



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 028-2014-SUNASS-CD

Lima, 15 OCT. 2014

VISTO:

El informe de Evaluación del Plan Operativo Institucional (POI) al mes de agosto 2014, remitido por la Gerencia de Administración y Finanzas mediante el Memorandum Nº 2136-2014-SUNASS-080;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 051-2013-SUNASS-CD se aprobó el Plan Operativo Institucional (POI) 2014;

Que, como resultado de la evaluación del POI al mes de agosto de 2014, así como de los requerimientos de las gerencias de: Regulación Tarifaria, Supervisión y Fiscalización, Políticas y Normas, Usuarios, Administración y Finanzas y el TRASS, mediante el informe de visto la Gerencia de Administración y Finanzas, recomienda la modificación del referido POI;

Que, sobre la base del informe antes señalado, este Consejo considera procedente modificar el POI 2014;

De conformidad con lo dispuesto por el inciso e) del artículo 52 del Reglamento General de la SUNASS aprobado mediante Decreto Supremo Nº 017-2001-PCM;

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su sesión Nº 18-2014 del 30 de septiembre de 2014;

SE RESUELVE:

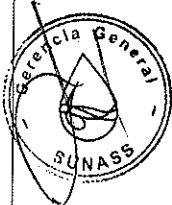
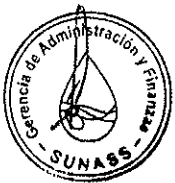
Artículo Único.- MODIFICAR el Plan Operativo Institucional para el año 2014 de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS, conforme a los Anexos Nos. 1 y 2 que forman parte integrante de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y publíquese.


Fernando MOMIY HADA
Presidente del Consejo Directivo



Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento



ANEXO N° 1
Resolución N° 028-2014-SUNASS-CD

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2014 -MODIFICACIONES APROBADAS

1. Inclusión de las siguientes actividades:

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | Total Meta | Area |
|----------|--|------------------------------------|------------|-------|
| 1.1.5.1. | Sistematizar experiencias de retribución por servicios ecosistémicos del país, mediante tarifas. | Informe publicado en la web | 1 | GRT |
| 1.1.5.2. | Evaluar el impacto del acceso a los servicios de saneamiento en la salud: implicancias regulatorias para la SUNASS. | Informe publicado en la web | 1 | GRT |
| 1.4.3.2. | Implementar el uso de conciliaciones entre las EPS y los usuarios, como mecanismo alternativo de solución de conflictos: a) Lima b) Provincias | a) % de Conciliaciones con acuerdo | 75% | TRASS |
| | | b) % de conciliaciones con acuerdo | 75% | |



2. Exclusión de las siguientes actividades:

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | Total Meta | Area |
|----------|---|--|------------|-------|
| 1.1.5.1. | Elaborar lineamientos para la mejora de las proyecciones económicas de los Estudios Tarifarios | Lineamiento elaborado | 2 | GRT |
| 1.4.3.2. | Realizar sesiones descentralizadas | % de sesiones (virtuales y presenciales) con acuerdo | 75% | TRASS |
| 1.4.3.3. | Implementar el uso de conciliaciones dentro de las EPS como mecanismo alternativo de solución de conflictos. | % de conciliaciones con acuerdo | 75% | TRASS |
| 2.1.2.1 | Actualización de la metodología de Análisis de Impacto Regulatorio de la normativa de la SUNASS. | Informe | 1 | GPN |
| 3.3.1.3 | Difusión de boletín especializado (CENDOC) | Boletín difundido | 3 | GU |
| 4.1.5.4. | Implementación del Sistema Integral de Gestión Administrativa (nuevos módulos de Presupuesto, Logística, Contabilidad, Finanzas y RRHH) | Aplicativo | 1 | GAF |



3. Cambiar las unidades de medida de las siguientes actividades de la GSF:

1.2.2.7 Evaluación de implementación de medidas correctivas:

DE:

| |
|--|
| MC implementadas en el año MC impuestas en el año |
|--|

 A:

| |
|----------------------------------|
| MC evaluadas MC recibidas (*) |
|----------------------------------|

1.2.2.5 Atención de denuncias de mala prestación de servicios en las EPS

DE:

| |
|--|
| pronunciamientos emitidos denuncias presentadas |
|--|

 A:

| |
|--|
| denuncias atendidas denuncias presentadas |
|--|

4. Cambiar la descripción de las siguientes actividades:



1.3.1.1 de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización:

DE:

| |
|--|
| Difusión periódica de los indicadores de las EPS en la web de la SUNASS y capacitación a los coordinadores y personal de |
|--|

 A:

| |
|--|
| Difusión periódica de los indicadores de las EPS en la web de la SUNASS. |
|--|



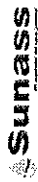
4.1.5.1 de la Gerencia de Administración y Finanzas:

DE:

| |
|--|
| Evaluación y difusión del Plan Estratégico Institucional |
|--|

 A:

| |
|--|
| Reformulación del Plan Estratégico Institucional |
|--|



ANEXO N° 2

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AÑO 2014 - MODIFICADO

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1. Contribuir a la sostenibilidad y mejoramiento de la calidad y acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado a nivel nacional.

ESTRATEGIA 1.1. Optimizar el sistema de regulación tarifaria que contribuya a la eficiencia y equidad del servicio.

TÁCTICA 1.1.1. Evaluar la inversión privada en el ámbito de competencia de la SUNASS.

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | % Contribución | ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsable | |
|----------|--|--|----------------|-------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------------|-------------|-------------|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | | |
| 1.1.1.1. | Opinión sobre los proyectos de contratos de concesión | Propuestas analizadas/propuestas recibidas | 50% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | GPN/GRT/GAJ |
| 1.1.1.2. | Opinión sobre los proyectos de adendas de contratos de concesión | Propuestas analizadas/propuestas recibidas | 50% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | GPN/GRT/GAJ |
| | | | | 100% | | | | | | | | | | | | | | |

TÁCTICA 1.1.2. Elaborar y aprobar Estudios Tarifarios Regulatorios.

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | % Contribución | ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsable | |
|----------|--|--|----------------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|-----|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | | |
| 1.1.2.1. | Determinar fórmulas tarifarias para las EPS. | Fórmula tarifaria Final aprobada por RCD | 100% | | | | 2 | | | | 2 | | | | | 2 | 8 | GRT |
| | | | | 100% | | | | | | | | | | | | | | |

TÁCTICA 1.1.3. Ejecutar y aprobar los costos máximos de las unidades de medida que forman parte de los precios de servicios colaterales.

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | % Contribución | ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsable | |
|----------|--|---------------|----------------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|-----|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | | |
| 1.1.3.1. | Determinar los costos máximos de las unidades de medida que forman parte de los precios de servicios colaterales de las EPS. | Informe | 100% | | | | 2 | | | | | 2 | | | | 2 | 8 | GRT |
| | | | | 100% | | | | | | | | | | | | | | |



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AÑO 2014 - MODIFICADO

TÁCTICA 1.1.4. Implementar la Contabilidad Regulatoria

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | % Contribución | ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsable | | |
|----------|---|--------------------------|----------------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|----|-----|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | | | |
| 1.1.4.1. | Apoyo a EPS que no cuentan con consultoría del BID de contabilidad regulatoria. | Asistencia técnica a EPS | 100% | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 | GRT |
| | | | | 100% | | | | | | | | | | | | | | | |

TÁCTICA 1.1.5. Diseñar y mejorar el Modelo de Regulación Tarifaria (Costos eficientes, tasa de descuento, restablecimiento del equilibrio económico financiero, regulación para el período entre quinquenios regulatorios y base de capital).

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | % Contribución | ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsable | | | |
|----------|--|--|----------------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|---|---|-----|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | | | | |
| 1.1.5.1. | Sistematizar experiencias de retribución por servicios ecosistémicos del país, mediante tarifas. | Informe publicado en la web | 50% | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | GRT |
| 1.1.5.2. | Evaluar el impacto del acceso a los servicios de saneamiento en la salud: implicancias regulatorias para la Sunass | Documento de trabajo publicado en el web | 50% | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | GRT |
| | | | | 100% | | | | | | | | | | | | | | | | |

ESTRATEGIA 1.2. Optimizar la función supervisora y fiscalizadora de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado

TÁCTICA 1.2.1. Realizar evaluaciones del desempeño de las EPS mediante indicadores empresariales y benchmarking regulatorio.





ANEXO N° 2

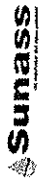
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AÑO 2014 - MODIFICADO

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | % Contribución | ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsable | | |
|----------|---|---------------|----------------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|---|-----|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | | | |
| 1.2.1.1. | Realizar informes de indicadores empresariales y benchmarking regulatorio | Informes | 100% | | | | | 1 | | | | | | | | | | 2 | GSF |
| | | | | 100% | | | | | | | | | | | | | | | |

TÁCTICA 1.2.2. Diseñar e implementar mecanismos de supervisión y fiscalización de los servicios de agua potable y alcantarillado a nivel nacional.

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | % Contribución | ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsable | | | |
|----------|---|--|----------------|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------------|-------------|------|------|-----|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | | | | |
| 1.2.2.1. | Verificación del mantenimiento y operatividad del parque de medidores de SEDALIB y SEDAPAR. | Informe | 10% | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 | GSF |
| 1.2.2.2. | Realizar la supervisión de campo de las EPS. | Informe de Supervisión | 15% | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 48 | 48 | GSF | |
| 1.2.2.3. | Realizar la supervisión de sede a las E | Informe de Supervisión | 15% | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 32 | 32 | 32 | GSF | |
| 1.2.2.4. | Evaluar descargos de PAS. | % (descargos evaluados / descargos recibidos) | 10% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | GSF |
| 1.2.2.5. | Atención de denuncias de mala prestación de servicios en las EPS. | % (denuncias atendidas/denuncias presentadas). | 10% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | GSF |
| 1.2.2.6. | Medición del ciro residual libre en agua de consumo humano distribuida en el ámbito de administración de SEDAPAL. | Informe | 10% | | | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | GSF | |
| 1.2.2.7. | Evaluación de implementación de medidas correctivas (*) vencidas en el periodo | % MC evaluadas/ MC recibidas(*) | 10% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | GSF |
| 1.2.2.8. | Actualización de diagnóstico situacional de PTAR | Informe | 10% | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | GSF |





ANEXO N° 2

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AÑO 2014 - MODIFICADO

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|------------------------------------|---------|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|---|--|--|--|-----|
| 1.2.2.9. | Metodología de evaluación de PTAR. | Informe | 10% | | | | | | | | | | 1 | | | | | 1 | | | | GSF |
| 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

ESTRATEGIA 1.3. Institucionalizar el uso de herramientas e instrumentos que permitan mejorar y/o automatizar la gestión del modelo de regulación y supervisión de los servicios

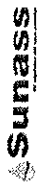
TÁCTICA 1.3.1. Involucrar a las EPS en el uso y socialización de información a través de aplicaciones informáticas

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | % Contribución | ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsable | | | | | | | |
|-------------|---|---------------|----------------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|---|--|--|--|--|---|-----|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | | | | | | | | |
| 1.3.1.1 | Difusión periódica de los indicadores de las EPS en la web de la SUNASS. | Reportes | 30% | | | | 1 | | | | | | 1 | | | | | 1 | | | | | 4 | GSF |
| 1.3.1.2 | Difusión de resultados de evaluación de las metas de gestión de las EPS. | Publicación | 40% | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | 1 | GSF |
| 1.3.1.3 | Difusión de incidencias de atención en oficinas descentralizadas de la SUNASS en la web e involucramiento de las EPS en las mejoras requeridas. | Publicación | 30% | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | 1 | GSF |
| 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

TÁCTICA 1.3.2. Diseñar e implementar aplicativos informáticos para la supervisión y fiscalización.

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | % Contribución | ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsable | | | | | | | | |
|----------|---|-----------------------|----------------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|--|--|--|--|--|--|---|-----|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | | | | | | | | | |
| 1.3.2.1. | Elaboración de Formulario para control de válvulas de purga de aire | Entrega de Formulario | 30% | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | GSF |
| 1.3.2.2. | Elaboración de Formulario para control de producción y calidad del agua | Entrega de Formulario | 40% | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | GSF |





ANEXO N° 2

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AÑO 2014 - MODIFICADO

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|---|-----------------------|------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|-----|
| 1.3.2.3. | Elaboración de Formulario para control de ciclos de facturación | Entrega de Formulario | 30% | 1 | | | | | | | | | | | | | | 1 | GSF |
| | | | 100% | | | | | | | | | | | | | | | | |

TÁCTICA 1.3.3 Diseñar e implementar aplicativos informáticos para la supervisión y fiscalización

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | % Contribución | ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsable | | | |
|---------|--|----------------|----------------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|---|---|-----|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | | | | |
| 1.3.3.1 | Diseño de aplicativo para control de válvulas de purga de aire | Aplicativo WEB | 25% | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | GAF |
| 1.3.3.2 | Diseño de aplicativo para control de producción y calidad del agua | Aplicativo WEB | 25% | | | | | | | | | | 1 | | | | | | 1 | GAF |
| 1.3.3.3 | Diseño de aplicativo para control de ciclos de facturación | Aplicativo WEB | 25% | | | | | | | | | | 1 | | | | | | 1 | GAF |
| 1.3.3.4 | Proyecto BI de Calidad y Metas de Gestión | Aplicativo | 25% | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | GAF |
| | | | 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | |

ESTRATEGIA 1.4. Promover el desarrollo o fortalecimiento de capacidades en regulación de los actores involucrados en la prestación de los servicios de saneamiento

TÁCTICA 1.4.1. Diseñar e implementar talleres de capacitación sobre procesos de supervisión y fiscalización.

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | % Contribución | ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsable | | | | | |
|----------|---|---------------|----------------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|---|---|---|---|-----|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | | | | | | |
| 1.4.1.1. | Cursos regionales para coordinadores y profesionales de las EPS | Cursos | 100% | | | | | | | 1 | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | 4 | GSF |
| | | | 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AÑO 2014 - MODIFICADO

TÁCTICA 1.4.2. Implementar cursos regionales de regulación dirigidos a funcionarios de las EPS y Magistrados del Poder Judicial.

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | % Contribución | ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsable | |
|----------|--|---------------|----------------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|-------|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | | |
| 1.4.2.1. | Impartir taller a magistrados del Poder Judicial | Taller | 100% | | | | | | | | | | | | | | 1 | TRASS |
| | | | | 100% | | | | | | | | | | | | | | |

TÁCTICA 1.4.3. Diseñar e implementar mecanismos que generen la optimización en la atención de los conflictos generados entre las EPS y los usuarios, mejorando el posicionamiento institucional.

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | % Contribución | ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsable | | |
|----------|---|--|----------------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|-----|-------|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | | | |
| 1.4.3.1. | Atención de Apelaciones en segunda instancia administrativa | % de apelaciones resueltas del total recibidas en el mes (resueltas dentro de los 30 días) | 70% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | TRASS |
| 1.4.3.2. | Realizar sesiones descentralizadas | a) Lima % de conciliaciones con acuerdo | 15% | | | | | | | | | | | | | 75% | 75% | 75% | TRASS |
| | | b) Provincias % de conciliaciones con acuerdo | 15% | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% | TRASS |
| | | | | 100% | | | | | | | | | | | | | | | |



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AÑO 2014 - MODIFICADO

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2. Fortalecer la función normativa y de investigación sobre el sistema regulatorio de los servicios de agua potable y alcantarillado

ESTRATEGIA 2.1. Generar conocimientos e información sistematizados sobre aspectos relacionados a regulación de los servicios de agua y alcantarillado.

TÁCTICA 2.1.1. Elaborar diagnósticos y/o estudios especializados en temas relacionados a la problemática regulatoria.

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | % Contribución | ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsable | | |
|----------|--|----------------------|----------------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|----|-----|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | | | |
| 2.1.1.1. | Elaborar informes técnicos para mejorar la regulación aplicable a las EPS | Informe | 40% | | | | 1 | | | | | | | 1 | | | | 2 | GPN |
| 2.1.1.2. | Elaborar el compendio informativo de las EPS y actualizaciones. | Ficha Técnica de EPS | 20% | | | | | 10 | | | | | | | | | 10 | 20 | GPN |
| 2.1.1.3. | Elaborar propuestas sobre metodología de fijación y revisión tarifaria aplicable a las EPS | Informe | 40% | | | | | | | | | | | | 1 | | | 2 | GPN |
| | | | | 100% | | | | | | | | | | | | | | | |

TÁCTICA 2.1.2. Actualizar la metodología RIA (Análisis de Impacto Regulatorio) y efectuar evaluaciones de la normativa de SUNASS.

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | % Contribución | ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsable | | |
|----------|--|---------------------------|----------------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|---|-----|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | | | |
| 2.1.2.2. | Realizar evaluaciones de impacto regulatorio de la normativa o decisiones de la SUNASS | Norma o decisión evaluada | 100% | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | GPN |
| | | | | 100% | | | | | | | | | | | | | | | |



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AÑO 2014 - MODIFICADO

TÁCTICA 2.1.3. Sistematizar las lecciones aprendidas a partir de experiencias institucionales sobre aspectos regulatorios y financieros de las EPS.

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | % Contribución | ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsable |
|----------|--|----------------------|----------------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | |
| 2.1.3.1. | Elaborar documento de experiencias regulatorias sobre contratos de concesión | Documento de trabajo | 50% | | | | | | | | | | | | | 1 | GPN |
| 2.1.3.2. | Realizar el benchmarking de tarifas de los servicios de saneamiento en Latinoamérica | Documento de trabajo | 50% | | | | | 1 | | | | | | | | 1 | GPN |
| | | | | 100% | | | | | | | | | | | | | |

TÁCTICA 2.1.4. Diseñar y organizar la gestión de información para responder a procesos de certificación de calidad.

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | % Contribución | ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsable |
|----------|---|---------------|----------------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | |
| 2.1.4.1. | Certificación ISO del Proceso de Emisión de Normas. | Informe | 100% | | | | | | | | | | | 1 | | 1 | GPN |
| | | | | 100% | | | | | | | | | | | | | |



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AÑO 2014 - MODIFICADO

ESTRATEGIA 2.2 Incrementar la capacidad para promover mejoras en el marco regulatorio y sectorial.

TÁCTICA 2.2.1. Sistematizar la normatividad regulatoria aplicable al sector de servicios de saneamiento.

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | % Contribución | ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsable | |
|----------|--|---------------|----------------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|-----|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | | |
| 2.2.1.1. | Elaborar compendio normativo básico del Sector Saneamiento. | Documento | 50% | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 | GPN |
| 2.2.1.2. | Elaborar el Tuo de Reglamento de Calidad de la prestación de servicios de saneamiento. | Informe | 50% | | | | | | | | 1 | | | | | | 1 | GPN |
| | | | | 100% | | | | | | | | | | | | | | |

TÁCTICA 2.2.2. Elaborar propuestas normativas para perfeccionar la regulación aplicable a las EPS

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | % Contribución | ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsable | | |
|----------|---|--|----------------|-------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------------|-------------|------|-----|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | | | |
| 2.2.2.1. | Análisis de propuestas normativas a solicitud de áreas usuarias | Propuestas analizadas/propuestas recibidas | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | GPN |
| | | | | 100% | | | | | | | | | | | | | | | |



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AÑO 2014 - MODIFICADO



OBJETIVO ESTRATÉGICO

3. Incrementar el conocimiento y la participación de la sociedad en el sistema regulatorio de los servicios de agua potable y alcantarillado.

ESTRATEGIA

3.1 Promover la descentralización de las acciones y estrategias comunicacionales a nivel nacional sobre aspectos de regulación en agua potable y alcantarillado.

TÁCTICA

3.1.1. Realizar campañas o eventos informativos que permitan difundir los estudios tarifarios a nivel local y regional, en el ámbito de las ODS.

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | % Contribución | ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsible | |
|----------|--|-----------------------------------|----------------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|----|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | | |
| 3.1.1.1. | Campañas itinerantes en Centro Serv. EPS y otros | Campaña realizada | 35% | 10 | 38 | 38 | 38 | 38 | 38 | 38 | 38 | 38 | 38 | 38 | 38 | 10 | 400 | GU |
| 3.1.1.2. | Charlas Informativas a diferentes grupos de interés a nivel nacional | Charla realizada | 35% | 0 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 0 | 70 | GU |
| 3.1.1.3. | Programa de Sensibilización a líderes vecinales por distritos a nivel nacional. | Taller Informativo con Municipios | 15% | 1 | | | 1 | | | | | | | 1 | | | 5 | GU |
| 3.1.1.4. | Participación en Campañas o eventos sobre el uso racional del agua potable y alcantarillado. | Campañas o Eventos | 15% | 1 | | | 1 | | | | | | | 1 | | | 5 | GU |
| | | | | 100% | | | | | | | | | | | | | | |

TÁCTICA

3.1.2. Difundir mensajes en medios de comunicación masivos sobre aspectos de regulación de los servicios de agua potable y alcantarillado.

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | % Contribución | ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsible | |
|----------|---|------------------------|----------------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|----|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | | |
| 3.1.2.1. | Elaborar y evaluar el Plan de Estrategia Publicitaria. | Documento | 25% | | | | | | | | | | | | | 2 | 2 | GU |
| 3.1.2.2. | Difusión de notas de prensa en medios de comunicación nacional. | Campaña realizada | 50% | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 15 | 235 | GU |
| 3.1.2.3. | Coordinación y realización de entrevistas a voceros institucionales a nivel nacional. | Entrevistas realizadas | 25% | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 15 | 235 | GU |
| | | | | 100% | | | | | | | | | | | | | | |



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AÑO 2014 - MODIFICADO

TÁCTICA 3.1.3. Diseñar e implementar mecanismos de comunicación y medición de satisfacción dirigidos a los actores involucrados y a la sociedad sobre regulación de los servicios de agua potable y alcantarillado.

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | % Contribución | ACTIVIDAD | MESES | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsable | | | | | | |
|----------|--|--|----------------|-------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|---|--|--|--|----|----|
| | | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | | | | | | | |
| 3.1.3.1. | Realizar audiencias públicas para la aprobación de estudios tarifarios. | Informe de audiencia pública realizada | 40% | | | | | 2 | | | | | | | 2 | | | | 2 | | | | 8 | GU |
| 3.1.3.2. | Realizar talleres para la aprobación de estudios tarifarios | Taller informativo realizado | 30% | | | | | 6 | | | | | | | 6 | | | | | | | | 24 | GU |
| 3.1.3.3. | Elaborar y aplicar encuestas sobre satisfacción en las Audiencias Públicas | Encuesta de satisfacción de asistentes | 30% | | | | | 2 | | | | | | | 2 | | | | | | | | 8 | GU |
| | | | | 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



ESTRATEGIA 3.2 Ampliar la presencia institucional a nivel nacional mejorando los mecanismos de atención y orientación sobre regulación de los servicios de agua potable y alcantarillado.

TÁCTICA 3.2.1. Implementar los servicios de atención y orientación en las ciudades donde no tenemos presencia.

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | % Contribución | ACTIVIDAD | MESES | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsable | | | | | | | |
|----------|---|-----------------------------------|----------------|-------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|--|--|--|--|----|----|----|
| | | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | | | | | | | | |
| 3.2.1.1. | Realización de campañas de orientación en la EPS del ámbito de competencia y otros espacios públicos. | Campaña realizada | 40% | | | 2 | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | | 10 | GU |
| 3.2.1.2. | Realización de charlas informativas a diferentes grupos de interés a nivel nacional. | Charla realizada | 35% | | | | | 2 | | | | | | | 2 | | | | | | | | 8 | GU | |
| 3.2.1.3. | Realización de programa de sensibilización a líderes vecinales por distritos a nivel nacional. | Taller Informativo con Municipios | 25% | | | 8 | | 8 | | 8 | | 8 | | 8 | | 8 | | | | | | | 72 | GU | |
| | | | | 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AÑO 2014 - MODIFICADO

TÁCTICA 3.2.2. Participar en espacios relevantes que fortalezcan la presencia institucional a nivel nacional e internacional.

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | % Contribución | ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsable | | |
|----------|---|-------------------|----------------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|----|----|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | | | |
| 3.2.2.1. | Realizar eventos para fortalecer la presencia de la SUNASS en el ámbito nacional. | Evento nacional | 50% | | | | | 1 | | | | | 1 | | | | | 2 | GU |
| 3.2.2.2. | Edición de revista especializada digital. | Revista digital | 25% | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 | GU |
| 3.2.2.3. | Elaborar la Memoria Institucional | Memoria difundida | 25% | | | | | | | | | | 1 | | | | 1 | 1 | GU |
| | | | | 100% | | | | | | | | | | | | | | | |

TÁCTICA 3.2.3. Brindar capacitación o asistencia especializada a los miembros de los Consejos de Usuarios sobre el sistema regulatorio.

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | % Contribución | ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsable | | |
|---------|--|---------------------|----------------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|----|----|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | | | |
| 3.2.3.1 | Realizar actividades de capacitación/ asistencia informativa con miembros de los Consejos de Usuarios. | Actividad realizada | 40% | | | 6 | | | | | | | 6 | | | | 4 | 16 | GU |
| 3.2.3.2 | Organizar las sesiones de los Consejos de Usuarios | Sesión | 30% | | | | | 5 | | | | | 5 | | | | | 10 | GU |
| 3.2.3.3 | Realizar talleres académicos con universidades a nivel nacional. | Talleres realizados | 20% | | | | | | | 10 | | | | | | | 10 | 20 | GU |
| 3.2.3.4 | Encuesta de grado de satisfacción a los Cus. | Encuesta realizada | 10% | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | GU |
| | | | | 100% | | | | | | | | | | | | | | | |

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AÑO 2014 - MODIFICADO

ESTRATEGIA 3.3 Promover la concientización y mayor conocimiento sobre el uso responsable del agua potable.

TÁCTICA 3.3.1. Conformar grupos de interés y redes sociales virtuales para la difusión del sistema regulatorio y el uso responsable del agua potable.

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | % Contribución | ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | Responsable | | |
|---------|---|---------------------|----------------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|------------|----|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | Total Meta | |
| 3.3.1.1 | Realizar foros académicos con docentes y estudiantes universitarios a nivel nacional. | Talleres realizados | 50% | | | | | | | 10 | | | | | | 10 | | GU |
| 3.3.1.2 | Realizar foro para periodistas y líderes de opinión. | Foro Realizado | 50% | | | 1 | | | | 1 | | | | | 1 | | | GU |
| | | | | 100% | | | | | | | | | | | | | | |

TÁCTICA 3.3.2. Formar líderes sociales que impulse la concientización sobre la importancia del agua potable.

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | % Contribución | ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | Responsable | | |
|---------|--|-----------------------|----------------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|------------|----|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | Total Meta | |
| 3.3.2.1 | Creación de la red de voluntariado para el uso responsable del agua potable. | Red operativa | 50% | | | | | | | 1 | | | | | | 1 | | GU |
| 3.3.2.2 | Sensibilización a alumnos Brigadieres del Agua. | Número de Brigadieres | 50% | | | | 600 | 600 | 600 | 600 | 600 | 600 | 600 | 600 | 600 | 600 | | GU |
| | | | | 100% | | | | | | | | | | | | | | |



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AÑO 2014 - MODIFICADO

TÁCTICA 3.3.3. Sensibilizar y brindar información a docentes y alumnos(as) sobre la importancia del uso del agua potable.

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | % Contribución | ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsable | | |
|---------|---|-----------------------|----------------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|-----|----|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | | | |
| 3.3.3.1 | Impartir charlas de capacitación a docentes a nivel nacional. | Docente capacitado | 25% | | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 120 | 120 | 60 | 60 | | 660 | GU |
| 3.3.3.2 | Realizar actividades educativas con alumnos de colegios a nivel nacional. | Número de Actividades | 25% | | | | | 13 | | | | 13 | 13 | 13 | 13 | | | 78 | GU |
| 3.3.3.3 | Efectuar talleres de sensibilización con padres de familia. | Taller efectuado | 25% | | | | 13 | 13 | | | | 13 | 13 | 13 | | | | 91 | GU |
| 3.3.3.4 | Realizar actividades educativas con la participación de la comunidad educativa. | Actividad ejecutada | 25% | | | | | | | | | | 13 | 13 | 13 | | | 26 | GU |
| | | | | 100% | | | | | | | | | | | | | | | |

TÁCTICA 3.3.4. Diseñar e implementar cursos especializados sobre regulación para universitarios y profesionales de áreas temáticas afines.

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | % Contribución | ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsable | | |
|----------|--|-----------------|----------------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|---|--------|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | | | |
| 3.3.4.1. | Organizar y realizar curso de extensión universitaria con especialización en servicios de saneamiento. | Curso Realizado | 100% | | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 | GPN/GU |
| | | | | 100% | | | | | | | | | | | | | | | |

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AÑO 2014 - MODIFICADO

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4. Contar con una gestión institucional transparente, eficiente y eficaz orientada a resultados.

ESTRATEGIA 4.1 Fortalecer y desarrollar lineamientos y procesos de gestión para el funcionamiento efectivo de la institución.

TÁCTICA 4.1.1. Actualizar e implementar los documentos o instrumentos de gestión institucional.

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | ACTIVIDAD % Contribución | MESES | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsable |
|-------------|---|--------------------|--------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | |
| 4.1.1.1. | Elaborar documentos de gestión de Planeamiento y Presupuesto (Formulación y evaluación) | Documento aprobado | 20% | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 17 | GAF |
| 4.1.1.2. | Elaborar y actualizar el Plan Anual de Contrataciones 2014 | Documento aprobado | 20% | 1 | 1 | | | 1 | | | 1 | | | 1 | 5 | GAF | |
| 4.1.1.3. | Elaborar y evaluar el Plan Operativo Informático | Documento aprobado | 20% | 1 | 1 | | | | | | | | | | 2 | GAF | |
| 4.1.1.4. | Actualizar e implementar las directivas y manuales internos. | Documento aprobado | 20% | | | | 1 | | 1 | | | | 1 | 1 | 4 | GAF | |
| 4.1.1.5. | Evaluación del cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones 2014 | Informe | 20% | 1 | | | 1 | | | | 1 | | | 1 | 4 | GAF | |
| 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | |

TÁCTICA 4.1.2. Diseñar y/o ampliar el Sistema de Gestión de la calidad de la SUNASS (ISO 9001).

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | ACTIVIDAD % Contribución | MESES | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsable |
|----------|--|----------------------|--------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | |
| 4.1.2.1. | Mantener Certificación del Proceso Pago de Aportes por Regulación (Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008) | Informe de auditoría | 20% | | | | 1 | | | | | | | | | 1 | GAF |
| 4.1.2.2. | Mantener certificación del proceso de Elaboración de Estudios Tarifarios (Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008) | Informe de auditoría | 25% | | | | | | | | 1 | | | | | 1 | GRT |



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AÑO 2014 - MODIFICADO

| N° | DESCRIPCIÓN | Informe de auditoría | % Contribución | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Total Meta | Responsable |
|-------------|--|-------------------------------|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|
| 4.1.2.3. | Mantener certificación de los 5 procesos de la GSF (Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008) | Informe de auditoría | 20% | | | | | | 1 | | | | | | | 1 | GSF |
| 4.1.2.4. | Realizar talleres de gestión de calidad para el fortalecimiento de capacidades del personal de GSF. | Taller | 10% | | | 1 | | | | | | 1 | | | | 4 | GSF |
| 4.1.2.5. | Mantener certificación del proceso del TRASS (Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008) | Informe de auditoría aprobada | 25% | | | | | | 1 | | | | | | | 1 | TRASS |
| 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | |

TÁCTICA 4.1.4. Organizar y/o actualizar el archivo institucional incluyendo información sobre procesos judiciales y administrativos sancionadores.

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | ACTIVIDAD % Contribución | MESES | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsable |
|-------------|--|------------------|--------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | |
| 4.1.4.1. | Organización y clasificación de los documentos de la institución | Informe aprobado | 100% | | | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | 3 | GU |
| 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | |

TÁCTICA 4.1.5. Armonizar los procesos de gestión con los valores y principios institucionales para promover el buen gobierno corporativo.

| N° | DESCRIPCIÓN | UNIDAD MEDIDA | ACTIVIDAD % Contribución | MESES | | | | | | | | | | | | Total Meta | Responsable |
|-------------|--|--------------------|--------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | |
| 4.1.5.1. | Propuesta de reformulación del Plan Estratégico Institucional. | Informe | 40% | | | | | | | | | | | 1 | | 1 | GAF |
| 4.1.5.2. | Difusión del Reglamento Interno de Trabajo | Acción de difusión | 30% | | | | | | | | | | 1 | 1 | 2 | 2 | GAF |
| 4.1.5.3. | Difusión del Código de Ética | Acción de difusión | 30% | | | | | | | | | | 1 | 1 | 2 | 2 | GAF |
| 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | |

