asistente Administrativo	PC o laptop	ODS
7	Verificar la operatividad y disponibilidad de los recursos para continuidad de la actividad crítica: PC o laptop	Responsable ODS		
8	Implementar indicaciones respecto a prioridades para ser atendidas.	Responsable ODS		
9	Implementar Directiva GDI-DES-DI003: Actuación de la Sunass para la verificación del estado de la prestación del servicio de saneamiento ante situación de peligro inminente o desastre	Responsable ODS Especialistas en supervisión	Directiva GDI-DES-DI003	DAP
10	Continuar con el plan de fiscalización o ejecutar monitoreos, según las prioridades establecidas en la situación de emergencia	Especialistas en supervisión	Plan anual de fiscalización	ODS
11	Orientación al usuario	Orientador de atención al usuario		

Fuente: DAP

VII. Anexos

Anexo 01. Plan de contingencia de sistemas de información de la Sunass.

Ver el documento en el siguiente link:

<https://servicio.sunass.gob.pe/archivos/sgi/20230705085754.pdf>

Anexo 02. Procedimiento para la convocatoria del personal involucrado en la ejecución de las actividades críticas.

Este procedimiento subraya la importancia de la preparación, la comunicación efectiva y la acción coordinada en situaciones de desastres, asegurando que la entidad mantenga una capacidad mínima de su personal asignado para las actividades críticas y de soporte. Las unidades orgánicas vinculadas al Plan de Continuidad Operativa (PCO) ejecutan sus procedimientos para garantizar la continuidad operativa.

Comunicación y verificación inicial del personal: Tras un desastre, el proceso comienza con la comunicación directa para verificar el estado y condición del personal mediante los medios de comunicación preestablecidos. Esto es esencial para determinar la capacidad operativa del personal de las actividades críticas y de apoyo, junto con sus alternos.

Activación del Plan de Continuidad Operativa: Basándose en la información recabada, el Presidente Ejecutivo o el Gerente General, con el respaldo del Jefe/a del Grupo de Comando, toma la decisión de activar el Plan de Continuidad Operativa. Esta es una medida crítica para asegurar que las operaciones esenciales de la entidad puedan continuar o reanudarse rápidamente.

Convocatoria del Grupo de Comando: Inmediatamente después de activar el plan, se convoca a los miembros del Grupo de Comando. Esta convocatoria es crucial para comenzar las acciones coordinadas de recuperación de la entidad. El Grupo de Comando es responsable de activar al personal que acompañará la implementación del PCO.

Convocatoria al personal de las actividades críticas y de soporte: Las unidades orgánicas vinculadas al PCO activan su cadena de mando, donde está establecido el personal designado para las tareas de las actividades críticas y de soporte, así como el personal que lo debe reemplazar en caso de que los titulares no estén disponibles por motivos de fuerza mayor y también para apoyarlos en caso de que los titulares necesiten rotar por agotamiento.

Implementación de Procedimientos por Unidades Organizativas: Las unidades organizativas responsables de las actividades críticas y de soporte inician la ejecución de sus procedimientos específicos de continuidad operativa. Esto implica seguir pasos detallados y previamente establecidos en el PCO para asegurar que el personal en las actividades críticas de la entidad se mantenga o se restablezca de manera efectiva.

Evaluación de Recursos Humanos: La Unidad de Recursos Humanos evaluará la necesidad de recursos humanos adicionales para el funcionamiento de las actividades críticas y de soporte, establecidos inicialmente en el PCO. Dependiendo de la magnitud del desastre, esta demanda de personal adicional puede variar sustancialmente y deberá ser contratada bajo las modalidades más favorables durante la emergencia.

Coordinación y Comunicación Continua: Durante la ejecución del plan, es fundamental mantener una coordinación y comunicación efectiva entre el Grupo de Comando y todas las unidades orgánicas vinculadas con el PCO. Esto asegura que la demanda de personal, su activación y desactivación, correspondan a los momentos específicos de activación y desactivación del PCO. Esta acción asegurará una respuesta ágil y adaptada a la situación, minimizando el impacto y facilitando una recuperación rápida.

Anexo 03. Directorio del Grupo de Comando de Sunass

N°	AREA	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO
1	Oficina de Administración y Finanzas	Luz María Ramos Macavilca	Jefa de la Oficina de Administración y Finanzas	lramos@sunass.gob.pe	989299220
2	Unidad de Gestión Documentaria	Angelica María Tinoco Palacios	Jefa (s) de la Unidad de Gestión Documentaria	atinoco@sunass.gob.pe	980535041
3	Gerencia General	Roberto Isaías Gutiérrez Cerna	Asesor Legal de la Gerencia General	rquiterrez@sunass.gob.pe	995455974
4	Dirección de Fiscalización	Richard Eduardo Montes Escalante	Especialista en Fiscalización	rmontes@sunass.gob.pe	987520956
5	Dirección de Usuarios	Daniel Torres Castro	Gestor para la atención a usuarios - Nacional	dtorres@sunass.gob.pe	952626405
6	Dirección de Políticas y Normas	Beremiz Samir Rojas Morán	Especialista económico en análisis regulatorio rural	brojasm@sunass.gob.pe	940199752
7	Oficina de Planeamiento, Presupuesto Y Modernización	Sonia Lourdes Velazco Chaupis	Analista de Planeamiento	svelazco@sunass.gob.pe	998046089
8	Unidad de Abastecimiento	Felix Italo Ucañan Felice	Responsable de Servicios Generales	iucanan@sunass.gob.pe	971877787
9	Dirección de Ámbito De Prestación	Herman Ivan Vasquez Rivasplata	Analista en Gestión de Riesgos y Adaptación al Cambio Climático	hvasquez@sunass.gob.pe	998975110
10	Unidad de Recursos Humanos	Graciela Guevara Trujillo	Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo	gguevara@sunass.gob.pe	972501518
11	Oficina de Tecnología De Información	Ronald Quispe Moran	Especialista en Sistemas e Informática	rquispe@sunass.gob.pe	991928676
12	Oficina de Comunicaciones E Imagen Institucional	Christian José López Blas	Coordinador	clopez@sunass.gob.pe	993427190

Anexo 04. Sistema de Comunicaciones de emergencia.

El objetivo del sistema de comunicación en emergencia es establecer un procedimiento sencillo y accesible para verificar la condición del personal.

Para ello, se sugiere que el Grupo de Comando establezca un grupo de WhatsApp exclusivo, donde, además de coordinar las actividades propias de la gestión operativa, se inicie con la consulta del estado del personal perteneciente al Grupo de Comando. Esta consulta consistirá en las siguientes preguntas:

- ¿Se encuentran bien?
- ¿Se hallan ubicados en la zona de impacto de la emergencia operativa?
- ¿Cuentan con su equipamiento básico para la continuidad de sus funciones como miembros del Grupo de Comando?

La dirección encargada de los recursos humanos de la institución será responsable de activar el procedimiento de verificación de la condición del personal, realizando las consultas mencionadas anteriormente.

En caso de que algún miembro del Grupo de Comando no se reporte, el encargado de los recursos humanos deberá realizar un seguimiento personalizado para determinar lo ocurrido con dicho personal y establecer las acciones de apoyo necesarias.

Se sugiere que los miembros de cada dirección encargada de una actividad crítica organicen su propio grupo de WhatsApp con su personal de apoyo necesario y que sigan las mismas indicaciones de consulta y seguimiento de seguridad para su personal.

Además del sistema de mensajes por grupo de WhatsApp (o la aplicación de mensajería que se adopte), se recomienda emplear los siguientes medios de comunicación en este orden:

- Mensajes de texto (SMS).
- Llamada telefónica.
- Correo electrónico.
- En caso de emplear los tres primeros medios, la persona que recibe deberá retornar un mensaje de confirmación.

Se sugiere utilizar mensajes cortos y claros para conocer la disponibilidad y estado de las personas.

Anexo 05. Cronograma de implementación de la Gestión de la Continuidad Operativa.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE CONTINUIDAD OPERATIVA DE LA SUNASS 2024, 2025 y 2026																																														
N°	Actividades	2024												2025												2026												COSTO ESTIMADO	COSTO ESTIMADO	COSTO ESTIMADO	COSTO ESTIMADO					
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D									
Objetivo General:- Garantizar la continuidad operativa de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), ante situaciones de emergencia, desastre o cualquier evento que afecte o ponga en riesgo las actividades críticas de la entidad, con el objetivo de restablecerlas en el menor plazo.																																														
OE 1. Identificar las actividades críticas de la SUNASS que requieren ser ejecutadas de manera ininterrumpidas para la gestión de fiscalización y gestión de usuarios, en todas las oficinas de la entidad.																																						S/.	S/.	S/.	S/.					
1	Desarrollo del ejercicio de simulación para el Grupo Comando																																					S/ 10,000.00	S/ 10,000.00	S/ 10,000.00	S/ 30,000.00					
2	Evaluación de los riesgos de locales de la SUNASS a nivel nacional (*)																																					(*)	(*)	(*)	(*)					
OE 2. Realizar las acciones de recuperación de las actividades críticas de la SUNASS y de los servicios y las sedes en general de la SUNASS en el menor plazo posible.																																														
3	Desarrollo del ejercicio de simulación para las 32 oficinas de Sunass																																					S/ 10,000.00	S/ 10,000.00	S/ 10,000.00	S/ 30,000.00					
4	Implementación de recomendaciones de la evaluación de los locales de la SUNASS (*)																																					(*)	(*)	(*)	(*)					
5	Realización del seguimiento y monitoreo de los riesgos de los locales (*)																																					(*)	(*)	(*)	(*)					
OE 3. Fortalecer la capacidad operativa del personal de la SUNASS ante una emergencia, desastre o cualquier situación que ponga en riesgo la ejecución de las actividades críticas.																																														
6	Taller - Gestión de Continuidad Operativa de la SUNASS- 2024																																					S/ 10,000.00	S/ 10,000.00	S/ 10,000.00	S/ 30,000.00					
7	Obtener información sobre el nivel de conocimiento que posee el personal de la Sunass, en temas de Gestión de la Continuidad Operativa																																					S/ 5,000.00	S/ 5,000.00	S/ 5,000.00	S/ 15,000.00					
9	Realización de campaña, sensibilización y comunicación sobre prevención de riesgo de desastres (*)																																					(*)	(*)	(*)	(*)					
10	Capacitación a los trabajadores de la SUNASS en la Gestión de Riesgo de Desastres (*)																																					(*)	(*)	(*)	(*)					
11	Evaluación del nivel de conocimiento del personal de la SUNASS en GRD (*)																																					(*)	(*)	(*)	(*)					
12	Participación de la Entidad en diversos espacios o plataformas interinstitucionales del GRD (*)																																					(*)	(*)	(*)	(*)					
OE 4. Fomentar la implementación de la Gestión de la Continuidad Operativa en la SUNASS.																																														
13	Actualizar el PCO, con base en los ejercicios realizados																																					S/ 20,000.00	S/ 20,000.00	S/ 20,000.00	S/ 60,000.00					
14	Difundir el contenido de la PCO de la SUNASS																																					S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00					
15	Prueba del Plan de contingencia de sistemas de información de la Sunass, organizados por OTI (**)																																					(**)	(**)	(**)	(**)					
(*) Actividades alineadas al Plan de Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres																																						TOTAL				S/ 55,000.00	S/ 55,000.00	S/ 55,000.00	S/ 165,000.00	
(**) Actividades alineadas al Plan de Contingencia de los Sistemas de Información de la SUNASS																																														

Anexo 06. Matriz de riesgos

Este apartado detalla el procedimiento de diagnóstico de riesgos en las instalaciones de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass). Se ha implementado una metodología semicuantitativa que evalúa los riesgos mediante la determinación de los niveles de peligro y vulnerabilidad.

a) Identificación de peligros

La identificación de peligros se llevó a cabo mediante el análisis de datos recopilados a partir de una encuesta realizada en las instalaciones de la SUNASS y del Plan de Continuidad Operativa (PCO) de 2021. Esta información se complementó con datos técnicos y científicos obtenidos del Sistema de Información para la Gestión del Riesgo de Desastres (SIGRID), según se aprecia en la siguiente tabla, abarcando escalas de trabajo a nivel nacional, regional y local. Los detalles específicos de los peligros identificados también se presentan en la tabla siguiente.

Tabla 38. Identificación de peligros

Información del SIGRID				
N°	Nombre	Descripción	Fuente	Año
a 1.- Inundaciones				
Las inundaciones son peligros recurrentes, que afectan especialmente a las zonas costeras y andinas, provocadas por lluvias intensas y exacerbados por el Fenómeno El Niño y el Cambio Climático. La consideración de las inundaciones como un peligro es importante porque afectan los territorios donde se encuentran ubicadas las oficinas de la Sunass y poniendo en peligro a los trabajadores en las salidas de campo, dañan el funcionamiento de las infraestructuras de los servicios de saneamiento.				
1	Inventario	Información sobre los peligros inventariados, identificados durante los trabajos de campo y gabinete de las zonas vulnerables a inundación. La información es la recopilación de datos de los diferentes proyectos que se ejecutan en la Dirección de Geología Ambiental los cuales tienen ámbitos a nivel de cuencas.	INGEMMET, ANA, INDECI, MTC, Gobierno Regional Ica, Municipalidad Provincial de Zarumilla, Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho y Municipalidad Distrital de Ascensión	2016
2	Tramos críticos	Son los ámbitos, en los cuales se han identificado desbordamiento de cauces por la recurrencia de fenómenos hidrometeorológicos y de eventos extremos, que hacen necesaria la ejecución de actividades permanentes de descolmatación de cauces, mantenimiento de las pendientes de equilibrio y construcción de obras permanentes de control y corrección de cauce.	Autoridad Nacional del Agua	2023
3	Puntos críticos	Son los ámbitos, en los cuales se han identificado desbordamiento de cauces por la recurrencia de fenómenos hidrometeorológicos y de eventos extremos, que hacen necesaria la ejecución de actividades permanentes de descolmatación de cauces, mantenimiento de las pendientes de equilibrio y construcción de obras permanentes de control y corrección de cauce. Obtenido del documento "Identificación de zonas vulnerables ante inundaciones en ríos y quebradas 2016.	Autoridad Nacional del Agua	2016
4	Áreas de exposición	La información es la recopilación de datos de los diferentes informes técnicos y/o estudios que se ejecutan, se cuenta con áreas expuestas ante inundaciones en las regiones: Amazonas, Ayacucho, Callao, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Lambayeque, Lima, Pasco, Piura, Puno, San Martín, Tumbes, Ucayali.	ANA, INGEMMET, IGP, INDECI-PNUD, INADUR- MP Tumbes, GORE Callao, GORE Ica, GORE Ucayali, MP Huanta, MD Jayanca y MD Patapo	2018

Información del SIGRID				
N°	Nombre	Descripción	Fuente	Año
5	Fajas marginales	Elaborado en base a los trabajos de Delimitación de la Faja marginal de los ríos Huatanay (Cusco), Mala, Chancay, Fortaleza (Lima), Chira (Piura), Lacramarca, Santa (Ancash- La Libertad), Chicama (La Libertad), Zaña y Reque (Lambayeque) de la Dirección General de Aguas y Suelos del Ministerio de Agricultura. Asimismo, se encuentran las fajas marginales de los ríos Rimac y Chillón proporcionado por el GORE Callao.	ANA, CENEPRED, GORE Callao	2019
6	Susceptibilidad regional	Mapa por región, elaborado en el marco del proyecto de la dirección de Geología Ambiental del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico.	INGEMMET	-
a.2.- Movimientos en masa y otros peligros geológicos				
<p>Los movimientos en masa, incluidos deslizamientos, derrumbes y huaicos, pueden provocar graves daños en la infraestructura de saneamiento, afectando especialmente el suministro de servicios a las Oficinas Desconcentradas de Saneamiento (ODS) y dañando infraestructuras de las Entidades Prestadoras de Servicios (EPS) situadas en áreas con pendientes pronunciadas (mayores a 30 grados) o en la cordillera de los Andes. Esta situación puede ocasionar rupturas en tuberías de agua y alcantarillado, así como daños en plantas de tratamiento y otras instalaciones vitales, poniendo en riesgo la disponibilidad y continuidad de servicios esenciales.</p>				
7	Inventario	Peligros Geológicos del Perú - Feb 2013 Contiene información sobre los peligros geológicos inventariados. Información georreferenciada de peligros y riesgo geológico identificados durante los trabajos de campo y gabinete de las zonas vulnerables a deslizamiento, inundación, peligros. La información es la recopilación de datos de los diferentes proyectos que se ejecutan en la Dirección de Geología Ambiental los cuales tienen ámbitos a nivel de cuencas. Escalas 1:500,000 y 1:750,000	INGEMMET	2013
8	Tramos críticos	En los presentes tramos se proyectarán obras de control y protección contra flujos de detritos (huaicos), los cuales pueden ser barreras dinámicas (malla de cables de acero montada sobre postes metálicos) y diques transversales (estructuras de hormigón, piedra, tierra y otro material). Esta información se encuentra en ámbitos del distrito y provincia de Palpa, departamento de Ica y en las provincias de Lima y Huarochirí del departamento de Lima	ANA	-
9	Zonas críticas	Las áreas críticas se refieren a zonas que están expuestas a los peligros que puede afectar a población u obra de ingeniería, consideran con mayor susceptibilidad a la ocurrencia de desastres, por lo que es necesario que se realicen en ellas obras de prevención y/o mitigación.	INGEMMET	2022
10	Áreas de exposición - Movimientos en masa	La información es la recopilación de datos de los diferentes informes técnicos y/o estudios que se ejecutan, se cuenta con áreas de peligros geológicos en los distritos de Lurigancho, Rímac, Ventanilla, San Mateo (Dpto. Lima), Cajamarca (Dpto. Cajamarca), Cusco (Dpto. Cusco), Huánuco (Dpto. Huánuco) y en el Dpto. San Martín.	CENEPRED, INDECI, INGEMMET, INEI, GORE Callao, MP Cusco, MD Rímac	2023
11	Áreas de exposición –	La información mostrada es sustentada en los diferentes informes técnicos y/o estudios que se ejecutan en la Dirección de Geología Ambiental	INGEMMET, CENEPRED, MP Cusco	2023

Información del SIGRID				
N°	Nombre	Descripción	Fuente	Año
	Otros peligros geológicos	y Riesgo Geológico del INGEMMET. Asimismo, se cuenta con áreas de erosión del distrito de Máncora, de la gestión correctiva realizada por el CENEPRED y áreas remitidas por la Municipalidad Provincial del Cusco.		
12	Susceptibilidad regional de movimientos en masa	Fuente: Mapa de susceptibilidad por movimientos en masa a nivel de región, elaborado en el marco del proyecto de la dirección de Geología Ambiental del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico.	INGEMMET	-
13	Niveles de Peligro de otros peligros geológicos	Peligrosidad a procesos de licuefacción de suelos y/o asentamientos Los rangos de peligrosidad fueron calculados a partir de los valores obtenidos de la interacción entre el mapa de susceptibilidad a procesos de licuefacción de suelos y/o asentamientos y el mapa de isoaceleraciones sísmicas.	INGEMMET	2016
a.3.- Lluvias intensas				
Las lluvias intensas representan un fenómeno que impacta significativamente a distintas áreas del Perú, abarcando la costa, sierra y selva. Este peligro se intensifica especialmente bajo la influencia del Fenómeno El Niño y el cambio climático, llegando a sobrecargar los sistemas de alcantarillado, provocar inundaciones y cortar los servicios de saneamiento. Tales eventos afectan no solo a las instalaciones de Sunass sino también deterioran la infraestructura de saneamiento, generando riesgos para la salud pública, con el consecuente requerimiento de reparaciones costosas y extensas afectaciones a las comunidades vulnerables.				
14	Susceptibilidad a movimientos en masa por lluvias fuertes	Muestra los niveles de susceptibilidad a movimientos en masa por lluvias fuertes de informe Escenarios de riesgos por lluvias intensas	CENEPRED	2021
a.4.- Sismo y tsunami				
Según el Instituto Geofísico del Perú, en la región central del Perú, existen dos asperezas o zonas de acoplamiento máximas, asociadas al terremoto de 1,746. Asimismo, el IGP señala que los sismos ocurridos en 1940, 1966, 1970, 1974 y 2007, presentaron magnitudes iguales a 8.0 Mw, por lo que podría preverse que, el sismo esperado para la región centro, en donde se centra el área de estudio, sería de 8.0 Mw o superior. Por ello que, el peligro de un sismo de gran magnitud de más de 8.00 Mw, se considera como nivel de riesgo muy alto, siendo la escala máxima.				
15	Zonificación sísmica	Dentro del Programa Presupuestal N°068 "Reducción de la Vulnerabilidad y Atención de Emergencias por Desastres", el Instituto Geofísico del Perú ejecuta El Proyecto "Zonas Geográficas con Gestión de Información Sísmica" y como parte del mismo, la Dirección de Sismología desarrolla la Actividad "Generación de Estudios Territoriales de Peligro Sísmico" a fin de obtener el Mapa de Zonificación Sísmica – Geotécnica (Comportamiento Dinámico del Suelo) para áreas urbanas priorizadas en el Perú. Estos estudios permitirán tener mayor conocimiento sobre las características dinámicas del suelo sobre el cual se levantan las áreas urbanas y/o futuras áreas de expansión. Para ello se realiza la aplicación de diferentes metodologías que consideran información sísmica, geofísica, geológica, geodinámica, geomorfológica y geotécnica.	IGP	2015
16		Estudios de Microzonificación Sísmica, Peligros, Vulnerabilidad y Evaluaciones de Riesgo en diferentes distritos de Lima, Cusco, Arequipa, Ica y Cajamarca. Esta investigación se llevó a cabo desarrollando tres áreas de estudio; peligro	MVCS - CISMID	2013

Información del SIGRID				
N°	Nombre	Descripción	Fuente	Año
		sísmico que emplea métodos probabilísticos y determinísticos para estimar la aceleración máxima horizontal en roca (PGA), valor importante para estimar las aceleraciones del terreno; la mecánica de suelos que caracterizando el suelo mediante exploración de campo, determina el tipo de material sobre el cual se asienta el área urbana, también se ha determinado el peligro geológico por efecto de taludes para las áreas altas del distrito y la dinámica de suelos que permite, mediante ensayos de tipo geofísicos, caracterizar el comportamiento dinámico de los suelos.		
a.5.- Incendios urbanos				
<p>Es un evento de combustión, que se caracteriza por la propagación rápida y descontrolada del fuego. La eventual ocurrencia de un incendio de gran proporción puede tener un impacto negativo en las estructuras y en los trabajadores por la exposición directa al fuego y calor; así como a la inhalación, intoxicación y asfixia por humo, por lo que resulta necesario catalogar este peligro como nivel de riesgo alto. Esta clasificación se debe a las consecuencias potencialmente devastadoras que un incendio puede provocar, no solo en términos de daños materiales, sino también por el riesgo significativo para la vida humana y la salud.</p>				
17	Emergencias registradas	Registro de emergencias suscitadas en el periodo 2003-2020. Emergencias del grupo tecnológicos – Incendios urbanos.	INDECI	2020
a.6.- Bajas temperaturas				
<p>El peligro de las bajas temperaturas, se refiere a periodos de clima extremadamente frío que pueden tener un impacto significativo en diversas áreas como la salud, los servicios básicos y los medios de vida. las bajas temperaturas son fenómenos como friajes en la selva y heladas en la sierra. Estos eventos son especialmente relevantes en regiones geográficas donde las temperaturas pueden descender abruptamente, a menudo a niveles bajo cero. Los efectos de las bajas temperaturas son variados y afectan tanto a la salud de los trabajadores en las oficinas o cuando realizan trabajo en campo.</p>				
18	Susceptibilidad a friaje y heladas	Escenarios de riesgo por heladas y friajes en el marco del Plan Multisectorial Multianual 2019-2021	CENEPRED	2021

Asimismo, se enriqueció el análisis con información proveniente del Sistema Integrado de Estadísticas de la Criminalidad y Seguridad – DATA CRIM (<https://datacrim.inei.gob.pe/panel/mapa>) del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), con el propósito de definir los niveles de peligrosidad asociados a la inseguridad ciudadana. Además, se utilizó el Reporte Mensual de Conflictos Sociales N°238 de la Defensoría del Pueblo (<https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2024/01/Reporte-Mensual-de-Conflictos-Sociales-N%C2%B0-238-Diciembre-2023.pdf>) para abordar la evaluación de conflictos sociales.

Para establecer el nivel de peligro, se definieron dos variables. La primera se construyó utilizando la información recabada de la encuesta y el PCO 2021, y se estimó el nivel a partir de la priorización de los peligros más recurrentes. De acuerdo con el orden de prioridad indicado por los responsables de las instalaciones mediante la encuesta, se aplicó la siguiente lógica:

Tabla 39. Prioridad de peligros

Orden de importancia de los peligros que podrían afectar el funcionamiento del centro de labores	Nivel de peligro
Primer orden	Muy alto
Segundo orden	Alto
Tercer orden	Medio

La identificación de los principales riesgos que afectan la operatividad de las instalaciones u oficinas se enriqueció con la información recopilada en el Plan de Continuidad Operativa (PCO) 2021. Esto implica que se consideraron aquellos riesgos no identificados en la encuesta, pero sí en el PCO. Como dato para la primera variable, se utilizó su nivel de probabilidad de ocurrencia.

La segunda variable se obtuvo mediante la información del Sistema de Información para la Gestión del Riesgo de Desastres (SIGRID), donde se realizó una consulta espacial de los riesgos a los que estaba expuesta cada instalación y su respectivo nivel. Para ello, se utilizaron las coordenadas obtenidas del portal web de la Sunass (<https://www.gob.pe/institucion/sunass/sedes>):

Tabla 40. Ubicación de las oficinas de Sunass

ID	Oficina o instalación	Coordenadas geográficas
1	Sede Central	-12.093140941338193, -77.05892431867662
2	Almacén central	-12.041381303892347, -77.07644933637224
3	OAU Callao	-12.060200359859474, -77.12941084986656
4	OAU Comas	-11.937454729730428, -77.05439747870544
5	OAU Huacho	-11.10706192041622, -77.60479431150458
6	OAU Cañete	-13.076564156364162, -76.38794314895524
7	OAU SJL	-11.976714356182459, -77.0023870903425
8	OAU VES	-12.19368305987496, -76.94503335170754
9	ODS Amazonas	-6.22608719464644, -77.86912569451556
10	ODS Chimbote	-9.091808240076936, -78.56166028619917
11	ODS Huaraz	-9.5298798290667, -77.52477355773475
12	ODS Apurímac	-13.613271458766478, -72.86801466845742
13	ODS Arequipa	-16.41238422481926, -71.52788403229417
14	ODS Ayacucho	-13.1526155324394, -74.22558410221113
15	ODS Cajamarca	-7.14044163379557, -78.51009123130352
16	ODS Cusco	-13.522059492428726, -71.95817609291072
17	ODS Huancavelica	-12.77544449053585, -74.97040758394917
18	ODS Huánuco	-9.927524911213585, -76.24111186135899
19	ODS Ica	-14.069072534307383, -75.72110289140993
20	ODS Junín	-12.040993128107498, -75.2185807740791
21	ODS La Libertad	-8.092051554019292, -79.0339978076649
22	ODS Lambayeque	-6.750270030318293, -79.8582610351376
23	ODS Loreto	-3.743861369863036, -73.24985780295098
24	ODS Madre de Dios	-12.580613689765634, -69.18895011016285
25	ODS Moquegua	-17.18912754249517, -70.93726846885356
26	ODS Pasco	-10.677541587866317, -76.25736973245313

ID	Oficina o instalación	Coordenadas geográficas
27	ODS Piura	-5.193991411868269, -80.6329019756233
28	ODS Puno	-15.83038930427898, -70.0205149773668
29	ODS San Martín	-6.478455885347371, -76.35986886975438
30	ODS Tacna	-18.002893973012185, -70.24028777159272
31	ODS Tumbes	-3.558816046156039, -80.45649124507457
32	ODS Ucayali	-8.376701403637906, -74.52924129523736

Con base en la información de las dos variables, se aplicaron los siguientes criterios para determinar el nivel de riesgo de cada instalación:

- La variable N°01 se construyó con la información de la encuesta o el PCO 2021 de la Sunass.
- La variable N°02 se construyó con la información del SIGRID.
- Para las instalaciones que contaban con ambas variables, se aplicó la matriz de doble entrada para determinar el nivel de riesgo final.
- En el caso de las instalaciones que solo contaban con la variable N°02, se asignó el nivel "bajo" a la variable N°01, ya que, según estudios técnicos de instituciones especializadas en el ámbito de las instalaciones, existe algún grado de exposición a riesgos, aunque no haya sido mencionado en la encuesta. En este caso, también se utilizó la matriz de doble entrada para determinar el nivel de riesgo final.
- Las instalaciones que solo contaban con la variable N°01 se les asignó como nivel de riesgo final el mismo que esta variable, ya que esta información ofrece datos a una escala local y más precisos al ser obtenidos de las propias instalaciones.

Tabla 41. Matriz de doble entrada para determinar el nivel de peligro final

		Variable 02			
		Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Variable 01	Muy alta	Riesgo alto	Riesgo alto	Riesgo muy alto	Riesgo muy alto
	Alta	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo alto	Riesgo muy alto
	Media	Riesgo medio	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo alto
	Baja	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo medio	Riesgo alto

A partir del análisis previo, se han identificado los siguientes riesgos de origen natural y antrópico que impactan en la operatividad de las instalaciones y oficinas de la Sunass a nivel nacional.

Anexo 07. Determinación de las actividades críticas

El proceso metodológico empleado para la determinación de las actividades críticas involucra la identificación, clasificación y evaluación de los procesos de una entidad. Se centra en cómo estos procesos se relacionan con la misión y competencias de la entidad, identificando cuáles son críticos para garantizar la continuidad operativa. Esta fase es fundamental para asegurar que la entidad pueda mantener sus funciones esenciales en situaciones de crisis operativa hasta lograr una recuperación completa. A continuación, se describen los criterios utilizados y los resultados obtenidos en la determinación de las actividades críticas.

Primer criterio. – Determinación de los procesos estratégicos, misionales y de soporte.

El mapa de procesos de la entidad revela la existencia de cuatro (4) procesos estratégicos, ocho (8) procesos misionales y cinco (5) procesos de soporte.

Los procesos estratégicos establecen la dirección hacia la cual deben operar los procesos operativos o misionales, en concordancia con la cadena de valor de la entidad. Estos últimos requieren el apoyo de los procesos de soporte para alcanzar sus objetivos.

Siguiendo las pautas para la Gestión de la Continuidad Operativa, se enfatiza la importancia de minimizar la cantidad de actividades críticas, y se establece que los procesos de soporte no deben considerarse como actividades críticas.

Considerando lo expuesto en los párrafos anteriores, se concluye que los procesos misionales de la entidad se convertirán en actividades críticas de la misma.

Tabla 42. Procesos estratégicos, misionales y de soporte de la SUNASS

N°	Procesos Estratégicos	Procesos Misionales	Procesos de Soporte
01	Gestión directiva	Gestión para determinar las áreas de prestación	Gestión administrativa y financiera
02	Gestión de impacto regulatorio	Gestión normativa	Gestión de recursos humanos
03	Gestión de cooperación interinstitucional	Gestión de regulación económica	Gestión documentaria
04	Gestión de comunicaciones e imagen institucional	Gestión de fiscalización	Gestión de asesoría jurídica
05		Gestión de sanciones	Gestión de tecnologías de la información
06		Gestión de usuarios	
07		Gestión de solución de recursos de apelación	
08		Emisión de autorizaciones e informes especializados	

Fuente: Sunass

Segundo criterio. - Procesos Misionales que articulan con las funciones y competencias de la entidad

Los procesos misionales representan la secuencia de actividades que transforman insumos en bienes o servicios, formando así parte de las cadenas de valor. La SUNASS se esfuerza por optimizar estos procesos con el objetivo de producir bienes o servicios de manera eficaz y eficiente, alineándolos con las necesidades y valoraciones de la población, en consonancia con sus competencias.

En la Tabla 43 se detallan los ocho procesos misionales, los cuales están estrechamente vinculados con las funciones y competencias desempeñadas por los órganos de línea de la SUNASS. Estos ocho procesos se integran de manera coherente en las funciones y competencias de la SUNASS.

Tabla 43. Articulación entre procesos misionales y actividades críticas

N°	Procesos misionales	Funciones y competencias SUNASS	
		Funciones	Competencias
1	Gestión de fiscalización	Función supervisora	Garantizar a los usuarios 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.
2	Gestión de regulación económica	Función reguladora	
3	Gestión normativa	Función normativa	
4	Gestión de sanciones	Función sancionadora	
5	Gestión de usuarios		
6	Gestión de solución de recursos de apelación	Función de solución de los reclamos de los usuarios de los servicios de saneamiento	
7	Gestión para determinar las áreas de prestación	Determinar las áreas de prestación de los servicios de saneamiento y productos y servicios	
8	Emisión de autorizaciones e informes especializados	Las señaladas en el DL 1280	

Fuente: Sunass

Tercer criterio. - Procesos Misionales inmersos en la Misión de la entidad o reflejan la razón de ser.

En la Tabla 44 se evidencia que la misión de la entidad se basa en tres (3) funciones principales: regular, normar y supervisar. Estas funciones, a su vez, se despliegan en tres (3) procesos misionales específicos: Gestión de Regulación Económica, Gestión Normativa y Gestión de Fiscalización.

Misión de la entidad: *Regular, normar y supervisar* la provisión de los servicios de saneamiento, por parte de los prestadores, de forma independiente, objetivos y oportunos, para contribuir a que los ciudadanos aseguren el ejercicio de sus derechos y deberes.

Tabla 44. Articulación entre la misión, procesos misionales y funciones

Misión de la entidad	Dirección vinculada	Procesos Misionales	Función de la Dirección
Regular	Dirección de Regulación Tarifaria	Gestión de Regulación Económica	Responsable de evaluar y proponer las Tarifas, precios y niveles de calidad de los servicios de saneamiento y de otros bajo el ámbito de competencia de la SUNASS.
Normar	Dirección de Políticas y Normas	Gestión Normativa	Responsable de conducir el proceso de Aprobación de normas en materias de competencia de la SUNASS.
Supervisar	Dirección de Fiscalización	Gestión de Fiscalización	Responsable de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de los prestadores de los servicios de saneamiento.

Fuente: Sunass

Cuarto criterio. - La interacción de los Procesos Misionales

La importancia de los procesos misionales se fundamenta en función al número de interacciones entre los procesos.

Tabla 45. Interacción entre procesos misionales

Procesos misionales	Actividades	Procesos misionales	cantidad	Prioridad
Gestión de fiscalización	Genera información de fiscalización	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión normativa 2. Gestión para determinar las áreas de prestación 3. Gestión de solución de recursos de apelación 4. Gestión de regulación económica 5. Gestión de sanciones 6. Emisión de autorizaciones y emisión de informes especializados 	7	1
Gestión de usuarios	Genera información de atención al usuario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión Normativa 2. Gestión de fiscalización 3. Gestión de solución de recursos de apelación 4. Gestión de Regulación económica 5. Gestión para determinar las áreas de prestación 7. Emisión de autorizaciones y emisión de informes especializados 	6	1
Gestión normativa	Elaboración de normas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión de fiscalización 2. Gestión para determinar las áreas de prestación 3. Gestión de sanciones 4. Gestión de regulación económica 5. Gestión de usuarios 6. Gestión de resolución de recursos de apelación 7. Emisión de autorizaciones y emisión de informes especializados 	1	2
Gestión de Regulación Económica	Genera información del seguimiento de la implementación de los estudios tarifarios Elaboración de estudios tarifarios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión normativa 2. Gestión de fiscalización 3. Gestión para determinar las áreas de prestación 4. Atención de usuarios 5. Gestión de resolución de recursos de apelación 6. Emisión de autorizaciones y emisión de informes especializados 	6	2
Gestión para determinar las áreas de prestación	Genera información de la caracterización de los prestadores de servicios Elaboración de informes de determinación del Área de Prestación de Servicios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión Normativa 2. Gestión de fiscalización 3. Gestión de Regulación económica 4. Gestión de Usuarios 5. Emisión de autorizaciones y emisión de informes especializados 	5	3

Procesos misionales	Actividades	Procesos misionales	cantidad	Prioridad
Gestión de solución de recursos de apelación	Genera información relevante de la solución de apelaciones	1. Gestión Normativa 2. Gestión de fiscalización 3. Gestión de Usuarios 4. Gestión de Regulación económica	4	4
Gestión Sancionadora	Genera información de las sanciones y medidas emitidas	1. Gestión Normativa 2. Gestión de Fiscalización 3. Emisión de autorizaciones y emisión de informes especializados	3	5

Fuente: Sunass

Determinación de los procesos misionales los cuales se convierten en actividades críticas dentro del marco de la Gestión de la Continuidad Operativa.

Para la identificación de las actividades críticas, se evaluó cada proceso misional considerando los cuatro criterios expuestos, además de recopilar información a través de entrevistas realizadas con cada dirección.

Tabla 46. Valoración de los procesos misionales para la determinación de las actividades críticas

N°	Órganos de línea vinculados	Procesos Misionales	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4	Importancia
1	Dirección de Fiscalización	- Gestión de fiscalización - Gestión sancionadora - Emisión de autorizaciones y emisión de informes especializados	X	X	X	Muy Importante
2	Dirección de Usuario	- Gestión de usuarios	X	X	X	Muy Importante
3	Dirección de Políticas y Normas	- Gestión normativa - Emisión de autorizaciones y emisión de informes especializados	X	X		Importante
4	Dirección de Regulación Tarifaria	- Gestión de Regulación Económica - Emisión de autorizaciones y emisión de informes especializados	X	X		Importante
5	Dirección de Ámbito de la Prestación	- Gestión para determinar las áreas de prestación - Emisión de autorizaciones y emisión de informes especializados	X			Necesario
6	Tribunal administrativo de solución de reclamos de los usuarios de los servicios de saneamiento	- Gestión de resolución de recursos de apelación	X			Necesario
7	Dirección de Sanciones	- Gestión sancionadora	X			Necesario

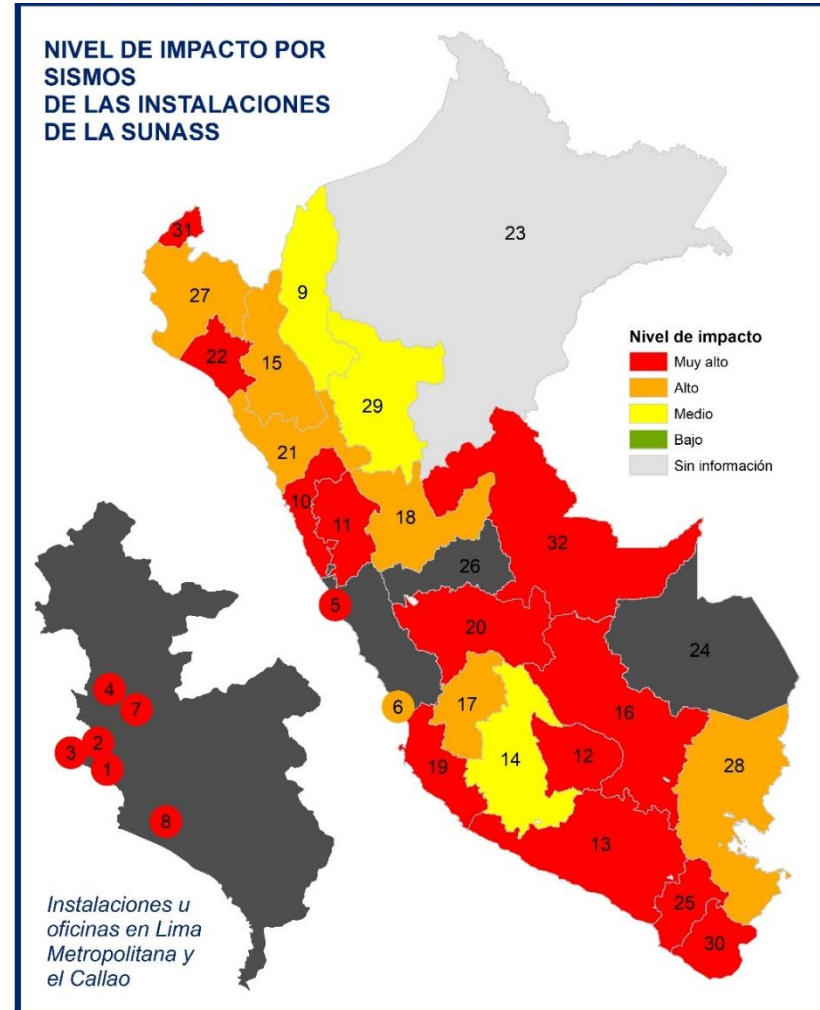
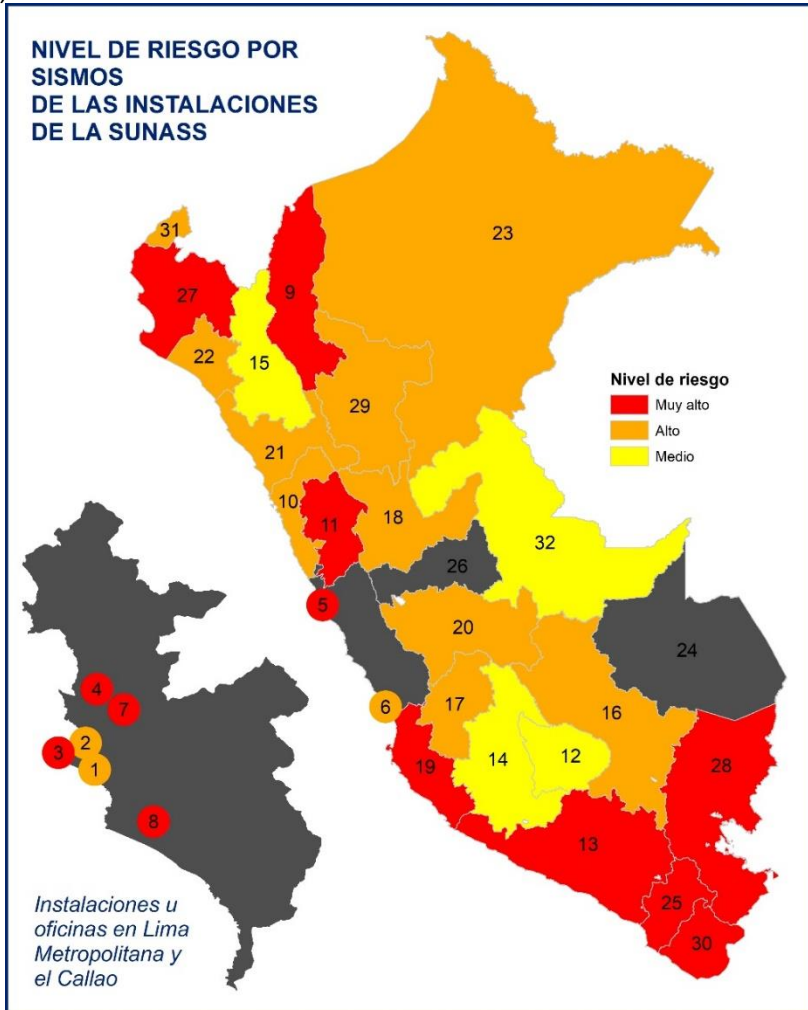
N°	Órganos de línea vinculados	Procesos Misionales	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4	Importancia
		- Emisión de autorizaciones y emisión de informes especializados				

Fuente: Sunass

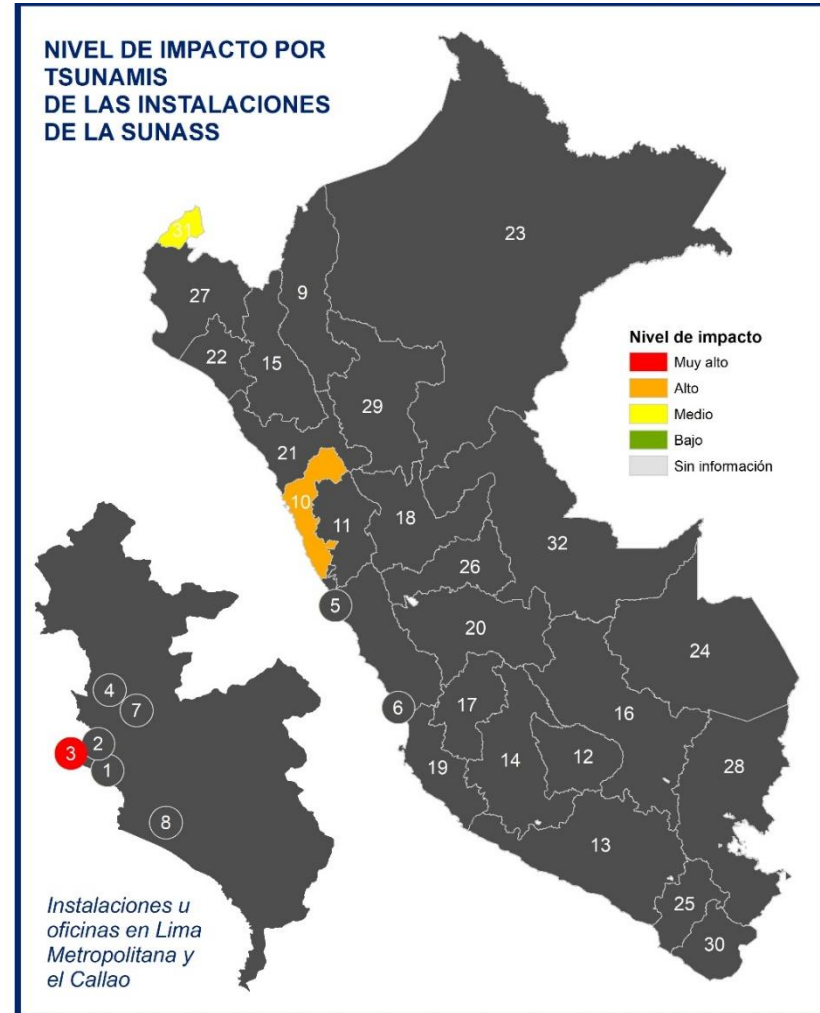
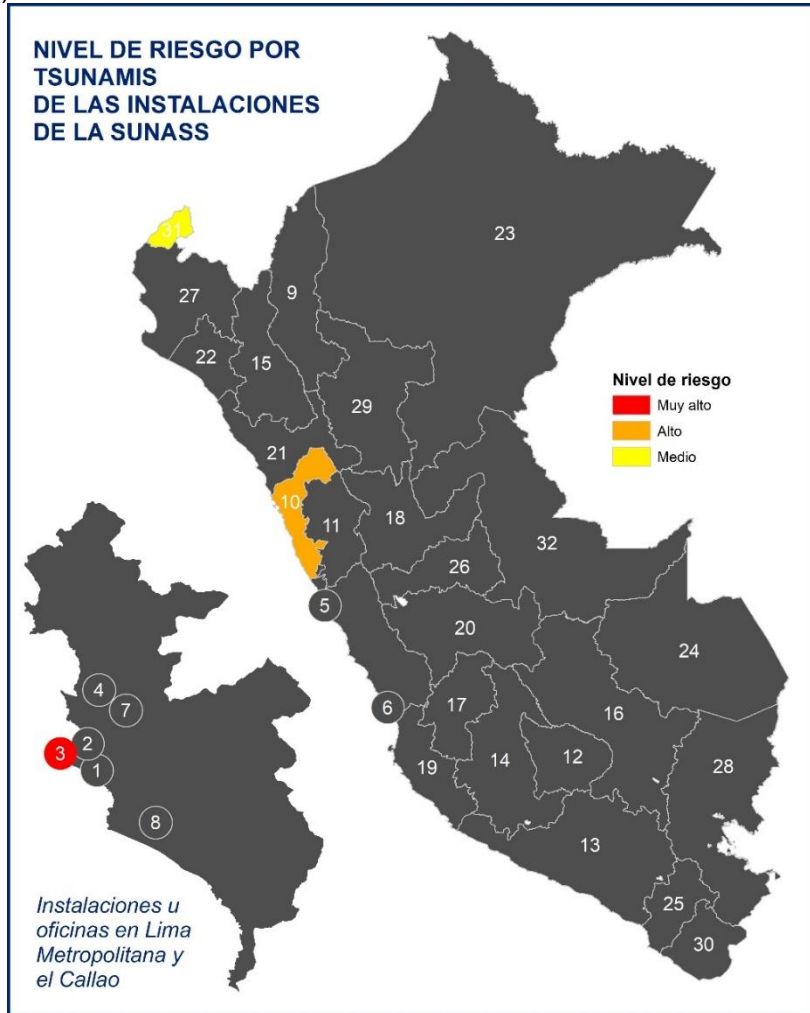
Con base en los resultados de las simulaciones llevadas a cabo en los años 2021 y 2022, se ha determinado que las actividades críticas relacionadas con la gestión de fiscalización y gestión de usuarios son las más esenciales y requieren una pronta recuperación en caso de producirse una crisis operativa. En resumen, se activarán inicialmente las actividades críticas de gestión de usuarios y fiscalización; posteriormente, se retomarán todas las demás actividades de la entidad conforme a sus capacidades.

Mapas de riesgo e impacto de los principales peligros en las instalaciones de la SUNASS a nivel nacional:

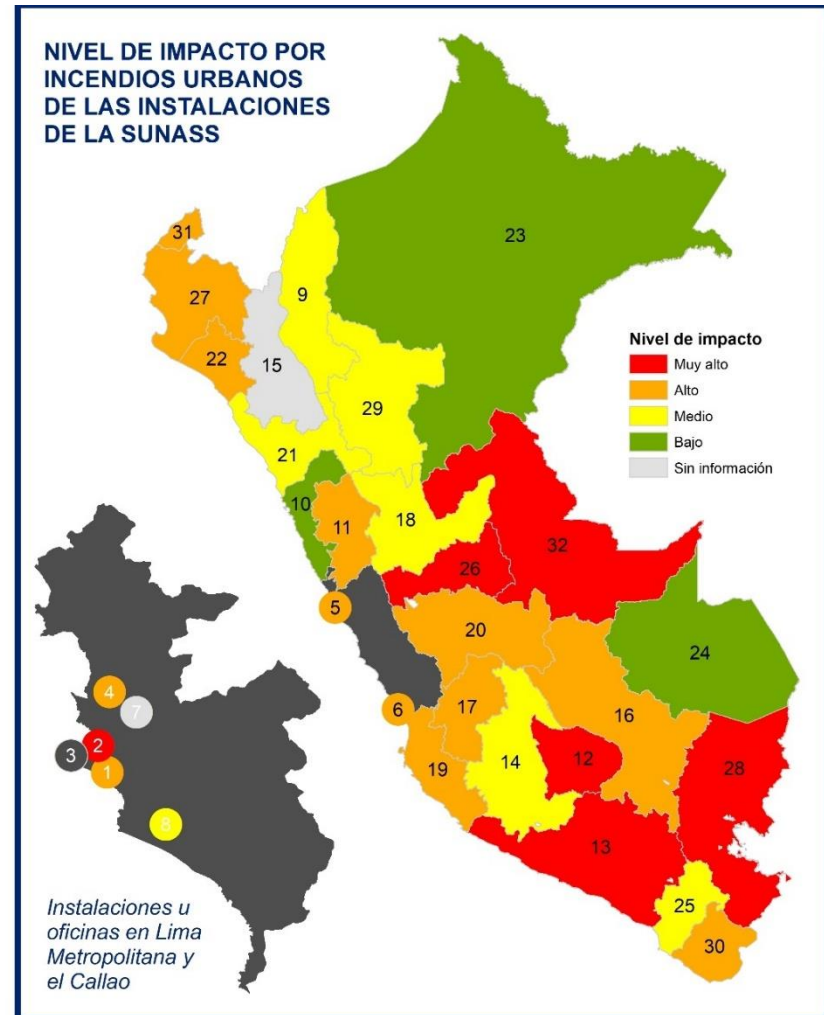
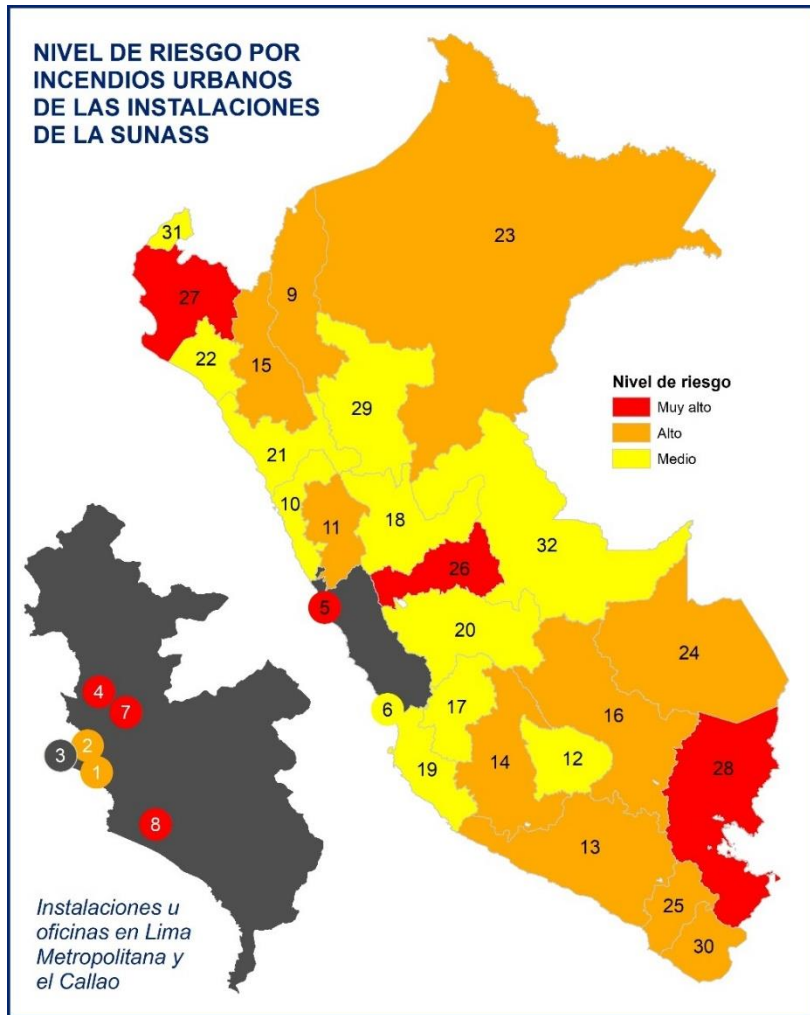
a) Sismos



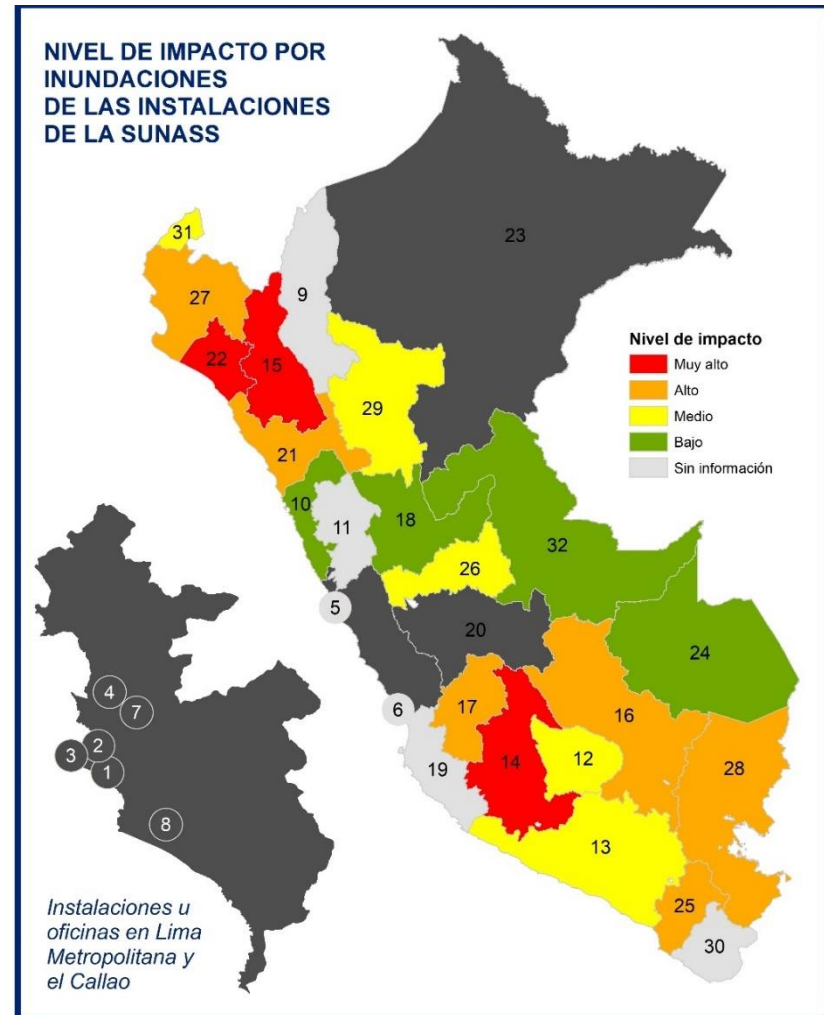
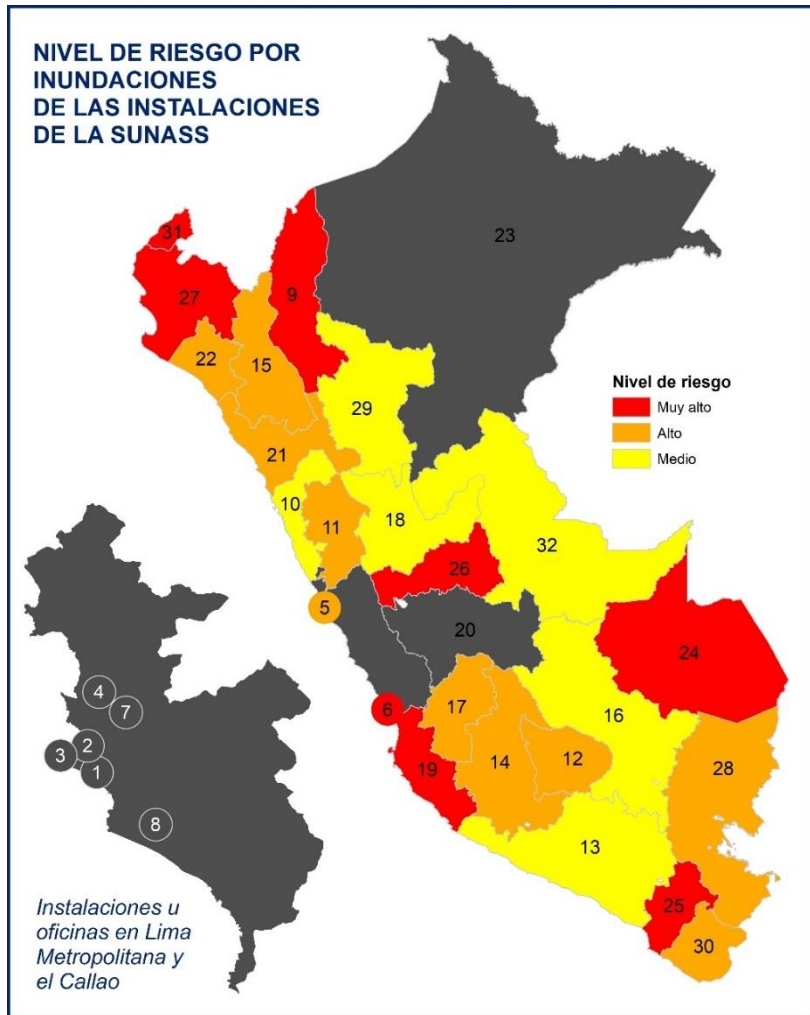
b) Tsunamis



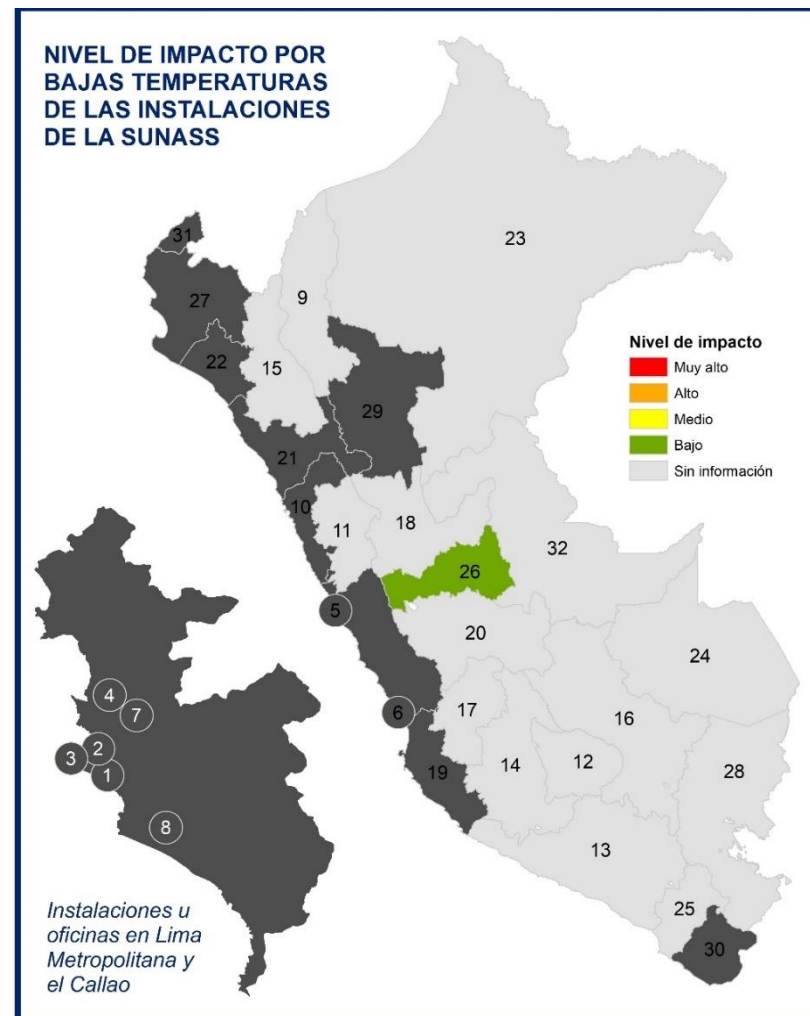
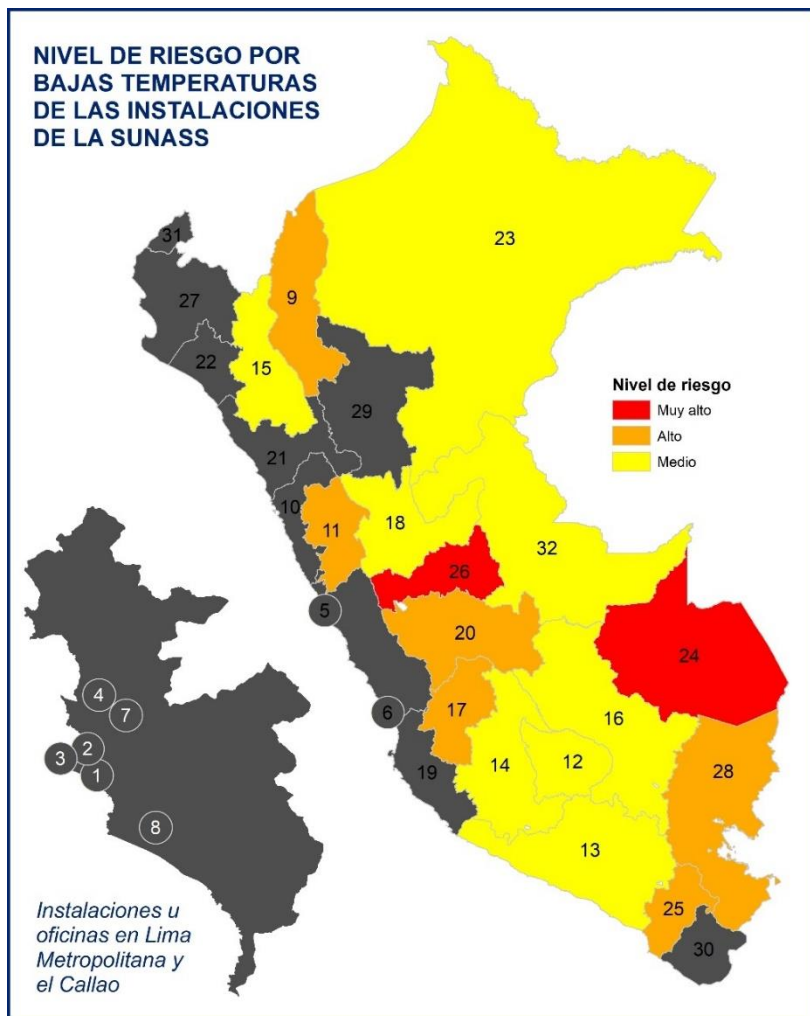
c) Incendios urbanos



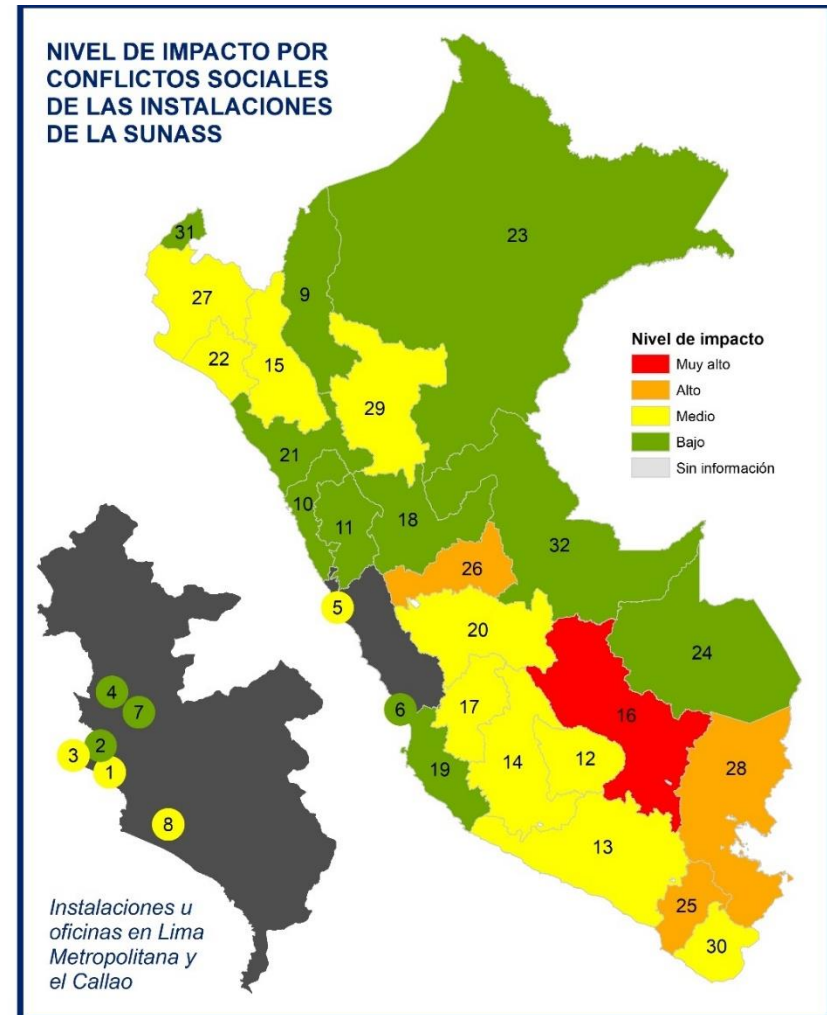
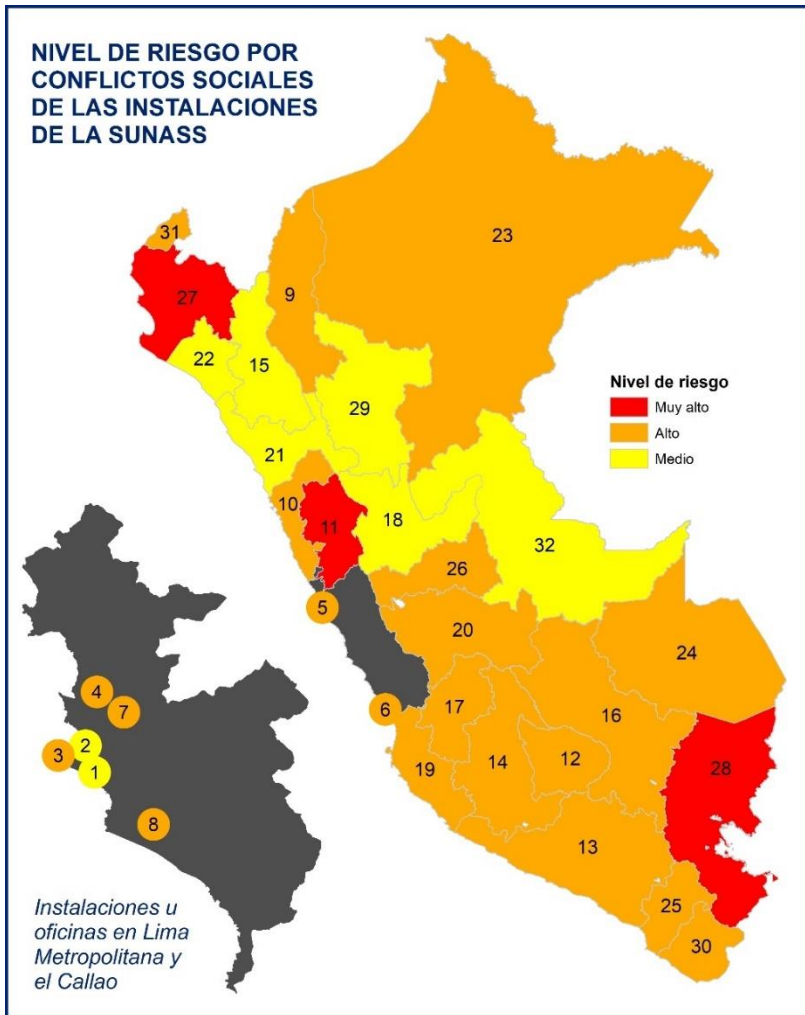
d) Inundaciones



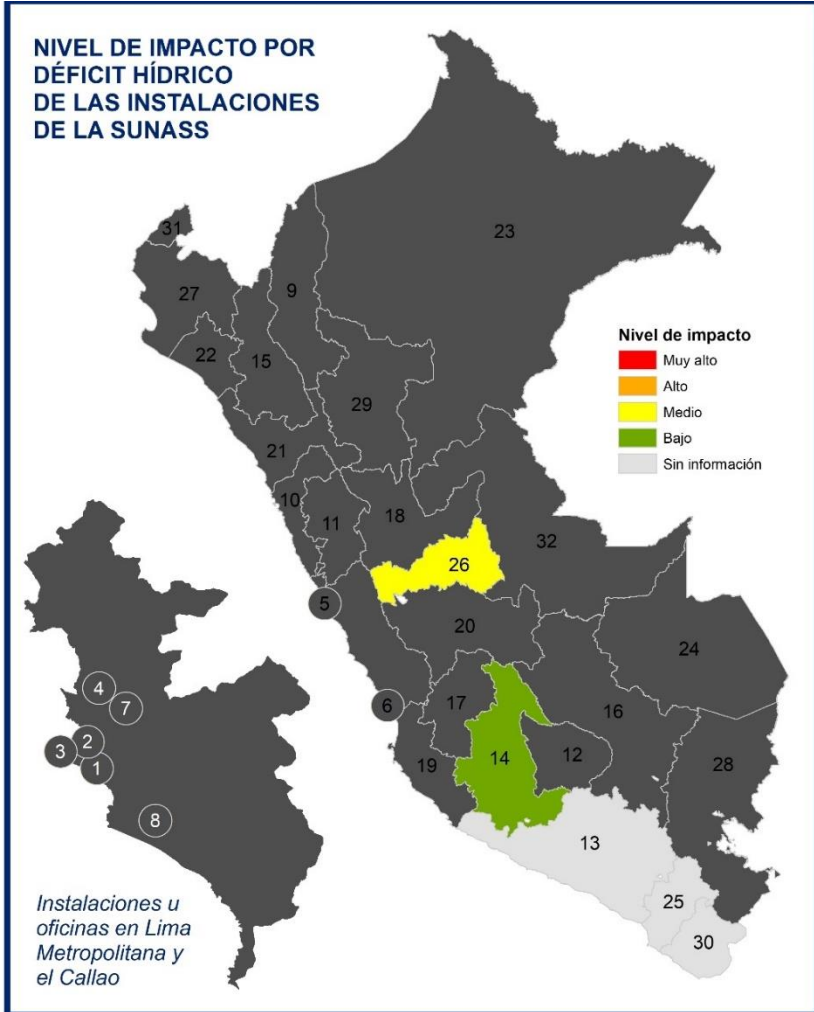
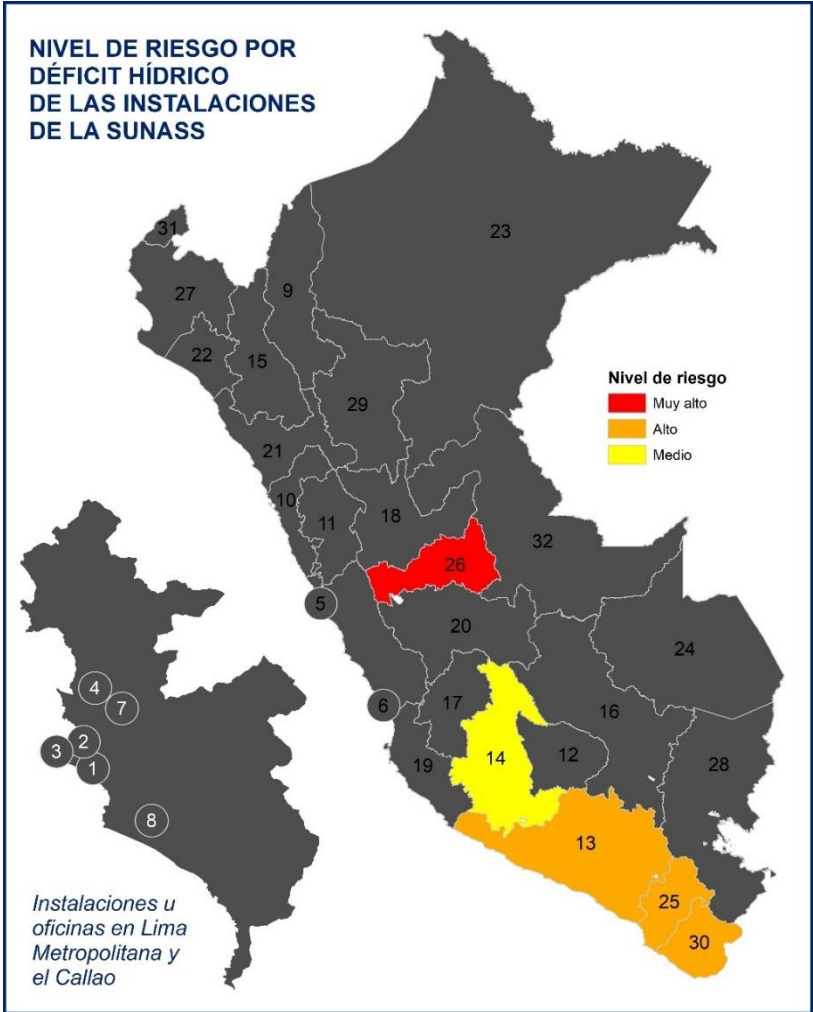
e) Bajas temperaturas



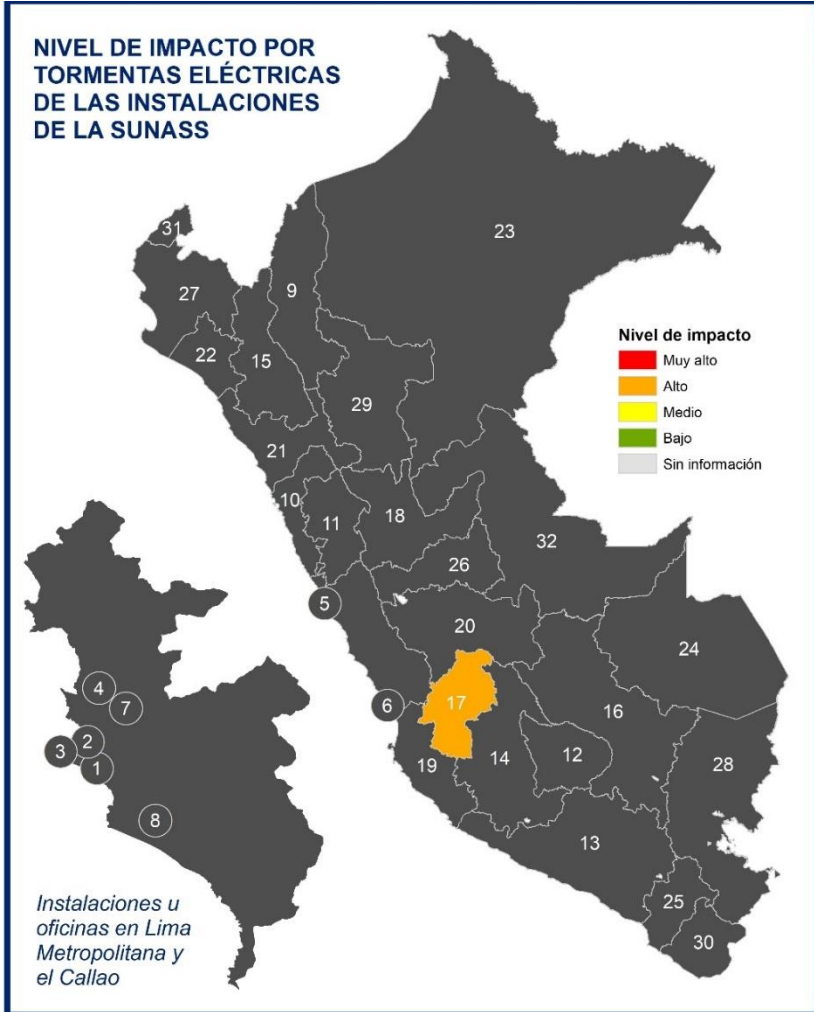
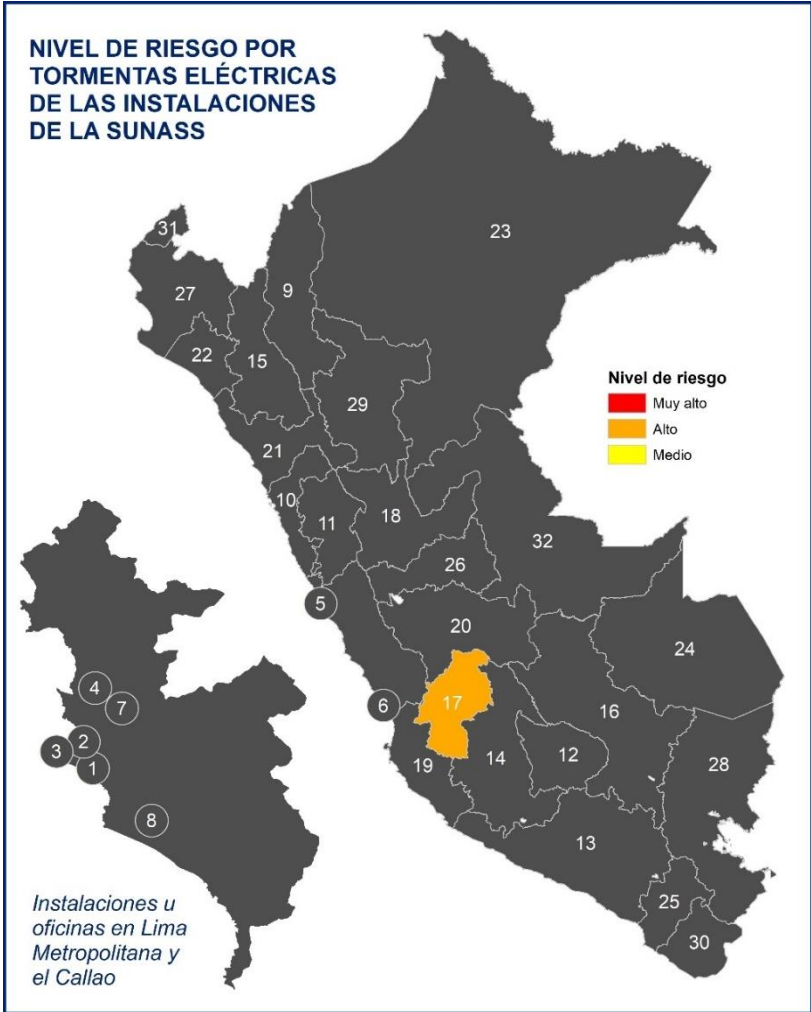
f) Conflictos sociales



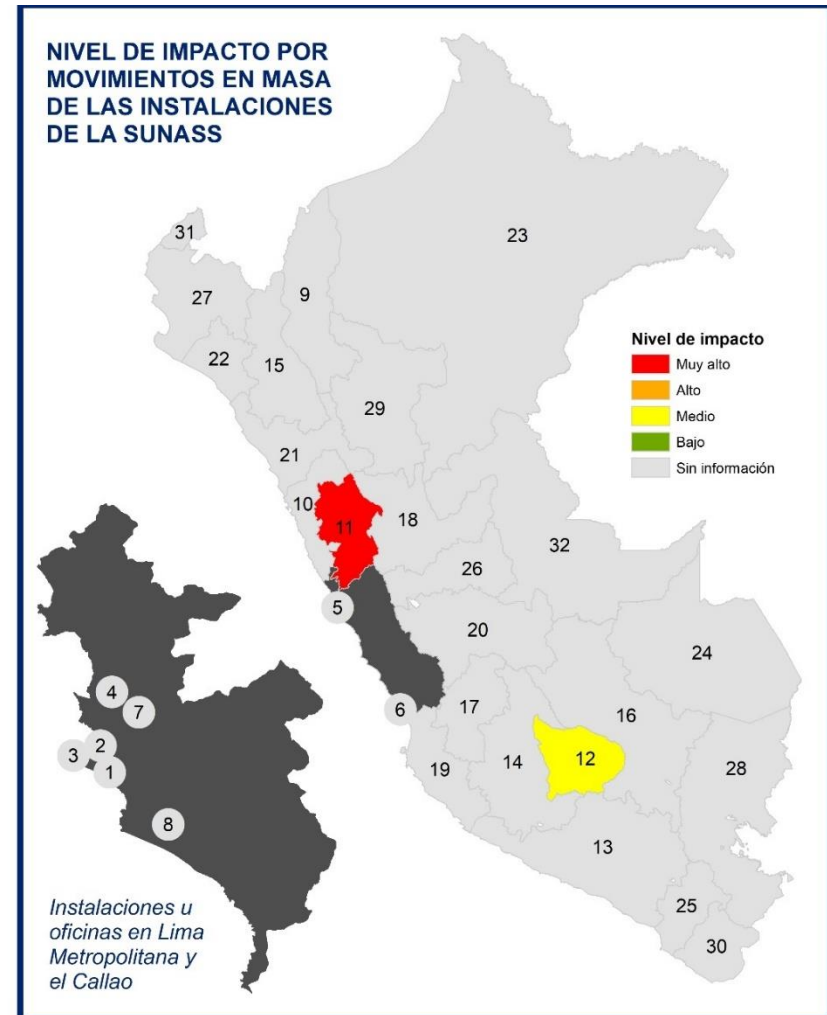
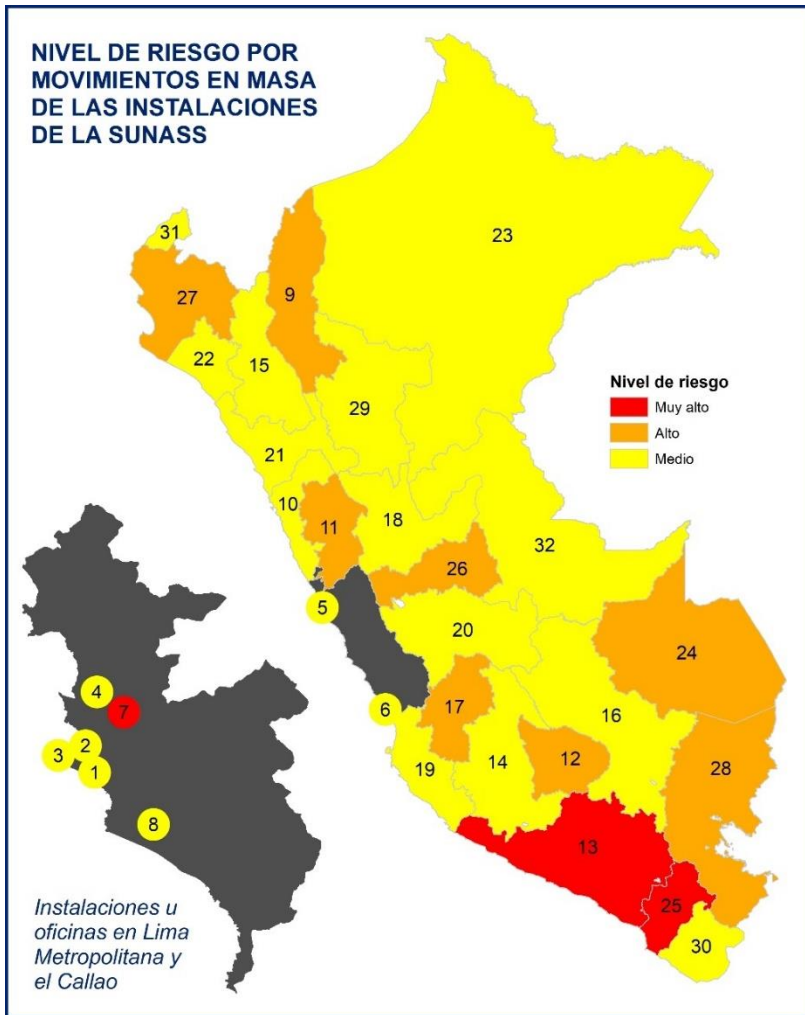
g) Déficit hídrico



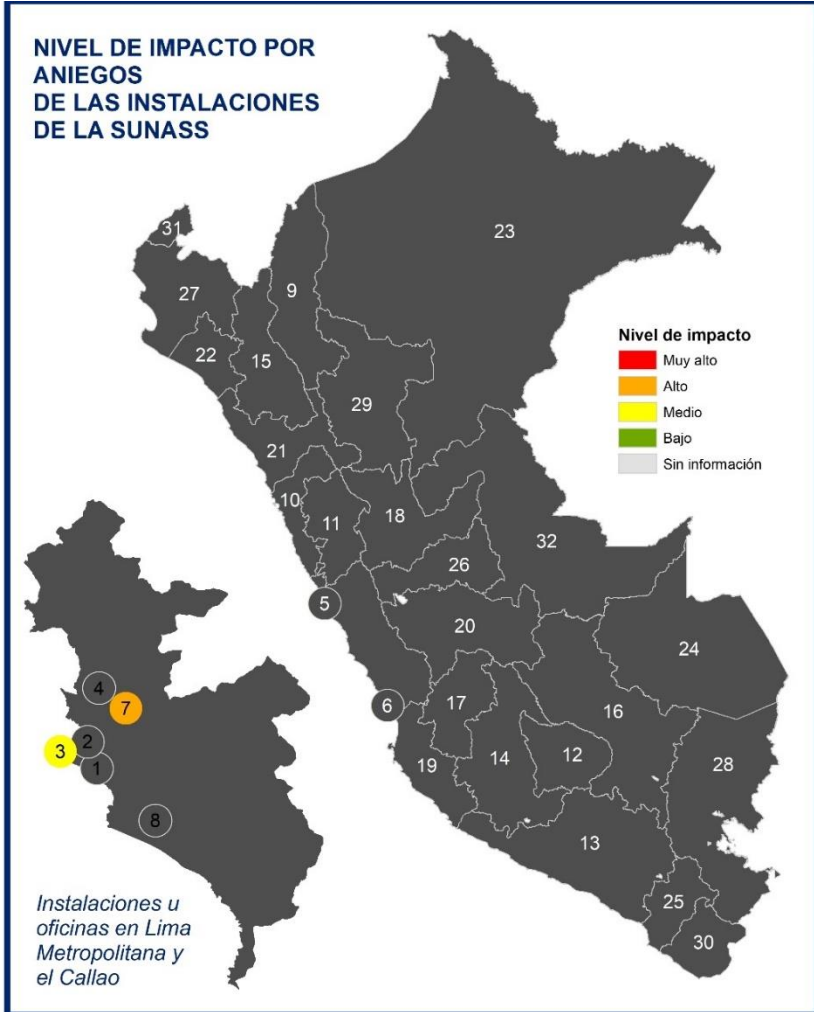
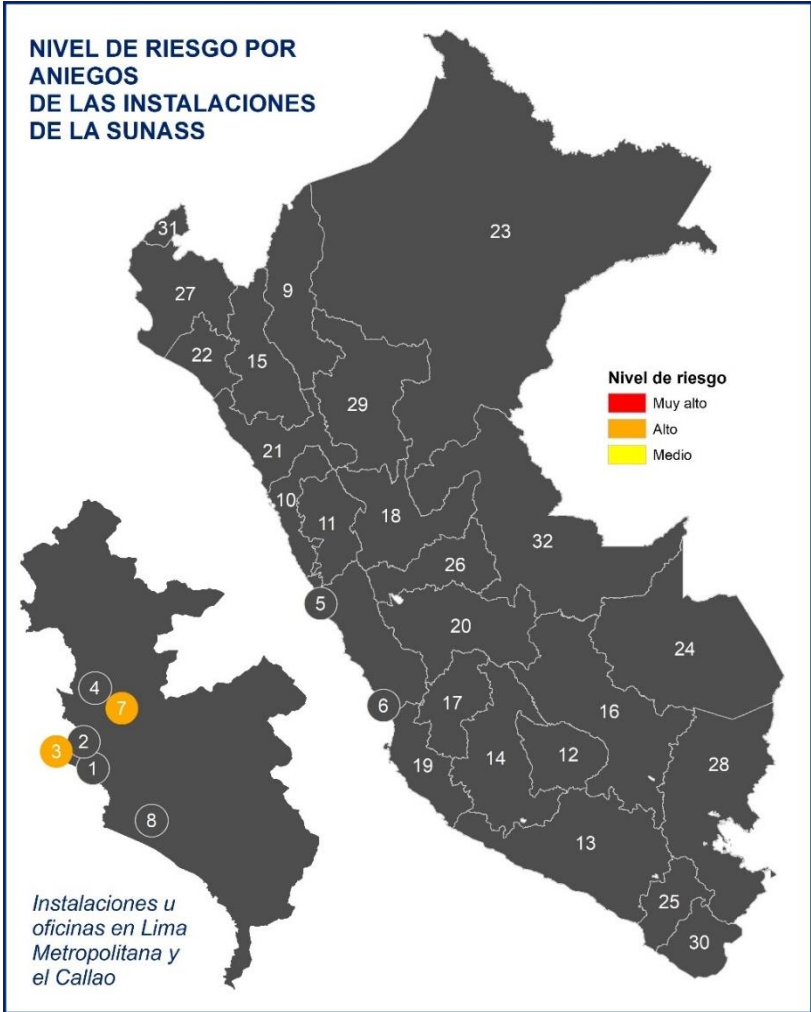
h) Tormentas eléctricas



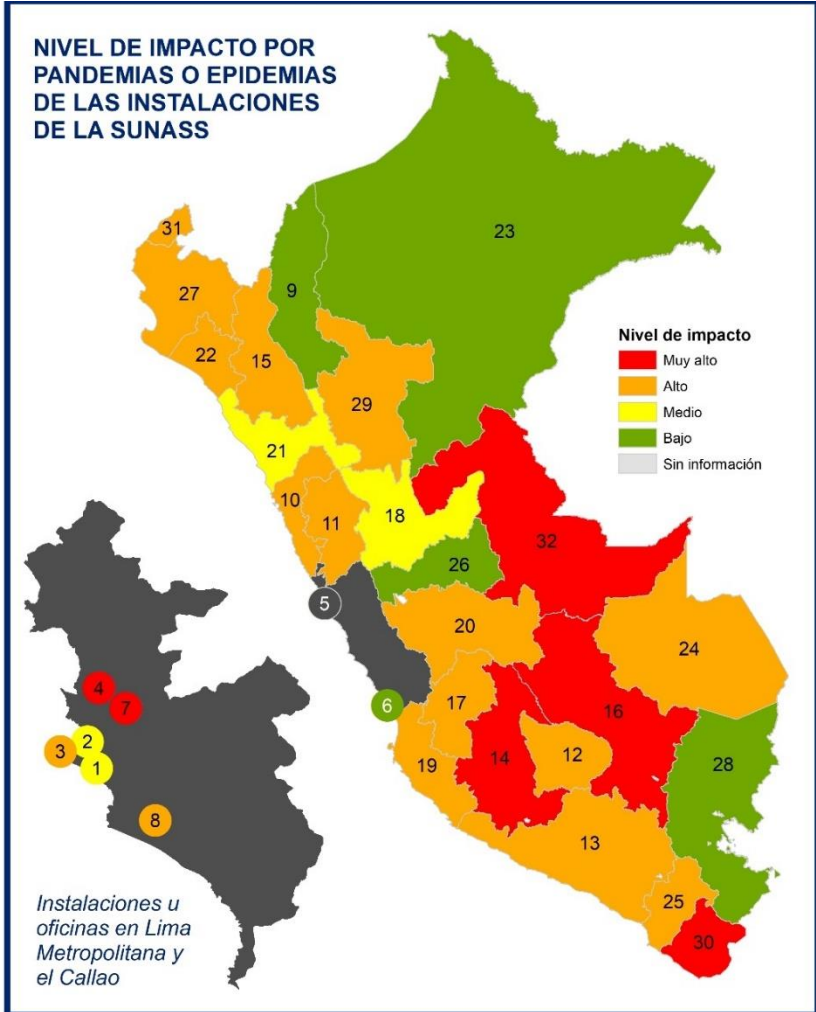
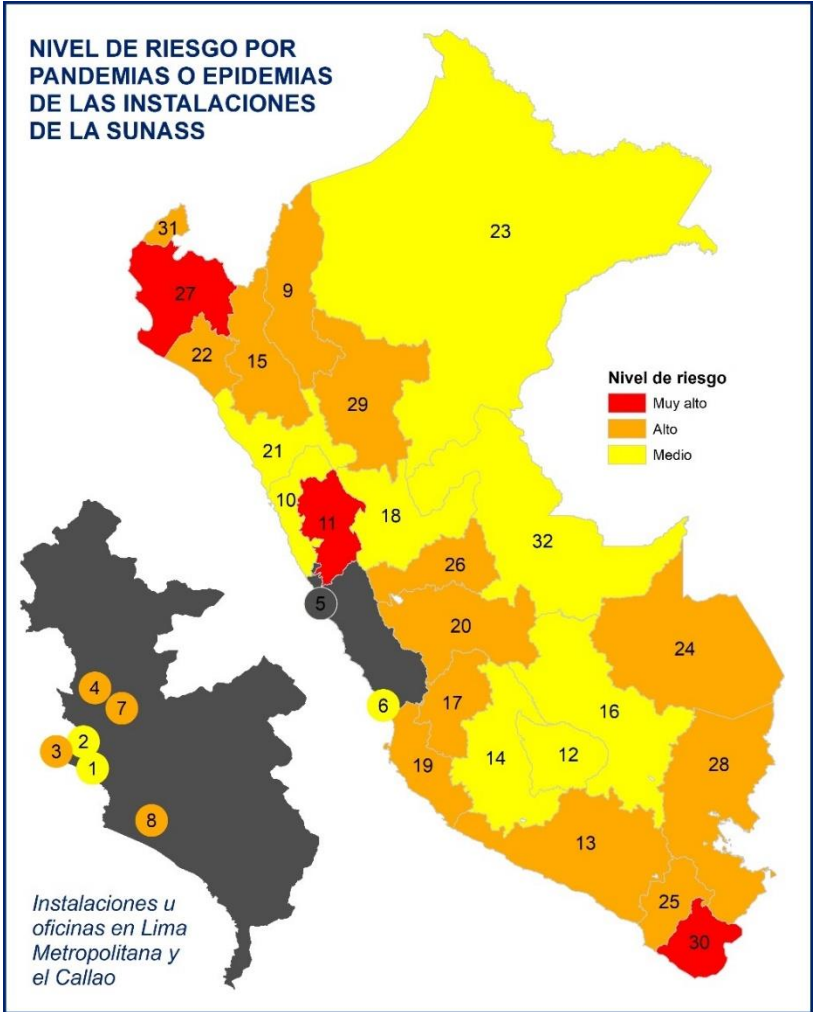
i) Movimientos en masa



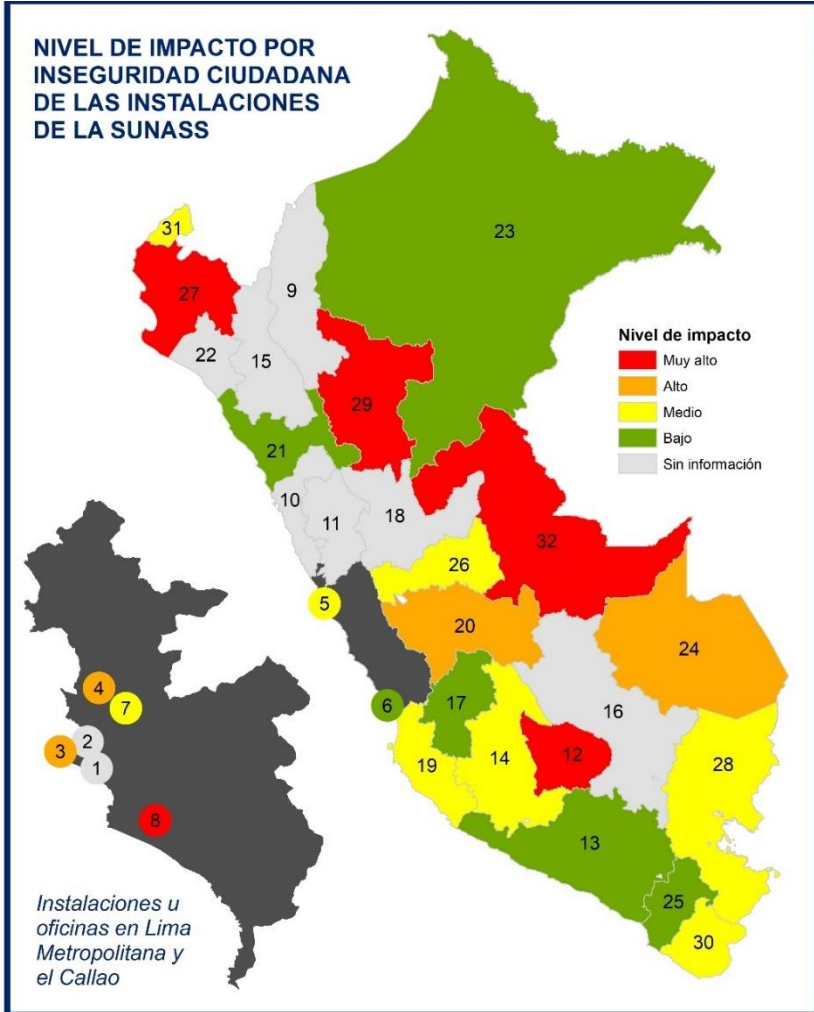
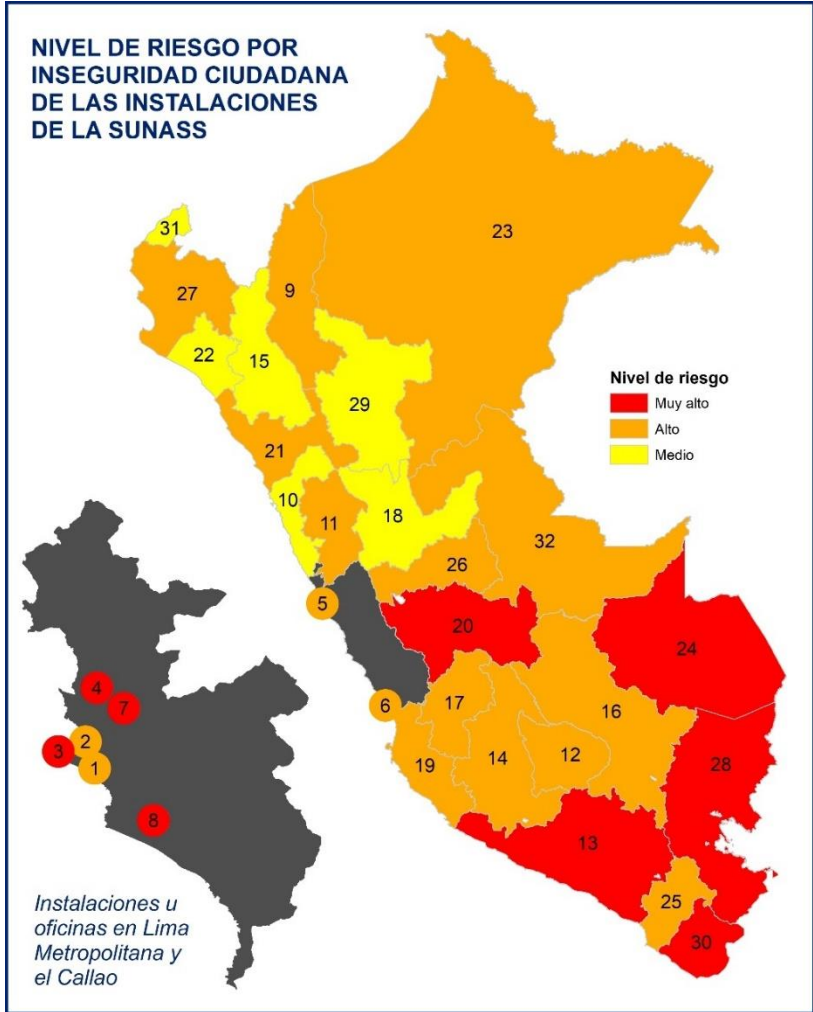
j) Aniegos



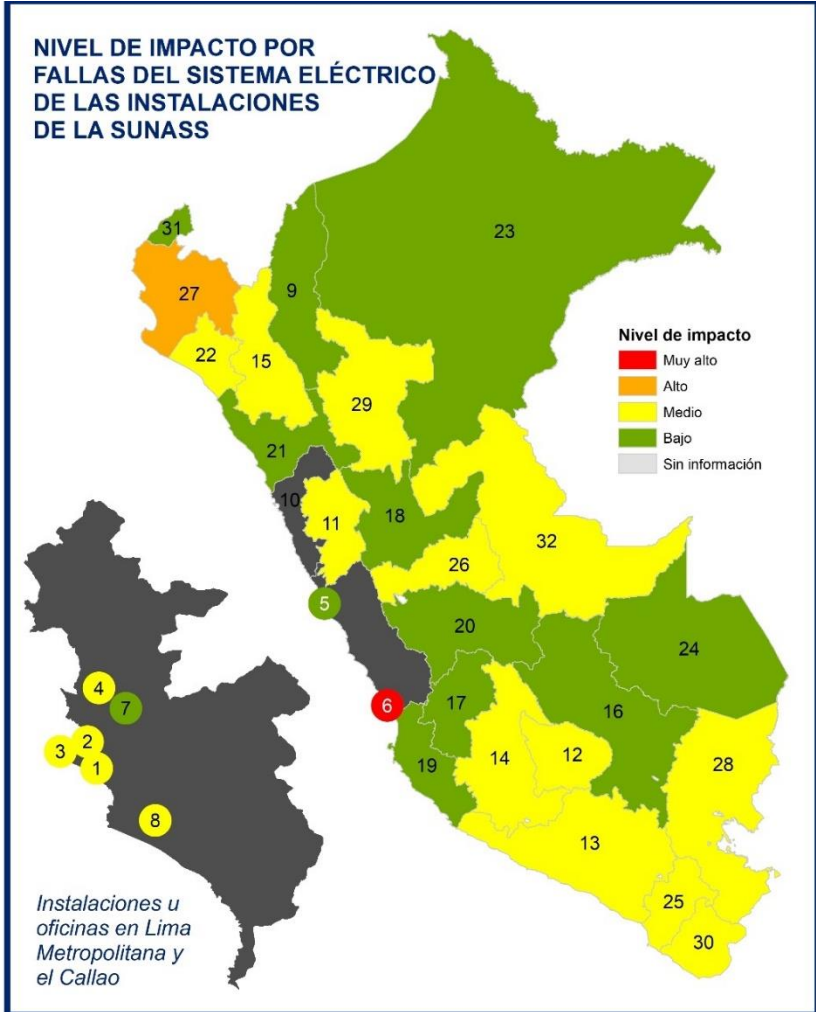
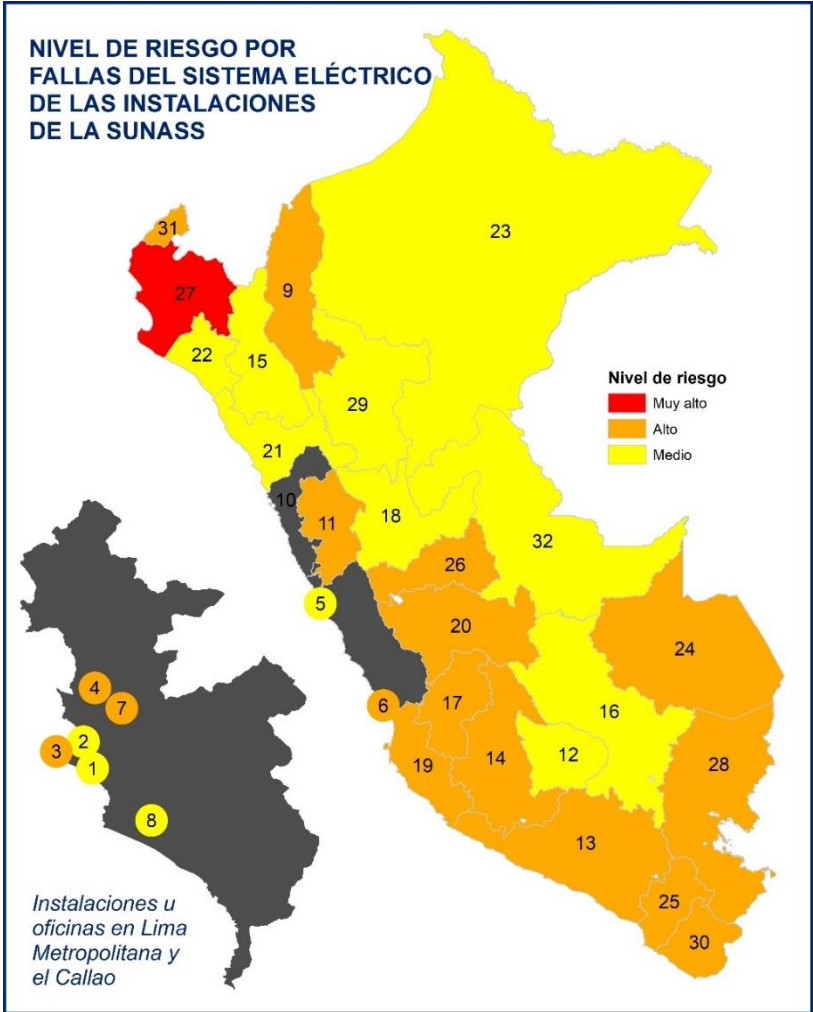
k) Pandemias o epidemias



l) Inseguridad ciudadana



m) Fallas del sistema eléctrico



n) Fallas del sistema de tecnologías de información

