

## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS

ROL	NOMBRE	PUESTO
<b>Modificado por:</b>	Sandra Lizeth Diaz Guerra	Especialista en Procesos y Sistemas de Gestión
	Mariela Cuellar Sanchez	Analista en Atención al Usuario
<b>Revisado por:</b>	José Luis Patiño Vera	Director de la Dirección de Usuarios
	Kelly Elizabeth Paz Orellana	Jefa (e) de la Unidad de Modernización
<b>Aprobado por:</b>	Sandro Alejandro Huamani Antonio	Gerente General (e)

### CONTROL DE CAMBIOS

N°	Ítems	Descripción del cambio (*)
-	ANEXO H	<p>En el numeral 1 “Conceptos relevantes para el cuarto compromiso de la Carta de Servicios”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se reemplazó la redacción del cuarto compromiso conforme a lo señalado en la Carta de Servicios de la Sunass vigente desde enero 2024.</li> <li>• Se actualizó la referencia al numeral donde se encuentran establecidos los compromisos de la Carta de Servicios, reemplazando el numeral 8 por el 7, conforme al documento aprobado.</li> </ul> <p>En el numeral 2 “Medidas de Subsanción”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizó la referencia al numeral donde se encuentran descritas las Medidas de Subsanción de la Carta de Servicios, reemplazado el numeral 10 por el 9, conforme al documento aprobado.</li> <li>• Se modificó la numeración de los literales “a. Acción Inmediata” y “b. Acción Correctiva” por los numeral 2.1 y 2.2.</li> </ul> <p>En el sub numeral 2.1 (antes literal a)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizaron ajustes a la redacción para precisar cuándo se deben aplicar las acciones de subsanción establecidas en este anexo.</li> <li>• Se modificó la redacción de las acciones inmediatas 1 y 2 descritas en la tabla de este sub numeral, para precisar como deben aplicarse ante el incumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios.</li> <li>• Se agregaron los incisos i) e ii) para precisar como se aplican las acciones inmediatas en relación a los plazos establecidos en el primer y cuarto compromiso de la Carta de Servicios vigente.</li> </ul>

(\*) Los cambios señalados son respecto a la versión anterior.

## Tabla de contenidos

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
1.1	PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD .....	5
1.2	OBJETIVO DEL MANUAL DEL SIG .....	5
1.3	ALCANCE .....	5
<b>2.</b>	<b>ENFOQUE ESTRATÉGICO .....</b>	<b>5</b>
2.1	MISIÓN .....	5
2.2	PRINCIPIOS Y VALORES .....	5
<b>3.</b>	<b>DEFINICIONES Y SIGLAS .....</b>	<b>6</b>
3.1	DEFINICIONES .....	6
3.2	SIGLAS .....	7
<b>4.</b>	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>8</b>
4.1	LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO .....	8
4.2	COMPRESIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS .....	8
4.3	OBJETIVO Y ALCANCE DEL SIG .....	9
4.4	EL SIG Y SUS PROCESOS .....	9
<b>5.</b>	<b>LIDERAZGO .....</b>	<b>11</b>
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO .....	11
5.2	POLÍTICA DEL SIG .....	12
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DEL SIG .....	13
<b>6.</b>	<b>PLANIFICACIÓN .....</b>	<b>15</b>
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES .....	15
6.2	OBJETIVOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN Y SU PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLO .....	16
6.3	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS .....	16
<b>7.</b>	<b>APOYO .....</b>	<b>17</b>
7.1	RECURSOS .....	17
7.2	COMPETENCIA .....	18
7.3	TOMA DE CONCIENCIA .....	19
7.4	TOMA DE CONCIENCIA DE LOS SOCIOS DE NEGOCIO .....	19
7.5	COMUNICACIONES .....	19
7.6	INFORMACIÓN DOCUMENTADA .....	19
<b>8.</b>	<b>OPERACIÓN .....</b>	<b>20</b>
8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL .....	20
8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	20
8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	21
8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE .....	21
8.5	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO .....	22
8.6	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	23
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES .....	24
8.8	DEBIDA DILIGENCIA .....	24
8.9	CONTROLES FINANCIEROS .....	24
8.10	CONTROLES NO FINANCIEROS .....	24
8.11	IMPLEMENTACIÓN DE LOS CONTROLES ANTISOBORNO POR ORGANIZACIONES CONTROLADAS Y POR SOCIOS DE NEGOCIO .....	25
8.12	COMPROMISOS ANTISOBORNO .....	25
8.13	REGALOS, ATENCIONES, DONACIONES Y BENEFICIOS SIMILARES .....	25
8.14	GESTIÓN DE CONTROLES ANTISOBORNO INSUFICIENTES .....	25

8.15	PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES, INVESTIGACIÓN Y TRATAMIENTO DEL SOBORNO .....	25
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....	25
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN .....	25
9.2	AUDITORÍA INTERNA .....	27
9.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	27
10.	MEJORA .....	28
10.1	GENERALIDADES .....	28
10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA .....	28
10.3	MEJORA CONTINUA .....	29
	ANEXO A - PROCESOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SUNASS .....	30
	ANEXO B - ORGANIZACIÓN DEL SIG DE LA SUNASS .....	32
	ANEXO C - MATRIZ DE REQUISITOS DE PRODUCTOS/SERVICIOS .....	33
	ANEXO D - MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD .....	40
	ANEXO E - MATRIZ DE PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES .....	41
	ANEXO F - EJEMPLOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LAS SPNC .....	42
	ANEXO G - DEBIDA DILIGENCIA .....	44
	ANEXO H – ASPECTOS RELEVANTES APLICABLES A LA CARTA DE SERVICIOS .....	45

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 5 de 47	

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) es un organismo público especializado-organismo regulador del Poder Ejecutivo con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía administrativa, funcional técnica, económica y financiera. Constituye pliego presupuestal.

### 1.2 OBJETIVO DEL MANUAL DEL SIG

El presente manual tiene por objetivo describir la forma cómo se establece, implementa, mantiene y mejora el SIG en la Sunass, que está integrado por el Sistema de Gestión de la Calidad, el Sistema de Gestión Antisoborno, el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y la Carta de Servicios; con el fin de:

- Asegurar el cumplimiento de los requisitos relacionados con los productos y servicios ofrecidos por la Sunass orientados a fortalecer las relaciones con los usuarios y otras partes interesadas.
- Asegurar el cumplimiento de la Política del SIG, así como de los requisitos legales y otros aplicables relacionados con:
  - o La gestión de la calidad
  - o La gestión antisoborno.
  - o La gestión de seguridad de la información.
- Mejorar continuamente la eficacia del SIG mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015, ISO 37001:2016 e ISO/IEC 27001:2013, y en la Norma UNE 93200:2008.

### 1.3 ALCANCE

El presente manual es aplicable a todas las unidades de organización de la Sunass a cargo de los procesos que se encuentran dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional, del Sistema de Gestión Antisoborno, del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y de la Carta de Servicios, así como de los procesos que brindan soporte a su funcionamiento y mantenimiento.

## 2. ENFOQUE ESTRATÉGICO

### 2.1 MISIÓN

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.

### 2.2 PRINCIPIOS Y VALORES

El accionar de la Sunass se guía por los principios y deberes éticos de la función pública, establecidos en la Ley N.º 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, recogidos en el Código de Ética de la Sunass:

#### PRINCIPIOS

- Principio de Respeto.
- Principio de Probidad.
- Principio de Eficiencia.
- Principio de Idoneidad.
- Principio de Veracidad.
- Principio de Lealtad y Obediencia.
- Principio de Justicia y equidad.
- Principio Lealtad al Estado de Derecho.

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 6 de 47	

## VALORES

- Trabajo en Equipo.
- Excelencia e Innovación.
- Vocación de Servicio.
- Respeto e Igualdad de Trato.

## 3. DEFINICIONES Y SIGLAS

### 3.1 DEFINICIONES

- a) **Alta Dirección del SIG:** Es la persona o grupo de personas que dirigen y controlan la organización al más alto nivel. Para el caso de la Sunass la Alta Dirección del SIG es asumido por el/la Gerente/a General.
- b) **Carta de Servicios:** Es el documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a los/as usuarios/as sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten.
- c) **Cliente:** Es la persona u organización que recibe un producto o servicio. Para el caso de la Sunass los clientes son: los Prestadores de Servicios de Saneamiento, los Usuarios de los Servicios de Saneamiento, los/as Directores/as y Gerentes/as de las Empresas Prestadoras de Accionariado Municipal e Inversionistas.
- d) **Comité de Gobierno y Transformación Digital:** Es el mecanismo de gobernanza a nivel institucional para el gobierno y transformación digital en las entidades de la Administración Pública, responsable de liderar y dirigir el proceso de transformación digital en la entidad. En la Sunass este comité evalúa, prioriza e implementa los procesos para la transformación digital en concordancia con la Política Nacional de Transformación Digital vigente.
- e) **Coordinador/a General del SIG:** Es la persona designada por la Alta Dirección del SIG con la responsabilidad de garantizar la integración de los sistemas de gestión implementados o de los sistemas de gestión que se implementen, brindando soporte al Órgano de Gobierno, la Alta Dirección y los otros roles pertinentes del Sistema Integrado de Gestión; asimismo, asume la responsabilidad sobre el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional en coordinación con la Alta Dirección y los/as dueños/as de procesos.
- f) **Coordinador/a del SIG:** Es la persona designada por la Alta Dirección del SIG al que se le asignan responsabilidades para garantizar la operación y mantenimiento de los sistemas de gestión de los que forme parte o esté involucrada la unidad de organización a la que pertenece. Su participación contribuye con la mejora continua de los sistemas de gestión implementados, brindando soporte al/la Coordinador/a General del SIG, al Órgano de Gobierno, a la Alta Dirección y a los otros roles pertinentes del SIG.
- g) **Debida diligencia:** Es el proceso que se realiza para evaluar con mayor detalle la naturaleza y alcance del riesgo de soborno y para ayudar a las organizaciones a tomar decisiones en relación con transacciones, proyectos, actividades, socios de negocios y servidores públicos.
- h) **Gestor/a de la Carta de Servicios:** Es la persona con responsabilidad y autoridad sobre el servicio en el que se implementa la Carta. En la Sunass este rol es asignado al/la Dueño/a del Proceso relacionado con el servicio.
- i) **Oficial de cumplimiento:** Es la persona con responsabilidad y autoridad para la operación del Sistema de Gestión Antisoborno.

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 7 de 47	

- j) **Oficial de Seguridad y Confianza Digital<sup>1</sup>:** Es la persona designada mediante resolución emitida por el titular de la entidad, que tiene la responsabilidad de coordinar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en la entidad, atendiendo las normas en materia de seguridad digital, confianza y gobierno digital.
- k) **Órgano de Gobierno:** Es el grupo u órgano que tiene la responsabilidad y autoridad final respecto de las actividades, la gobernanza y las políticas de una organización, y al cual la Alta Dirección informa y por el cual rinde cuentas. Este rol aplica al Sistema de Gestión Antisoborno. Para el caso de la Sunass el Órgano de Gobierno es asumido por el/la Presidente/a Ejecutivo/a.
- l) **Producto:** Es el resultado del proceso.
- m) **Seguridad de la información:** Es la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- n) **Socio de negocio:** Son toda parte externa con la que la organización, tiene o planifica establecer algún tipo de relación comercial.

Para efectos de este manual, aplican las definiciones establecidas en el procedimiento “Elaboración, Modificación y Control de la Información Documentada”, “Auditorías Internas” y en la directiva “Lineamientos Específicos de Seguridad de la Información”, en lo que corresponda.

### 3.2 SIGLAS

TRASS	: Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos.
DAP	: Dirección de Ámbito de la Prestación.
DF	: Dirección de Fiscalización.
DPN	: Dirección de Políticas y Normas.
DU	: Dirección de Usuarios.
DRT	: Dirección de Regulación Tarifaria.
DS	: Dirección de Sanciones.
OAJ	: Oficina de Asesoría Jurídica.
OAU	: Oficina de Atención al Usuario.
OCII	: Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.
ODS	: Oficinas Desconcentradas de Servicios.
OPPM	: Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.
UM	: Unidad de Modernización.
UPP	: Unidad de Planeamiento y Presupuesto.
OTI	: Oficina de Tecnologías de Información.
OAF	: Oficina de Administración y Finanzas.
UA	: Unidad de Abastecimiento.
UC	: Unidad de Contabilidad
UGD	: Unidad de Gestión Documentaria
URH	: Unidad de Recursos Humanos.
UT	: Unidad de Tesorería.
SIG	: Sistema Integrado de Gestión.
SGCI	: Sistema de Gestión de la Calidad Institucional.

<sup>1</sup> De acuerdo con la cuarta disposición complementaria final del Decreto Supremo N° 0157-2021-PCM que aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia N° 006-2020, la denominación del rol como Oficial de Seguridad Digital fue modificada a Oficial de Seguridad y Confianza Digital.

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 8 de 47	

- SGAS : Sistema de Gestión Antisoborno.
- SGSI : Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- REDAM : Registro de Deudores Alimentarios Morosos.
- RIS : Reglamento Interno de los Servidores Civiles de la Sunass.
- RNSSC : Registro Nacional de Sanciones contra Servidores Civiles.
- RNSDD : Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido.
- RNAS : Registro Nacional de Abogados Sancionados.
- SUNEDU : Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.

## 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 4.1 LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

- 4.1.1 La Alta Dirección determina las cuestiones internas y externas pertinentes al propósito de la Sunass, las cuales se documentan en la “Matriz de Comprensión de la Sunass y su contexto” a través del análisis FODA.
- 4.1.2 El seguimiento y revisión de los cambios en el contexto interno y externo se realizan, como mínimo, de forma anual durante las revisiones de los sistemas de gestión por la Alta Dirección del SIG, así como por el Órgano de Gobierno y el/la Oficial de Cumplimiento para el SGAS, y por el/la Oficial de Seguridad y Confianza Digital en el caso del SGSI, con el fin de realizar los cambios que correspondan. A partir de esta información se diseña y especifica los elementos esenciales del SIG de la Sunass.
- 4.1.3 Los cambios identificados se incorporan en la “Matriz de Comprensión de la Sunass y su contexto”, cuya actualización es aprobada conforme a lo establecido en el procedimiento “Elaboración, Modificación y Control de la Información Documentada”.

### 4.2 COMPRENSIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS

- 4.2.1 Conscientes de la influencia que las partes interesadas tienen en el desempeño de la Sunass, incluida su capacidad para cumplir los requisitos de los clientes, legales y reglamentarios aplicables; la Alta Dirección del SIG ha desarrollado la “Matriz de Partes interesadas y sus Requisitos”. El objetivo de esta matriz es:
  - a) Identificar las partes interesadas que son pertinentes al SIG;
  - b) Identificar los requisitos de estas partes interesadas que son pertinentes para el SIG.
- 4.2.2 Esta matriz es revisada continuamente por el/la Coordinador/a General del SIG, el/la Oficial de Cumplimiento y el/la Oficial de Seguridad y Confianza Digital con relación al SGCI, al SGAS y el SGSI, respectivamente; para asegurar su vigencia durante las revisiones del SIG que realiza la Alta dirección. A partir de esta información se diseña y especifica los elementos esenciales del SIG de la Sunass.
- 4.2.3 Para el SGCI y el SGSI, se recopila la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes como mínimo una vez al año, mediante encuestas presenciales u online. El tipo de encuesta es definida por el/la Coordinador/a General del SIG o por el/la Oficial de Seguridad y Confianza Digital, según corresponda. Los resultados de las encuestas son analizados, evaluados y presentados a la Alta Dirección del SIG en el Informe para la Revisión por la Dirección del SIG.
- 4.2.4 Las oportunidades de mejora derivadas del análisis de la retroalimentación de las partes interesadas se implementan a través de planes de acción, cuyo seguimiento es realizado por el/la Coordinador/a General del SIG o por el/la Oficial de Seguridad y Confianza Digital, según corresponda.

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 9 de 47	

4.2.5 Los cambios identificados se incorporan en la “Matriz de Partes interesadas y sus Requisitos”, cuya actualización es aprobada conforme a lo establecido en el procedimiento “Elaboración, Modificación y Control de la Información Documentada”.

### 4.3 OBJETIVO Y ALCANCE DEL SIG

#### 4.3.1 Objetivo del SIG

Desarrollar, mantener y mejorar continuamente el SIG de la Sunass orientado al cumplimiento de los objetivos de la calidad, antisoborno, seguridad de la información y de los objetivos estratégicos de la institución; así como también de los requisitos establecidos en las Norma ISO 9001, ISO 37001, ISO/IEC 27001, UNE 93200, los requisitos legales, los requisitos del cliente y los requisitos propios de la institución.

#### 4.3.2 Alcance del SIG

Para determinar el alcance de los sistemas de gestión, la Sunass considera las cuestiones externas e internas, los requisitos de las partes interesadas pertinentes, los productos o servicios brindados, los resultados de la evaluación de riesgos de soborno, así como, las interfaces y dependencias entre actividades realizadas por la entidad y las que son realizadas por otras organizaciones. De acuerdo con lo requerido por cada norma internacional el alcance establecido para cada sistema de gestión y la Carta de Servicios es:

a) **Alcance del SGCI**

Los límites del SGCI se han definido de manera que ayude a la Sunass a cumplir los requisitos y los resultados previstos del sistema, y se encuentra determinado en el “Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional”.

b) **Alcance del SGAS**

Los límites del SGAS se han definido de manera que ayude a la Sunass a cumplir los requisitos y los resultados previstos del sistema, y se encuentra determinado en el “Alcance del Sistema de Gestión Antisoborno”.

c) **Alcance del SGSI**

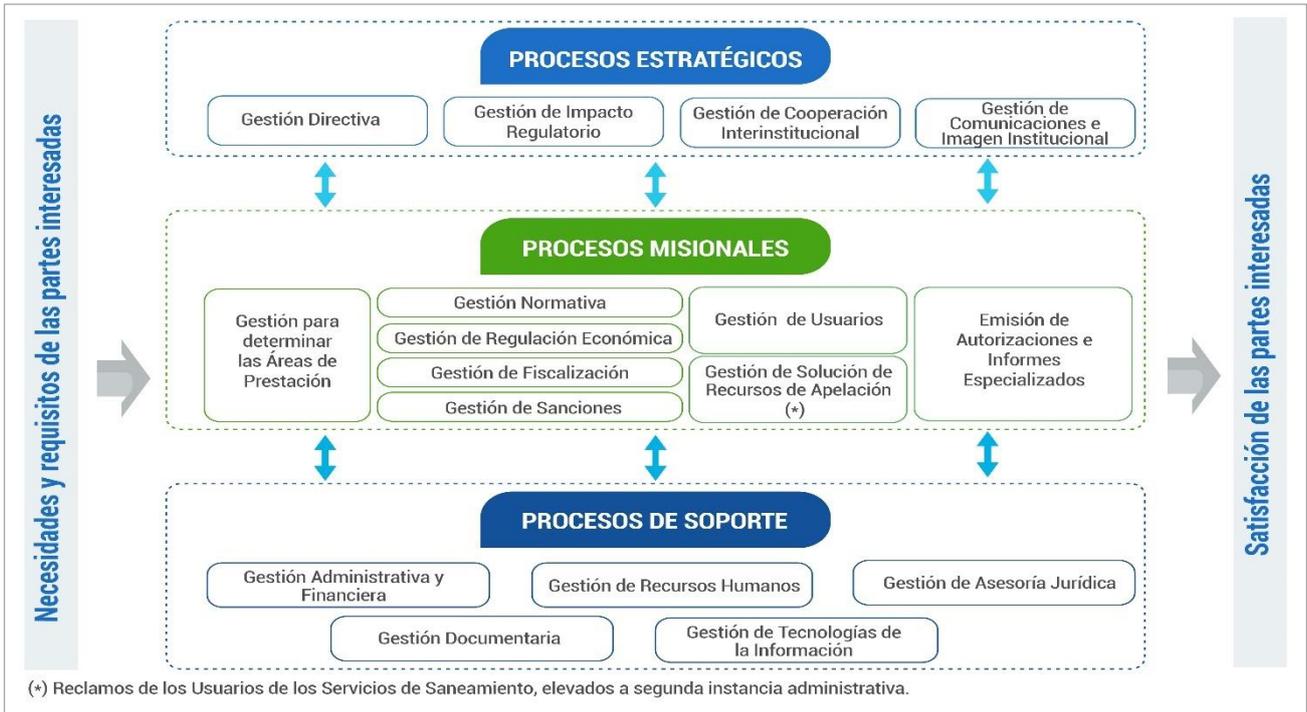
Los límites y aplicabilidad del SGSI se han definido de manera que ayude a la Sunass a cumplir los requisitos y los resultados previstos del sistema, y se encuentra determinado en el “Alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información” y en la “Declaración de Aplicabilidad”.

d) **Carta de Servicios**

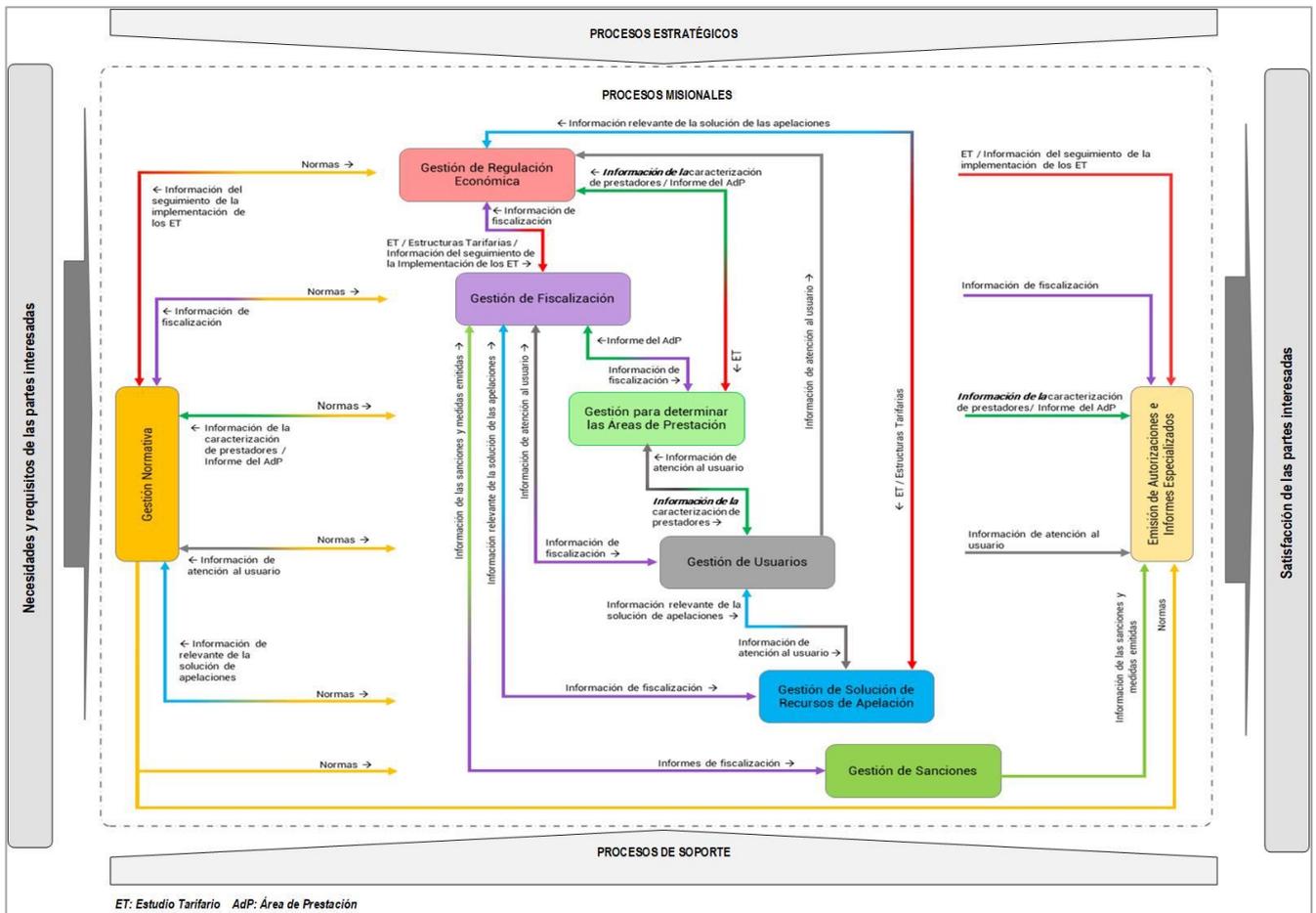
El servicio respecto del cual la Sunass asume compromisos de la calidad se encuentra/n especificado/s en el numeral 5 de la [Carta de Servicios en Absolución de Consultas mediante la Atención Presencial y Telefónica \(GDI-MAS-IG003\)](#) vigente de la Sunass.

### 4.4 EL SIG Y SUS PROCESOS

La Alta Dirección de la Sunass ha determinado los procesos institucionales en su Mapa de Procesos:



Y también se ha determinado la interacción de sus procesos misionales, según se muestra a continuación:



	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 11 de 47	

- 4.4.1** La UM revisa continuamente el Mapa de Procesos de la Sunass, con el propósito de confirmar su adecuación o la necesidad de mejorarlo. Para realizar estos cambios se debe aplicar lo establecido en el procedimiento de [“Elaboración, Modificación y Control de la Información Documentada \(GDI-MAS-PR001\)”](#).
- 4.4.2** A partir del Mapa de Procesos, y considerando el alcance del SGCI, del SGAS, del SGSI y de la Carta de Servicios de la Sunass, se han determinado los procesos necesarios para su funcionamiento y su interacción en el Anexo A de este manual. Estos procesos se establecen, implementan, mantienen y mejoran continuamente de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, la ISO 37001:2016, la ISO/IEC 27001:2013 y la norma UNE 93200:2008
- 4.4.3** Con la finalidad de facilitar la descripción e interacción de los procesos del SIG y su aplicación, se desarrollan y mejoran, cuando sea necesario, los siguientes documentos:
- Caracterización de procesos (incluye fichas de indicadores y diagramas de proceso)
  - Procedimientos.
  - Directivas.
  - Instructivos.
  - Formatos.
- Cuando corresponda, estos cambios son incorporados en las secciones pertinentes del Manual del SIG.
- 4.4.4** La identificación de esta documentación es incluida en el Listado Maestro de Documentos Internos, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento [“Elaboración, Modificación y Control de la Información Documentada \(GDI-MAS-PR001\)”](#).
- 4.4.5** La designación de los responsables de documentar los procesos desde la perspectiva de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 006-2018-PCM/SGP es realizada por el Gerente General. La documentación de los procesos podrá ser complementada en cada unidad de organización con otra documentación pertinente para su contexto particular.

## 5. LIDERAZGO

### 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

#### 5.1.1 Órgano de Gobierno

El Órgano de Gobierno del SGAS, demuestra su liderazgo y compromiso cuando:

- a) Lidera y demuestra su compromiso con el SGAS.
- b) Aprueba la política antisoborno de la Sunass.
- c) Asegura que la estrategia de la organización y la Política del SIG se encuentren alineados.
- d) Recibe y revisa, a intervalos planificados, la información sobre el contenido y el funcionamiento del SGAS de la Sunass.
- e) Requiere que los recursos adecuados y apropiados, necesarios para el funcionamiento eficaz del SGAS, sean asignados y distribuidos a los responsables.
- f) Ejerce una supervisión razonable sobre la implementación y eficacia del SGAS de la Sunass por la Alta Dirección.

#### 5.1.2 Alta Dirección

La Alta Dirección del SIG de la Sunass, garantiza su liderazgo y compromiso con el desarrollo, implementación, mantenimiento y la mejora continua de la eficacia del SIG, con las siguientes acciones:

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 12 de 47	

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGCI, del SGAS, del SGSI y de la Carta de Servicios en los Comités de Líderes;
- b) Estableciendo la política y objetivos del SIG.
- c) Asegurando la integración de los requisitos del SIG dentro de los procesos de la organización.
- d) Definiendo las funciones, asignando responsabilidades, así como designando al representante de la dirección y brindando su apoyo a roles y funciones complementarias al SIG.
- e) Realizando revisiones periódicas del SIG.
- f) Asegurando la disponibilidad de los recursos (humanos, de infraestructura, financieros y tecnológicos), en el Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Institucional (POI) y Presupuesto Institucional.
- g) Comunicando la importancia de una gestión de calidad, antisoborno y de seguridad de la información eficaz y el cumplimiento de los requisitos del SIG, en las diferentes reuniones de trabajo y la revisión por la dirección.
- h) Promoviendo una cultura de calidad, antisoborno y de seguridad de la información apropiada dentro de la organización.
- i) Fomentando el uso de los procedimientos para reportar la sospecha de soborno y el soborno real.
- j) Asegurando que ningún miembro del personal sufrirá represalias, discriminación o medidas disciplinarias por reportes hechos de buena fe o sobre la base de una creencia razonable de violación o sospecha de violación a la Política del SIG, o por negarse a participar en el soborno, incluso si tal negativa puede dar lugar a la pérdida de negocios para la organización.
- k) Reportando a intervalos planificados, al órgano de gobierno sobre el contenido y el funcionamiento del SGAS y de las denuncias de soborno graves o sistemáticos.
- l) Brindando apoyo a otros roles pertinentes a la dirección y funciones complementarias al SIG.
- m) Dando las recomendaciones necesarias para la mejora continua del SIG.
- n) Asegurando que el SIG logre los resultados previstos.

### 5.1.3 Enfoque al Cliente

La Alta Dirección de la Sunass demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente:

- a) Asegurando el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a sus productos y servicios identificados en sus respectivas Matrices de Documentos Externos.
- b) Determinando y abordando los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente, mediante la Matriz de Riesgos y Oportunidades del SGCI.
- c) Promoviendo el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente, mediante la definición de los Objetivos de la Calidad del SGCI y de los Compromisos de la Calidad establecidos en la Carta de Servicios de la Sunass.

## 5.2 POLÍTICA DEL SIG

### 5.2.1 Establecimiento de la Política del SIG

La Política del SIG es la declaración escrita del compromiso de la Alta Dirección de la Sunass aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo.

### 5.2.2 Comunicación de la Política del SIG

La Política del SIG de la Sunass es comunicada periódicamente y es puesta a disposición de las partes interesadas internas en el portal del SIG (ubicada en la intranet de la Sunass <https://sunassgobpe.sharepoint.com/sites/Intranet>) y para las partes externas en el portal institucional.

El entendimiento de la política se logra mediante actividades de toma de conciencia descritas en el numeral 7.3 del presente manual.

### 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DEL SIG

#### 5.3.1 Respetto del SIG

- Las responsabilidades y autoridades están definidas en los diferentes documentos del SIG. Estas son comunicadas cada vez que se aprueban o modifican, lo que garantiza que el SIG cumpla con los requisitos de las normas ISO 9001, la ISO 37001, la ISO/IEC 27001 y UNE 93200. Asimismo, se asegura que los procesos generen y entreguen las salidas previstas, que se informe a la Alta Dirección sobre el desempeño del SIG y las oportunidades de mejora, se promueva el enfoque al cliente y se asegure la integridad de los cambios implementados.
- En adición, para asegurar el mantenimiento y mejora del SIG, la Sunass ha definido roles clave para las principales responsabilidades requeridas por cada sistema de gestión. Estos roles están representados en la pirámide de Organización del SIG del Anexo B de este manual, para un fácil entendimiento y aplicación.
- Los roles establecidos en el SIG son los siguientes:

#### Para el SGCI:

POCIONES LABORALES	ROLES					
	Alta Dirección del SIG	Dueños/as del proceso	Coordinador/a General del SIG	Coordinadores/as del SIG	Audidores/as	Trabajadores/a
Gerente/a General	X					
Directores/as de la DF, de la DPN, de la DRT, de la DU y de la DS; presidente/a del TRASS; jefe/a de la OAF		X				
Jefe/a de la UM			X			
Puestos designados por los/as dueños/as del proceso				X		
Trabajadores/as que cumplen con las competencias de auditores					X	
Trabajadores/as						X

#### Para el SGAS:

POCIONES LABORALES	ROLES								
	Órgano de Gobierno	Alta Dirección del SIG	Oficial de Cumplimiento	Oficial de Integridad	Dueños/as de proceso	Coordinador/a General del SIG	Coordinadores/as del SIG	Audidores/as	Trabajadores/as
Presidente/a Ejecutivo/a	X								
Gerente/a General		X							
Puesto designado por la Alta Dirección del SIG			X						
Puesto designado por la Alta Dirección del SIG				X					
Directores/as de la DS, de la DF y de la DRT; presidente/a del TRASS; jefe/a de la OAF, de la URH y de la UA.					X				
Jefe/a de la UM						X			
Puestos designados por los/as dueños/as del proceso							X		
Trabajadores/as que cumplen con las competencias de auditores								X	
Trabajadores/as									X

**Para el SGSI:**

POSICIONES LABORALES	ROLES							
	Alta Dirección del SIG	Comité de Gobierno Digital	Oficial de Seguridad y Confianza Digital	Dueños/as del proceso	Coordinador/a General del SIG	Coordinadores/as del SIG	Audidores/as	Trabajadores/as
Gerente/a General	X							
Presidente/a Ejecutivo/a o su representante; el/la líder de Gobierno Digital (puesto designado por la Presidencia Ejecutiva); el/la Oficial de Seguridad y Confianza Digital; el/la director/a de la DU, de la DAP, de la DPN, de la DRT, de la DF y de la DS; jefe/a de la OAF, de la OAJ, de la OTI, de la URH, de la UPP y el/la representante de la UM.		X						
Puesto designado por la Alta Dirección de la SUNASS			X					
Presidente/a del TRASS; jefe/a de la OTI, de la URH, de la UA, de la OAJ y de la UGD.				X				
Jefe/a de la UM					X			
Puestos designados por los/as dueños/as del proceso						X		
Trabajadores/as que cumplen con las competencias de auditores							X	
Trabajadores/as								X

**Para la Carta de Servicios:**

POSICIONES LABORALES	ROLES					
	Alta Dirección del SIG	Gestor/a de la Carta de Servicios	Responsables del servicio	Dueños/as del proceso	Coordinador/a General del SIG	Audidores/as
Gerente/a General	X					
Director/a de la DU		X				
Personal de orientación de las OAU y de las ODS de la SUNASS; director/a de la DU; jefes/as de las ODS			X			
Director/a de la DU; jefe/a de la OCII y de la URH				X		
Jefe/a de la UM					X	
Trabajadores/as que cumplen con las competencias de auditores						X

- d) En relación con el SGSI, los/as Dueños/as del Proceso también asumen el rol de propietarios/as de los activos de información y propietarios/as de los riesgos.
- e) Las responsabilidades de cada rol están asignadas en la Matriz de Roles, Responsabilidades y Autoridades del SIG y son comunicadas para su entendimiento mediante acciones de comunicación interna a través del portal del SIG (ubicada en la intranet de la Sunass <https://sunassgobpe.sharepoint.com/sites/Intranet>), correos electrónicos y otros mecanismos que se determinen para este fin.

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 15 de 47	

### 5.3.2 Función de Cumplimiento Antisoborno

La Alta Dirección del SIG designa el rol de Oficial de Cumplimiento, a un/a servidor/a civil de la Sunass, a quien se le provee de los recursos, autoridad e independencia apropiada para el cumplimiento de sus funciones. Las principales responsabilidades del/la Oficial de Cumplimiento de la Sunass son:

- Supervisar el diseño, la implementación, mantenimiento y mejora del SGAS de la organización.
- Proporcionar asesoramiento y orientación al personal sobre el SGAS y las cuestiones relativas al cumplimiento de la normativa nacional vigente.
- Revisar que el SGAS este conforme los compromisos relativos al soborno establecidos en la Política del SIG de la organización y otros requisitos asociados.
- Elaborar informe anual de la función de cumplimiento para la Alta Dirección y el órgano de gobierno.
- Revisar periódicamente al SGAS de la organización con la finalidad de verificar la eficacia de los controles.
- Realizar o coordinar con el/la Oficial de Integridad de la Sunass, la ejecución de capacitaciones o difusiones en temas vinculados con las consecuencias de cometer o participar en actos de soborno dentro de la organización.
- Coordinar con el/la Coordinador/a General del SIG la realización de las auditorías internas/externas, así como el cumplimiento de las acciones correctivas, cuando corresponda.
- Informar a la Alta Dirección y Órgano de Gobierno sobre el desempeño del SGAS y de cualquier necesidad de mejora.
- Verificar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el adecuado funcionamiento del SGAS.
- Diseñar y aplicar controles, normativas y procedimientos internos que permitan garantizar el cumplimiento de la legislación y normativa aplicables.

### 5.3.3 Delegación de la Toma de Decisiones

Para los casos en los que el Órgano de Gobierno o la Alta Dirección del SIG delegue la toma de decisiones en ámbitos en los que exista riesgo de soborno mayor que bajo, la URH en coordinación con el/la Oficial de Cumplimiento debe verificar y emitir un informe o reporte con la finalidad de garantizar que el proceso de decisión y nivel de autoridad estén libres de conflictos de intereses reales o potenciales.

## 6. PLANIFICACIÓN

### 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

6.1.1 A partir de la “Matriz de Comprensión de la Sunass y su Contexto” y de la “Matriz de Partes Interesadas y sus Requisitos”, la Alta Dirección determina los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar a través de los diferentes procesos del SIG con el fin de:

- a) Asegurar que el SIG pueda lograr sus resultados previstos;
- b) Aumentar los efectos deseables;
- c) Prevenir o reducir efectos no deseados;
- d) Lograr la mejora continua.

Esta determinación se encuentra documentada en la Matriz de Riesgos y Oportunidades del SGCI, controlado por el/la Coordinador/a General del SIG; en la Matriz de Riesgos y Oportunidades del SGAS, controlado por el/la Oficial de Cumplimiento y en la Matriz de Riesgos y Oportunidades de Seguridad de la Información, controlada por el/la Oficial de Seguridad y Confianza Digital.

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 16 de 47	

En estas matrices se incluye:

- a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;
- b) la manera de:
  - Integrar e implementar las acciones en sus procesos del SIG.
  - Evaluar la eficacia de estas acciones.

**6.1.2** Con el fin de mitigar los riesgos asociados a seguridad de la información, la entidad ha establecido los ["Lineamientos Específicos de Seguridad de la Información de la Sunass \(GDI-MAS-DI001\)"](#) y que, ante su incumplimiento aplica las sanciones establecidas en el RIS. Asimismo, ha determinado en la Declaración de Aplicabilidad los controles de seguridad de la información necesarios para el SGSI, justificando la inclusión o exclusión de controles del Anexo A de la norma ISO/IEC 27001:2013.

**6.1.3** La eficacia de las acciones para abordar los riesgos se evalúa con la determinación del riesgo residual (reevaluación) en la Matriz de Riesgos y Oportunidades del SGCI, del SGSI y del SGAS. Esta reevaluación de riesgos y oportunidades se realiza después de un periodo mínimo de seis meses y no mayor de un año, a partir del cumplimiento de las acciones a implementar.

## 6.2 OBJETIVOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN Y SU PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLO

**6.2.1** La Alta Dirección del SIG aprueba [los objetivos](#) de la calidad, antisoborno y de seguridad de la información asegurando su coherencia con la Política del SIG de la Sunass. Los objetivos están documentados con sus respectivos planes de acción, los cuales incluyen:

- a) Acciones;
- b) Recursos para emplear;
- c) Responsable de la ejecución de las acciones;
- d) Plazos, e
- e) Indicadores y metas para evaluar los resultados.

**6.2.2** Los objetivos y su planificación se han establecido en la Matriz de Planificación de los Objetivos del SIG, en el que se asegura su alineamiento con los objetivos estratégicos institucionales. Una vez aprobado los objetivos, su comunicación forma parte del Plan de Comunicación Interna de la Sunass y de la Matriz de Comunicaciones Externas del SIG.

**6.2.3** El seguimiento del cumplimiento de los objetivos de calidad, antisoborno, de seguridad de la información y de los compromisos de la Carta de Servicios es realizado por el/la Coordinador/a General del SIG, el/la Oficial de Cumplimiento, el/la Oficial de Seguridad y Confianza Digital y el/la Gestor/a de la Carta de Servicios, respectivamente. Los resultados obtenidos son consolidados por el/la Coordinador/a General del SIG e informados trimestralmente a la Alta Dirección.

**6.2.4** Para efectos de la Carta de Servicios de la Sunass los objetivos son denominados compromisos, en concordancia con lo establecido en la norma UNE 93200.

## 6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Los cambios en el SIG se realizan de manera planificada, basándose en los resultados de la revisión por la dirección, mediciones del desempeño, objetivos y proyectos de mejora, metas institucionales, auditorías, la mejora continua, entre otros. Para dichos cambios, se considera los siguientes aspectos:

- a) La razón o motivos de los cambios, así como sus potenciales consecuencias en el SIG.
- b) Que se mantenga la integridad del SIG.
- c) Que se cuente con los recursos necesarios.

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 17 de 47	

d) Se asignen correctamente las responsabilidades y autoridades.

Las propuestas de cambios en el SIG se discuten y se aprueban en la instancia pertinente (Comités de Líderes o Revisiones por la Dirección). Allí se determina la necesidad de los cambios, el propósito y sus consecuencias potenciales.

## 7. APOYO

### 7.1 RECURSOS

#### 7.1.1 Generalidades

Cada año la Alta Dirección de la Sunass aprueba el POI, en este documento de planificación se aprueban las actividades, metas físicas y los recursos necesarios para que las unidades de organización de la Sunass cumplan sus funciones, así como también, para la operación y control de procesos, y el mantenimiento y mejora del SIG.

#### 7.1.2 Personas

Se determinan y brindan las personas necesarias para el SIG, en base al marco legal vigente y los procesos establecidos para dichas acciones.

#### 7.1.3 Infraestructura

La Sunass provee, mantiene y mejora la infraestructura necesaria a través de:

- La UA gestiona el mantenimiento y mejora de la infraestructura física necesaria para la operación y control de los procesos de la Sunass y para lograr la conformidad de sus productos y servicios.
- La OTI pone a disposición la infraestructura tecnológica necesaria para la operación y control de los procesos de las Sunass y para lograr la conformidad de sus productos y servicios. La infraestructura tecnológica de la Sunass se encuentra identificada y controlada. Para asegurar la continuidad del servicio se aplica el mantenimiento preventivo de la infraestructura tecnológica.

#### 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La Sunass ha identificado el ambiente necesario para la operación de sus procesos en cada Ficha de Caracterización.

#### 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

La DF utiliza equipos de medición para determinar el cumplimiento normativo por parte de las empresas prestadoras, respecto a: presión, turbidez y cloro residual; resultados que son declarados en los informes de fiscalización. Para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, los equipos de medición son verificados o calibrados periódicamente de acuerdo con al control de calibración de equipos a cargo de la DF.

#### 7.1.6 Conocimientos de la organización

La URH, determina los conocimientos generales de la Sunass y lo proporciona mediante inducción general al personal nuevo según programación. Además, cada Dueño/a de Proceso y según programación, ejecuta la inducción específica necesaria para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 18 de 47	

## 7.2 COMPETENCIA

### 7.2.1 Generalidades

Las unidades de organización de la Sunass determinan de manera coordinada con la URH, las competencias necesarias de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SIG. Estas competencias están definidas en el Manual de Organización y Funciones (incluyendo sus anexos) y en los perfiles de puestos de la Convocatorias CAS.

Para asegurar que el personal de la Sunass sea competente en base a la educación, formación o experiencia según lo descrito en el Manual de Organización y Funciones y los perfiles de las Convocatorias CAS, la URH aplica el proceso de "Selección de Personal (GRH-SDP-CR-N2)".

La URH cada año procede con un diagnóstico de las necesidades de capacitación (DNC) del personal de la Sunass, con la finalidad de elaborar el Plan de Desarrollo de las Personas (PDP). La identificación de necesidades puede ser como resultado de la evaluación del desempeño o por requerimiento de los responsables de las unidades de organización o por requerimiento del Estado Peruano (mediante normativa). El PDP incluye actividades de capacitación para cerrar las brechas identificadas, previa evaluación de la eficacia de las actividades planificadas. Este plan es aprobado por la Gerencia General. La URH informa a la Gerencia General el cumplimiento del PDP.

### 7.2.2 Proceso de contratación

La URH aplica controles específicos para la contratación de los/las servidores/as, los cuales principalmente son:

- La Sunass a través de la URH, para el proceso de contratación de personal bajo el régimen laboral de la actividad privada (Decreto Legislativo N° 728), régimen especial de Contratación Administrativa de Servicios (Decreto Legislativo N° 1057) y régimen especial que regula las modalidades formativas de servicios, realiza un concurso público de méritos.
- Durante el proceso de selección, en la etapa de evaluación curricular de postulantes, se verifica en la ficha de registro de postulación las declaraciones juradas tales como:
  - Estar habilitado de los derechos civiles y laborales.
  - No contar con antecedentes penales ni policiales.
  - No incurrir en acto de nepotismo, conforme a la Ley N° 26771.
  - Verificar que las calificaciones obtenidas en cada etapa del proceso de selección respondan a una evaluación con criterios de probidad e imparcialidad.
- Realizar las verificaciones civiles y laborales a los/las postulantes como REDAM, RNSSC, RNSDD, RNAS, SUNEDU, entre otros.
- Se constata la veracidad de la documentación presentada en el currículum vitae por el postulante durante y posterior al proceso de selección, así como otros controles que la URH considere necesario y pertinente solicitar.
- Adicionalmente, la URH solicita a todo servidor/a ingresante el compromiso antisoborno firmado, mediante la cual se compromete al personal a cumplir con lo dispuesto en la Política del SIG y lo relacionado al SGAS en lo vinculado a sus funciones. El mencionado documento se incorpora en su legajo de personal.

Con respecto a las medidas disciplinarias, estas se rigen por la normativa aplicable y el RIS. Para la organización no aplican los bonos de desempeño, metas de desempeño y otros incentivos.

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 19 de 47	

### 7.3 TOMA DE CONCIENCIA

La URH, en coordinación con el/la Coordinador/a General del SIG, con el/la Oficial de Cumplimiento y con el/la Oficial de Seguridad y Confianza Digital, promueve la toma de conciencia del personal de la Sunass, mediante la ejecución de reuniones, talleres de sensibilización, envío de mensajes de sensibilización y otros, de tal forma que faciliten la comprensión del SIG referente a:

- la política del SIG;
- los objetivos del SIG pertinentes;
- su contribución a la eficacia del SIG, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SIG.

Asimismo, se evalúa su eficacia con una frecuencia mínima anual mediante evaluaciones a través de plataformas tecnológicas que la organización determine.

### 7.4 TOMA DE CONCIENCIA DE LOS SOCIOS DE NEGOCIO

Para el SGAS, se ha determinado sensibilizar a los socios de negocio mediante publicaciones en las redes sociales de la Sunass sobre los puntos relevantes del sistema, de acuerdo con lo establecido en la “Matriz de Comunicaciones Externas del SIG” y a través del portal institucional, en la sección “Conocer más sobre la entidad”, Sistema de gestión antisoborno.

### 7.5 COMUNICACIONES

En la Sunass, la OCII y la URH, en coordinación con el/la Coordinador/a General del SIG, con el/la Oficial de Cumplimiento, el/la Oficial de Seguridad y Confianza Digital y el/la Gestor/a de la Carta de Servicios, determinan y planifican las comunicaciones internas y externas pertinentes al SIG a través de:

- La “Matriz de Comunicaciones Externas del SIG” a cargo de la OCII.
- El “Plan de Comunicación Interna de la Sunass” a cargo de la URH.

### 7.6 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

#### 7.6.1 Generalidades

El soporte documentario del SIG de la Sunass incluye los siguientes tipos de documentos:

- Políticas Institucionales
- Instrumentos de Gestión Institucional
- Directivas
- Procedimientos
- Caracterizaciones
- Instructivos
- Formatos
- Documentos externos

La identificación específica de esta información documentada se encuentra en el Listado Maestro de Documentos Internos y en la Base de Datos de Documentos Externos de la Sunass.

#### 7.6.2 Creación, actualización y control de la información documentada

La UM vela por la aplicación y cumplimiento del procedimiento “Elaboración, Modificación y Control de la Información Documentada (GDI-MAS-PR001)”. El cual incluye disposiciones para:

- La identificación (por ejemplo, título, código, versión y fecha);
- El formato y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);
- La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.
- La distribución, acceso, recuperación y uso;

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 20 de 47	

- e) El almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- f) El control de cambios (por ejemplo, control de versión); y
- g) La conservación y disposición.

## 8. OPERACIÓN

### 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

#### 8.1.1 Generalidades

La Sunass planifica, implementa y controla los procesos necesarios para la realización de sus productos y servicios, mediante:

- Caracterización de los procesos
- Directivas
- Procedimientos
- Instructivos
- Normativa externa (Leyes, etc.)

Esta documentación incluye:

- a) Los requisitos para los productos y servicios;
- b) Los requisitos del SGAS y del SGSI;
- c) Los criterios para los procesos y la aceptación de los productos y servicios;
- d) Los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;
- e) La información documentada y su control.

La planificación de los cambios del SGSI se lleva a cabo de acuerdo con lo establecido en el numeral 6.3 del presente manual.

#### 8.1.2 Evaluación y tratamiento de riesgos de seguridad de la información

La Sunass realiza el análisis y evaluación de los riesgos de seguridad de la información a intervalos planificados, cuando se presentan cambios significativos o cuando lo determina la entidad.

Los resultados de la evaluación de riesgos y de los planes de tratamiento, se encuentran registrados en la Matriz de Riesgos y Oportunidades de Seguridad de la Información.

### 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

#### 8.2.1 Comunicación con el cliente

La Sunass cuenta con mecanismos para mantener comunicaciones efectivas con los clientes, según el producto o servicio que se entrega o brinda, estos mecanismos pueden ser mediante oficios, correos electrónicos, llamadas telefónicas, audiencias públicas, orientación al usuario, encuestas, central de atención de llamadas (fono Sunass), publicaciones en la página web, folletería y otros.

Los mecanismos para recibir las quejas en la Sunass pueden ser mediante:

- Libro de reclamaciones, donde el/la servidor/a designado/a como responsable del libro de reclamaciones filtra y, en coordinación con los/as Dueños/as del Proceso involucrados/as, responde los reclamos.
- Oficios, encuestas y correos electrónicos recibidos, estos son evaluados por el personal designado por los/as Dueños/as del Proceso para las acciones que correspondan.
- Las quejas que se realizan a través de cualquier otro medio son canalizadas al órgano respectivo.

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 21 de 47	

Respecto a la Carta de Servicios, en el numeral 11 del mencionado documento se precisa cómo los/as usuarios/as pueden presentar su queja o reclamo cuando no están conformes con la atención recibida en las oficinas de la Sunass a nivel nacional o cuando consideren que la entidad ha incumplido con algún compromiso de la calidad.

#### 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Los requisitos de los productos/servicios entregados por la Sunass están definidos en las normas legales aplicables, en la Matriz de Requisitos del Producto/Servicio del Anexo C de este manual y en la documentación del SGCI.

#### 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Los/as responsables de las unidades de organización aseguran, mediante la elaboración y aprobación del POI, tener la capacidad para poder cumplir con los productos/servicios planificados y sus requisitos para el ejercicio fiscal que corresponda.

Se mantienen los registros de cambios de los requisitos especificados, se asegura que los mismos son incorporados a los procesos y documentación correspondiente; y es entendido por el personal involucrado.

#### 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Cuando se produzcan cambios de los requisitos de los productos o servicios, los/as Dueños/as del Proceso se aseguran de la actualización de la documentación de los procesos correspondientes, y de asegurar su comprensión por las personas pertinentes (colaboradores/as o clientes), mediante los mecanismos señalados en el numeral 7.6 y 8.2.1 del presente manual, según corresponda.

### 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

En la Sunass, siendo una institución del Estado peruano, los productos y servicios dentro del alcance del SGCI, son elaborados y puestos a disposición cumpliendo el marco normativo vigente.

### 8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

#### 8.4.1 Generalidades

Los controles para aplicarse a los productos y servicios suministrados externamente se consideran cuando:

- Los productos y servicios de proveedores externos se incorporan en los productos y servicios de Sunass.
- Un proceso o parte de él, es proporcionado por un proveedor externo.

Los criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores externos están determinados en los respectivos términos de referencia, órdenes de servicio, órdenes de compra y contratos.

#### 8.4.2 Tipo y alcance del control

- La UA realiza el suministro de bienes y servicios mayores a 8 UIT en cumplimiento a la Ley de Contrataciones del Estado, la cual define actividades buscando la conformidad del producto y servicio suministrado. Para el caso de contrataciones iguales e inferiores a 8 UIT, la UA aplica el procedimiento de "Contrataciones Iguales e Inferiores a 8 UIT (GAF-CBS-PR001)". Además, la Sunass cuenta con las fichas de caracterización de los procesos:
  - Administración de Contratos.
  - Contrataciones Bajo Acuerdo Marco.
  - Contrataciones Iguales e Inferiores a 8 UIT.

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 22 de 47

- b) La Sunass ha definido los siguientes bienes y servicios con incidencia en la calidad de sus productos y servicios:
- Servicio de Courier (para la entrega de notificaciones).
  - Servicio de publicación en el Diario El Peruano.
  - Servicio de calibración de equipos de monitoreo.
  - Servicio de análisis de laboratorio de agua potable y residual.
  - Servicio de Back Up de la información.
  - Servicios de consultoría (especialistas externos), cuando corresponda.
- c) La Ley de Contrataciones del Estado y las Disposiciones para contrataciones o adquisiciones menores o iguales a 8 UIT incluyen las etapas del proceso de evaluación y selección de proveedores, según corresponda la cuantía de la compra. Los criterios de evaluación y selección previa a la compra están definidos en los términos de referencia, especificaciones técnicas y bases; además incluyen las condiciones con el que se dará la conformidad del bien o servicio.
- d) La UA conserva los documentos de evaluación y selección de los proveedores en sus expedientes. La UT conserva los productos entregados a la Sunass (en caso de consultorías), el documento de la conformidad y el documento de pago.
- e) El seguimiento periódico al desempeño se realiza de acuerdo con lo establecido en los términos de referencia, órdenes de servicio, órdenes de compra y contratos. El seguimiento consiste en evaluar en forma objetiva los resultados previstos en dichos documentos, con la finalidad de asegurar que éstos no afecten de manera adversa a la capacidad de la Sunass para entregar productos y servicios conformes. Una vez concluido la entrega del bien y servicio, la unidad de organización usuaria genera el documento de conformidad y lo envía a la UA para el trámite respectivo.
- f) Las unidades de organización usuarias en coordinación con la UA, realizan anualmente la reevaluación de los proveedores identificados como críticos para el SGCI que brindan los bienes o prestan los servicios señalados en el literal c) de este numeral y generan el registro de Evaluación de Proveedores.

#### 8.4.3 Información para los proveedores externos

La UA comunica los requisitos que deben de cumplir los proveedores de bienes y servicios suministrados externamente a través de especificaciones técnicas, términos de referencia y bases, que se detallan en cada proceso de adquisición, los mismos que incluyen, según sea apropiado:

- a) Requisitos para la aprobación y calificación del bien o servicio a adquirir,
- b) Requisitos para la calificación del postor,
- c) Requisitos específicos del bien o servicio establecido por las unidades de organización usuarias.

La UA asegura la adecuación de los requisitos de contratación o adquisición antes de comunicarlos al proveedor. La verificación de productos y servicios contratados lo realizan las unidades de organización usuarias.

## 8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

### 8.5.1 Control de la producción y el servicio

La realización de los productos y prestación de los servicios de la Sunass se llevan a cabo bajo condiciones controladas. Estas condiciones son especificadas y controladas mediante la aplicación de la siguiente información documentada:

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 23 de 47	

- Caracterización de procesos.
- Directivas.
- Procedimientos.
- Instructivos.
- Documentos externos.

Esta documentación incluye:

- Las características de los productos y servicios a elaborar y entregar;
- Los resultados a alcanzar;
- El uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;
- Actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios.
- Uso de infraestructura y entorno requerido por la operación (donde aplique);
- Designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;
- Acciones para prevenir los errores humanos;
- Actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega (donde aplique).

#### 8.5.2 Identificación y trazabilidad

La Sunass utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos o servicios. Estos medios se encuentran descritos en la Matriz de Identificación y trazabilidad del Anexo D de este manual.

#### 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Los datos de los clientes son identificados, verificados, protegidos y salvaguardados adecuadamente. En caso de pérdida o deterioro, se informa a las instancias respectivas y se registra tal situación. Estos mecanismos están especificados en la Matriz de Propiedad del Cliente del Anexo E de este manual. La Sunass no cuenta con propiedad de proveedores externos.

#### 8.5.4 Preservación

Los mecanismos de preservación de los documentos que forman parte del producto o servicio durante el proceso interno y la entrega final son determinados por cada unidad de organización, tomando en consideración lo descrito en el procedimiento de "Elaboración, Modificación y Control de la Información Documentada (GDI-MAS-PR001)".

#### 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Las actividades posteriores a la entrega del producto o servicio están indicadas en los respectivos documentos específicos y en el marco normativo aplicable para cada caso.

#### 8.5.6 Control de los cambios

La revisión y control de los cambios en la producción y prestación del servicio, para asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos se realizan dentro del marco legal aplicable. Los resultados de la revisión de cambios, las personas que autorizan el cambio y acciones necesarias, se registran en actas de reunión y en la documentación de los procesos.

### 8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Las acciones necesarias para verificar el cumplimiento de los requisitos de los productos/servicios, están especificadas en la documentación de cada proceso. La liberación no se realiza hasta completar satisfactoriamente lo planificado, salvo autorización del responsable de la unidad orgánica respectiva.

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 24 de 47	

La información documentada de la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y la trazabilidad de los responsables que autorizan la liberación, se encuentran mencionados en la documentación de cada proceso.

### 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Las Salidas o Productos No Conformes en la Sunass se identifican y controlan para prevenir su utilización o entrega no prevista según lo establecido en el proceso de “Control de Salidas o Productos No Conformes (GDI-CSP-CR-N3) y en la Matriz de Control SPNC de cada proceso. A fin de facilitar la identificación de las SPNC en el Anexo F se listan algunos ejemplos.

Para la Carta de Servicios de la Sunass las acciones a realizar se encuentran establecidas en el Anexo H de este manual.

### 8.8 DEBIDA DILIGENCIA

Para la aplicación de la debida diligencia se evalúan la naturaleza y alcance de los riesgos de soborno y en caso se identifique un nivel de riesgo superior al “riesgo bajo”, se ejecuta la debida diligencia en sus procesos, partes interesadas, socios de negocio y personal dentro del alcance del SGAS según lo señalado en el Anexo G de este manual, actualizándola cuando haya cambios que afecten el SGAS.

### 8.9 CONTROLES FINANCIEROS

Los principales controles financieros antisoborno se dan a través del marco legal vigente, que establece la aprobación de:

- Plan Operativo Institucional.
- Presupuesto Multianual.
- Presupuesto General de la República.
- Directivas de Tesorería.
- Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF.
- Sistema Integrado de Gestión Administrativa del MEF - SIGA MEF.
- Controles financieros incluidos en documentos internos, a cargo de la OAF, los cuales no son excluyentes, regulan entre otros los siguientes temas:
  - Contrataciones de Bienes y Servicios (mayores y menores a 8UIT).
  - Pago a proveedores de bienes y servicios
  - Administración del Fondo fijo de la Caja Chica
  - Viáticos y encargos.
- Controles financieros definidos en las matrices de riesgos y oportunidades, cuando sea aplicable.

La Información documentada de los temas antes mencionados se ubica en el portal del SIG de la Sunass.

### 8.10 CONTROLES NO FINANCIEROS

Los principales controles no financieros antisoborno para aplicar por la normativa estatal vigente, establece lo siguiente:

- a) Suscribir la Declaración Jurada de cumplimiento de las especificaciones técnicas o términos de referencia.
- b) Suscribir la Declaración Jurada de no tener impedimentos de contratar con el Estado.
- c) Contar como mínimo con una firma para el requerimiento y conformidad del bien o servicio.
- d) Cláusulas de cumplimiento en los contratos de locación de servicios, TDR y similares.
- e) Suscribir y tener actualizado la Declaración Jurada de Intereses.
- f) Suscribir la Declaración Jurada de Ingresos, Bienes y Rentas de los Funcionarios/as y Servidores/as Públicos del Estado.
- g) Contar con el Código de Ética de la Sunass.
- h) Contar con el RIS.

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 25 de 47	

- i) Por último, se determinan los controles no financieros en las matrices de riesgos y oportunidades, cuando sea aplicable.

### 8.11 IMPLEMENTACIÓN DE LOS CONTROLES ANTISOBORNO POR ORGANIZACIONES CONTROLADAS Y POR SOCIOS DE NEGOCIO

La Sunass, al ser un organismo regulador, no cuenta con organizaciones controladas. Tiene ODS que pertenecen a la Sunass; en cuanto, a los proveedores de bienes y servicios, que presentan riesgo más que bajo se aplican los controles establecidos en el Anexo G. Quedan excluidos las organizaciones que cuenten con un sistema de gestión antisoborno implementado y los proveedores de servicios públicos.

### 8.12 COMPROMISOS ANTISOBORNO

La Sunass, a través de la UA, incluye en los contratos de bienes y servicios cláusulas anticorrupción orientadas específicamente a exigir la prevención del soborno, los mismos que son refrendados de acuerdo con los requisitos del bien o servicio que nos brindan.

Asimismo, los proveedores firman el compromiso antisoborno en donde se pone en conocimiento la Política del SIG y que la institución dispone de un formulario en línea en portal institucional, para la atención de denuncias de soborno administrado por la Presidencia del Consejo de Ministros.

### 8.13 REGALOS, ATENCIONES, DONACIONES Y BENEFICIOS SIMILARES

Para el logro del objetivo de prevención del soborno, se regula la oferta, suministro y/o aceptación de regalos y/u hospitalidad, que se consideran o razonablemente puedan percibirse como soborno, conforme a lo establecido en el Código de Ética de la Sunass.

### 8.14 GESTIÓN DE CONTROLES ANTISOBORNO INSUFICIENTES

Cuando habiéndose efectuado la debida diligencia en una operación o actividad con un socio de negocio y se verifica que los riesgos de soborno no pueden ser gestionados por los controles antisoborno existentes y no es posible implementar más controles o realizar mejoras o tomar otras medidas adecuadas que permita gestionar los riesgos, la Sunass podrá terminar, interrumpir, suspender la relación con el socio de negocio o retirarse tan pronto sea posible, según lo establece la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

### 8.15 PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES, INVESTIGACIÓN Y TRATAMIENTO DEL SOBORNO

La Unidad Funcional de Integridad Institucional, tiene la responsabilidad de recibir y tramitar las denuncias por presuntos actos de corrupción que se presenten, conforme a la directiva "Atención de Denuncias por Presuntos Actos de Corrupción y Otorgamiento de Medidas de Protección al Denunciante (GDI-ADP-DI001)".

Los medios de comunicación para la presentación de denuncias son: presencial/escrita, portal institucional ([www.sunass.gob.pe](http://www.sunass.gob.pe)) y, correo electrónico [denuncias@sunass.gob.pe](mailto:denuncias@sunass.gob.pe).

## 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

#### 9.1.1 Generalidades

- a) La Sunass ha determinado lo que necesita hacer seguimiento y medición a través de indicadores operativos y de gestión, los cuales evalúan el desempeño y eficacia del SIG. Los indicadores son caracterizados en la Ficha Técnica de Indicadores.

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 26 de 47	

- b) Estos indicadores son medidos, evaluados y reportados al término de su frecuencia de medición por los/as Dueños/as del Proceso o por los/as Coordinadores/as del SIG de cada unidad de organización en su representación, al/la Coordinador/a General del SIG, al/la Oficial de Cumplimiento o al/la Oficial de Seguridad y Confianza Digital, según corresponda, a través del correo electrónico o de otro medio digital establecido por cada responsable.
- c) El/la Coordinador/a General del SIG en coordinación con el/la Oficial de Cumplimiento y el/la Oficial de Seguridad y Confianza Digital, informa trimestralmente por correo electrónico a la Alta Dirección del SIG el resultado del desempeño de los sistemas de gestión, a través del Reporte de Indicadores del SIG.
- d) Ante el incumplimiento de los objetivos antisoborno se aplican las sanciones establecidas en el RIS.

### 9.1.2 Satisfacción del cliente

- a) El/la Coordinador/a General del SIG está a cargo de la actualización del Programa de Medición de Satisfacción del Cliente de la Sunass.
- b) La medición de la satisfacción de los clientes del SGCI se realiza a través de encuestas presenciales u online en coordinación con los/as Dueños/as del Proceso y los/as Coordinadores del SIG de cada unidad de organización que entregan un producto o prestan un servicio incluido en el alcance de este sistema de gestión.
- c) Las preguntas de las encuestas por tipo de producto y servicio de la Sunass son determinadas, revisadas y actualizadas por los/as Dueños/as de los Procesos en forma anual, luego de cumplirse en su totalidad el programa indicado.
- d) Los resultados de las encuestas son analizados, evaluados y presentados a la Alta Dirección del SIG en el Informe para la Revisión por la Dirección.
- e) Las oportunidades de mejora resultado de la medición de la satisfacción del cliente se implementan mediante planes de acción, cuyo seguimiento es realizado por el/la Coordinador/a General del SIG.

### 9.1.3 Análisis y evaluación

- a) La Sunass cuenta con la Ficha Técnica de Indicadores, este documento brinda información para evaluar:
  - la conformidad de los productos y servicios;
  - el grado de satisfacción del cliente;
  - el desempeño y la eficacia del SIG;
  - sí lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
  - la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
  - el desempeño de los proveedores externos;
  - la necesidad de mejoras en el SIG.
- b) Respecto a los resultados de los indicadores de procesos, si se obtiene como rango de gestión "Crítico" se debe establecer acciones con la finalidad de mitigar los problemas o disminuir la brecha presentada para el logro del objetivo del proceso. El registro de estas acciones se debe realizar en la "Ficha de Registro de Medición y Análisis de Indicador del Proceso (GDI-MAS-FM028)", en la sección "Plan de Acción".
- c) Respecto a los resultados de los indicadores de los objetivos de la calidad, antisoborno y seguridad de la información, así como los resultados de los compromisos de la Carta de Servicios, si al término del plazo de cumplimiento establecido en la ficha del indicador, el resultado obtenido se encuentra por debajo del

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 27 de 47	

rango de gestión “Mínima” se debe registrar una Solicitud de Acción Correctiva (SAC) aplicando lo establecido en el proceso “Observaciones, No Conformidades y Acciones Correctivas para la Mejora del Sistema Integrado de Gestión (GDI-NCA-CR-N3)”.

d) Los resultados de la evaluación son incorporados en el Informe de Revisión por la Dirección del SIG.

## 9.2 AUDITORÍA INTERNA

Todos los procesos que integran el SIG de la Sunass son revisados por lo menos una vez al año con el propósito de:

- Evaluar la conformidad del SIG con los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 37001:2016, ISO/IEC 27001:2013, UNE 93200:2008 y los requisitos establecidos por la Sunass.
- Evaluar la eficacia del SIG para lograr los resultados esperados.

Con este propósito se ha implementado el procedimiento de “Auditorías Internas (GDI-MAS-PR002)”, en el que se establece la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación para las auditorías internas y la elaboración del informe respectivo, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas. También incluye:

- los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;
- la selección de los auditores, asegurando la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- la información documentada que debe conservarse como evidencia de la implementación de las auditorías internas y sus resultados.

El proceso que esté siendo auditado, debe asegurar la implementación de acciones correctivas sin demora, para eliminar las no conformidades y sus causas que pudieran encontrarse durante la auditoría.

## 9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 9.3.1 Revisión por la Alta Dirección

La Alta Dirección revisa los resultados del SIG al menos una vez al año, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la entidad.

#### A. Entradas de la revisión por la dirección

El/la Coordinador/a General del SIG solicita a los/as Dueños/as del Proceso, al/la Oficial de Cumplimiento y al/la Oficial de Seguridad y Confianza Digital la información de cada sistema de gestión, con la finalidad de consolidarla para la presentación que será sustentada a la Alta Dirección del SIG. El contenido que se presenta es el siguiente:

- Resultado al seguimiento de las acciones tomadas en la revisión del SIG anterior a la presente,
- Matriz de contexto actualizada (si corresponde)
- Resultado de las actividades de seguimiento respecto a:
  - Grado de satisfacción del cliente,
  - retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (si corresponde),
  - grado en que se han logrado los objetivos de cada sistema de gestión,
  - el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios,
  - las no conformidades y acciones correctivas,
  - los resultados de seguimiento y medición,
  - los resultados de las auditorías,
  - reportes de sobornos,
  - investigaciones,
  - el desempeño de los proveedores externos,

**ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA**

Para ver el documento controlado ingrese al portal del SIG de la Sunass

Uso Interno

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 28 de 47	

- d) La adecuación de los recursos,
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (definidas en la Matriz de Riesgos y Oportunidades),
- f) Las oportunidades de mejora.

#### **B. Salidas de la revisión por la dirección**

Como resultado de la reunión, los/as Dueños/as del Proceso y la Alta Dirección del SIG firman el Acta de la Revisión del SIG. El cual incluye los acuerdos relacionados con:

- a) las oportunidades de mejora;
- b) cualquier necesidad de cambio del SIG;
- c) las necesidades de recursos.

El/la Coordinador/a General del SIG conserva esta acta con la finalidad de hacer seguimiento a los acuerdos tomados en dicha reunión, cuyos avances son revisados durante los Comités de Líderes o en reuniones convocadas por la Alta Dirección del SIG, de acuerdo con los plazos establecidos en el Acta.

#### **9.3.2 Revisión por el Órgano de Gobierno**

El Órgano de Gobierno examina el SGAS, con una frecuencia de por lo menos una vez al año, con base en los resultados de la revisión de la Alta Dirección del SIG y/o el/la Oficial de Cumplimiento.

#### **9.3.3 Revisión por el/la Oficial de Cumplimiento**

El/La Oficial de Cumplimiento realiza las siguientes acciones, con una frecuencia de por lo menos una vez al año:

- a) Evalúa si el SGAS es adecuado para gestionar los riesgos de soborno a los que se enfrenta la institución. Para ello, revisa la Matriz de Riesgos y Oportunidades del SGAS y verifica la eficacia de los planes de acción, en caso corresponda, así como el cumplimiento de controles Antisoborno.
- b) El resultado de su revisión lo registra en el informe de revisión por el oficial de cumplimiento y lo remite al Órgano de Gobierno y a la Alta Dirección, el cual comprende la evaluación del nivel de eficacia de los riesgos de soborno, reporte de denuncias de soborno e investigaciones y resultado de auditorías.

## **10. MEJORA**

### **10.1 GENERALIDADES**

LA Sunass determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente, aplicando el proceso de "Observaciones, No Conformidades y Acciones Correctivas para la Mejora del Sistema Integrado de Gestión (GDI-NCA-CR-N3)".

Las oportunidades de mejora pueden incluir:

- Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas;
- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- Mejorar el desempeño y la eficacia del SIG.

### **10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA**

Con la finalidad de eliminar las causas de las no conformidades evitar su repetición y asegurar que las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades, la Sunass ha establecido el proceso "Observaciones, No Conformidades y Acciones Correctivas para la Mejora del Sistema Integrado de Gestión (GDI-NCA-CR-N3)".

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 29 de 47	

La aplicación de este proceso asegura que las acciones correctivas realizadas para eliminar las causas de no conformidades reales o potenciales sean apropiadas con respecto a la magnitud de los problemas y al impacto detectado.

### 10.3 MEJORA CONTINUA

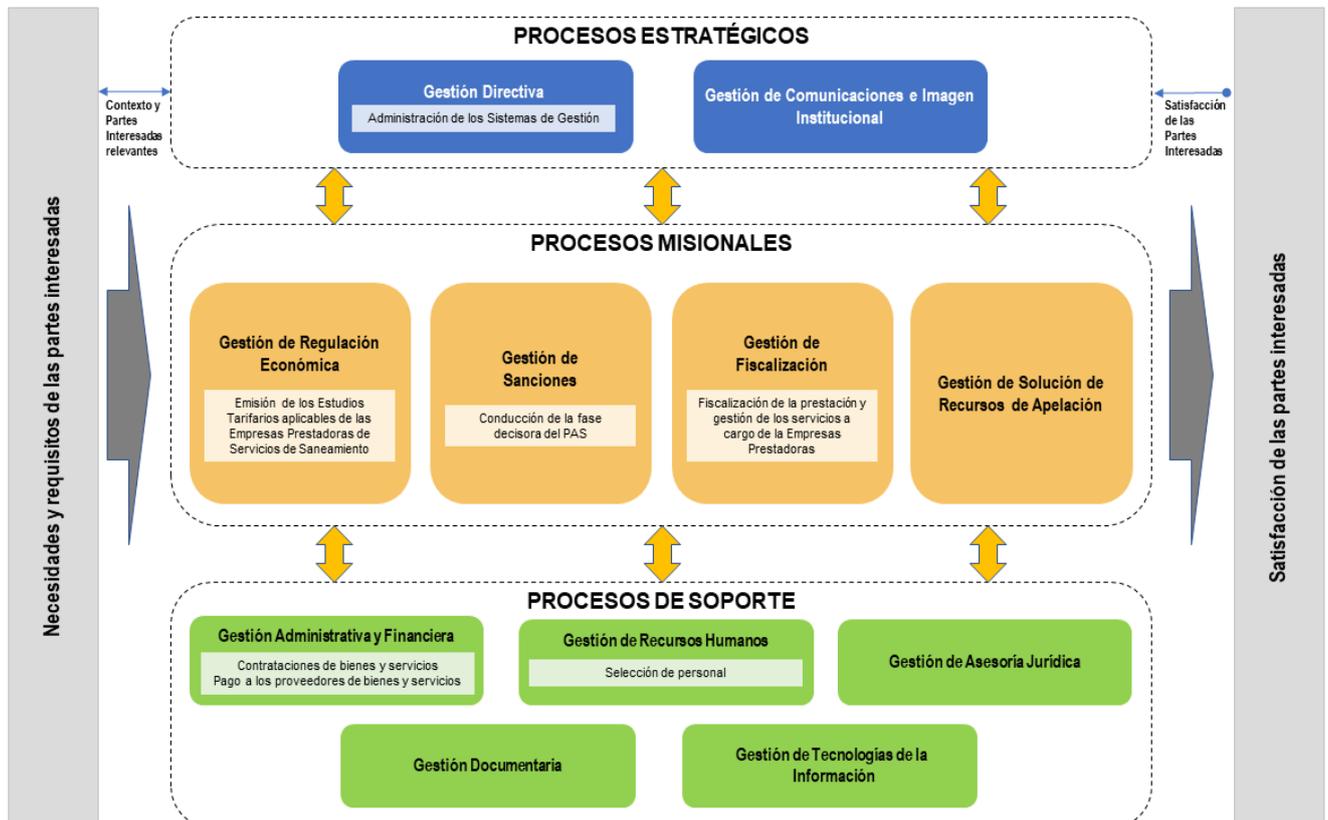
La Sunass mejora continuamente la conveniencia, adecuación y la eficacia del SIG mediante los resultados obtenidos del análisis y la evaluación de los datos y la información apropiada que surgen por el seguimiento y la medición, y de los resultados de la revisión por la dirección.

## ANEXO A - PROCESOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SUNASS

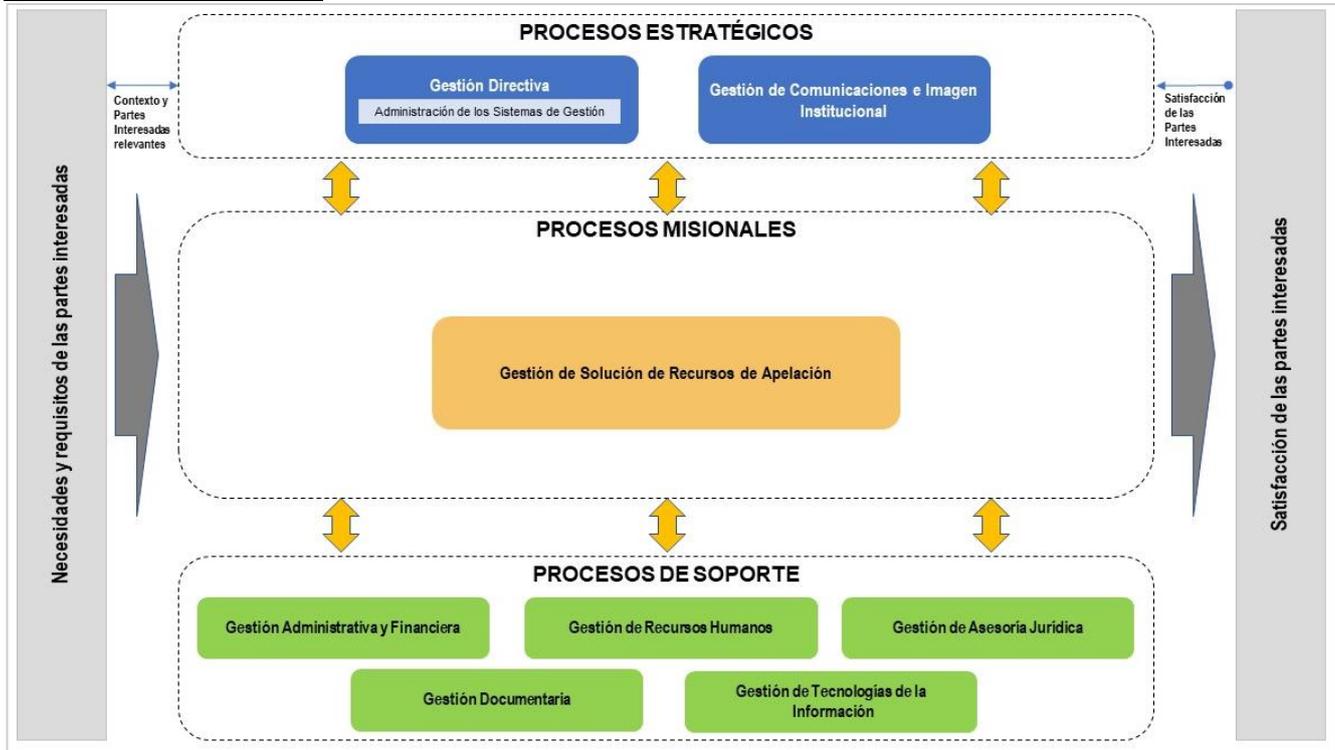
### Mapa de Procesos del SGCI



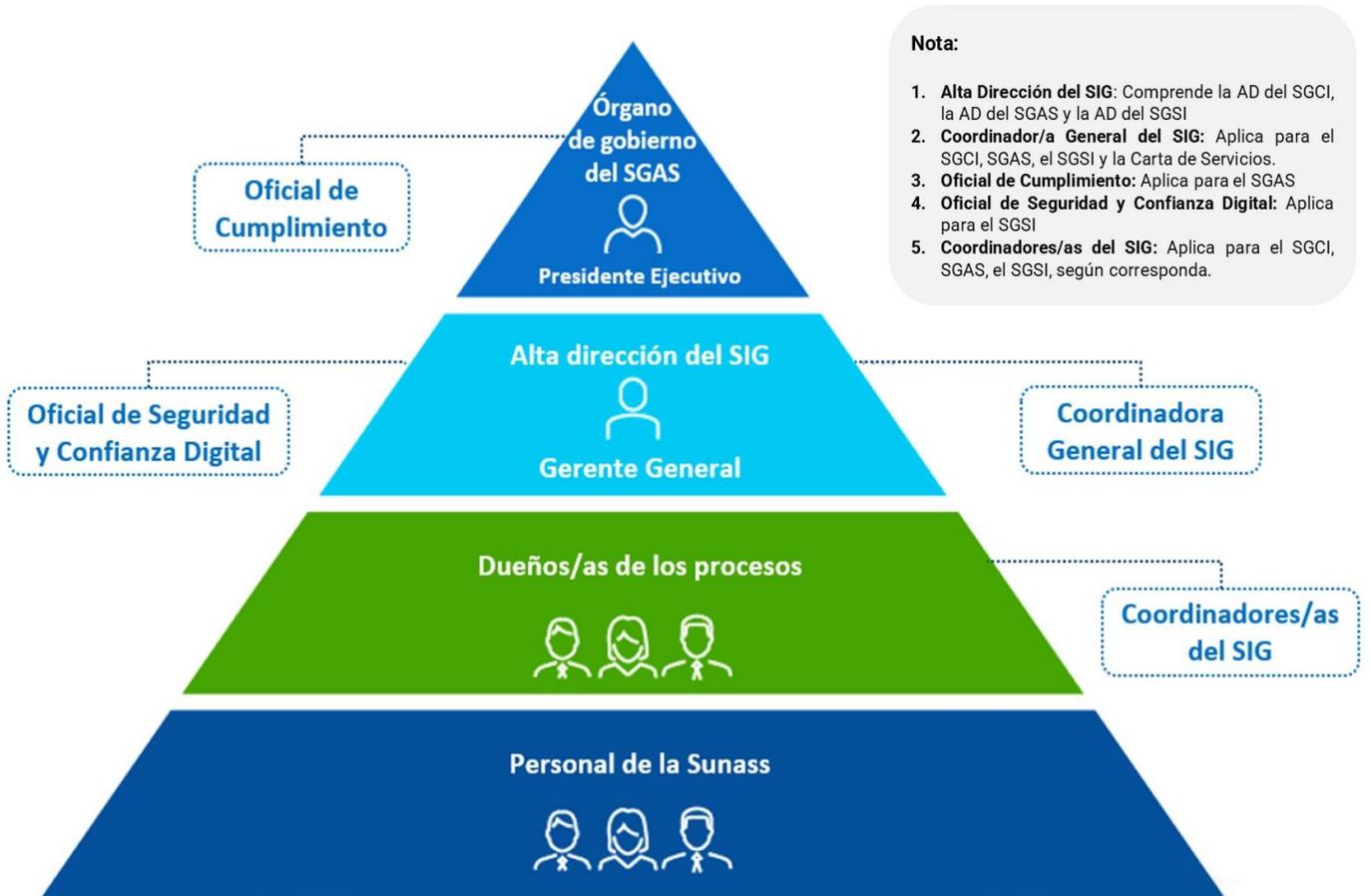
### Mapa de Procesos del SGAS



**Mapa de Procesos del SGSI**



## ANEXO B - ORGANIZACIÓN DEL SIG DE LA SUNASS



SGCI: Sistema de Gestión de la Calidad Institucional  
 SGAS: Sistema de Gestión Antisoborno  
 SGSI: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

SIG: Sistema Integrado de Gestión  
 AD: Alta Dirección

### ANEXO C - MATRIZ DE REQUISITOS DE PRODUCTOS/SERVICIOS

Producto/ Servicio	Requisitos			Aplica al Cliente				
	Legales	Organización	Cliente	Prestadores de Servicios de Saneamiento (EP, UGM, Operadores Especializados y Organizaciones Comunales)	Empresa prestadora de servicios de saneamiento	Usuarios de los Servicios de Saneamiento	Los directores y gerentes de las empresas prestadoras de accionariado municipal o mixto, independientemente de su modalidad de elección o designación	Inversionistas
Normas vinculadas a la regulación de los servicios de saneamiento.	Emitir normas dentro de las competencias establecidas en: - La Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos. - TUO del DL N° 1280, Ley Marco para la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.	- Cumplir con las actividades descritas en el proceso de emisión de normas. - El Equipo de Trabajo debe cumplir las competencias del personal.	Publicación de la Exposición de Motivos de la Norma donde se incluye su sustento y análisis costo beneficio (impacto esperado).	X	--	X	--	--
Atención de recursos de apelación de reclamos en segunda instancia administrativa de los usuarios de los servicios de saneamiento	- Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento. - Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento. - Ley del Procedimiento Administrativo General.	- Competencias de los Vocales y del/la Presidente/a del TRASS. - El texto empleado en las Resoluciones debe tener un lenguaje comprensible.	- Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento. - Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento. - Ley del Procedimiento Administrativo General.	--	X	X	--	--

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 34 de 47

Producto/ Servicio	Requisitos			Aplica al Cliente				
	Legales	Organización	Cliente	Prestadores de Servicios de Saneamiento (EP, UGM, Operadores Especializados y Organizaciones Comunales)	Empresa prestadora de servicios de saneamiento	Usuarios de los Servicios de Saneamiento	Los directores y gerentes de las empresas prestadoras de accionariado municipal o mixto, independientemente de su modalidad de elección o designación	Inversionistas
Recaudación de aportes por regulación de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.</li> <li>- Resolución de Consejo Directivo N° 038-2011-SUNASS-CD, que aprueba la Directiva "Pago de aporte por regulación" y su modificatoria mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2015-SUNASS-CD.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Competencias del personal de la UT y UC que interviene en el proceso de "Recaudación de los pagos de los aportes por regulación de las Empresas Prestadoras".</li> <li>- Envío de los reportes a la empresa prestadora sobre conciliación de cuentas de Pago de Aporte por Regulación mayor a 30 días útiles finalizado el ejercicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.</li> <li>- Resolución de Consejo Directivo N° 038-2011-SUNASS-CD, que aprueba la Directiva "Pago de aporte por regulación" y su modificatoria mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2015-SUNASS-CD.</li> </ul>	--	X	--	--	--
Estudios Tarifarios aplicables a las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reglamento General de Tarifas de los Servicios de Saneamiento brindados por las Empresas Prestadoras aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2021-SUNASS-CD y sus modificaciones por resoluciones de Consejo Directivo.</li> <li>- Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos – Ley N° 27332 (Artículo 3).</li> <li>- DL 1280 (Título IV) y su reglamento (Título IV)</li> <li>- Reglamento General de la SUNASS, - aprobado por Decreto Supremo N° 017-2001-PCM y modificatorias (Título IV, capítulo II).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Que la tarifa media es igual al costo medio.</li> <li>- Contenido mínimo de los Estudios Tarifarios.</li> <li>- Competencias del personal Que conforma el Equipo de Trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los establecidos por las empresas prestadoras en el oficio de solicitud enviado a la SUNASS (cuando la empresa presenta su PMO).</li> <li>- Los usuarios requieren información clara y oportuna acerca de la actualización de las tarifas.</li> </ul>	--	X	X	--	--

Producto/ Servicio	Requisitos			Aplica al Cliente				
	Legales	Organización	Cliente	Prestadores de Servicios de Saneamiento (EP, UGM, Operadores Especializados y Organizaciones Comunales)	Empresa prestadora de servicios de saneamiento	Usuarios de los Servicios de Saneamiento	Los directores y gerentes de las empresas prestadoras de accionariado municipal o mixto, independientemente de su modalidad de elección o designación	Inversionistas
Fiscalización de la prestación de servicios de saneamiento para evaluar el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales y disposiciones en el ámbito de competencia de la SUNASS relacionadas a las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reglamento General de Fiscalización y Sanción aprobado con la Resolución de Consejo Directivo N° 067-2021-SUNASS-CD.</li> <li>- Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos - Ley N° 27332.</li> <li>- Reglamento General de la SUNASS aprobado con DS 017-2001-PCM.</li> <li>- TUO del DL N° 1280, Ley Marco para la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y su reglamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los informes fiscalización y/o atención de denuncias evalúan el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa aplicable por parte de las Empresas Prestadoras, y sustentan de manera objetiva en base a la normativa incumplida, las medidas correctivas y/o procedimientos administrativos sancionadores que recomiendan.</li> <li>- Los informes de fiscalización y/o atención de denuncia deben tener un contenido mínimo: <ul style="list-style-type: none"> <li><u>Datos del informe:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Fecha de elaboración del Informe</li> <li>o Nombre: Informe de Fiscalización o Atención de Denuncia</li> <li>o Número de informe</li> <li>o Número de expediente</li> <li>o Firma del Especialista o Supervisor</li> </ul> </li> <li><u>Contenido del informe:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Objetivo</li> <li>o Antecedentes</li> <li>o Base Legal</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reglamento General de Fiscalización y Sanción aprobado con la Resolución de Consejo Directivo N° 067-2021-SUNASS-CD.</li> <li>- Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos - Ley N° 27332.</li> <li>- Reglamento General de la SUNASS aprobado con DS 017-2001-PCM.</li> <li>- TUO del DL N° 1280, Ley Marco para la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y su reglamento.</li> </ul>	--	X	--	X	X

 <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>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS</b>		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 36 de 47	

Producto/ Servicio	Requisitos			Aplica al Cliente				
	Legales	Organización	Cliente	Prestadores de Servicios de Saneamiento (EP, UGM, Operadores Especializados y Organizaciones Comunes)	Empresa prestadora de servicios de saneamiento	Usuarios de los Servicios de Saneamiento	Los directores y gerentes de las empresas prestadoras de accionariado municipal o mixto, independientemente de su modalidad de elección o designación	Inversionistas
		<ul style="list-style-type: none"> <li>o Análisis</li> <li>o Conclusión</li> <li>o Recomendación</li> </ul> <p>- Competencias de los especialistas, supervisores, los coordinadores temáticos, los responsables de las ODS, el/la Director/a adjunto y el/la Director/a de la DF.</p>						
Informes de benchmarking de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reglamento General de Fiscalización y Sanción aprobado con la Resolución de Consejo Directivo N° 067-2021-SUNASS-CD.</li> <li>- Sistema de Indicadores e Índices de Gestión de los Prestadores de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 063-2021-SUNASS-CD.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El informe de benchmarking contiene datos sustentados y validados por las empresas prestadoras de servicio de saneamiento y tiene coherencia en las tendencias de la evolución de la prestación del servicio.</li> <li>- La frecuencia de elaboración es anual.</li> <li>- Publicación anual en la página web de la institución.</li> <li>- Competencias del personal que participa en la elaboración del informe de benchmarking.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reglamento General de Fiscalización y Sanción aprobado con la Resolución de Consejo Directivo N° 067-2021-SUNASS-CD.</li> <li>- Sistema de Indicadores e Índices de Gestión de los Prestadores de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 063-2021-SUNASS-CD.</li> </ul>	--	X	--	--	--
Orientación al usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TUO del DL N° 1280, Ley Marco para la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y su reglamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Competencias del personal involucrado.</li> <li>- Las acciones de orientación se deben registrar diariamente en el "Sistema de Registros de Actividades".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención oportuna y comunicación asertiva.</li> </ul>	--	--	X	--	--

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 37 de 47

Producto/ Servicio	Requisitos			Aplica al Cliente				
	Legales	Organización	Cliente	Prestadores de Servicios de Saneamiento (EP, UGM, Operadores Especializados y Organizaciones Comunales)	Empresa prestadora de servicios de saneamiento	Usuarios de los Servicios de Saneamiento	Los directores y gerentes de las empresas prestadoras de accionariado municipal o mixto, independientemente de su modalidad de elección o designación	Inversionistas
			- TUO del DL N° 1280, Ley Marco para la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y su reglamento.					
Resoluciones de sanción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS TUO de la Ley N.º 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General (Aquí encontramos todos los principios que rigen el PAS).</li> <li>- Reglamento de Calidad de la Prestación de los servicios de saneamiento aprobado con la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD y modificatorias.</li> <li>- Reglamento General de reclamos de los usuarios de servicios de saneamiento aprobado con la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD.</li> <li>- Reglamento General de Tarifas de los Servicios de Saneamiento brindado por Empresas Prestadoras aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 028-2021-SUNASS-CD.</li> <li>- Reglamento General de la SUNASS aprobado con DS 017-2001-PCM.</li> <li>- Reglamento General de Fiscalización y Sanción, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Competencias del personal involucrado.</li> <li>- Las resoluciones sanción y sus informes de decisión deben publicarse en el Registro de Sanciones en la web institucional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS TUO de la Ley N.º 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>- Reglamento General de Supervisión y Sanción aprobado con la Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD y modificatorias.</li> <li>- Reglamento de Calidad de la Prestación de los servicios de saneamiento aprobado con la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD y modificatorias.</li> <li>- Reglamento General de reclamos de los usuarios de servicios de saneamiento aprobado con la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD.</li> <li>- Reglamento General de Tarifas de los Servicios de Saneamiento brindado por Empresas Prestadoras aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 028-2021-SUNASS-CD.</li> <li>- Reglamento General de la SUNASS aprobado con DS N° 017-2001-PCM.</li> </ul>	--	X	--	X	X

 <b>Sunass</b> El regulador del agua potable	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	<b>INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>		<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS</b>		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 38 de 47	

Producto/ Servicio	Requisitos			Aplica al Cliente				
	Legales	Organización	Cliente	Prestadores de Servicios de Saneamiento (EP, UGM, Operadores Especializados y Organizaciones Comunales)	Empresa prestadora de servicios de saneamiento	Usuarios de los Servicios de Saneamiento	Los directores y gerentes de las empresas prestadoras de accionariado municipal o mixto, independientemente de su modalidad de elección o designación	Inversionistas
	SUNASS-CD y modificatorias. Ley N.º 27838 Ley de Transparencia y Simplificación de los Procedimientos Regulatorios de Tarifas. - Ley N.º 27332 Ley Marco de Organismos Reguladores. - Decreto Supremo N.º 042-2005-PCM Reglamento de la Ley Marco de Organismos Reguladores. - Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1280. - Decreto Supremo N.º 010-2019-VIVIENDA Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Valores Máximos Admisibles (VMA). - Decreto Supremo N° 031-2010-SA Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano. - Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos Ley N° 27332. - Reglamento de la Ley Marco, aprobado mediante Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA.		- TUO del DL N° 1280, Ley Marco para la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA y su reglamento.					

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 39 de 47

Producto/ Servicio	Requisitos			Aplica al Cliente				
	Legales	Organización	Cliente	Prestadores de Servicios de Saneamiento (EP, UGM, Operadores Especializados y Organizaciones Comunales)	Empresa prestadora de servicios de saneamiento	Usuarios de los Servicios de Saneamiento	Los directores y gerentes de las empresas prestadoras de accionariado municipal o mixto, independientemente de su modalidad de elección o designación	Inversionistas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TUO del DL N° 1280, con el que se aprobó la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA y su reglamento.</li> <li>- Ley General de Sociedades, dada mediante Ley N° 26887 Sociedades, dada mediante.</li> </ul>							

**ANEXO D - MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD**

Proceso	Producto / Servicio	Identificación y Trazabilidad
Emisión de normas	Normas vinculadas a la regulación de los servicios de saneamiento	Las normas son identificadas mediante el número de resolución y fecha de aprobación. La trazabilidad es realizada mediante la Matriz "Control del Estado de Proyecto de Norma"
Gestión de solución de recursos de apelación	Atención de recursos de apelación de reclamos en segunda instancia administrativa de los usuarios de los servicios de saneamiento	La identificación y la trazabilidad de los expedientes y resoluciones se logran asignando el 'número de expediente' y el 'número de la resolución, respectivamente'.
Emisión de los Estudios Tarifarios aplicables a empresas prestadoras de servicios de saneamiento	Estudios Tarifarios aplicables a las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	El producto/servicio es identificado por el nombre de la empresa prestadora y periodo regulatorio a la que le corresponde el estudio tarifario. Los nombres de los colaboradores que elaboraron el Estudio Tarifario se encuentran en este documento.  Cada Estudio Tarifario cuenta con un expediente, el cual se detalla en los formatos "Seguimiento ISO - Admisibilidad por PMO" y "Seguimiento ISO - Admisibilidad de Oficio", mediante los cuales se puede realizar la trazabilidad en cada etapa del proceso.
Fiscalización de la prestación y gestión de los servicios	Fiscalización de la prestación de servicios de saneamiento para evaluar el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales y disposiciones en el ámbito de competencia de la SUNASS relacionadas a las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	El servicio es identificado por el nombre de la empresa prestadora.  Una vez que el informe de fiscalización y/o atención de denuncia es aprobado se asigna una numeración en el SISTRAM, lo cual le da un único número para su identificación y se vincula al número de expediente de fiscalización que le corresponda. La trazabilidad del producto/servicio se realiza mediante la información contenida en el SISTRAM o el expediente.
Monitoreo de los indicadores de gestión de los prestadores de servicios de saneamiento	Informes de benchmarking de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	Una vez que el informe de benchmarking es aprobado se procede a su numeración en el SISTRAM, lo cual le da un único número para su identificación. La trazabilidad del estado del producto/servicio se realiza mediante correos electrónicos o memorándum.
Recaudación de los pagos de aportes por regulación de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	Recaudación de aportes por regulación de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	El producto/servicio es identificado en el SAR por la razón social de las empresas prestadoras, número de orden de la Declaración Jurada y código de identificación en el SAR. La trazabilidad del producto/servicio se realiza mediante correos electrónicos.
Orientación al usuario	Orientación al usuario	El servicio es identificado en el Sistema de Registro de Actividades de la Dirección de Usuarios a través de un número de ticket, sede, datos de el/la usuario/a, tipología, entre otros datos necesarios para la gestión que corresponda. La trazabilidad del servicio se realiza mediante el Sistema de Registro de Actividades de la Dirección de Usuarios.
Conducción de la fase decisora del Procedimiento Administrativo Sancionador	Resoluciones de sanción	El producto es identificado por el número de expediente PAS, nombre del administrado, tema, incumplimiento. Una vez que el informe de decisión es aprobado, se emite la resolución de sanción, al cual, se le asigna una numeración única en el SISTRAM y se vincula al número de expediente PAS que le corresponda. La trazabilidad del producto se realiza mediante la información contenida en el SISTRAM o el expediente.

 <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>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS</b>		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 41 de 47	

## ANEXO E - MATRIZ DE PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES

Proceso	Producto / Servicio	Propiedad del Cliente
Emisión de normas	Normas vinculadas a la regulación de los servicios de saneamiento	No aplica.
Gestión de solución de recursos de apelación	Atención de recursos de apelación de reclamos en segunda instancia administrativa de los usuarios de los servicios de saneamiento	La información de propiedad del cliente que es utilizada por el TRASS se encuentra como parte del expediente. Esta información es controlada a través de un formato de Propiedad del cliente o a través una declaración jurada de la empresa prestadora. La pérdida total de la propiedad del cliente antes de que el caso sea atendido e ingresado en actas, motiva la reconstrucción del expediente, la cual es responsabilidad del/la Secretario/a del TRASS, registrándose este hecho en el Formato de propiedad del cliente y comunicándole a éste por medio escrito. Este mecanismo se encuentra contemplado en la Ley General del Procedimiento Administrativo. Finalmente, las resoluciones se almacenarán en el SISTRAM, y es protegida mediante copias de resguardo.
Emisión de los Estudios Tarifarios aplicables a empresas prestadoras de servicios de saneamiento	Estudios Tarifarios aplicables a las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	Los datos enviados por las empresas prestadoras son conservados de manera digital para evitar su pérdida. En caso de ocurrir alguna pérdida el/la Director/a de la DRT lo comunica al cliente mediante oficio.
Fiscalización de la prestación y gestión de los servicios	Fiscalización de la prestación de servicios de saneamiento para evaluar el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales y disposiciones en el ámbito de competencia de la SUNASS relacionadas a las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	Los datos enviados por el cliente son remitidos en copia. Cuando esta información es documento original se genera una copia (digital o física) para el expediente de fiscalización y se devuelve al cliente mediante oficio. Esta información del cliente se mantiene en físico en las instalaciones de la DF en la Sede Central de la SUNASS o en digital en el SISTRAM y mesa de partes virtual. En caso de ocurrir alguna pérdida o deterioro de información original, el/la Director/a de la DF lo comunica al cliente mediante oficio.
Monitoreo de los indicadores de gestión de los prestadores de servicios de saneamiento	Informes de benchmarking de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	El cliente (Empresa Prestadora) proporciona información a través del SICAP (sistema de captura de datos a cargo de la DF) e información solicitada mediante oficio. La información digital del cliente se encuentra almacenada en los servidores de la SUNASS y es protegida mediante copias digitales periódicas. En caso de ocurrir alguna pérdida de información, el/la Director/a de la DF lo comunica al cliente mediante oficio.
Recaudación de los pagos de aportes por regulación de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	Recaudación de aportes por regulación de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	No aplica.
Orientación al usuario	Orientación al usuario	Los datos proporcionados por el/la usuario/a son registrados en el Sistema de Registro de Actividades de la Dirección de Usuarios. Los accesos a este sistema son restringidos y sólo puede acceder el personal que conforma el Equipo de Atención y Orientación al Usuario, además, se cuenta con diferentes perfiles de acceso tales como: Agente, Administrados y Coordinador.
Conducción de la fase decisora del Procedimiento Administrativo Sancionador	Resoluciones de Sanción	El expediente PAS donde se encuentra toda la documentación del caso, es enviado por el Órgano Instructor en copia por el SISTRAM. La información adicional del administrado y los descargos son recibidos en forma digital a través del SISTRAM. Los documentos físicos enviados por el administrado son conservados de manera digital para evitar su pérdida. En caso de ocurrir alguna pérdida el/la Director/a de la DS lo comunica al cliente mediante oficio.

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS		
	Código: GDI-MAS-IG001		Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 42 de 47

### ANEXO F - EJEMPLOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LAS SPNC

Órgano responsable del producto / servicio	Proceso Asociado	Producto/Servicio	Cliente	Salida o producto/servicio no conforme
DPN	Emisión de normas	Normas vinculadas a la regulación de los servicios de saneamiento	Prestadores del servicio de saneamiento	- No cumplir con las actividades descritas en el proceso de emisión de normas.
			Usuarios de los Servicios de Saneamiento	- El Equipo de Trabajo no cumple con las competencias del personal.
TRASS	Gestión de solución de recursos de apelación	Atención de recursos de apelación de reclamos en segunda instancia administrativa de los usuarios de los servicios de saneamiento	Empresas prestadoras de servicios de saneamiento Usuarios de los Servicios de Saneamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El texto empleado en los proyectos de resolución no tiene un lenguaje comprensible, los datos no corresponden, no se registraron las iniciales del analista y/o jefe/a de equipo.</li> <li>- Resolución no se emitió en el plazo normativo.</li> <li>- Los Vocales y/o del/la Presidente/a del TRASS no cumplen con las competencias establecidas</li> </ul>
DRT	Emisión de los Estudios Tarifarios aplicables a empresas prestadoras de servicios de saneamiento	Estudios Tarifarios aplicables a las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	Empresas prestadoras de servicios de saneamiento Usuarios de los Servicios de Saneamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El equipo de trabajo no cumple con las competencias establecida.</li> <li>- Incumplimiento del proceso y los plazos establecidos en el Reglamento General de Tarifas de los Servicios de Saneamiento brindados por Empresas Prestadoras (Resolución de Consejo Directivo N° 028-2021-SUNASS-CD y modificatorias).</li> <li>- Incumplimiento del contenido mínimo de los Estudios Tarifarios.</li> <li>- Que el costo medio sea diferente a la tarifa media.</li> </ul>
DF	Fiscalización de la prestación y gestión de los servicios	Fiscalización de la prestación de servicios de saneamiento para evaluar el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales y disposiciones en el ámbito de competencia de la SUNASS relacionadas a las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	Empresas prestadoras de servicios de saneamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los especialistas, supervisores, coordinadores temáticos, responsables de las ODS, Director/a adjunto y el Director/a de la DF no cumplen con las competencias establecidas.</li> <li>- Los informes de fiscalización y/o atención de denuncias que evalúan el cumplimiento de la normativa aplicable por parte de las empresas prestadoras, no sustentan de manera objetiva en base a la norma incumplida, las medidas correctivas y/o procedimientos administrativos sancionadores que recomiendan.</li> <li>- Los informes de Fiscalización y/o Atención de Denuncia no contienen el contenido mínimo establecido.</li> </ul>

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS		
	Código: GDI-MAS-IG001		Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 43 de 47

Órgano responsable del producto / servicio	Proceso Asociado	Producto/Servicio	Cliente	Salida o producto/servicio no conforme
DF	Monitoreo de los indicadores de gestión de los prestadores de servicios de saneamiento	Informes de benchmarking de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	Empresas prestadoras de servicios de saneamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El informe de benchmarking no contiene datos sustentados y validados por las empresas prestadoras de servicio de saneamiento y no tiene coherencia en las tendencias de la evolución de la prestación del servicio.</li> <li>- La frecuencia de su elaboración no es anual.</li> <li>- La publicación en la página web de la institución no es anual.</li> <li>- El personal que participa en la elaboración del informe de benchmarking no cumple con las competencias establecidas.</li> </ul>
OAF	Recaudación de los pagos de aportes por regulación de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	Recaudación de aportes por regulación de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento	Empresas prestadoras de servicios de saneamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de entrega de oficio de conciliación de cuentas de Pago de Aportes por Regulación a la empresa prestadora mayor a 30 días hábiles desde finalizado el ejercicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Del proceso de "Recaudación de Pago de Aportes por Regulación a la EP" a UGD --&gt; mayor a 25 días hábiles.</li> <li>o De UGD a la empresa prestadora --&gt; mayor a 5 días hábiles.</li> </ul> </li> <li>- Error en la información entregada a la empresa prestadora sobre montos e intereses.</li> </ul>
DU	Orientación al usuario	Orientación al usuario	Usuarios de los Servicios de Saneamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se ha registrado correctamente las acciones de orientación en el Sistema de Registro de Actividades de la Dirección de Usuarios diariamente.</li> </ul>
DS	Conducción de la fase decisora del Procedimiento Administrativo Sancionador	Resoluciones de sanción	Empresa prestadora de servicios de saneamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los datos consignados en la resolución o en el informe de decisión no corresponden al administrado sancionado.</li> </ul>
			Los directores y gerentes de las empresas prestadoras de accionariado municipal o mixto, independientemente de su modalidad de elección o designación	
			Inversionistas	

**ANEXO G - DEBIDA DILIGENCIA**

Partes Interesadas	Control de Debida Diligencia
Postores	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En la etapa de investigación de mercado, verificar la habilitación del Registro Único de Contribuyente del/la postor/a.</li> <li>2. Verificar que la experiencia del Socio de Negocio corresponda con la contratación en gestión, solicitando las evidencias de las transacciones comerciales realizadas en años anteriores y corroborando que esté relacionado con los bienes y servicios solicitados.</li> <li>3. Verificar si el/la postor/a no se encuentra con sanción vigente por el Tribunal de Contrataciones del Estado.</li> <li>4. Verificar que los/las postores/as suscriban la declaración jurada de compromiso antisoborno.</li> <li>5. Verificar que el/la postor/a se encuentre activo en el Registro Nacional de Proveedores.</li> <li>6. Verificar que los proveedores reciban la Política del SIG (incluye el compromiso antisoborno).</li> <li>7. Realizar controles posteriores para la verificación de la autenticidad de la documentación presentada en los procedimientos de selección.</li> <li>8. Controles antisoborno adicionales definidos en las matrices de riesgos y oportunidades, cuando sea aplicable.</li> </ol>
Personal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El/la ganador/a del proceso de selección de personal debe suscribir la declaración jurada de nepotismo y de compromiso antisoborno.</li> <li>2. Revisión de registros administrativos de los/las ganadores/as del proceso de selección de personal: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Registro de deudores alimentarios morosos del Poder Judicial - REDAM</li> <li>b) Registro nacional de sanciones contra servidores civiles - RNSSC</li> <li>c) Registro Nacional de Abogados Sancionados – RNAS</li> <li>d) Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU</li> <li>e) Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC</li> <li>f) Antecedentes policiales y penales.</li> <li>g) Controles antisoborno adicionales definidos en las matrices de riesgos y oportunidades, cuando sea aplicable.</li> </ol> </li> <li>3. Verificar que los/las ganadores/as del proceso de selección de personal reciban el Código de Ética, la Política del SIG (incluye el compromiso antisoborno) y el RIS.</li> <li>4. Revisar anualmente los registros administrativos citados en el numeral 2 y obtener la suscripción de la declaración jurada de compromiso antisoborno del personal que ocupa uno de los puestos involucrados en un proceso que representa más que un riesgo bajo de soborno identificados en la Matriz de Riesgos y Oportunidades del SGAS, considerando solo los puestos con un nivel de exposición al riesgo de soborno mayor a bajo.</li> <li>5. Antes, de una encargatura (excepto la encargatura por vacaciones o enfermedad), se debe revisar los registros administrativos citados en el numeral 2 y obtener la suscripción de la declaración jurada de compromiso antisoborno del personal que ocupa uno de los puestos involucrados en un proceso que representa más que un riesgo bajo de soborno identificados en la Matriz de Riesgos y Oportunidades del SGAS, de corresponder; considerando solo los puestos con un nivel de exposición al riesgo de soborno mayor a bajo.</li> <li>6. Anualmente, el Órgano Gobierno y la Alta Dirección deben suscribir la declaración jurada de compromiso antisoborno.</li> </ol>

 <b>Sunass</b> El regulador del agua potable	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 45 de 47	

## ANEXO H – ASPECTOS RELEVANTES APLICABLES A LA CARTA DE SERVICIOS

### 1. Conceptos relevantes para el cuarto compromiso de la Carta de Servicios

Con relación al cuarto compromiso **“Devolver las llamadas no atendidas de los/as usuarios/as que ingresaron dentro del horario laboral, como máximo dentro de las 24 horas de recibida, en días hábiles, con un nivel de efectividad en la devolución de las llamadas mínimo del 90%, y el 10% restante en el plazo de hasta 48 horas de recibida en días hábiles”**, establecido en el numeral 7 de la [Carta de Servicios en la Absolución de Consultas mediante la Atención Presencial y Telefónica \(GDI-MAS-IG003\)](#), se precisa que las llamadas no atendidas dentro del horario laboral se generan cuando se encuentran en alguno de los siguientes estados:

- Llamadas en Circuito:** Son llamadas entrantes que se cuelgan en algún punto del «circuito» de la ruta sin haber llegado a la cola, por ejemplo, durante la reproducción de locuciones, en la selección de una opción del IVR (*Interactive Voice Response*), etc.
- Llamadas Canceladas:** Son aquellas llamadas en las que el agente ha dado al botón de colgar la llamada cuando la llamada estaba en curso, el agente estaba escuchando tono.
- Llamadas Perdidas:** Es una llamada entrante que se cuelga antes de ser atendida, habiendo sonado a algún agente.
- Llamadas Perdidas técnicas:** Son las llamadas perdidas que han estado sonando un tiempo menor que el estipulado se consideran perdidas “técnicas” para diferenciarlas del resto de llamadas perdidas.
- Llamadas sin respuesta de agente:** Es cuando el sistema ha lanzado la llamada al agente, pero el agente no ha contestado dicha llamada.
- Llamadas Desbordadas:** Es una llamada que abandona la cola tras superar el tiempo de espera estipulado sin haber llegado a entrar a ningún agente, quizás por no haber agentes disponibles o superar el número máximo de llamadas permitidas en la cola

### 2. Medidas de subsanación

Con relación a las medidas de subsanación establecidas en el numeral 9 de la [Carta de Servicios en la Absolución de Consultas mediante la Atención Presencial y Telefónica \(GDI-MAS-IG003\)](#) los mecanismos a ejecutar son los siguientes:

#### 2.1. Acción inmediata

El personal de orientación, **el/la** representante de la OAU o **el/la** jefe/a de la ODS, **cuando identifique de forma directa el incumplimiento** de uno de los compromisos establecidos en el Carta de Servicios, ya sea a través de la activación de un reclamo de un/a usuario/a o como **resultado** del monitoreo diario de su gestión, debe aplicar lo siguiente:

- Cuando se identifique de forma directa el incumplimiento de **los compromisos**

Nro.	Canal	Acción inmediata 1	Acción inmediata 2
1	Presencial	Pedir las disculpas <b>inmediatas al/la</b> usuario/a afectado/a de manera verbal, durante o al culminar la atención <b>presencial</b> .	Para aquellos casos donde no fue posible realizar la acción inmediata 1, porque el/la usuario/a se retiró de la oficina, se debe formalizar las disculpas mediante una carta física o digital firmada por el/la representante de la OAU o el jefe/a de la ODS, según corresponda, en un plazo de hasta 2 días hábiles.

Nro.	Canal	Acción inmediata 1	Acción inmediata 2
			<b><i>Sí la consulta no puede resolverse de inmediato, se debe informar al/la usuario/a en la misma carta que esta será atendida en un plazo no mayor de hasta 3 días hábiles.</i></b>
2	Telefónico	Pedir las disculpas respectivas al el/la usuario/a afectado/a de forma inmediata y de manera verbal, durante o al culminar la atención.	<p>Para aquellos casos donde no fue posible realizar la acción inmediata 1, porque el/la usuario/a corto la llamada, se debe devolver la llamada en un plazo no mayor a <b>24 horas</b>.</p> <p><b><i>Sí la consulta no puede resolverse de inmediato, se debe informar al/a la usuario/a que esta será atendida en un plazo de hasta 3 días hábiles.</i></b></p> <p>En caso no se logre la comunicación telefónica con el/la usuario/a, <b>después de realizar un mínimo de dos intentos de devolución de la llamada</b>, se debe formalizar las disculpas mediante una carta física o digital, firmada por el/la representante de la OAU o el/la jefe/a de la ODS, según corresponda, en un plazo de hasta máximo de hasta 2 día hábiles.</p>

***i. Si el incumplimiento corresponde al primer compromiso, se debe considerar lo siguiente:***

- ***Se aplican las acciones inmediatas 1 y 2 para los canales presencial y telefónico, según corresponda, en los casos en que la consulta no sea absuelta dentro de los 3 días hábiles y si la respuesta excede el plazo máximo de 6 días hábiles.***
- ***Si la consulta no es atendida dentro del plazo de hasta 3 días hábiles, el personal de orientación debe priorizar su atención al siguiente día hábil y contactar al/la usuario/a para disculparse por la demora (acción inmediata 1), asegurando que la respuesta no exceda el plazo de 6 días hábiles.***

***ii. Si el incumplimiento corresponde al cuarto compromiso, se debe considerar lo siguiente:***

- ***Se aplican las acciones inmediatas 1 y 2, según corresponda, en los casos en que la llamada no sea devuelta dentro de las 24 horas de recibida y cuando la devolución no se realice en el plazo máximo de 48 horas de recibida en días hábiles.***
- ***Si la llamada no pudo ser devuelta al/la usuario/a dentro de las 24 horas debido a circunstancias excepcionales, el personal de orientación debe devolverla en un plazo no mayor a 48 horas y disculparse por la demora (acción inmediata 1) tan pronto se restablezca el contacto***

- b) Cuando se tome conocimiento del ingreso de una queja o reclamo mediante el Libro de Reclamaciones, se debe aplicar lo establecido en la ficha de caracterización del proceso de "Atención del Libro de Reclamaciones (GDU-ALR-CR-N1)".

## 2.2. Acción correctiva

Cuando se realice la medición periódica de los compromisos a través de los indicadores de gestión, el/la responsable de la gestión de la Carta de Servicios de la DU o quien éste/a designe, debe verificar el cumplimiento de las metas establecidas y en caso no se cumplan, debe activar la solicitud de acción correctiva, de acuerdo a lo indicado en la

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	INSTRUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL		MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SUNASS		
	Código: GDI-MAS-IG001	Versión: 014	Fecha de vigencia: 03/12/2024	Página 47 de 47	

ficha de caracterización del proceso "[Observaciones, No Conformidades y Acciones Correctivas para la Mejora del Sistema Integrado de Gestión \(GDI-NCA-CR-N3\)](#)", como parte de la mejora continua de la gestión de la Carta de Servicios.

El/La representante de la OAU o *el/la* jefe/a de la ODS involucrada en el incumplimiento de alguno de los compromisos de la Carta de Servicios, debe informar a la DU por correo electrónico las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para su subsanación en un plazo no mayor a 2 día hábiles.