

 <b>Sunass</b> <i>El regulador del agua potable</i>	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
	<b>INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>		<b>OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>
	Código: GDI-MAS-IG007		
			Página 1 de 6

## OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

ROL	NOMBRE	CARGO / ROL
<b>Elaborado por:</b>	Gustavo Adolfo Bernal Soto	Jefe de la Unidad de Modernización
<b>Revisado por:</b>	Vilma Andrade Ascue De Alvarez	Oficial de Cumplimiento
	Jenny Castañeda Zubiaur	Oficial de Seguridad y Confianza Digital
	Manuel Fernando Muñoz Quiroz	Gerente General
<b>Aprobado por:</b>	Mauro Orlando Gutiérrez Martínez	Presidente Ejecutivo

 <p><b>Sunass</b> El regulador del agua potable</p>	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
	<b>INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL</b> Código: GDI-MAS-IG007	<b>OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		Versión inicial: 07/02/2024
				Versión: 002 Fecha de vigencia: 05/05/2025
				Página 2 de 6

### CONTROL DE CAMBIOS

N°	Ítems	Descripción del cambio
1	General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los cambios realizados en los objetivos de calidad y antisoborno fueron realizados acorde a lo señalado en el Plan Estratégico Institucional 2025-2030.</li> <li>Se modificó la numeración asignada a los objetivos debido a las modificaciones realizadas.</li> <li>Se agregó las columnas "Frecuencia" y "Responsable del indicador".</li> </ul>
2	Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó la redacción del objetivo "Mejorar la oferta de servicios de saneamiento con énfasis en agua potable para la población de zonas urbanas" a "Optimizar la oferta y calidad de los servicios de agua potable y saneamiento en la población de zonas urbanas" y la meta de su indicador de "108" a "99.58%".</li> <li>Se modificó la redacción del objetivo "Regulación diferenciada y con enfoque territorial implementada para los prestadores de servicios de saneamiento" a "Regulación diferenciada y con enfoque territorial implementada para los prestadores de servicios de agua potable y saneamiento" y la meta de su indicador de "35%" a "100%".</li> <li>Se incorporó el objetivo "Atención oportuna y efectiva en la solución de los problemas que se presenten con los servicios de agua potable y saneamiento para los usuarios" con su respectivo indicador y meta.</li> </ul>
3	Objetivo del Sistema de Gestión Antisoborno	Se modificó el indicador de "Porcentaje del modelo de integridad y lucha contra la corrupción implementado" a "Índice de implementación del Modelo de Integridad y lucha contra la corrupción" y la meta de "90%" a "1.25".
4	Objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó la redacción del objetivo "Fortalecer la gestión de eventos e incidentes de seguridad de la información para evitar o reducir su ocurrencia" a "Fortalecer la gestión de eventos e incidentes de seguridad de la información para asegurar la respuesta eficaz". Además, se reemplazó el indicador "Nivel de eficacia en el tratamiento de eventos e incidentes de seguridad de la información" por los indicadores "Porcentaje de eventos de seguridad gestionados oportunamente" y "Nivel de eficacia de las acciones adoptadas para atención de debilidades y respuesta a incidentes" con sus respectivas metas.</li> <li>Se reemplazó el objetivo "Fortalecer la implementación de los controles de seguridad de la información para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad" por "Gestionar de manera eficaz los riesgos de seguridad de la información a través del fortalecimiento de los controles para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información", y se incorporó tres indicadores a cargo de con sus respectivas metas.</li> </ul>
5	Objetivos aplicables a los 3 sistemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivo Concientizar y capacitar a los/las servidores/as de la Sunass en temas vinculados al SIG Se modificó el rango de gestión del indicador "Evaluación de la eficacia de la toma de conciencia o concientización" en base a los resultados obtenidos en los años anteriores.</li> <li>Objetivo Realizar un adecuado seguimiento a la eficiencia y mejora al Sistema Integrado de Gestión <ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó el rango de gestión del indicador "Nivel de Cumplimiento de las acciones correctivas" en base a los resultados obtenidos en los años anteriores.</li> <li>Se incorporó el indicador "Nivel de ejecución de las metas físicas para el mantenimiento y mejora del SIG" con sus metas correspondientes.</li> </ul> </li> </ul>

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN
	<b>INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Versión inicial: 07/02/2024
	<b>Código: GDI-MAS-IG007</b>		Versión: 002 Fecha de vigencia: 05/05/2025
			<b>Página 3 de 6</b>

N°	Ítems	Descripción del cambio
6	Notas	Se incluyó una nota que hace referencia del alineamiento de los objetivos del SIG con el Plan Estratégico Institucional de la Sunass 2025-2030 vigente; además se reorganizó y amplió el contenido de las notas 2 y 3 para explicar con detalle, la correspondencia entre los indicadores del SIG con el PEI 2025-2030, así como la expresión de metas mediante el uso de los indicadores del PEI y aplicación de los rangos de desempeño, respectivamente.

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL		OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: GDI-MAS-IG007			
			Versión inicial: 07/02/2024	
		Versión: 002		
		Fecha de vigencia: 05/05/2025		
		Página 4 de 6		

Los objetivos del Sistema Integrado de Gestión de la Sunass se encuentran alineados a los compromisos que la entidad asume en su "Política del Sistema Integrado de Gestión", que fue aprobada por Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2023-SUNASS-CD.

Los objetivos asociados a cada sistema de gestión que forma parte del Sistema Integrado de Gestión de la Sunass son:

Sistema de Gestión Asociado	Compromiso de la Política del Sistema Integrado de Gestión	Nº	Objetivos <sup>1</sup>	Indicador	Meta <sup>2</sup>	Frecuencia	Responsable del Indicador
Sistema de Gestión de la Calidad Institucional	Garantizar a los usuarios y las usuarias que la prestación de servicios de saneamiento se brinde en condiciones de calidad, contribuyendo a la salud de la población, la preservación del ambiente, la sostenibilidad económica-financiera de los prestadores de servicios de saneamiento y la equidad social entre los usuarios y las usuarias.	1	<b>Optimizar la oferta y calidad de los servicios de agua potable y saneamiento en la población de zonas urbanas.</b>	<b>Porcentaje de muestras de agua con presencia de cloro residual con resultados satisfactorios en zonas urbanas abastecidas por Empresas Prestadoras</b>	<b>99.58%</b>	<b>Anual</b>	<b>Director/a de la DF</b>
		2	<b>Regulación diferenciada y con enfoque territorial implementada para los prestadores de servicios de agua potable y saneamiento.</b>	Porcentaje de normas aprobadas <b>conforme con las disposiciones para la aplicación de Análisis de Impacto Regulatorio (AIR)</b>	<b>100%</b>	<b>Anual</b>	<b>Director/a de la DPN</b>
		3	<b>Atención oportuna y efectiva en la solución de los problemas que se presenten con los servicios de agua potable y saneamiento para los usuarios.</b>	<b>Porcentaje de atenciones que se realizan dentro del plazo establecido según el protocolo de atención por los canales presencial y telefónico.</b>	<b>99.99%</b>	<b>Anual</b>	<b>Director/a de la DU</b>
Sistema de Gestión Antisoborno	Prohibir todo acto de soborno y de corrupción en la entidad, establecer canales de denuncias para actos de soborno y otros tipos de corrupción, promoviendo el planteamiento de inquietudes de buena fe o sobre la base de una creencia razonable en confianza y sin temor a represalias, asegurando la confidencialidad de la información y brindando protección ante cualquier tipo de amenaza o represalia. Las personas que incumplan estos compromisos serán sujetos, previa investigación, a las medidas administrativas, civiles, penales y/o acciones contractuales correspondientes.	4	Gestión institucional eficaz y con integridad en la Sunass	<b>Índice de implementación del Modelo de Integridad y lucha contra la corrupción.</b>	<b>1.25</b>	<b>Anual</b>	<b>Coordinador/a de la Unidad Funcional de Integridad</b>

 <p><b>Sunass</b> El regulador del agua potable</p>	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
	<b>INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL</b> Código: GDI-MAS-IG007	<b>OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		Versión inicial: 07/02/2024
				Versión: 002 Fecha de vigencia: 05/05/2025
				Página 5 de 6

Sistema de Gestión Asociado	Compromiso de la Política del Sistema Integrado de Gestión	N°	Objetivos <sup>1</sup>	Indicador	Meta <sup>2</sup>	Frecuencia	Responsable del Indicador	
Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	Proteger los activos de información, mediante la gestión de los riesgos y la aplicación de los controles necesarios para preservar su confidencialidad, integridad y disponibilidad.	5	Fortalecer la gestión de eventos e incidentes de seguridad de la información para <b>asegurar la respuesta eficaz.</b>	Porcentaje de eventos de seguridad gestionados oportunamente.	Mínimo: [80%-85% [	Trimestral	Oficial de Seguridad y Confianza Digital	
					Target: [85%-90% [			
					Excelente: [90%-100%]			
				Nivel de eficacia de las acciones adoptadas para atención de debilidades y respuesta a incidentes	Mínimo: [85%-95% [	Trimestral		
					Target: [95%-98% [			
					Excelente: [98%-100%]			
		6	Gestionar de manera eficaz los riesgos de seguridad de la información través del fortalecimiento de los controles para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.	Porcentaje de controles fortalecidos de acuerdo a lo planificado.	Mínimo: [70%-80% [	Trimestral	Oficial de Seguridad y Confianza Digital	
					Target: [80%-90% [			
					Excelente: [90%-100%]			
				Porcentaje de riesgos de seguridad de la información con nivel de riesgo residual aceptable.	Mínimo: [65%-75% [	Trimestral		
					Target: [75%-90% [			
					Excelente: [90%-100%]			
Nivel de cumplimiento del cronograma de implementación de alta disponibilidad para sistemas críticos.	Mínimo: [90%-96% [	Trimestral	Oficial de Seguridad y Confianza Digital					
	Target: [96%-99% [							
	Excelente: [99%-100%]							
Nivel de cumplimiento del cronograma de implementación de mecanismos de acceso seguro para cuentas de posiciones críticas.	Mínimo: [90%-96% [	Trimestral		Oficial de Seguridad y Confianza Digital				
	Target: [96%-99% [							
	Excelente: [99%-100%]							
Aplicable a los 3 sistemas de gestión (transversal)	Cumplir los requisitos del cliente, los legales y otros aplicables al SIG	7	Asegurar el cumplimiento normativo en materia de calidad, antisoborno, seguridad y confianza digital		Nivel de cumplimiento normativo	Mínimo: [70%-80% [	Anual	Coordinador/a General del SIG
					Target: [80%-90% [			
					Excelente: [90%-100%]			

 <b>Sunass</b> El regulador del agua potable	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
	<b>INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL</b> Código: GDI-MAS-IG007	<b>OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		Versión inicial: 07/02/2024
				Versión: 002 Fecha de vigencia: 05/05/2025
				Página 6 de 6

Sistema de Gestión Asociado	Compromiso de la Política del Sistema Integrado de Gestión	N°	Objetivos <sup>1</sup>	Indicador	Meta <sup>2</sup>	Frecuencia	Responsable del Indicador
Aplicable a los 3 sistemas de gestión (transversal)	Mejorar continuamente la eficacia del SIG, así como, promover la formación y la toma de conciencia del personal para fomentar una cultura de calidad, antisoborno y de seguridad de la información.	8	Concientizar y capacitar a los/las servidores/as de la Sunass en temas vinculados al Sistema Integrado de Gestión	Evaluación de la eficacia de las capacitaciones del Sistema Integrado de Gestión.	Mínimo: [70%-80% [	Trimestral	Jefe/a de la URH
					Target: [80%-90% [		
					Excelente: [90%-100%]		
			Evaluación de la eficacia de la toma de conciencia o concientización.	Mínimo: [66%-76% [	Semestral	Jefe/a de la URH	
				Target: [76%-86% [			
				Excelente: [86%-100%]			
		9	Realizar un adecuado seguimiento a la eficiencia y mejora al Sistema Integrado de Gestión	Nivel de Cumplimiento de las acciones correctivas.	Mínimo: [70%-75% [	Trimestral	Coordinador/a General del SIG
					Target: [75%-85% [		
					Excelente: [85%-100%]		
			Nivel de ejecución de los recursos asignados al SIG	Mínimo: [75%-85% [	Anual	Coordinador/a General del SIG	
				Target: [85%-97% [			
				Excelente: [97%-100%]			
Nivel de ejecución de las metas físicas para el mantenimiento y mejora del SIG	Mínimo: [75%-85% [	Anual	Coordinador/a General del SIG				
	Target: [85%-97% [						
	Excelente: [97%-100%]						

**Notas:**

- Los objetivos se encuentran alineados a los objetivos institucionales establecidos en el Plan Estratégico Institucional de la Sunass 2025-2030.
- Con relación a las metas de los indicadores de los objetivos 1,2,3 y 4, estas corresponden a lo establecido en el Plan Estratégico Institucional de la Sunass 2025-2030, según el siguiente detalle:
  - El indicador del objetivo 1 “Porcentaje de muestras de agua con presencia de cloro residual con resultados satisfactorios en zonas urbanas abastecidas por Empresas Prestadoras” **corresponde al** “OEI .02 Optimizar la oferta y calidad de los servicios de agua potable y saneamiento en la población de zonas urbanas”.
  - El indicador del objetivo 2 “Porcentaje de normas aprobadas conforme con las disposiciones para la aplicación de Análisis de Impacto Regulatorio (AIR)” **corresponde al** “AEI.05.04 Regulación diferenciada y con enfoque territorial implementada para los prestadores de servicios de agua potable y saneamiento”.
  - El indicador del objetivo 3 “Porcentaje de atenciones que se realizan dentro del plazo establecido según el protocolo de atención por los canales presencial y telefónico.” **corresponde al** “AEI.05.01 Atención oportuna y efectiva en la solución de los problemas que se presenten con los servicios de agua potable y saneamiento para los usuarios”.
  - El indicador del objetivo 4 “Índice de implementación del Modelo de Integridad y lucha contra la corrupción” **corresponde al** “OEI.07 Optimizar la gestión institucional con integridad”.
- Con excepción de los indicadores de los objetivos 1, 2, 3 y 4 la meta para el resto de los indicadores se maneja en 3 rangos de **desempeño**: mínimo, target y excelente.