



POLÍTICAS INSTITUCIONALES

El suscrito Director Coordinador de el Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS)

CONSIDERANDO:

Que, Para lograr ética, eficiencia, economía, cuidado del ambiente y transparencia en el logro de los objetivos institucionales.

Que, Es obligación promover el control social a través de información de calidad accesible a toda la comunidad por los medios más apropiados.

Que, Las políticas institucionales permiten establecer lineamientos homogéneos para las decisiones y protocolos, actuando en diferentes ámbitos dentro de la institución, para que las autoridades y funcionarios conozcan y apliquen en el cumplimiento de sus labores y desarrollo de todas las actividades institucionales.

En ejercicio de las atribuciones que la ley le confiere al Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento, con funciones de Supervisión, Vigilancia, Asesoramiento y Control.

Aprobar las siguientes **POLÍTICAS INSTITUCIONALES** para guiar en forma permanente la promulgación de reglamentos, el diseño e implementación de procesos, instructivos y otras normativas, con el propósito de lograr ética, transparencia, eficiencia, eficacia y economía, en la gestión integral de la (Institución Pública):

Art. 1.-POLÍTICA DE ÉTICA INSTITUCIONAL

Todos los servidores de la institución aplicarán en sus actividades públicas y privadas, las más elevadas normas de conducta, para generar confianza ciudadana y prestigiar a la Institución, mediante el cumplimiento del Código de Ética del Servidor Público, su Reglamento y demás normas aplicables, y la denuncia responsable y oportuna de irregularidades que sean de su conocimiento, sin importar el nivel jerárquico. Quienes denuncien sustentada y responsablemente, tendrán el respaldo de la MAE/MAEI

Fomentar los valores éticos de: Respeto, Justicia, Responsabilidad, Honestidad y Libertad, los cuales son de vital relevancia en nuestra sociedad.

Art. 2.-POLÍTICA DE CONTROL INTERNO

Las autoridades y todos Los servidores de la institución, aplicarán los componentes, principios y normas de control interno contenidos en el Marco Rector de Control Interno Institucional de los Recursos Públicos (MARCI) emitido por el Tribunal Superior de Cuentas (TSC) y publicado en la Gaceta Oficial número TSC N°001/2009 del 05 de febrero de 2009, para ética, eficiencia, economía, cuidado del ambiente y transparencia en sus actuaciones, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos, y de acuerdo con el grado de autoridad y responsabilidad relativos a sus cargos.

Proporcionar una estructura de Control Interno donde especifique los elementos necesarios, para que a través de un modelo que determine directrices, sea implementado.

Art. 3.-POLÍTICA DE TALENTO HUMANO

La máxima autoridad ejecutiva (MAE) / máxima autoridad institucional (MAI) del Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS), privilegiara la ética, la actitud y la competencia profesional en los procesos de selección, contratación, fijación de remuneraciones, admisión a los planes de carrera, evaluación del desempeño, promoción y retención de talento humano, evolución profesional, capacitaciones del personal, con el empleo de modernos sistemas de gestión que serán aplicados con objetividad, independencia y profesionalismo, para lograr un óptimo ambiente laboral y calidad de los servicios para la comunidad, aumentar su motivación laboral y por ende su rendimiento.

La finalidad es el mantenimiento y mejora de relaciones personales entre los directivos y colaboradores de la institución en todas las áreas.

Art. 4.-POLÍTICA DE PLANIFICACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS

La planificación integral de la institución que se realizará con la participación activa de sus servidores, de los organismos públicos y privados relacionados con sus funciones, y

principalmente de la ciudadanía contará como mínimo con: objetivos, estrategias, metas, indicadores, actividades y medios de verificación de corto, mediano y largo plazo, que serán aplicados de manera obligatoria por todas las unidades administrativas de la Institución, para promover la eficacia, eficiencia, economía y la responsable rendición de cuentas, a través de la comparación objetiva de los resultados alcanzados y los recursos utilizados, frente a lo planificado.

La planificación institucional se debe formular con base al modelo de gestión por resultados, propiciando la articulación entre la planificación y el presupuesto, e integrando la producción institucional con la gestión de procesos a fin de hacer mas transparente el uso de los recursos públicos.

Las estrategias e intervenciones deben diseñarse con vistas a generar valor público e impactar positivamente el mercado de los servicios de agua y saneamiento, para que los usuarios reciban servicios con calidad, eficiencia, en condiciones sanitariamente aceptables, a precios asequibles y ambientalmente sostenibles.

La gestión por resultados debe integrarse por cinco (5) pilares a saber:

- i) Planificación estratégica,
- ii) Modernización organizacional
- iii) Presupuesto por resultados
- iv) Monitoreo y evaluación
- v) Transparencia y rendición de cuentas.

Se debe garantizar la transparencia en el uso de los recursos institucionales, mediante la entrega amplia, oportuna, pertinente, y confiable de la información sobre los resultados de gestión pública a la ciudadanía, lo que requiere desarrollar mecanismos efectivos de participación ciudadana en la gestión pública y control social, así como el fortalecimiento de los procesos de control interno.

Art. 5.-POLÍTICAS DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

La desconcentración, la simplificación y mejoramiento continuo de los procesos, la eficiencia y economía en el uso de los recursos humanos, materiales, financieros, tecnológicos y de tiempo, caracterizarán a la institución, a través de una organización sencilla y ágil orientada a los procesos, la coordinación, la transparencia mediante la comunicación interna y externa y la actitud de sus servidores.

Como también;

1-Determinar el grado de eficiencia financiera de la administración pública a través de procesos simples y bien documentados.

2-Fomentar el manejo adecuado de los presupuestos gubernamentales asegura el crecimiento económico sostenido de la institución.

Art. 6.-POLÍTICA DE TRANSPARENCIA

La información de la institución estará a disposición de la ciudadanía como un derecho que tiene para acceder a la información generada y administrada, asimismo de otros organismos del Estado y de todos los servidores públicos de la institución, con las excepciones que establezca la Ley, para promover el control social, disminuir los riesgos de errores e irregularidades, y lograr la coordinación interna y externa, utilizando todos los medios de comunicación disponibles, con énfasis en la tecnología.

A través de esta política institucional se busca construir un sistema que eleve la cultura de la transparencia, el servicio, la probidad, la responsabilidad y la ética pública e incorpore la protección del derecho ciudadano a acceso de la información pública y la obligación de la rendición de cuentas institucional.

Art. 7.-POLÍTICA DE TECNOLOGÍA

La institución utilizará en forma intensiva y generalizada, la tecnología más avanzada, auspiciará la investigación y el desarrollo de nuevos sistemas, técnicas y procedimientos de trabajo, para cumplir con eficiencia y seguridad sus actividades al servicio de la ciudadanía, de los organismos públicos y privados, y de los usuarios internos.

Hardware (Equipos, dispositivos, etc.)

- Vigilar y llevar un inventario detallado de la infraestructura de hardware de la institución.
- Ser el único responsable de hacer requerimientos de los activos informáticos que hayan sido proyectados según las necesidades que requiera cada área de trabajo.
- Participará en contratos de adquisición de bienes y servicios donde se incluyan equipos o softwares informáticos.
- Confirmar las adquisiciones anteriormente cumplan con los requisitos adquiridos.
- El único que tiene la autorización para tocar equipo informático o tecnológico propiedad de la institución.
- Instruir a los usuarios sobre el manejo adecuado de los equipos y programas informáticos instalados.

Software.

- Llevar inventarios de software.
- Velar con que todo el software instalado tenga legalmente su respectiva licencia.
- Custodia y almacenamiento de los programas informáticos de la institución.
- Establecer mecanismo y configuraciones automatizadas para los backs ups de cada departamento y que este sea obligatorio.
- Restringir el acceso a los equipos fuera de horario de trabajo a aquellos que no cuenten con autorización superior por escrito.

Seguridad.

- Realizar back up mensual de todos los sistemas institucionales.

- Generar manual de prohibición de usuarios.
- Generar manual de responsabilidades de Usuarios.
- Generar plan de contingencia.
- Generar manual de uso y acceso a internet.

Art. 8.- POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

La Política de Comunicaciones es el marco general donde se definen la acción de la comunicación interna, externa y de relaciones públicas, que permiten contribuir al desempeño organizacional, la promoción, posicionamiento de imagen, reputación y reconocimiento institucional

I Políticas de Comunicación Externas

1.- Políticas de Publicidad Institucional

1.1.- El Área de Comunicaciones definirá el enfoque comunicacional, estructura, contenido y diseño de los Sitios de la institución (Internet e Intranet).

1.2.- El Soporte técnico relacionado a los Sitios de la institución (Internet e Intranet) será proporcionado por la Unidad de Informática.

1.3.- Toda pieza gráfica que se quiera publicar debe ser idealmente diseñada por el departamento de comunicaciones si se desarrolla de manera independiente se debe someter a la evaluación y ajustes propuestos por la institución.

1.4.- El Área de Comunicaciones será el responsable de elaborar y coordinar las campañas de publicidad del Instituto que sean autorizadas.

2.- Políticas de Administración de la Información

2.1.- Todas las Áreas de la institución están en la obligación de colaborar con el Área de Comunicaciones, cuando se requiera información que se deba compartir en los distintos medios de comunicación.

2.2.- Toda solicitud de información de carácter institucional que hagan los diferentes medios de comunicación, deberá ser canalizada a través del Área de Comunicaciones, salvo en los casos donde la prensa aborde directamente a la autoridad de la institución.

2.3.- Toda información que se publique a través de los medios masivos o alternos, con fines informativos o publicitarios, deberá ser autorizada previamente por el Directorio de la institución.

2.4.- Todos los departamentos y áreas de la institución tienen la responsabilidad de apoyar oportunamente al Área de Comunicaciones, cuando éste requiera los insumos informativos necesarios, para incorporarlos en las distintas herramientas comunicacionales internas y externas administradas por dicha Área.

3.- Políticas de imagen

- 3.1.- Todo el personal que labore dentro de la Institución deberá reflejar con su trabajo y comportamiento una buena imagen institucional.
- 3.2.- Las distintas áreas que brindan los servicios directamente a los clientes externos, serán responsables de proyectar una imagen positiva de la Institución.
- 3.3.- El Área de Comunicaciones deberá considerar, dentro de sus planes de trabajo, actividades orientadas al sostenimiento de una buena imagen institucional.
- 3.4.- El departamento de comunicación sustentado en el Manual de Identidad Visual tiene la responsabilidad de velar por el buen uso de la imagen visual de la institución.
- 3.5- Todas las Áreas del Institución deberán implementar las normativas establecidas en el Manual de Imagen Visual Corporativa, a fin de unificar e identificar una misma imagen gráfica.

II. Políticas de Comunicación Interna

1. Políticas de Identidad Institucional

- 1.1.- El Departamento de Recursos Humanos organizará y ejecutará actividades de integración, motivación y recreación, con la finalidad de fomentar los valores institucionales, familiares y sociales.
- 2.1.- El Departamento de Recursos Humanos, serán los responsables de difundir la misión, visión y valores institucionales, a fin de que todo el personal conozca el marco estratégico de la Institución. Esta información deberá ser ubicada en un lugar visible y accesible para todo el personal y visitantes.

Art. 9.- POLITICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS

La Institución prestará a la ciudadanía, municipalidades y Prestadores de servicios de agua potable y saneamiento, servicios de Supervisión, Control, Vigilancia y Asesoramiento eficientes y de alta calidad, velando por la aplicación de la Ley Marco y Normativa Regulatoria del Sector Agua Potable y Saneamiento y promoviendo el cumplimiento de los principios de calidad, igualdad, generalidad, solidaridad, continuidad, respeto ambiental y participación ciudadana en la gestión de los servicios.

Para la consecución de estas políticas se aplicará la mejor tecnología posible, con movilidad, conectividad a los más bajos costos y con los mejores estándares de satisfacción posibles, se coordinará interna y externamente con los demás actores del sector, se propenderá a la simplificación de los procesos y al mejoramiento continuo incluyendo las mejoras y actualización necesaria en la normativa vigente.

Art. 10.- POLÍTICAS DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

La institución coadyuvará el combate de la corrupción, mediante el diseño y ejecución de planes de probidad y ética, con la creación y funcionamiento del Comité de Probidad y Ética Pública, con la participación de la ciudadanía y la coordinación efectiva con los organismos de control, la administración de justicia y demás instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales.

Promoviendo que los prestadores de servicio de agua potable y saneamiento, implementen mecanismos para fomentar la integridad, transparencia, rendición de cuentas, participación y anticorrupción, con el propósito que sean más eficientes en la atención al usuario, recursos humanos y sistemas contables confiables, licitaciones y contrataciones.

Art. 11.- POLITICA DE GESTION DE RIESGOS

La MAI emitió una política que establece la obligatoriedad de gestionar los riesgos en toda la institución.

1.- CONCEPTO

Se entiende por **Riesgo**: la posibilidad de ocurrencia de eventos no deseados que podrían afectar el logro de los objetivos; y,

Por **Control**: las normativas, políticas, procedimientos, instructivos y otras acciones ordenadas que deben implementar las autoridades y directivos para mitigar los riesgos.

En el proceso de gestión de los riesgos, es necesaria la intervención de los servidores públicos que participan de las diferentes fases de los procesos, ya que conocen su funcionamiento y deben orientar el desarrollo de dicha gestión.

Política de Riesgos:

- A) Los servidores públicos de la institución tienen derecho a informarse y la institución la obligación de informar a los servidores públicos, sobre posibilidades de riesgos y ocurrencia de desastres y/o emergencias, así como de las acciones que se ejecutarán.
- B) Tienen derecho a recibir información oportuna y efectiva sobre la probabilidad de ocurrencia de un evento que se califique como riesgo, ya sea de origen natural, socio natural, tecnológico, y sobre los medios adecuados de prevención, mitigación, preparación, alerta, respuesta, rehabilitación y recuperación.

La política de riesgos, tiene por objeto regular el marco institucional y su competencia para la gestión de riesgos que incluye la reducción del riesgo a través de la prevención, mitigación y recuperación y; la atención de desastres y/o emergencias a través de la preparación, alerta, respuesta y rehabilitación de los mismos una vez hayan ocurrido. Desarrolla la cultura de la prevención con participación de todos los servidores públicos y jefes de área involucrados.

Se establece el Sistema Integrado de Información y Alerta Para la Gestión del Riesgo, que constituye la base de información de amenazas, vulnerabilidades y niveles o escenarios de riesgo, de vigilancia, observación y alerta, de capacidad de respuesta y de parámetros de riesgo, para la toma de decisiones y la administración de la gestión de riesgo. Los Sistemas de Vigilancia,

Monitoreo y Alerta, tienen la responsabilidad de recopilar y monitorear información de manera periódica y permanente sobre los eventos susceptibles de generar riesgos y/o emergencias, así como los elementos vulnerables por medio de la aplicación de los sistemas y mecanismos de información de acuerdo a la presente.

Las personas tienen derecho a participar en las actividades que comprende la gestión de riesgos.

II. - TERMINOLOGÍA TÉCNICA SOBRE RIESGOS

a. Mitigar o reducir los riesgos. Implica establecer actividades de control para mitigar o reducir la probabilidad o el impacto del riesgo o ambos.

b. Tolerancia al Riesgo: Son los límites de desviación del riesgo aceptado relacionado con el logro de los objetivos.

c. Respuesta a los Riesgos: Las siguientes son las categorías de respuestas a los riesgos:

d. Probabilidad: Es la posibilidad de que ocurra un evento determinado que afecte negativamente el logro de los objetivos.

e. Riesgo Aceptado: Es el nivel de riesgo fijado por la MAI y la MAE que están dispuestos a aceptar a cambio de lograr los objetivos.

f. Riesgo de Control: Es el riesgo de que las actividades de control no estén bien diseñadas o no se apliquen adecuadamente.

A continuación, se explican algunos términos que se utiliza para la gestión de los riesgos:

a. Riesgo Inherente: Es el riesgo propio o consustancial con la naturaleza de la actividad u operaciones de la entidad o de un proceso, sin considerar la efectividad de los sistemas y actividades de control.

b. Riesgo Residual: Es el riesgo remanente después de haber considerado los controles existentes y en funcionamiento.

c. Aceptar los riesgos. Los riesgos se aceptarán como se identificaron, sin invertir en controles. Generalmente esta decisión se adopta cuando la categoría de riesgos es baja, o no afectan significativamente el logro de los objetivos;

d. Impacto: Es el efecto económico, ambiental, tecnológico, humano y otros, en caso de ocurrir el riesgo. Existen otras variables como la velocidad con la que se presentan los eventos y su permanencia en el tiempo, sin embargo, la probabilidad y el impacto son las comunes en la mayoría de las entidades.

e. Compartir los riesgos. La probabilidad o el impacto del riesgo se reduce trasladando o compartiendo una parte del riesgo con otras entidades públicas o con el sector privado. El ejemplo más común de compartir es la contratación de seguros; y,

- f. Evitar los riesgos. Supone salir de los objetivos y las actividades que generen riesgos, porque no se identificó alguna opción de respuesta que redujera el impacto y probabilidad hasta un nivel aceptable. En estos casos, se deben replantear los objetivos o cambiarlos totalmente.

III. ACTIVIDADES PREVIAS A LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS:

1. Capacitar al equipo de trabajo sobre la gestión de riesgos.
2. Con el equipo de cada proceso, analizar datos estadísticos, utilizando métodos cuantitativos, en el caso de existir esta información; realizar encuestas, trabajos en grupo, talleres y otras actividades para identificar los posibles riesgos y agrupar los que tienen mayor número de votos u otras calificaciones.
3. Con los riesgos identificados se debe establecer si son internos o externos. Los riesgos externos más comunes son: políticos, económicos, sociales, ambientales, tecnológicos.
4. Los riesgos internos tienen relación con: el personal respecto de sus aptitudes y actitudes, los procesos, el presupuesto, la tecnología, la infraestructura, entre otros.

IV. ORGANIZACION:

Se deben analizar y gestionar los riesgos en todos los departamentos y /o áreas de la institución y a la vez son los jefes de departamento y / o área, junto con sus colaboradores los que tienen la responsabilidad de hacer la revisión, análisis y desarrollar la gestión de los riesgos que se presenten.

Se organizará el equipo de trabajo para la gestión de los riesgos por cada proceso, en esta actividad se puede solicitar la participación del Comité de Control Interno en combinación con miembros del Comité de Probidad y Ética Pública, a su vez, se debe contar con el apoyo de la MAI y todos los colaboradores de la institución.

Dado y firmado en la ciudad de Tegucigalpa M.D.C en las oficinas del Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS), a los cuatro (4) días del mes de junio de 2024



Abogado: José Luis Melara Murillo

Director Coordinador

