



INFORME SOBRE INDICADORES DE INTEGRIDAD

Elaborado por: Oficial de Transparencia
Ing. Nelyn Ramírez Lagos

Aprobado por: Director Coordinador
Abog. José Luis Melara Murillo

Diciembre 2023

INDICE

1. INTRODUCCION.....	2
2. OBJETIVO DE LOS INDICADORES DE INTEGRIDAD.	4
3. SISTEMA DE EVALUACIÓN DE INDICADORES DE INTEGRIDAD.	6
4. SOCIALIZACION DE INDICADORES INTEGRIDAD CON PRESTADORES DE SERVICIO.	8
5. ÁREAS OPERATIVAS A INTERVENIR CON LOS INDICADORES DE INTEGRIDAD, CON APLICACIÓN A LOS CUATRO PILARES DE LA INTEGRIDAD.	10
6. IMPLEMENTACIÓN DE INDICADORES DE INTEGRIDAD.....	13
6.1 PRESTADOR SERMUCAT	13
6.2 PRESTADOR AGUAS DE DANLI	15
6.3 PRESTADOR AGUAS DE PUERTO CORTES.	18
6.4 JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUAS Y DISPOSICIONES DE EXCRETAS DE JESÚS DE OTORO (JAPOE).	20
6.5 PRESTADOR AGUAS DE COMAYAGUA.....	22
6.6 PRESTADOR AGUAS DE LA SIERRA DE MONTECILLOS	24
6.7 PRESTADOR AGUAS DE LA ESPERANZA INTIBUCÁ.	26
6.8 PRESTADOR UMASG, GRACIAS.	28
6.9 PRESTADOR DE JAPSJIN.....	30
6.10 PRESTADOR UMASAG, GUAIMACA	31
6.11 PRESTADOR AGUAS DE SIGUATEPEQUE	32
6.12 INDICADOR DE INTEGRIDAD EN PRESTADORES QUE SE HA REALIZADO LA VERIFICACIÓN DE INDICADORES DE INTEGRIDAD.....	32
6.13 LOGROS.....	34
7. ANEXOS.....	37
7.1 ACTA DE VERIFICACIÓN DE AVANCES AGUAS DE DANLI.....	37
7.2 RESOLUCIÓN DE INDICADORES DE INTEGRIDAD.....	41
7.3 CERTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN DE INDICADORES DE INTEGRIDAD	43
7.4 FOTOGRAFÍAS DEL TALLER SOCIALIZACIÓN.	45
7.5 LISTADO DE ASISTENCIA DEL TALLER DE SOCIALIZACIÓN.....	47
7.6 FORMULARIO DE AUTOEVALUACIÓN DE INDICADORES DE INTEGRIDAD	49
7.7 DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DE INTEGRIDAD PARA PRESTADORES DE SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO, HONDURAS	53



1. INTRODUCCION

La integridad en el sector de agua y saneamiento es un factor primordial para alcanzar la sostenibilidad y la realización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Según datos estadísticos de UNICEF, se estima que alrededor de 20 al 70 por ciento de los recursos podrían ser ahorrados si se optimizara la transparencia y se eliminara la corrupción (Stålgren, 2006) por lo tanto “no se trata de luchar contra la corrupción por el simple hecho de combatirla, sino que se trata de atacar un problema que hace daño a la eficiencia y la efectividad de un servicio vital para el ser humano” (Boehm & Suárez, 2011). Además, la falta de integridad compromete la gobernanza sostenible y la provisión de recursos lo que conlleva a un impacto directo sobre la salud humana, los medios de vida, y el medio ambiente (UNDP Water Governance Facility/UNICEF, 2015). En América Latina y el Caribe, de acuerdo con el reporte de Barómetro de Corrupción (Transparency International, 2017), el 29% de los ciudadanos encuestados han pagado un soborno para obtener un servicio público, de estos, un 14% lo hizo para obtener acceso a servicios operadores por prestadores de servicios, como energía, telecomunicaciones o agua.

La falta de integridad no es específica de un país o región determinados. Hay características en el sector del agua que lo hacen vulnerable a prácticas poco éticas, como el hecho de ser un monopolio natural, el alto nivel de participación del sector público y la construcción a gran escala. Estas características no son exclusivas del sector del agua, pero a diferencia de muchos otros sectores, el impacto de la corrupción originando ineficiencias en los servicios de agua y saneamiento, y provocando desde pérdidas económicas hasta riesgos para la salud humana. El Ente Regulador como “árbitro” imparcial del sector es fundamental ya que por un lado protege a los usuarios de posibles abusos por parte de los prestadores de servicios, por otro lado, protege a los prestadores de servicios de políticas abusivas, y en última instancia, favorece la implementación de políticas públicas para asegurar la sostenibilidad de los servicios (UNDP Water Governance Facility/UNICEF, 2015).

Se ha promovido que el Regulador para llevar a cabo estos tres grandes objetivos, debe contribuir y apoyar la promoción de la integridad a través de diferentes instrumentos regulatorios, siendo uno de los más utilizados el uso de indicadores de desempeño para evaluar al sector no solo en términos económicos, de eficiencia y eficacia sino, que le permite incluir elementos de calidad y satisfacción del consumidor. Sin embargo, pocos son los reguladores que cuentan con un sistema de indicadores de integridad que les permite evaluar el desempeño de los prestadores en esta temática. Con el apoyo técnico del Instituto Internacional de Agua de Estocolmo (SIWI) en consorcio con la Red de Integridad del Agua (WIN) y el Centro de Emprendimiento en Agua y Saneamiento (CEWAS) y apoyo financiero del Banco Interamericano de Desarrollo, se desarrolló un sistema de indicadores de



integridad que tiene como objetivo proponer un listado genérico de indicadores de integridad para prestadores de servicio de agua y saneamiento, así como una metodología que permita a los reguladores identificar los indicadores más apropiados para su modelo de gestión.

La corrupción es la principal responsable de la crisis de gobernabilidad que afecta el sector agua potable y saneamiento. El alcance de la corrupción varía sustancialmente de sector a sector y entre distintos países y sistemas de gobernabilidad. Las estimaciones del Banco Mundial sugieren que se está perdiendo del 20% al 40% de las finanzas del sector agua debido a prácticas deshonestas y corruptas.

El ERSAPS, supervisa y vigila que los prestadores de servicio brinden un servicio de calidad, haciendo uso adecuado de los recursos financieros, cumpliendo con la obligación de brindar información oportuna y veraz a los usuarios, en la actualidad es un tema de interés que permite el compromiso por parte de los prestadores de servicio de agua potable y saneamiento para reducir los niveles actuales de corrupción hacer uso más eficiente de los fondos existentes, ya que los ecosistemas sufren a causa de la corrupción, en algunos casos se pagan sobornos para encubrir los daños en el recurso hídrico (contaminación, incumplimiento de normativa legal, aumento del precio de transacciones de inversión en proyectos de infraestructura entre otros), la corrupción afecta negativamente a las sociedades en general en especial a la población de escasos recursos es el mayor impedimento para el desarrollo productivo y la calidad de vida.

El fomentar la Integridad implica prestadores comprometidos con el buen uso y explotación de los recursos hídricos y medio ambiente, rendición de cuentas a los organismos de control, acceso a información pública sobre las gestiones del prestador de servicios, colaboradores comprometidos con la organización, mejora de imagen institucional por una buena atención y respuesta al usuario, sistemas contables eficientes y confiables, mejora de la comunicación interna entre colaboradores, sociedad civil informada y con conocimiento sobre la gestión de los prestadores de servicio para lograr la sostenibilidad del servicio agua y saneamiento.



2. OBJETIVO DE LOS INDICADORES DE INTEGRIDAD.

Con el objetivo de seguir fortalecimiento el tema de integridad del sector de agua y saneamiento, con sus cuatro pilares (transparencia, rendición de cuentas, participación y anticorrupción), se elaboró un listado general de indicadores para medir el desempeño de las empresas prestadoras de servicio de agua y saneamiento en la gestión de la integridad que puedan ser utilizados para mejorar los servicios de agua y saneamiento.

A través de un marco de análisis que define por un lado las dimensiones de integridad, y por otro las áreas de riesgos de integridad, se revisaron diversos sistemas de evaluación que evalúan el desempeño de los prestadores de servicios de agua y saneamiento, con el fin de identificar y proponer un listado de indicadores de integridad que le permita al Ente Regulador evaluar el desempeño de los prestadores en esta temática y seguir apoyando en su sostenibilidad y por otro lado, analizado desde la perspectiva de las funciones operativas de los prestadores de servicios de agua y saneamiento, tomando como referencia las siguientes definiciones para los pilares de integridad.

Transparencia: hace referencia a “todos los medios para facilitar el acceso de los ciudadanos a la información y su comprensión de los mecanismos de toma de decisiones” (UNDP-SIWI Water Governance Facility, 2011). La transparencia se trata de apertura y acceso público a la información. Los ciudadanos deben estar familiarizados con los procesos de toma de decisiones y los estándares que se esperan de los funcionarios públicos. Deben ser capaces de anticipar cuándo se deben tomar decisiones importantes y cómo hacer que se escuchen sus voces. Maximizar la transparencia en el sector del agua implica la capacidad de generar y hacer accesibles datos e información de alta calidad que sean comprensibles y utilizables (WIN, 2016).

Rendición de cuentas: hace referencia a la responsabilidad que los funcionarios electos y los administradores del agua tienen de responder ante aquellos a quienes sirven. Los ciudadanos, las organizaciones de la sociedad civil y el sector privado deben poder escudriñar las acciones y decisiones de los líderes, las instituciones públicas y los gobiernos y hacerlos responsables de lo que han hecho o no han hecho (UNDP-SIWI Water Governance Facility, 2011). Por eso uno de los principales mecanismos de la rendición de cuentas es la clarificación de roles y responsabilidades entre instituciones, pero también dentro de una organización, los distintos puestos de trabajo, esto permite a la ciudadanía, y de más partes interesadas, pedir cuentas al responsable en cuestión.

Participación: hace referencia a la implicación de todos los interesados, incluidos los grupos marginados y de escasos recursos, para que participen de manera significativa en la decisión de cómo se utiliza, protege, gestiona y asigna el agua (WIN, 2016). La participación plena necesita un buen entendimiento por parte de



aquellos que participan en la toma de decisiones, por ello muchos de los mecanismos de participación no sólo hacen referencia a la apertura de espacios participativos si no a mecanismos de educación y capacitación de las partes interesadas y grupos vulnerables.

Control de la corrupción: hace referencia al refuerzo de las leyes y los reglamentos y a su correcta implementación. La corrupción se lucha a través de mecanismos que permitan la denuncia por parte de los actores, y para ellos es necesario establecer mecanismo de protección a los denunciantes, a la vez que se refuerza los mecanismos de control y supervisión (WIN, 2016).





3. SISTEMA DE EVALUACIÓN DE INDICADORES DE INTEGRIDAD.

Con el apoyo del Consorcio de la integridad recomendó un marco de análisis que facilitara el proceso de decisión a la hora de identificar los indicadores más apropiados a través de las siguientes variables: 1) Tipo de prestador, 2) Relevancia, 3) Exigibilidad, 4) Implementación 5) Accesibilidad, y 6) Verificabilidad.

Tipo de prestador: un cierto indicador puede medir la integridad de un prestador urbano como un prestador rural. Sin embargo, dependiendo del indicador y sus criterios, puede ser que algún indicador no sea aplicable para todos los prestadores de servicio, urbano y rurales, esto es especialmente relevante en el caso de aquellos indicadores que se refieren a procesos más complejos y/o requieren un mayor nivel de capacidad técnica (p.ej.: la elección del indicador “Aplicación de controles durante las licitaciones” dependerá de qué prestadores de servicio se estén evaluando, siendo los procesos de licitaciones habituales para grandes prestadores urbanos tiene sentido que este indicador aplique para ellos, pero sin embargo, no para prestadores rurales (Juntas Administradoras de Agua).

Relevancia: los indicadores responden tanto a las dimensiones como a las áreas de riesgos de integridad, en un contexto determinado habrá indicadores que puedan ser más relevantes que otros dependiendo de la predominancia de un determinado riesgo de integridad (p.ej.: en un país donde el nepotismo sea una práctica muy habitual en la cultura de contratación del personal, el indicador “Existen procedimientos claros y basados en méritos para la selección del personal el indicador” será muy relevante).

Exigibilidad: esta variable hace referencia al contexto legislativo existente en un cierto país y por tanto, si el indicador evalúa algún elemento de integridad exigido por un marco legal siendo entonces más fácil la implementación por parte del regulador, ya que el prestador de servicios está obligado por un instrumento legal adicional más allá del marco regulatorio (p.ej.: *el indicador “El prestador de servicios aplica medidas de divulgación amplias al público en general” será mucho más idóneo para un país si este cuenta con algún tipo de normativa legal, como ley de Acceso a la Información Pública, donde ya viene estipulada la obligatoriedad de brindar información a la ciudadanía por parte de los prestadores de servicios*).

Implementación: hace referencia a la facilidad de implementación de la medida que el indicador evalúa desde la perspectiva del prestador de servicios, dependiendo de la capacidad técnica de los prestadores regulados, este indicador será más idóneo en un contexto u otro (p.ej.: *el indicador “Se implementa adecuadamente la gestión contable” contiene muchos procesos complejos que a pesar de ser extremadamente necesarios pueden resultar una difícil tarea para los prestadores de servicio*).



Accesibilidad: esta variable hace referencia a la complejidad que el prestador enfrenta para recabar toda la información necesaria y justificar ante el regulador que efectivamente está llevando un proceso o implementado una herramienta debidamente como propone el indicador (*p.ej.: para poder evaluar el indicador “Aplicación de controles durante las licitaciones” el prestador de servicios necesitará compilar diversos documentos con una firma única o varias firmas, para poder justificar ante el regulador que está llevando este proceso a cabalidad*).

Verificabilidad: esta variable hace referencia a la responsabilidad que tiene el regulador de verificar que la información brindada por los prestadores es veraz, dependiendo del indicador esta tarea puede ser de menor o mayor complejidad haciendo los indicadores más o menos idóneos en cada contexto (p.ej.: el indicador “Las facturas son comprensibles por parte del usuario” es fácilmente verificable por parte del regulador, ya que necesitaría únicamente revisar la información provista en la factura para comprobar la información que el prestador le facilite).



4. SOCIALIZACION DE INDICADORES INTEGRIDAD CON PRESTADORES DE SERVICIO.

El día 2 de noviembre de 2022 se realizó taller de socialización con siete (7) prestadores de servicio de agua y saneamiento, que serán parte del ejercicio piloto, con el propósito de presentar el Sistema de Indicadores de Integridad Finales, a los prestadores el que permitió evaluar la gestión de la integridad, proporcionando información sobre el rendimiento de los proveedores urbanos, periurbanos y rurales y evaluando sus niveles de integridad con el fin de promover las buenas prácticas de integridad, mejorando así la prestación de servicios AyS en beneficio de sus usuarios, se recopilaron observaciones y recomendaciones para mejorar los indicadores, también se presentó el ***Sistema de evaluación y monitoreo de integridad para prestadores en Honduras- ERSAPS***, para monitorear los indicadores de integridad en el marco de los pilares de integridad TAPA (Transparencia, Rendición de Cuentas, Participación y Anticorrupción) que formarán parte de un sistema de monitoreo de la integridad en el sector. En lo que los participantes tuvieron la oportunidad de conocer a fondo los indicadores, aclarar dudas, validar la disponibilidad de medios de verificación y hacer pruebas con el sistema.

Asimismo, se socializo el borrador de resolución de indicadores de integridad que será el instrumento para generar la calificación de los prestadores en los aspectos de integridad y debe ser de obligatorio cumplimiento para los prestadores de servicio con el propósito de hacer una evaluación para medir el nivel de integridad a través de una ficha de 16 indicadores.

Los siete prestadores que participaron en el taller llenaron una ficha inicial diagnóstica que contiene tres niveles 1, 2 y 3, siendo el 1 el menos y 3 el más alto, cada uno de los prestadores lleno la ficha con el nivel actual que corresponde a su prestador de servicios el objetivo es conocer el estado actual de los prestadores en gestión de indicadores de integridad, se acordó realizar una visita presencial a cada prestador para validar la información de ficha diagnóstica.

Taller que fue impartido conjuntamente con el Consorcio por la Integridad WIN, SIWI y CEWAS, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo.

Participaron los siguientes prestadores servicio de APS, del país que tienen diferentes modelos de gestión.

No	Nombre del Prestador	Municipio	Modelo de Gestión
1	Aguas de Puerto Cortes	Puerto Cortes	Unidad Mixta
2	Aguas de Siguatepeque	Siguatepeque	Unidad Municipal desconcentrada
3	Aguas de Danli	Danli	Unidad Municipal desconcentrada
4	Aguas de Comayagua	Comayagua	Unidad Municipal desconcentrada
5	Aguas de la Sierra de Montecillos	Lejamani, Ajuterique y Comayagua	Unidad Mancomunada
6	SERMUCAT	Catacamas	Unidad Municipal desconcentrada
7	JAPOE	Jesús de Otoro	Junta Administradora de Agua

5. ÁREAS OPERATIVAS A INTERVENIR CON LOS INDICADORES DE INTEGRIDAD, CON APLICACIÓN A LOS CUATRO PILARES DE LA INTEGRIDAD.

El sistema contiene 16 Indicadores que comprenden:

5 Indicadores Transparencia

4 indicadores Rendición de Cuentas

4 Indicadores Participación

3 Indicadores Anticorrupción

No.	Área Operativa	Pilar
1	Compras y Contratación	Transparencia
2	Relación con los usuarios	Transparencia, Rendición de Cuentas, Participación y Anticorrupción.
3	Recursos Humanos	Transparencia, Rendición de Cuentas y Anticorrupción.
4	Gestión Financiera	Transparencia y Rendición de cuentas
5	Gobernanza y Controles	Rendición de cuentas y Participación
6	Regulación externa	Rendición de cuentas



- 1. Licitaciones y contrataciones:** El proceso de licitación se refiere al proceso que sigue una organización al solicitar un contrato por licitación. Comprende la presentación, por parte del licitador al propietario, de una oferta de un proyecto con toda la información necesaria sobre precios, cantidades, calidad, plazos, etc., para la entrega de productos o servicios prevista. Este proceso implica cuestiones de integridad porque conlleva una interacción entre los licitadores en competencia, como también entre los licitadores en competencia y el propietario del proyecto. El término "adquisición/contratación" se refiere al proceso de contratación externa de un servicio o un producto a un licitador. Incluye licitar un contrato, tramitar las ofertas, adjudicar el contrato a un licitador y cerrar un contrato. Este proceso implica cuestiones de integridad porque atañe al desempeño de la organización, tanto en el aspecto técnico como en el financiero.
- 2. Gestión financiera y administrativa:** Se refiere al proceso de manejo del dinero de una organización y a los procesos de manejo racional de tareas, esfuerzo y recursos. Incluye la planificación de las actividades de la organización tanto en términos estratégicos, administrativos, técnicos y financieros, incluyendo la contabilidad de todas las transacciones financieras y, el manejo del efectivo y los activos. Este proceso implica cuestiones de integridad porque los recursos, el dinero y los activos suelen ser objeto de faltas a la integridad y son clave para el desempeño de una organización.
- 3. Gestión de los usuarios:** Se refiere al proceso de gestionar la relación de la organización con los clientes. Incluye la entrega de productos y la prestación de servicios, el manejo de los pagos de los clientes y la gestión de la comunicación y la participación de los clientes. Este proceso implica cuestiones de integridad porque conlleva la interacción del personal y los clientes, así como el cumplimiento por parte de los clientes.
- 4. Gestión de los recursos humanos:** Se refiere al proceso de gestionar el personal de la organización. Incluye la contratación, la asignación, la promoción, la remuneración y el entorno de trabajo, además de la orientación disciplinaria y funcional de los empleados. Este concepto implica cuestiones de integridad porque el personal puede actuar con integridad o no, y puede contribuir a que haya más o menos integridad dentro de la organización.





- 5. Regulación externa:** Se refiere al marco regulatorio que afecta a la organización. Incluye la legislación existente y la dinámica de un marco cambiante que las instituciones aplican en distintos niveles (internacional, nacional, regional, etc.). Implica cuestiones de integridad porque las regulaciones pueden establecerse a favor de la organización o no y, además, su aplicación puede variar.

- 6. Gobernanza y controles:** Se refiere a la dirección de la organización, normalmente responsabilidad de un órgano de gobernanza como una junta directiva o similar. Incluye todas las regulaciones internas, las directrices, las estructuras formales e informales, así como también la aplicación y el monitoreo. Este concepto implica cuestiones de integridad porque determina la orientación interna para el comportamiento del personal, los directivos y la junta directiva.

6. IMPLEMENTACIÓN DE INDICADORES DE INTEGRIDAD

Con el objetivo de continuar con la aplicación de los indicadores se realizaron evaluaciones de los indicadores de integridad a Prestadores de servicio agua potable y saneamiento con diferentes modelos de gestión, se realizó evaluación a los siguientes prestadores.

6.1 PRESTADOR SERMUCAT

El día 16 de marzo de 2023, se desarrolló taller diagnóstico y con el fin de comprometer el mayor número de empleados de SERMUCAT, en el proceso de cambio, se contó con la participación continua y sin interrupciones de:

- Miembros de Gerencia Directiva
- Jefes de Departamentos
- Jefes de Unidades
- Empleados representando las diferentes unidades y niveles de la empresa

Cuadro N° 1 Detalle del Personal SERMUCAT

No.	Nombre
1	Miguel Morales
2	Suany Maldonado
3	Francisco Ríos
4	Oscar Escobar
5	Fanny Granados
6	Oscar Vásquez
7	Mario Canelas
8	Alma Robertsy Lobo
9	María Barahona
10	Karen Galeano
11	Anayz Fuentes
12	Marcio Bertrand

Se realizó inducción sobre el proceso de cambio de la Integridad, componentes del proceso de cambio, principios de integridad, Transparencia, Rendición de Cuentas, Participación Ciudadana y Anticorrupción, descripción del modelo de negocios, herramienta que permite describir, diseñar, retar, inventar y pivotar el modelo de una organización, que permite comprender el concepto del lienzo de modelo de negocios, desarrollar colectivamente un lienzo de modelo de negocio para su entidad prestadora de servicios de agua, tener una clara comprensión de los nueve bloques del modelo de negocio de su entidad prestadora de servicios de agua y, además, cómo este crea, proporciona y captura valor, en esta misma fecha se hizo verificación de los Indicadores de Integridad.



6.2 PRESTADOR AGUAS DE DANLI.

Durante el año 2022, se implementó la caja de herramientas de Gestión de la Integridad, estableciéndose tres áreas de mejora con sus respectivos objetivos, se definieron cuatro hojas de ruta para el desarrollo de actividades:

- a. Recursos humanos. Empleados confiables, competentes y comprometidos con la institución, con alto sentido de ética profesional.
- b. Contabilidad. Garantizar un sistema contable 100% confiable que genere información certera.
- c. Atención al cliente. Clientes satisfechos por capacidad de respuesta en atención, quejas y reclamos, que permita un sistema de gestión de reclamaciones de los clientes o usuarios eficiente.

La metodología para la identificación de riesgos de Aguas de Danlí, incluyo un primer ejercicio en el que cada participante, de forma individual y anónima, identifico 12 riesgos que se perciben como más críticos dentro de la organización. Esto se hace de esta manera para evitar que parte del personal pueda no sentirse cómodo a la hora de expresar riesgos de integridad abiertamente con compañeros y supervisores, de esta forma se pretende que salgan a luz riesgos que de otra forma no saldrían. Para Aguas de Danlí los resultados de este ejercicio arrojaron los siguientes riesgos o malas prácticas:

1. Sistema de Contabilidad Propenso a Errores
2. Realización Incorrecta de la Operación y Mantenimiento
3. Control de Calidad Deficiente
4. Orientación Insuficiente a los Clientes
5. Condiciones Laborales Poco Gratificantes
6. Empleados Desconocen las Normas y Regulaciones
7. Comunicación Interna Deficiente
8. Sistema de Contabilidad Propenso a Errores
9. Capacidad de Respuesta Deficiente antes Quejas y Reclamos
10. Usuarios No Cooperativos
11. Poca Competencia del Personal
12. Desconfianza entre el Personal

Después de una larga discusión con el personal de Aguas de Danlí sobre qué riesgos tomar en cuenta en el siguiente paso de análisis, se vio que los 4 riesgos identificados en el área crítica de la matriz podían agruparse por “áreas de mejora” y beneficiarse por tanto, de medidas comunes que mitigaran varios riesgos a la vez. En este sentido, se agruparon 4 riesgos en tres áreas de mejora de la siguiente manera y que se describen a continuación:

ÁREA DE MEJORA	RIESGOS
Atención al Cliente	1. Orientación Insuficiente al Usuario
Recursos Humanos	1. Condiciones Laborales Poco Gratificantes 2. Comunicación Interna Deficiente
Contabilidad	1. Sistema de Contabilidad Propenso a Errores

Para mitigar los riesgos identificados se definió una hoja de ruta para cada riesgo que facilito a la empresa la implementación del proceso de cambio por la integridad, mediante la adopción de los instrumentos de integridad seleccionados.

Instrumentos seleccionados	Area de Mejora
1. Capacitación al personal en Gestión de la Integridad 2. Monitoreo del desempeño y la satisfacción del personal. 3. Procedimientos operativos estandarizados	Recursos Humanos
1. Código de Conducta 2. Procedimientos operativos estandarizados	Recursos Humanos
1. Ferías de usuarios 2. Facturas Transparentes 3. Cartas de Servicio 4. Gestión de Quejas y Reclamos	Atención al Cliente
1. Procedimientos operativos estandarizados 2. Capacitación del personal en contabilidad y finanzas	Contabilidad

Para dar seguimiento a la verificación de avance de las actividades, se realizó reunión virtual para verificación las cuatro hojas de ruta establecidas y evaluar el avance de las actividades establecidas para el proceso de mejora en las tres áreas identificadas y verificación de indicadores de integridad. (Ver Anexo acta de verificación)



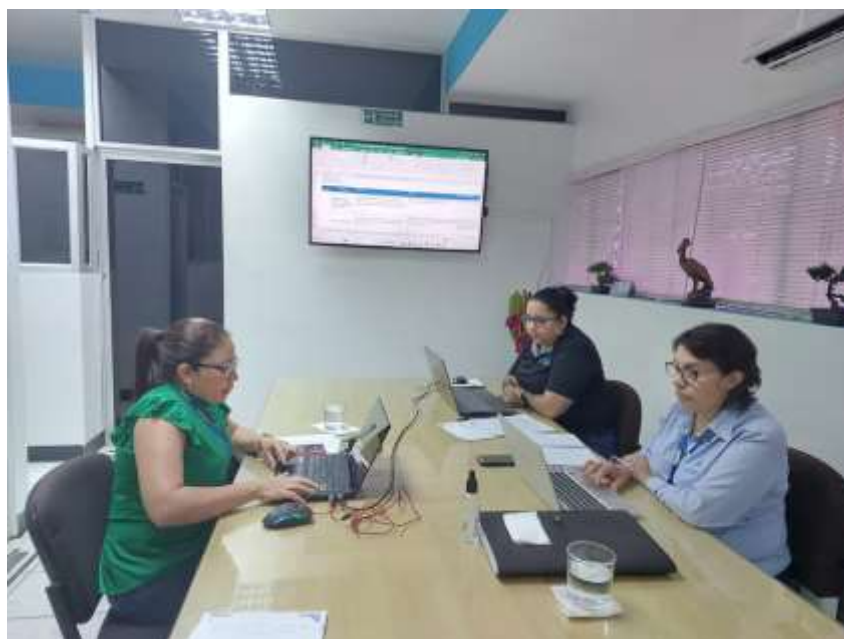
Acta Verificación Hojas de Ruta Aguas de Danli - Word

de marzo del año 2023, siendo las 9:30 am, a través de reunión virtual con el propósito de verificar el avance de las actividades establecidos en la implementación de la Caja de Herramientas de Gestión de la Integridad, para la mejora de las áreas de Recursos Humanos, Atención al Cliente y Contabilidad, proceso que inicio en el mes abril de año 2022, así como asesorar al prestador en lograr su cumplimiento, se ha procedido a su verificación y a continuación se detalla su nivel de avance:

ACTIVIDAD	NIVEL DE AVANCE	OBSERVACION
RECURSOS HUMANOS		
Elaboración de Manual de Evaluación del Desempeño.	100%	Enviar borrador del manual
Revisión del Manual de Evaluación del Desempeño con jefes de área y Abogado	En Proceso	Se realizará la socialización a partir del 17 de abril de 2023
Reunión con colaboradores para socialización y ajustes del manual	100%	Ya se realizó reunión con colaboradores y se aplicó ficha de evaluación
Aprobación del manual de evaluación del desempeño	En Proceso	Se reemplazara su aprobación
Implementación del manual de evaluación del desempeño		
Capacitación al personal en Gestión de la Integridad y su Cumplimiento.		

6.3 PRESTADOR AGUAS DE PUERTO CORTES.

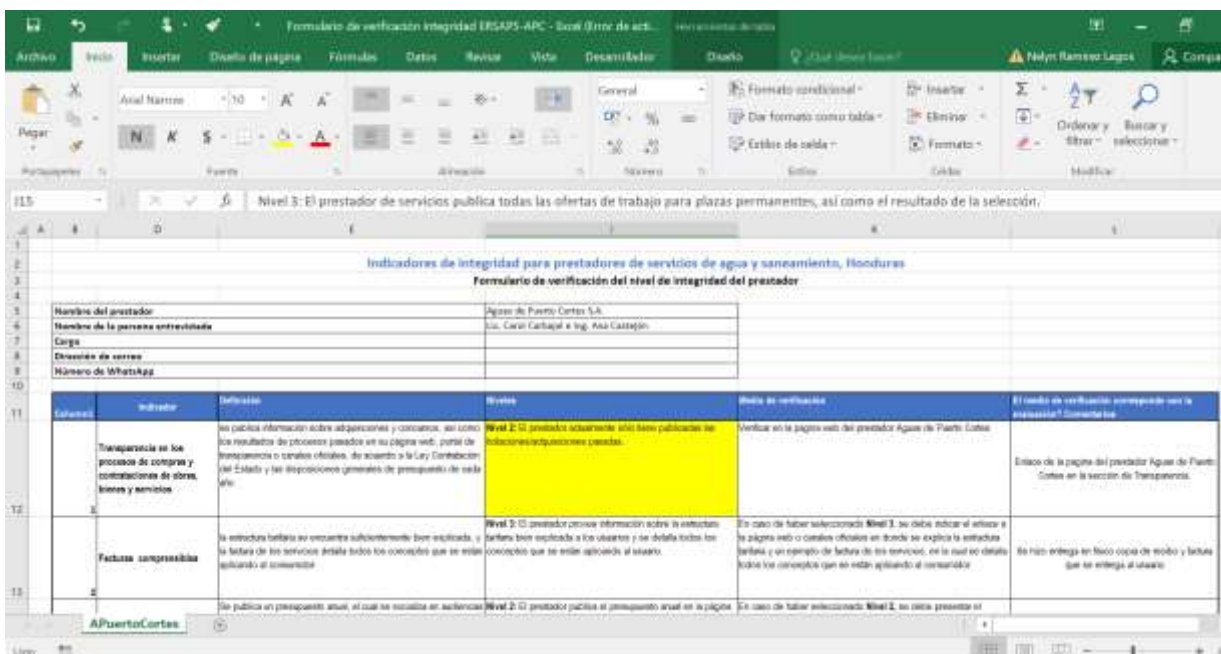
El día 27 de abril de 2023 se realizó verificación en oficinas del prestador Aguas de Puerto Cortes, que su modelo de Gestión Mixto (Privado-Municipal), sobre la ficha inicial diagnóstica, analizando y verificando cada uno de los 16 indicadores y recopilación de evidencias, es de interés para el prestador el proceso de mejora ya que existe voluntad por el cambio en gestión de la integridad, ya que en la ficha inicial tenían los siguientes resultados en los indicadores: 2 en nivel 1, 4 en nivel 2; 10 nivel 3; después de realizar la evaluación y entrega de evidencias por parte del prestador se verificó que el prestador sus indicadores quedaron de la siguiente manera: 6 indicadores en nivel 2 y 10 indicadores en nivel 3.



Reunión con Carol Gómez, administradora por parte del prestador, y Nelyn Ramirez, Oficial de Transparencia y Reina García, Jefe Control y Supervisión por parte del ERSAPS



También se contó con la presencia del Gerente General del Prestador Ing. Jorge Aguilera y jefes de área de los diferentes departamentos en la verificación y entrega de evidencias.



Indicadores de integridad para prestadores de servicios de agua y saneamiento, Honduras					
Formulario de verificación del nivel de integridad del prestador					
Nombre del prestador	Agua de Puerto Cortes S.A.				
Nombre de la persona entrevistada	Lic. Carol Carbajal e Ing. Ana Castellón				
Cargo					
Dirección de correo					
Número de WhatsApp					
Categoría	Indicador	Definición	Nivel	Punto de evidencia	El medio de verificación corresponde con la evidencia documental
11	Transparencia en los procesos de compras y contrataciones de obras, bienes y servicios	Se publica información sobre adquisiciones y contratos, así como los resultados de procesos pasados en su página web, portal de transparencia o canales oficiales, de acuerdo a la Ley Contratación del Estado y las disposiciones generales de presupuesto de cada año.	Nivel 2: El prestador actualizado año tiene publicadas las adquisiciones/contrataciones pasadas.	Verificó en la página web del prestador Agua de Puerto Cortes	Enlace de la página del prestador Agua de Puerto Cortes en la sección de Transparencia.
12	Factura comprensible	La estructura tarifaria se encuentra suficientemente bien explicada, y la factura de los servicios detalla todos los conceptos que se están aplicando al consumidor.	Nivel 3: El prestador provee información sobre la estructura tarifaria bien explicada a los usuarios y se detalla todos los conceptos que se están aplicando al usuario.	En caso de haber seleccionado Nivel 3, se debe indicar el enlace a la página web o canales oficiales en donde se explica la estructura tarifaria y un ejemplo de factura de los servicios, en la cual se detalla todos los conceptos que se están aplicando al consumidor.	Se han entregado en físico copia de trabajo y facturas que se entregó al usuario.
13		Se publica un presupuesto anual, al cual se recurre en silencio	Nivel 2: El prestador publica el presupuesto anual en la página	En caso de haber seleccionado Nivel 2, se debe presentar el	

Formulario en Excel de verificación de indicadores de integridad.

6.4 JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUAS Y DISPOSICIONES DE EXCRETAS DE JESÚS DE OTORO (JAPOE).

El día 8 de mayo de 2023, se realizó verificación en oficinas del prestador JAPOE, siendo su modelo de gestión, junta administradora de agua, sobre la ficha inicial diagnóstica, analizando y verificando cada uno de los 16 indicadores y recopilación de evidencias, para el prestador el proceso de mejora en gestión de la integridad es de vital importancia por ser un prestador que está integrado por miembros directivos de la comunidad, verificando que en la ficha inicial tenían los siguientes resultados en los indicadores: 2 en nivel 1, 3 en nivel 2; 11 nivel 3; después de realizar la evaluación y entrega de evidencias por parte del prestador se verifico que el prestador sus indicadores quedaron de la siguiente manera: 2 indicadores en nivel 1; 3 indicadores en nivel 2 y 11 indicadores en nivel 3, se realizaron recomendaciones sobre los indicadores que requiere mejora.



Reunión con la Administradora de JAPOE, Maribel Márquez, y miembros de la Junta Directiva para verificar el cumplimiento de indicadores



FORMULARIO DE VERIFICACIÓN DE INDICADORES DE INTEGRIDAD JAPOE

Formulario de verificación integridad ERSAPS - Excel (Error de activado...)

Nivel 3: El proveedor publica el presupuesto anual en la página web, el portal de transparencia o canales oficiales, así como el estado de ejecución de manera

Indicador	Definición	Nivel	Método de verificación	El nivel de cumplimiento correspondiente con la medición? Comentario
Transparencia en los procesos de compra y contrataciones de obras, bienes y servicios	Se publica información sobre adquisiciones y contratos, así como los resultados de procesos pasados en su página web, portal de transparencia o canales oficiales, de acuerdo a la Ley Contratación del Estado y las disposiciones generales de presupuesto de cada año.	Nivel 3: El proveedor no publica información acerca de procesos de compra y contrataciones de obras, bienes y servicios.	No aplica la Ley de Contratación del Estado por el tipo de entidad de gestión ya que solo hacen compras de insumos.	Ninguno
Facturas comprobables	La estructura tarifaria es inequívocamente bien explicado, y la factura de los servicios detalla todos los conceptos que se están aplicando al consumidor.	Nivel 2: El proveedor provee información sobre la estructura tarifaria bien explicada a los usuarios y se detalla todos los conceptos que se están aplicando al usuario.	En caso de haber seleccionado Nivel 2, se debe indicar en el correo a la página web o canales oficiales en donde se explica la estructura tarifaria y un ejemplo de facturas de los servicios, en la cual se detalla todos los conceptos que se están aplicando al consumidor.	Entrega en físico de la factura.
Publicación del presupuesto	Se publica un presupuesto anual, el cual se incluye en sistemas públicos y se publica el estado de ejecución trimestralmente.	Nivel 2: El proveedor publica el presupuesto anual en la página web, el portal de transparencia o canales oficiales, así como el estado de ejecución de manera trimestral.	En caso de haber seleccionado Nivel 3, se debe presentar el correo a la página web, el portal de transparencia o canales oficiales, donde está publicado el presupuesto anual del año en curso, así como el estado de ejecución trimestralmente.	pendiente copia de informes del informe de diciembre 2022 y marzo 2023

6.5 PRESTADOR AGUAS DE COMAYAGUA.

El día 9 de mayo de 2023, se realizó verificación en oficinas del prestador Aguas de Comayagua, siendo su modelo de gestión de Unidad Municipal Desconcentrada, sobre la ficha inicial diagnóstica, analizando y verificando cada uno de los 16 indicadores y recopilación de evidencias, para el prestador dicho proceso es un reto para la gestión de la integridad ya se requiere mejorar en varios indicadores, verificando que en la ficha inicial tenían los siguientes resultados en los indicadores: 1 en nivel 1, 10 en nivel 2; 5 nivel 3; después de realizar la evaluación y entrega de evidencias por parte del prestador se verificó que el prestador sus indicadores quedaron de la siguiente manera: 1 indicador en nivel 1; 9 indicadores en nivel 2 y 6 indicadores en nivel 3, es de notar el interés por parte de la gerencia del prestador y colaboradores en mejorar su calificación.



Reunión con el Gerente General Fernando Medrano para verificación de indicadores



Verificación de evidencias con jefes de área del prestador

Formulario de verificación integridad ERSAPS - Excel (libro de trabajo) - Herramientas de tabla

Archivos Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Referencias Vista Desarrollador Diseño

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Celdas Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

128 Nivel 2- Se cuenta con un Manual de Clasificación de Puestos, Funciones y Salarios pero no se aplica.

Indicadores de Integridad para prestadores de servicios de agua y saneamiento, Honduras

Formulario de verificación del nivel de integridad del prestador

Indicador	Definición	Nivel	Estado de verificación	El nivel de verificación correspondiente con la evaluación? Comentario
Transparencia en los procesos de compras y contrataciones de obras, bienes y servicios	Se publica información sobre adquisiciones y contratos, así como los resultados de procesos pasados en su página web, portal de transparencia o similar virtual, de acuerdo a la Ley Contratación del Estado y las disposiciones generales de presupuesto de cada año.	Nivel 2: El prestador actualmente solo tiene publicadas las procesos de compras y contrataciones de obras, bienes y servicios pasados.	En caso de haber alcanzado Nivel 2, se debe indicar el enlace a la página web, portal de transparencia o similar virtual, con la información de procesos de compras y contrataciones de obras, bienes y servicios pasados.	Verificar página web y datos sociales
Facturas comprobables	La estructura tarifaria en consulta fuertemente bien explicada, y si facturas de los servicios cubren todos los conceptos que se están aplicando al consumidor.	Nivel 2: El prestador provee información sobre la estructura tarifaria bien explicada a los usuarios y se detalla todos los conceptos que se están aplicando al usuario.	En caso de haber alcanzado Nivel 3, se debe indicar el enlace a la página web o cualquier otro medio donde se explique la estructura tarifaria y un ejemplo de factura de los servicios, en la cual se detalla todos los conceptos que se están aplicando al consumidor.	Copias de recibos al usuario
Publicación del presupuesto	Se publica un presupuesto anual, el cual se socializa en reuniones públicas y se publica el estado de ejecución trimestralmente las obras de trabajo para planes permanentes se anuncia.	Nivel 1: El prestador prepara el presupuesto pero no lo publica.	No se requiere recibo de verificación.	

Ficha de verificación de indicadores de integridad

6.6 PRESTADOR AGUAS DE LA SIERRA DE MONTECILLOS

El día 9 de mayo de 2023, se realizó verificación en oficinas del prestador Aguas de la Sierra de Montecillos, siendo su modelo de gestión de Unidad Mancomunada (conformada por tres municipios), sobre la ficha inicial diagnóstica, analizando y verificando cada uno de los 16 indicadores y la recopilación de evidencias, para el prestador dicho proceso es un reto por el tipo de modelo de gestión ya se requiere voluntad por parte de los tres autoridades municipales que integran la junta directiva del prestador, se ha requerido de socialización para mejorar los indicadores de integridad, verificando que en la ficha inicial tenían los siguientes resultados en los indicadores: 1 en nivel 1, 5 en nivel 2; 10 nivel 3; después de realizar la evaluación y entrega de evidencias por parte del prestador se verificó que el prestador sus indicadores quedaron de la siguiente manera: 1 indicador en nivel 1; 6 indicadores en nivel 2 y 9 indicadores en nivel 3, en la evaluación se puede verificar que se bajó un indicador del nivel 3 al 2, en virtud de que no cumplían con el medio verificación correspondiente al nivel 3.



Reunión con la Gerente General Jelsy Delcid, para verificación de indicadores de integridad.



Revisión de evidencias para el cumplimiento de indicadores

Formulario de verificación integridad ERSAPS - Excel (nivel de activación...)

Cat	Indicador	Definición	Formas	Medio de verificación	El medio de verificación corresponde con la evaluación? Justificación
11	Transparencia en los procesos de compras y contrataciones de obras, bienes y servicios	Se publica información sobre adquisiciones y compras, en caso los resultados de procesos pasados en su página web, portal de transparencia o canales oficiales, de acuerdo a la Ley Contratación del Estado y las disposiciones generales de presupuesto de cada año.	Nivel 1: El proveedor actualmente aún tiene publicadas los procesos de compras y contrataciones de obras, bienes y servicios pasados.	En caso de haber seleccionado Nivel 2, se debe indicar el enlace a la página web, portal de transparencia o canales oficiales, con la información de procesos de compras y contrataciones de obras, bienes y servicios pasados.	Verificar enlace en el portal de transparencia Agente de la Dena y enlace actual.
12	Factura comprensible	La estructura tarifaria se encuentra suficientemente bien explicada, la tarifa de los servicios detalla todos los conceptos que se están aplicando al consumidor.	Nivel 2: El proveedor provee información sobre la estructura tarifaria bien explicada a los usuarios y se detallan todos los conceptos que se están aplicando al usuario.	En caso de haber seleccionado Nivel 3, se debe indicar el enlace a la página web o canales oficiales en donde se explica la estructura tarifaria y un ejemplo de facturas de los servicios, en la cual se detalla todos los conceptos que se están aplicando al consumidor.	Verificar de facturas y enlace a enlace, verifique enlace en el portal de la Dena.
13	Publicación del presupuesto anual	Se publica el presupuesto anual, el cual se detalla en su totalidad en su página web, portal de transparencia o canales oficiales, de acuerdo a la Ley Contratación del Estado.	Nivel 3: El proveedor publica el presupuesto anual en su página web, el portal de transparencia o canales oficiales, así como en el sitio de acceso de los usuarios.	En caso de haber seleccionado Nivel 3, se debe presentar el enlace a la página web, el portal de transparencia o canales oficiales, donde está publicado el presupuesto anual, con los datos de acceso de los usuarios.	El enlace de presupuesto anual en su página web, portal de transparencia o canales oficiales, así como en el sitio de acceso de los usuarios.

6.7 PRESTADOR AGUAS DE LA ESPERANZA INTIBUCÁ.

El día martes 01 de agosto de 2023, se sostuvo reunión con el Gerente y Jefes de Área del Prestador Aguas de la Esperanza e Intibucá, con el propósito de socializar la caja de herramientas y gestión de la integridad en prestadores de Agua y Saneamiento como parte de dar seguimiento a la Gestión de la Integridad, en prestadores de servicio el ERSAPS, sigue implementado la Caja Herramientas en prestadores de servicio de agua y saneamiento, para iniciar el proceso de cambio por la integridad, el cual proporciona un enfoque participativo para aumentar la eficiencia de los prestadores mediante la formación de su personal en ética laboral, así como la implementación de instrumentos para gestionar la integridad. En lugar de un enfoque moralista, la Caja de Herramientas para la Gestión de la Integridad supone un proceso de cambio que apoya a las Juntas Directivas y las Gerencias de las instituciones a mejorar su modelo de negocio, estrategia e impacto y, por lo tanto, su rendimiento.

Los Objetivos estratégicos de los talleres diagnóstico son:

1. Generar compromiso del personal del Prestador en el proceso de cambio por la integridad.
2. Identificar riesgos concretos de integridad que puedan afectar la estructura de los Prestadores de Servicio de Agua Potable y Saneamiento y su labor en la gestión y el
3. suministro de servicios de agua y saneamiento a la población.
4. Implementar 3-4 instrumentos de integridad destinados a prevenir y/o mitigar los riesgos de integridad prioritarios y seleccionados por los participantes durante el taller.





El día 02 de agosto del 2023, reunión con el Gerente del Prestador, Ing. Carlos Villanueva para realizar socialización y evaluación preliminar sobre indicadores de Integridad para definir un indicador de integridad, la propuesta de un índice de integridad se base en un marco teórico que define la integridad como la composición de cuatro dimensiones: Transparencia, Rendición de Cuentas, Participación y Anticorrupción.



6.8 PRESTADOR UMASG, GRACIAS.

El día martes 03 de agosto de 2023, a partir de la 10.00 am, Hasta las 4.00 pm, se sostuvo reunión con el Gerente y Jefes de Área del Prestador UMASG, con el propósito de socializar la caja de herramientas y gestión de la integridad en prestadores de Agua y Saneamiento como parte de dar seguimiento a la Gestión de la Integridad, en prestadores de servicio el ERSAPS, sigue implementado la Caja Herramientas en prestadores de servicio de agua y saneamiento, para iniciar el proceso de cambio por la integridad, el cual proporciona un enfoque participativo para aumentar la eficiencia de los prestadores mediante la formación de su personal en ética laboral, así como la implementación de instrumentos para gestionar la integridad. En lugar de un enfoque moralista, la Caja de Herramientas para la Gestión de la Integridad supone un proceso de cambio que apoya a las Juntas Directivas y las Gerencias de las instituciones a mejorar su modelo de negocio, estrategia e impacto y, por lo tanto, su rendimiento.

Socialización y evaluación preliminar sobre indicadores de Integridad para definir un indicador de integridad, la propuesta de un índice de integridad se base en un marco teórico que define la integridad como la composición de cuatro dimensiones: Transparencia, Rendición de Cuentas, Participación y Anticorrupción.





3 de agosto de 2023 2:16 p. m.

6.9 PRESTADOR DE JAPSJIN

El día martes 05 de septiembre de 2023, a partir de la 1.00 pm, se sostuvo reunión con el Gerente del Prestador de JAPSJIN Ing. Abner Cantero, con el propósito de hacer Socialización y evaluación preliminar sobre indicadores de Integridad para definir un indicador de integridad, la propuesta de un índice de integridad se base en un marco teórico que define la integridad como la composición de cuatro dimensiones: Transparencia, Rendición de Cuentas, Participación y Anticorrupción.



6.10 PRESTADOR UMASAG, GUAIMACA

El día martes 08 de diciembre de 2023, de forma virtual, se sostuvo reunión con el Gerente y la Administradora del Prestador UMASAG, con el propósito de realizar socialización y evaluación preliminar sobre indicadores de Integridad para definir un indicador de integridad, la propuesta de un índice de integridad se base en un marco teórico que define la integridad como la composición de cuatro dimensiones: Transparencia, Rendición de Cuentas, Participación y Anticorrupción.

Convocatoria a reunión para Evaluación del Prestador UMASAG

Buenas noches

Estimado Ing. Ariel Rodríguez

Por este medio le convoco a reunión virtual a llevarse a cabo el próximo viernes **8 de diciembre a partir 9.00 am** con el propósito de realizar la Evaluación Institucional del Prestador UMASAG, del municipio de **Guaimaca**, Francisco Morazán

A continuación le envío el enlace para la reunión:
UMASAG

<https://us02web.zoom.us/j/85309339877?pwd=bTBGZ1NWV1p0cDBWk21VaGFld25Mz09>

Atentamente,

Ing. Nelyn Ramírez Lagos
Oficial de Transparencia



Formulario de Evaluación de Indicadores de Integridad

UMASAG

Buenas tardes Ingeniero Ariel:

El Ente Regulador de los Servicios de Agua y Saneamiento (ERSAPS) ha diseñado un "Sistema de evaluación y monitoreo de integridad", gracias al apoyo del Banco Interamericano (BID) y el Consorcio por la Integridad en el Sector de Agua, conformado por la Red de Integridad del Agua (WIN), el Instituto Internacional del Agua de Estocolmo (SIWI) y el Centro de Emprendimientos en Agua y Saneamiento (cewas). El objetivo es evaluar los indicadores de integridad en el marco de los pilares de integridad TAPA (Transparencia, Rendición de Cuentas, Participación y Anticorrupción) que forman parte de un sistema de monitoreo de la integridad en el sector.

En referencia a dicha evaluación que se la había comentado en reuniones anteriores le adjunto ficha de evaluación sobre los 16 indicadores para que marque en la casilla que se que se adapta a su prestador de servicios de agua, agradeceré mucho el envío de la misma para el día de mañana 21 de diciembre, agradeciendo siempre su colaboración brindada siempre, saludos

Atentamente:

Nelyn Ramírez Lagos
Oficial de Transparencia

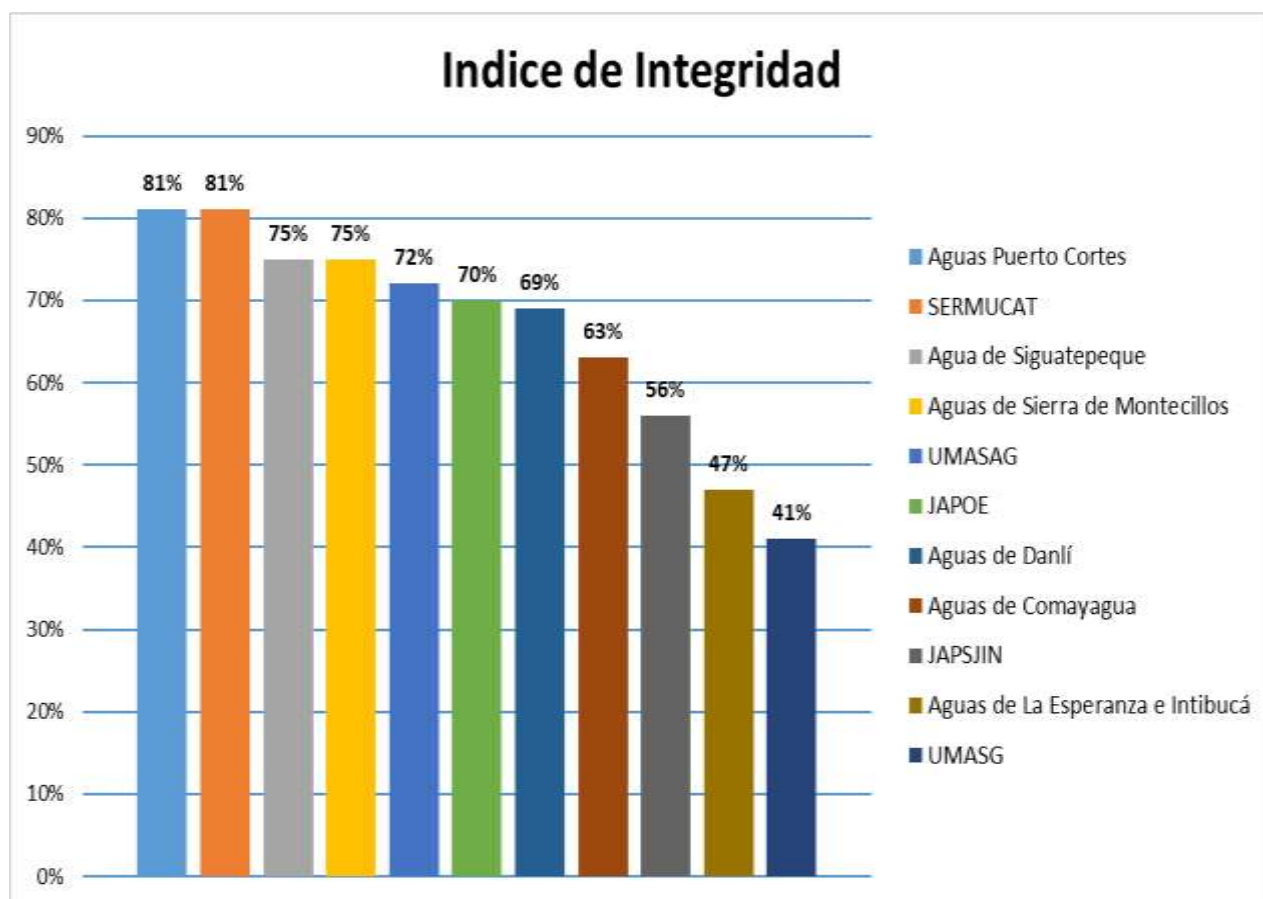
6.11 PRESTADOR AGUAS DE SIGUATEPEQUE

El día jueves 10 de diciembre de 2023, por medio de llamada telefónica, se sostuvo reunión con personal del Prestador Aguas de Siguatepeque, con el propósito de realizar dar seguimiento a la evaluación preliminar sobre indicadores de Integridad para definir un indicador de integridad, la propuesta de un índice de integridad se base en un marco teórico que define la integridad como la composición de cuatro dimensiones: Transparencia, Rendición de Cuentas, Participación y Anticorrupción.

6.12 INDICADOR DE INTEGRIDAD EN PRESTADORES QUE SE HA REALIZADO LA VERIFICACIÓN DE INDICADORES DE INTEGRIDAD

No.	Nombre del Prestador	Municipio		Modelo de Gestión
1	Agua de Siguatepeque	Siguatepeque		Unidad Desconcentrada de la Municipalidad
2	Aguas de Comayagua	Comayagua		Unidad Desconcentrada de la Municipalidad
3	Aguas de Danlí	Danli		Unidad Desconcentrada de la Municipalidad
9	Aguas de La Esperanza e Intibucá	La Esperanza e Intibucá		Unidad Desconcentrada de la Municipalidad
5	Aguas de Sierra de Montecillos	Ajuterique, Lejamani y Comayagua		Prestador Mancomunado
4	Aguas Puerto Cortes	Puerto Cortes		Empresa Mixta
6	JAPOE	Jesús de Otoro		Junta Administradora de Agua

10	JAPSJIN	San Juan		Junta Administradora de Agua
7	SERMUCAT	Catacamas		Unidad Desconcentrada de la Municipalidad
11	UMASAG	Guaimaca		Unidad Desconcentrada de la Municipalidad
8	UMASG	Gracias		Unidad Desconcentrada de la Municipalidad



6.13 LOGROS

- a) Aprobación de Resolución sobre Indicadores de Integridad, por parte del Directorio del ERSAPS, para cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores urbanos. Anexo 2.
- b) Se realizó la implementación de la caja de herramientas en gestión de integridad en cuatro nuevos prestadores de servicios de agua potable y saneamiento.
- c) Participación en foros sobre Integridad como Panelista

Integrity in Infrastructure Projects

Washington D.C., November 30- December 1, 2023

Thursday, November 30, 2023

Inter-American Development Bank

1300 NY Avenue, Washington, DC

What can the contracting agency do? Measures to strengthen the procurement processes.

Moderator: Paloma Muñoz, Transport Lead Specialist, Inter-American Development Bank, Inter-American Development Bank (In person)

- Jean-Jacques Verdeaux, Practice Manager for Procurement in the Latin America and Caribbean Region, World Bank (In person)

- Javier Dávila, Division Chief, Operations Financial Management & Procurement, Inter-American Development Bank (In person)

- Susana Campuzano Fernández, Head of the Economic Intelligence Unit at the Competition Directorate, CNMC (Virtual)

- Oscar Roca Safont, Prevention Director, Antifraud Office of Catalunya (Virtual)

- Nelyn Ramirez, Integrity Officer, ERSAPS, Water Company of Honduras (Virtual)



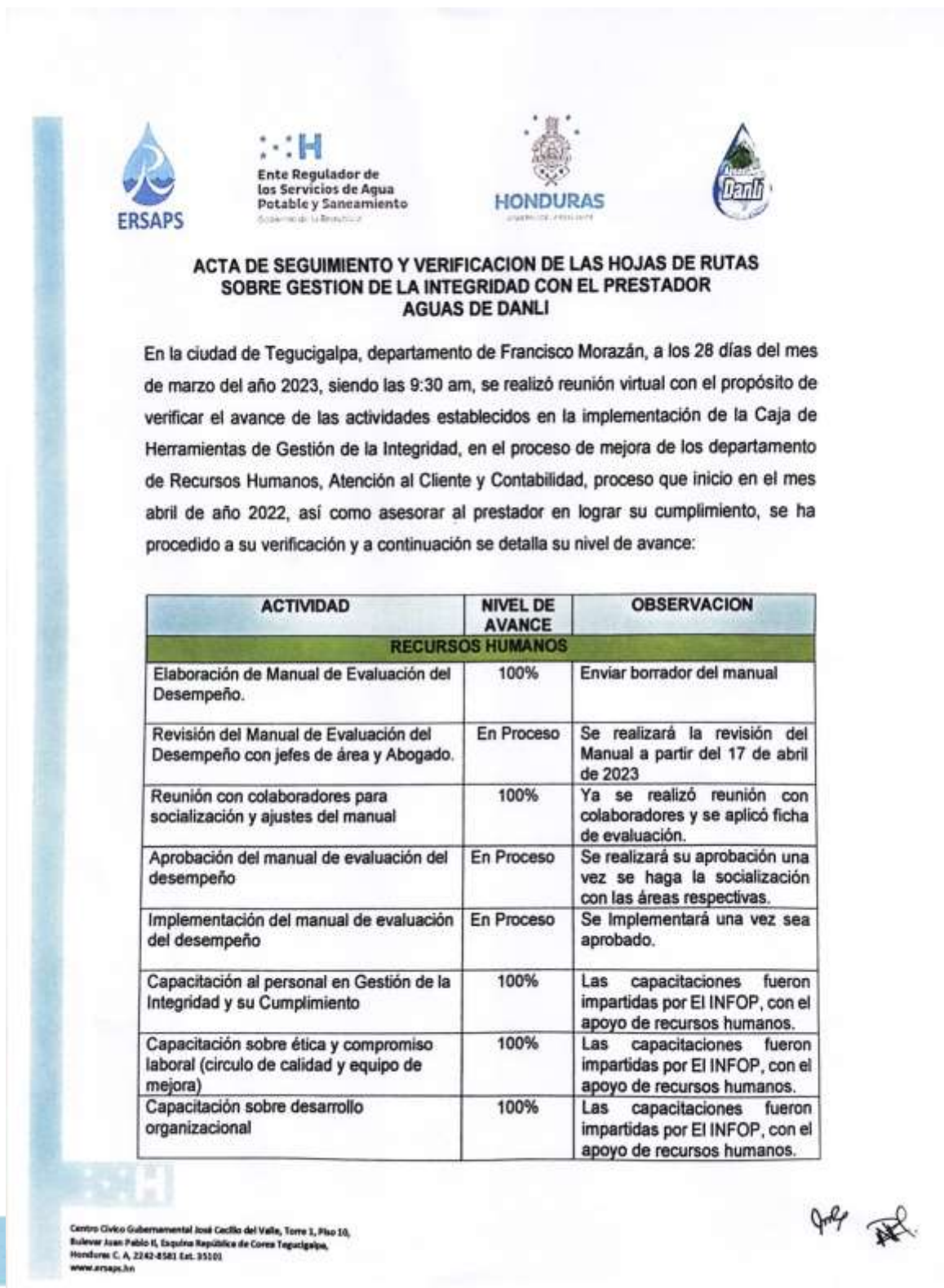


d) Elaboración de artículos de Integridad para portal web.

1. <https://blogs.iadb.org/agua/es/la-agencia-reguladora-como-impulsora-de-la-integridad-y-transparencia-en-el-sector-del-agua-saneamiento-y-residuos-solidos/>
2. <https://na01.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fcap-netundp.exposure.co%2Fredefining-transparency-in-the-honduras-water-and-sanitation-sector&data=05%7C02%7C%7C3af53e27af1f46d67c6f08dc229aa5ea%7C84df9e7fe9f640afb435aaaaaaaaaaaa%7C1%7C1%7C638423294808516306%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWlloiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzliLCJBTiI6Ikl1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C0%7C%7C%7C&sdta=RjSqcG3ApA4ui%2FeTYHBTPQNWhdw2B0nnk2%2FcnuBjN8w%3D&reserved=0>

7. ANEXOS

7.1 Acta de verificación de Avances Aguas de Danli.



Logo of ERSAPS, Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento, HONDURAS GOBIERNO DE LA REPUBLICA, and Danli.

ACTA DE SEGUIMIENTO Y VERIFICACION DE LAS HOJAS DE RUTAS SOBRE GESTION DE LA INTEGRIDAD CON EL PRESTADOR AGUAS DE DANLI

En la ciudad de Tegucigalpa, departamento de Francisco Morazán, a los 28 días del mes de marzo del año 2023, siendo las 9:30 am, se realizó reunión virtual con el propósito de verificar el avance de las actividades establecidos en la implementación de la Caja de Herramientas de Gestión de la Integridad, en el proceso de mejora de los departamento de Recursos Humanos, Atención al Cliente y Contabilidad, proceso que inicio en el mes abril de año 2022, así como asesorar al prestador en lograr su cumplimiento, se ha procedido a su verificación y a continuación se detalla su nivel de avance:

ACTIVIDAD	NIVEL DE AVANCE	OBSERVACION
RECURSOS HUMANOS		
Elaboración de Manual de Evaluación del Desempeño.	100%	Enviar borrador del manual
Revisión del Manual de Evaluación del Desempeño con jefes de área y Abogado.	En Proceso	Se realizará la revisión del Manual a partir del 17 de abril de 2023
Reunión con colaboradores para socialización y ajustes del manual	100%	Ya se realizó reunión con colaboradores y se aplicó ficha de evaluación.
Aprobación del manual de evaluación del desempeño	En Proceso	Se realizará su aprobación una vez se haga la socialización con las áreas respectivas.
Implementación del manual de evaluación del desempeño	En Proceso	Se implementará una vez sea aprobado.
Capacitación al personal en Gestión de la Integridad y su Cumplimiento	100%	Las capacitaciones fueron impartidas por El INFOP, con el apoyo de recursos humanos.
Capacitación sobre ética y compromiso laboral (circulo de calidad y equipo de mejora)	100%	Las capacitaciones fueron impartidas por El INFOP, con el apoyo de recursos humanos.
Capacitación sobre desarrollo organizacional	100%	Las capacitaciones fueron impartidas por El INFOP, con el apoyo de recursos humanos.

Centro Cívico Gubernamental José Cecilio del Valle, Torre 1, Piso 10,
Bulevar Juan Pablo II, Esquina República de Corea Tegucigalpa,
Honduras C. A, 2242-8581 Ext. 35101
www.ersaps.hn

[Handwritten signatures]

Capacitación de eficiencia labora (liderazgo gerencial y cinco S de la calidad)	100%	Las capacitaciones fueron impartidas por El INFOP, con el apoyo de recursos humanos.
Evaluación del desempeño del personal	En Proceso	Se realizará una vez se apruebe el manual de desempeño.
Propuesta de Elaboración del Manual de Procedimientos	50%	Está en revisión por parte de los nuevos departamentos creados para definir los procesos.
Revisión del Manual de procedimientos con jefes de departamento y Abogado.	En Proceso	Se realizará la revisión una vez se tenga el borrador del manual
Ajustes al Manual de Procedimientos	En Proceso	Se realizarán los ajustes cuando se haga la socialización.
Socialización del Manual con Jefes de Departamento	En Proceso	Se han realizado reuniones con jefes de departamento
Socialización del Manual con colabores por departamento	En Proceso	Los colaboradores conocen los procesos de los departamentos que ya existian en el Prestador
Implementación y monitoreo del manual en los departamentos	En Proceso	Los departamentos que existen en el prestador monitorean el desarrollo del proceso.
Aplicación de herramienta sobre evaluación del Manual de procedimientos	En Proceso	
Revisión del Reglamento Interno	En Proceso	Actualmente se esta trabajando con el reglamento existente, se realizará su revisión a partir del mes de mayo.
ATENCIÓN AL CLIENTE		
Diseño y elaboración de Brochure, para entrega al usuario sobre el procedimiento para reclamos y quejas	100%	Enviar copia del Brochure realizado.
Realización de 2 Ferias de usuarios	En Proceso	Se realizará la primera feria usuarios el 5 de junio para el día del ambiente con el apoyo de actores claves.
Registro de reclamos y quejas en Programa Excel.	100%	Se utilizo base proporcionada en formato Excel.
Encuesta de consulta al usuario sobre atención al cliente	En Proceso	Ya se cuenta con la encuesta que se aplicara a los usuarios.



Reuniones semestrales con personal encargado de facturación y lectores para verificar los consumos de usuarios	100%	Se realizan reuniones continuas quincenal y mensual o cuando se requiera.
Realización de visitas aleatorias a domicilio a usuarios morosos y altos consumidores	100%	Se realizan visitas por ciclos a usuarios morosos y altos consumidores.
Actualización de datos (Dirección, teléfono entre otros), entrega de trífolios sobre el uso del medidor por vivienda	80%	Se está actualizando el catastro de usuarios por ciclo, existen 7 ciclos, actualmente se está en trabajando con el ciclo 1, se ha realizado entrega de trífolios sobre uso de medidor.
Socialización con patronatos de las colonias sobre instalación de medidores.	60%	Se han realizado reuniones con algunas lotificadoras nuevas, usuarios morosos, usuarios con conexiones nuevas, se les instala el medidor automáticamente.
Visitas domiciliarias a los usuarios que no tienen contrato de servicio	En Proceso	Con la actualización del catastro de usuarios se está verificando los usuarios que no tienen contrato para su suscripción.
Firma de contrato de servicio	En Proceso	Enviar listado de contratos suscritos.
Identificación de usuarios de escasos recursos a través de estudio de fichas socioeconómicas	100%	Se aprobó a través de junta directiva tarifas especiales para usuarios de casos recursos.
Capacitación al departamento de atención al cliente sobre quejas, reclamos, denuncias.	100%	Se realizaron capacitaciones sobre manuales del ERSAPS y Ley Marco del Sector APS, con el apoyo de colaboradores de Aguas de Danli.
Monitoreo y seguimiento sobre las quejas y reclamos y medición de capacidad de respuesta	100%	Se realiza a través del sistema Excel y a través de las redes sociales.
CONTABILIDAD		
Revisión del Sistema de Contabilidad	100%	Ya se realizaron las correcciones al Sistema SIMAFI.
Identificar los errores y requerimientos del sistema, reunión con jefes de área (comercial y contabilidad)	100%	Ya se realizaron las correcciones al Sistema SIMAFI.
Solicitud de autorización de cambios en el sistema de contabilidad	100%	Copia de solicitud enviada a los encargados del Sistema SIMAFI

Centro Cívico Gubernamental José Cecilio del Valle, Torre 1, Piso 10,
Bulevar Juan Pablo II, Esquina República de Corea Tegucigalpa,
Honduras. C. A. 2242-8581 Ext. 35101
www.ersaps.hn

Handwritten signatures



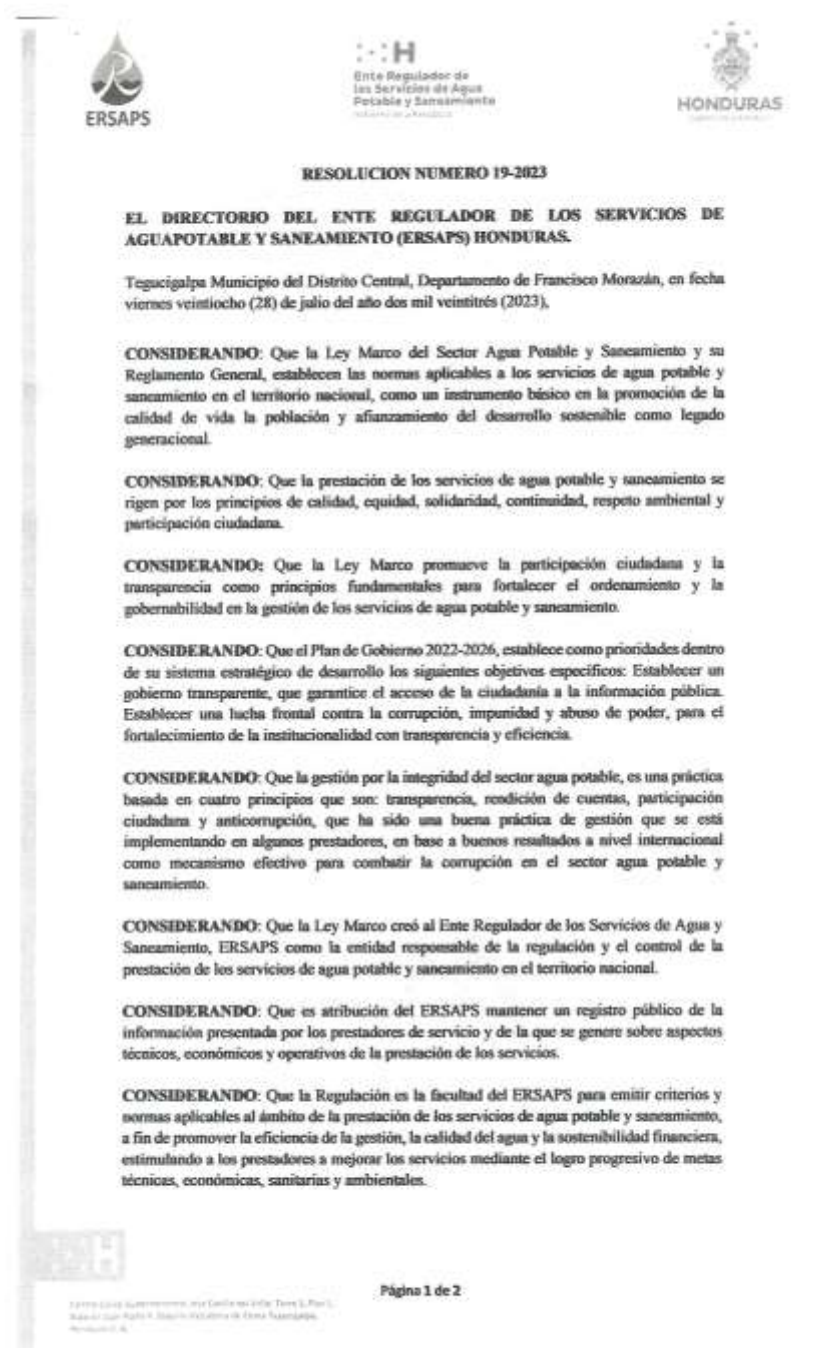
Reuniones con los Ingenieros para corrección de errores y requerimientos del sistema	100%	
Implementación de cambios y requerimientos en el sistema contable.	100%	
Seguimiento sobre corrección de errores identificados.	100%	
Capacitación al personal en contabilidad y finanzas	En Proceso	El ERSAPS, apoyara en la capacitación sobre contabilidad y finanzas los días 12 y 13 de abril de 2023.
Capacitación sobre procedimientos contables estandarizados	En Proceso	El ERSAPS, apoyara en la capacitación sobre contabilidad y finanzas los días 12 y 13 de abril de 2023.

Para constancia se firma la presente acta de verificación, el día 28 de marzo del 2023.


 Ing. Yessica Rodriguez
 Gerente Aguas Darli


 Ing. Nelyn Ramirez L.
 Oficial de Transparencia ERSAPS

7.2 Resolución de Indicadores de Integridad.





POR TANTO El Directorio del Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS) en aplicación de los artículos 80 de la Constitución de la República; 1, 22, 24, 25, 26, 27, 65 de la Ley de Procedimientos Administrativos; 41, 43, y 122 de la Ley General de la Administración Pública; 2, numerales 2, 5, 7, 9 y 10; 6, 10, 12, 13 numerales 2, 3, 4, 6, 8 y 9, 25 numeral 2 y 3, 30, 33, 44 numeral 5, de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento y 2, 52 numeral 7 y 53 del Reglamento de la misma Ley Marco.

RESUELVE:

PRIMERO: Implementar la gestión de la integridad del agua, como mecanismo regulatorio exigible a todos los prestadores de servicio urbanos para evaluar la Transparencia, la participación, la rendición de cuentas, y la anticorrupción en los diferentes procesos relativos a la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento.

SEGUNDO: Adoptar un sistema de indicadores para monitorear los avances en la implementación de las buenas prácticas de la gestión por la integridad del agua basado en seis áreas operativas: i) Licitación y contratación, ii) Gestión financiera, iii) Relación con los usuarios, iv) Gobernanza y Controles, v) Recursos humanos, y vi) Regulación externa. El sistema de monitoreo contará con un total de 13 indicadores de gestión.

TERCERO: El ERSAPS establecerá un cronograma de implementación de conformidad al tamaño de los prestadores de servicio urbanos, iniciando por los prestadores que atienden más de 5,000 conexiones.

CUARTO: Los prestadores de servicio urbanos deberán reportar al sistema de monitoreo establecido por el ERSAPS con una periodicidad semestral. El incumplimiento en la remisión de los reportes, estará sujeto a las sanciones respectivas establecidas en el reglamento de infracciones y sanciones aprobado por el ERSAPS.

QUINTO: La presente resolución es aplicable en forma progresiva según requerimiento expreso del Regulador, a todos los Prestadores de Servicio Urbanos autorizados en sus diferentes modelos de gestión como ser: Unidades Municipales Desconcentradas, Unidades Mancomunadas Desconcentradas, Empresas Mixtas, Prestadores de Servicio de Agua Potable y Saneamiento Metropolitanos y Juntas Administradoras de Agua Urbanas.

SEXTO: Las disposiciones contenidas en la presente Resolución, son de aplicación obligatoria.

Abog. José Luis Melara Murillo
Director – Coordinador

Dra. Jenny Mercedes Meza Pineda
Directora

Ing. Franklin Geovanny Amaya Matute
Director

7.3 Certificación de Resolución de Indicadores de Integridad



CERTIFICACION

Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central catorce (14) de agosto del año 2023, la Infrascripta Secretario Administrativo del Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento, (ERSAPS), Certifica ACTA DIRECTORIO 09-2023, en Punto No.05, del día viernes veintiocho (28) de julio del año dos mil veintitrés (2023), fue aprobado por unanimidad de votos de los Miembros del Directorio, Borrador de Resolución de dieciséis (16) Indicadores de Integridad resultando, la cual se transcribe: **RESOLUCION NUMERO 19-2023, EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUAPOTABLE Y SANEAMIENTO (ERSAPS) HONDURAS CONSIDERANDO:** Que la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento y su Reglamento General, establecen las normas aplicables a los servicios de agua potable y saneamiento en el territorio nacional, como un instrumento básico en la promoción de la calidad de vida la población y afianzamiento del desarrollo sostenible como legado generacional. **CONSIDERANDO:** Que la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento se rigen por los principios de calidad, equidad, solidaridad, continuidad, respeto ambiental y participación ciudadana. **CONSIDERANDO:** Que la Ley Marco promueve la participación ciudadana y la transparencia como principios fundamentales para fortalecer el ordenamiento y la gobernabilidad en la gestión de los servicios de agua potable y saneamiento. **CONSIDERANDO:** Que el Plan de Gobierno 2022-2026, establece como prioridades dentro de su sistema estratégico de desarrollo los siguientes objetivos específicos: Establecer un gobierno transparente, que garantice el acceso de la ciudadanía a la información pública. Establecer una lucha frontal contra la corrupción, impunidad y abuso de poder, para el fortalecimiento de la institucionalidad con transparencia y eficiencia. **CONSIDERANDO:** Que la gestión por la integridad del sector agua potable, es una práctica basada en cuatro principios que son: transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana y anticorrupción, que ha sido una buena práctica de gestión que se está implementando en algunos prestadores, en base a buenos resultados a nivel internacional como mecanismo efectivo para combatir la corrupción en el sector agua potable y saneamiento. **CONSIDERANDO:** Que la Ley Marco creó al Ente Regulador de los Servicios de Agua y Saneamiento, ERSAPS como la entidad responsable de la regulación y el control de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en el territorio nacional. **CONSIDERANDO:** Que es atribución del ERSAPS mantener un registro público de la información presentada por los prestadores de servicio y de la que se genere sobre aspectos técnicos, económicos y operativos de la prestación de los servicios. **CONSIDERANDO:** Que la Regulación es la facultad del ERSAPS para emitir criterios y normas aplicables al ámbito de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, a fin de promover la eficiencia de la gestión, la calidad del agua y la sostenibilidad financiera, estimulando a los prestadores a mejorar los servicios mediante el logro progresivo de metas técnicas, económicas, sanitarias y ambientales. **POR TANTO** El Directorio del Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS) en aplicación de los artículos 80 de la Constitución de la República; 1, 22, 24, 25, 26, 27, 65 de la Ley de Procedimientos Administrativos; 41,43, y 122 de la Ley General de la Administración Pública; 2, numerales 2, 5, 7, 9 y 10; 6, 10, 12, 13 numerales 2, 3, 4, 6, 8 y 9, 25 numeral 2 y 3, 30, 33, 44 numeral 5, de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento y 2, 52 numeral 7 y 53 del Reglamento de la misma Ley Marco. **RESUELVE: PRIMERO:** Implementar la gestión de la integridad del agua, como mecanismo regulatorio exigible a todos los prestadores de servicio urbanos para evaluar la Transparencia, la participación, la rendición de cuentas, y la anticorrupción en los diferentes procesos relativos a la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento. **SEGUNDO:** Adoptar un sistema de indicadores para monitorear los avances en la implementación de las buenas prácticas de la gestión por la integridad del agua basado en seis áreas operativas: i) Licitación y contratación, ii) Gestión financiera, iii) Relación con los usuarios, iv) Gobernanza y Controles, v) Recursos humanos, y vi) Regulación externa. El sistema de monitoreo contará con un total de 13 indicadores de

gestión. **TERCERO:** El ERSAPS establecerá un cronograma de implementación de conformidad al tamaño de los prestadores de servicio urbanos, iniciando por los prestadores que atienden más de 5,000 conexiones. **CUARTO:** Los prestadores de servicio urbanos deberán reportar al sistema de monitoreo establecido por el ERSAPS con una periodicidad semestral. El incumplimiento en la remisión de los reportes, estará sujeto a las sanciones respectivas establecidas en el reglamento de infracciones y sanciones aprobado por el ERSAPS. **QUINTO:** La presente resolución es aplicable en forma progresiva según requerimiento expreso del Regulador, a todos los Prestadores de Servicio Urbanos autorizados en sus diferentes modelos de gestión como ser: Unidades Municipales Desconcentradas, Unidades Mancomunadas Desconcentradas, Empresas Mixtas, Prestadores de Servicio de Agua Potable y Saneamiento Metropolitanos y Juntas Administradoras de Agua Urbanas. **SEXTO:** Las disposiciones contenidas en la presente Resolución, son de aplicación obligatoria.



ABOGADA LINDA YAMILETH ROSA VALLE
Secretario Administrativo

7.4 FOTOGRAFÍAS DEL TALLER SOCIALIZACIÓN.





7.5 LISTADO DE ASISTENCIA DEL TALLER DE SOCIALIZACIÓN.



LISTADO DE ASISTENCIA

Municipio: Distrito Central Departamento: Francisco Morazán
 Asunto: Taller de Sistema de evaluación y monitoreo de integridad para prestadores en Honduras- ERSAPS
 Fecha: 02 de noviembre de 2022 Lugar: Oficinas del ERSAPS, Salón 4 Hora: 9:30 AM a 4:30 PM

No	Nombre	Sexo		Identidad	Municipio	Nombre Institución/ Prestador	Teléfono	Correo	Firma
		♀	♂						
1	Blanca Redezos	✓		0203-196701896	Danli	Aguas de Danli	94103197	aguedadani@gmail.com	[Firma]
2	Baltis Escoto	-		0811-1778-0028	Danli	Aguas de Danli	9470 3204	aguedadani@gmail.com	[Firma]
3	Lesly Daira Rojas	✓		10071967 00052	Jesús de Otón	JAPOE	5336 0652	lesly.dj@gmail.com	[Firma]
4	Maribel Abigona	✓		1003 1986-00795	Jesús de Otón	JAPOE	9938-9904	maribelcompe@gmail.com	[Firma]
5	MIGUEL MORALES	✓		1501-1960-00746	BATA-CAMUJ	SERHUCAJ	9937-2557	m.morales@serhucaj.com	[Firma]
6	Condy Escobar	✓		0301-198903190	Comayagua	Aguas de la Sierra	9570-5797	condyescobar@gmail.com	[Firma]
7	Josely M. Salced	✓		0301 1987 00084	Comayagua	Aguas de la Sierra	3650169	joselym.salced@gmail.com	[Firma]
8	Carol D. Conce	✓		0204-1990-01495	Puerto Cortés	Aguas de Puerto Cortés	3348-2553	caroldconce@gmail.com	[Firma]
9	Ana Gabriela Costera	✓		0826-1968-00023	Puerto Cortés	Aguas de Puerto Cortés	9450-6195	ana.gabriela@puertocortes.com	[Firma]
10	Victor H. Méndez M.	✓		1903-1998-00142	Cotabambas	Jamucat	9654-6022	victorcompe@gmail.com	[Firma]















LISTADO DE ASISTENCIA

Municipio: Distrito Central Departamento: Francisco Morazán
 Asunto: Taller de Sistema de evaluación y monitoreo de integridad para prestadores en Honduras- ERSAPS
 Fecha: 02 de noviembre de 2022 Lugar: Oficinas del ERSAPS, Salón 4 Hora: 9:30 AM a 4:30 PM

No	Nombre	Sexo		Identidad	Municipio	Nombre Institución/ Prestador	Teléfono	Correo	Firma
		♀	♂						
11	Fernando Medrano	✓		081199402451	Comayagua	Aguas de Comayagua	3323 9704	fernando@comayagua.com	[Firma]
12	Alex Machado	✓		0301 199402135	Comayagua	Aguas de Comayagua	33026424	alexmachado@gmail.com	[Firma]
13	Patryanna Alonzo	✓		0215-1988-00331	Sigatepeque	Aguas de Sigatepeque	9629-8079	patryanna@gmail.com	[Firma]
14	Elsa Havana Inestroza	✓		1007-7996-00696	Sigatepeque	Aguas de Sigatepeque	3200-6838	emf240@gmail.com	[Firma]
15	Linda Rosa Valle	✓		1403-1978-00103	M.D.C.	ERSAPS	9450-9827	lrosa@ersaps.hn	[Firma]
16	Dany Gubies Rodríguez	✓		0801-1981-05830	ERSAPS	M.D.C.	8936-5873	danygubies@ersaps.hn	[Firma]
17	Juan Carlos Fuentes	✓		0319 198001248	Distrito Central	ERSAPS	9435 2143	jfuentes@ersaps.hn	[Firma]
18	Rena García	✓		08011962 06332	M.D.C.	ERSAPS	97850027	rgarcia@ersaps.hn	[Firma]
19	Suzypa Aguilar	✓		0310-1966-00166	Francisco Morazán	ERSAPS	96661164	Suzypa@ersaps.hn	[Firma]
20	Nelyn Ramirez	✓		0804-1987 10048	D.C.	ERSAPS	3363-5517	hompson@ersaps.hn	[Firma]

LISTADO DE ASISTENCIA

Municipio: Distrito Central Departamento: Francisco Morazán
 Asunto: Taller de Sistema de evaluación y monitoreo de integridad para prestadores en Honduras- ERSAPS
 Fecha: 02 de noviembre de 2022 Lugar: Oficinas del ERSAPS, Salón 4 Hora: 9:30 AM a 4:30 PM

No	Nombre	Sexo		Identidad	Municipio	Nombre Institución/ Prestador	Teléfono	Correo	Firma
									
21	Ardeleth Swan Romero	✓		0804-1998-00354	Tegucigalpa, D.C.	ERSAPS	96286295	aromero@ersaps.hn	
22	Franklin Amador		✓	0801197302942	Teg. D.C.	ERSAPS	99704164	fumayor@ersaps.hn	
23	JOSE LUIS MELARANI	✓		1807194420948	TEG.	ERSAPS	99876936		
24	Jenny Meza		✓	1501196500108	TEG	ERSAPS	952203xx	jenny.meza@ersaps.hn	
25	Diana Antonini	✓		0825-19040066	Tegucigalpa	ERSAPS	8766-9555	dantonini@ersaps.hn	
26	Rocio Rajs	✓		0801-1985-13449	TEG.	ERSAPS	7935-0454	r.ajs@ersaps.hn	
27	Marile Lamothé	✓		0801-1966-06866	TEG	ERSAPS	9968-7734	marile.lamothed@ersaps.hn	
28	Blanca Rosales Sandres	✓		0802-1968-00399	TEG	ERSAPS	9905-2314	blanca.sandres@ersaps.hn	
29	Roy Rodríguez S.		✓	0801-1996-14978	MDC	ERSAPS	9696-4415	rrodriguez@ersaps.hn	
30	Fernanda Galeano	✓		1801-1999-0298	Teg	ERSAPS	32374552	informatica@ersaps.hn	

7.6 FORMULARIO DE AUTOEVALUACIÓN DE INDICADORES DE INTEGRIDAD

Indicadores de integridad para prestadores de servicios de agua y saneamiento, Honduras

Formulario de autoevaluación preliminar del prestador

Nombre del prestador:

Nombre de la persona que rellenó el formulario:

Cargo:

Dirección de correo:

Número de WhatsApp:

No.	Área Operativa	Indicador	Definición	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Transparencia						
1	Compras y contratación	Transparencia en los procesos de compras y contrataciones de obras, bienes y servicios	se publica información sobre adquisiciones y concursos, así como los resultados de procesos pasados en su página web, portal de transparencia o canales oficiales, de acuerdo a la Ley Contratación del Estado y las disposiciones generales de presupuesto de cada año.	El prestador no publica información acerca de procesos de compras y contrataciones de obras, bienes y servicios.	El prestador actualmente sólo tiene publicados los procesos de compras y contrataciones de obras, bienes y servicios pasados.	El prestador, además de información de procesos de compras y contrataciones de obras, bienes y servicios pasados, tiene publicados todos los procesos actuales y futuros, de acuerdo a la Ley Contratación del Estado y las disposiciones generales de presupuesto de cada año.
2	Relación con los usuarios	Facturas comprensibles	La estructura tarifaria se encuentra suficientemente bien explicada, y la factura de los servicios detalla todos los conceptos que se están aplicando al consumidor	El prestador de servicios no provee una explicación a los usuarios sobre la estructura tarifaria ni se detallan los conceptos en la factura de los servicios	El prestador provee cierta información sobre la estructura tarifaria a los usuarios pero no detalla todos los conceptos que se están aplicando al consumidor	El prestador provee información sobre la estructura tarifaria bien explicada a los usuarios y se detalla todos los conceptos que se están aplicando al usuario.
3	Gestión financiera	Publicación del presupuesto	Se publica un presupuesto anual, el cual se socializa en audiencias públicas y se publica el estado de ejecución trimestralmente.	El prestador prepara el presupuesto anual pero no lo publica.	El prestador publica el presupuesto anual en la página web, el portal de transparencia o canales oficiales, pero no se publica el estado de ejecución de manera trimestral.	El prestador publica el presupuesto anual en la página web, el portal de transparencia o canales oficiales, así como el estado de ejecución de manera trimestral.
	Recursos Humanos	Publicación de ofertas de trabajo para plazas	las ofertas de trabajo para plazas permanentes se anuncian públicamente, haciendo uso de medios de comunicación, tales como	El prestador de servicios no hace públicas las ofertas de trabajo para plazas	Sólo en algunos casos el prestador hace públicas las ofertas de trabajo para plazas	El prestador de servicios publica todas las ofertas de trabajo para plazas permanentes, así como el resultado de la selección.

4		permanentes	periódicos, páginas webs de bolsas de trabajo, su propia página web, redes sociales o canales oficiales.	permanentes.		permanentes.	
5	Recursos Humanos	Selección íntegra del personal	Existe un proceso objetivo y transparente de entrevista, evaluación y selección de candidatos, de acuerdo al manual de puestos y salarios.	El prestador no cuenta con manuales de entrevista, evaluación y selección de candidatos.		El prestador de servicios cuenta manuales de entrevista, evaluación y selección de candidatos, pero no los aplica.	El prestador de servicios cuenta manuales de entrevista, evaluación y selección de candidatos, y los aplica.
Rendición de cuentas							
6	Gestión Financiera	Auditoría interna y externa	Se lleva a cabo tanto auditorías internas como externas, aleatorias y sin previo aviso.	El prestador no realiza ningún tipo de auditoría		El prestador lleva a cabo auditorías internas programadas.	El prestador realiza auditorías internas y externas aleatorias y sin previo aviso de inventario, efectivo, gastos, compras, facturación y otras cuentas, tanto por auditores internos como externos.
7	Relación con los usuarios	Buen servicio al cliente	Se ha adoptado e implementado los reglamentos (Reglamento Especial para la Atención de las Solicitudes y Reclamos de los Usuarios, Reglamento de Servicios), así como el Contrato de Servicio con sus usuarios.	El prestador de servicios no cuenta con un Reglamento de Atención de Solicitudes y Reclamos de los Usuarios, Reglamento de Servicio, ni tampoco el Contrato de Servicio con sus usuarios		El prestador cuenta con el Reglamento de Atención a Solicitudes y Reclamos de los Usuarios /Reglamento de servicios aprobados o Contrato de Servicio con Usuarios, pero sólo los implementa con menos del 75% de sus usuarios.	El prestador ha adoptado e implementado el Reglamento de Servicios y el Reglamento de Atención de Solicitudes y Reclamos de los Usuarios, así como el Contrato de Servicio con más del 75% de sus usuarios.
	Área Operativa	Indicador	Definición	Nivel 1		Nivel 2	Nivel 3
8	Gobernanza y Controles	Rol de la Junta Directiva	Los estatutos del prestador definen claramente los procedimientos para la selección, conformación, funcionamiento y roles de la Junta Directiva. La Junta Directiva supervisa los esfuerzos de integridad del prestador, revisando y evaluando regularmente las políticas, los programas de gestión de riesgos de integridad de la organización y los departamentos pertinentes.	Los estatutos del prestador no incluyen información específica sobre la conformación, funcionamiento, roles ni responsabilidades de la Junta Directiva.		Los estatutos del prestador definen claramente los procedimientos para la selección, conformación, funcionamiento y roles de la Junta Directiva.	Los estatutos del prestador definen claramente los procedimientos para la selección, conformación, funcionamiento y roles de la Junta Directiva, quien supervisa los esfuerzos de integridad del prestador revisando y evaluando regularmente las políticas, los programas de gestión de riesgos de integridad de la organización y los departamentos pertinentes.

9	Regulación externa	Rendición de cuentas al ERSAPS	El prestador reporta de manera oportuna y regular, conforme a los requerimientos del Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento, ERSAPS, es decir, dentro de los primeros 10 días hábiles de finalizado el mes anterior.	El prestador no reporta al ERSAPS.		El prestador reporta al Sistema de Información Regulatoria de Agua Potable y Saneamiento, pero no lo hace de forma regular ni a tiempo.	El prestador reporta al Sistema de Información Regulatoria de Agua Potable y Saneamiento de forma regular y a tiempo.
Participación							
10	Gobernanza y controles	Participación ciudadana en la Junta Directiva	La mayoría de los miembros de la Junta Directiva del prestador representa a la sociedad civil.	La Junta Directiva no tiene ningún miembro de sociedad civil.	La Junta Directiva tiene miembros de sociedad civil, pero no es la mayoría.		La Junta Directiva está integrada por mayoría de miembros de sociedad civil.
11	Relación con los usuarios	Educación del usuario	Se ha desarrollado y mantenido un programa de educación a los usuarios, para que conozcan sus derechos y deberes, así como aspectos generales relacionados con la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento.	El prestador de servicios no tiene ningún tipo de programa de educación de los usuarios con respecto a sus derechos y deberes.	El prestador ha realizado capacitaciones puntuales a los usuarios con respecto a sus derechos y deberes, así como aspectos generales relacionados con la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento.		El prestador ha desarrollado y mantenido un programa de educación a los usuarios respecto de sus derechos y deberes, así como aspectos generales relacionados con la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento. Las capacitaciones son realizadas como mínimo una vez al año.
12	Relación con los usuarios	Rendición de cuentas a la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL)	El prestador reporta, de manera oportuna y regular, a la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL).	El prestador no reporta a la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL).	El prestador reporta a la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL), pero no de manera oportuna y regular.		El prestador reporta a la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL) de manera oportuna y regular.
13	Relación con los usuarios	Consultas ciudadanas sobre el pliego tarifario	Se realizan consultas ciudadanas sobre el pliego tarifario.	El prestador no informa a los usuarios sobre el pliego tarifario.	El prestador informa, en el marco de cabildos abiertos o asambleas de usuarios, sobre el pliego tarifario.		El prestador, además de los cabildos abiertos o asambleas de usuario, abre otros espacios para el diálogo y el recojo de opiniones de los usuarios para decidir sobre el pliego tarifario. Estos espacios de consulta pueden ser a través de instancias locales, como USCL y COMAS, entre otras.
Anticorrupción							
14	Gestión Financiera	Control y monitoreo de la gestión contable	Se cuenta con directrices de gestión contable que cumplen con la regulación contable y tributaria local. Asimismo, se cuenta con un sistema contable computarizado.	El prestador no cuenta con directrices de gestión contable, y/o no cuenta con un sistema contable computarizado.	El prestador cuenta con un sistema contable computarizado y ciertas directrices de gestión contable, sin embargo, no se lleva a cabo una conciliación de registros contables a intervalos regulares.		El prestador cuenta con directrices de gestión contable que cumplen con la regulación contable y tributaria local. Asimismo, se cuenta con un sistema contable computarizado y se concilian los registros contables a intervalos regulares, incluyendo cuentas por cobrar, cuentas por pagar, extractos bancarios y registros de nómina a las cuentas de control del libro mayor. (reporte de balanza de

						comprobación)
15	Gestión Financiera	Control y monitoreo de facturación y fuentes de ingreso	Se lleva a cabo el proceso de facturación de forma electrónica, y cuenta con programas de recuperación de deudas y de normalización de clientes clandestinos y usuarios beneficiándose ilegalmente de subsidios focalizados.	El prestador no cuenta con un sistema de facturación electrónico.	El prestador si cuenta con un proceso de facturación electrónico, sin embargo, no se llevan a cabo programas de recuperación de deudas, ni de normalización de usuarios clandestinos o beneficiarios de subsidios.	El prestador lleva a cabo el proceso de facturación de forma electrónica, y cuenta con programas de recuperación de deudas y de normalización de clientes clandestinos y usuarios beneficiándose ilegalmente de subsidios focalizados.
16	Recursos Humanos	Gestión integral del personal	Se ha adoptado un Manual de Clasificación de Puestos, Funciones y Salarios, que es aplicado al personal del prestador.	No se cuenta con un manual de clasificación de puestos, funciones y salarios.	Se cuenta con un Manual de Clasificación de Puestos, Funciones y Salarios, pero no se aplica.	Se ha adoptado un Manual de Clasificación de Puestos, Funciones y Salarios, y se aplica al personal del prestador.

7.7 DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DE INTEGRIDAD PARA PRESTADORES DE SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO, HONDURAS

Transparencia

Indicador 1: Transparencia en los procesos de compras y contrataciones de obras, bienes y servicios

Área operativa: Compras y contratación

Definición: se publica información sobre adquisiciones y concursos, así como los resultados de procesos pasados en su página web, portal de transparencia o canales oficiales, de acuerdo a la Ley Contratación del Estado y las disposiciones generales de presupuesto de cada año.

Opciones: seleccione el nivel que corresponde a la realidad de su prestador:

Nivel 1: El prestador no publica información acerca de procesos de compras y contrataciones de obras, bienes y servicios.

Nivel 2: El prestador actualmente sólo tiene publicados los procesos de compras y contrataciones de obras, bienes y servicios pasados.

Nivel 3: El prestador, además de información de procesos de compras y contrataciones de obras, bienes y servicios pasados, tiene publicados todos los procesos actuales y futuros, de acuerdo a la Ley Contratación del Estado y las disposiciones generales de presupuesto de cada año.

Medios de verificación:

La selección de nivel, debe venir acompañada de la siguiente información de sustento, con los que el ERSAPS pueda verificar su veracidad. Considere que:

-En caso de haber seleccionado **Nivel 2**, se debe indicar el enlace a la página web, portal de transparencia o canales oficiales, con la información de procesos de compras y contrataciones de obras, bienes y servicios pasados.

-En caso de haber seleccionado **Nivel 3**, se debe indicar el enlace a la página web, portal de transparencia o canales oficiales, con la información de procesos de compras y contrataciones de obras, bienes y servicios pasados, actuales y futuros.

Indicador 2: Facturas comprensibles

Área operativa: Relación con los usuarios

Definición: la estructura tarifaria se encuentra suficientemente bien explicada, y la factura de los servicios detalla todos los conceptos que se están aplicando al consumidor.

Opciones: seleccione el nivel que corresponde a la realidad de su prestador:

Nivel 1: El prestador de servicios no provee una explicación a los usuarios sobre la estructura tarifaria ni se detallan los conceptos en la factura de los servicios.

Nivel 2: El prestador provee cierta información sobre la estructura tarifaria a los usuarios, pero no detalla todos los conceptos que se están aplicando al consumidor.

Nivel 3: El prestador provee información sobre la estructura tarifaria bien explicada a los usuarios y se detalla todos los conceptos que se están aplicando al usuario.

Medios de verificación:

La selección de nivel, debe venir acompañada de la siguiente información de sustento, con los que el ERSAPS pueda verificar su veracidad. Considere que:

-En caso de haber seleccionado **Nivel 2**, se debe indicar el enlace a la página web o canales oficiales en donde se explica la estructura tarifaria.

-En caso de haber seleccionado **Nivel 3**, se debe indicar el enlace a la página web o canales oficiales en donde se explica la estructura tarifaria y un ejemplo de factura de los servicios, en la cual se detalla todos los conceptos que se están aplicando al consumidor.

Indicador 3: Publicación del presupuesto

Área operativa: Gestión financiera

Definición: Se publica un presupuesto anual, el cual se socializa en audiencias públicas y se publica el estado de ejecución trimestralmente.

Opciones: seleccione el nivel que corresponde a la realidad de su prestador:

Nivel 1: El prestador prepara el presupuesto anual pero no lo publica.

Nivel 2: El prestador publica el presupuesto anual en la página web, el portal de transparencia o canales oficiales, pero no se publica el estado de ejecución de manera trimestral.

Nivel 3: El prestador publica el presupuesto anual en la página web, el portal de transparencia o canales oficiales, así como el estado de ejecución de manera trimestral.

Medios de verificación:

La selección de nivel, debe venir acompañada de la siguiente información de sustento, con los que el ERSAPS pueda verificar su veracidad. Considere que:

-En caso de haber seleccionado **Nivel 2**, se debe presentar el vínculo a la página web, el portal de transparencia o canales oficiales, donde está publicado el presupuesto anual del año en curso.

-En caso de haber seleccionado **Nivel 3**, se debe presentar el vínculo a la página web, el portal de transparencia o canales oficiales, donde está publicado el presupuesto anual del año en curso, así como el estado de ejecución trimestralmente.

Indicador 4: Publicación de ofertas de trabajo para plazas permanentes

Área operativa: Recursos humanos



Definición: las ofertas de trabajo para plazas permanentes se anuncian públicamente, haciendo uso de medios de comunicación, tales como periódicos, páginas webs de bolsas de trabajo, su propia página web, redes sociales o canales oficiales.

Opciones: seleccione el nivel que corresponde a la realidad de su prestador:

Nivel 1: El prestador de servicios no hace públicas las ofertas de trabajo para plazas permanentes.

Nivel 2: Sólo en algunos casos el prestador hace públicas las ofertas de trabajo para plazas permanentes.

Nivel 3: El prestador de servicios publica todas las ofertas de trabajo para plazas permanentes, así como el resultado de la selección.

Medios de verificación:

La selección de nivel, debe venir acompañada de la siguiente información de sustento, con los que el ERSAPS pueda verificar su veracidad. Considere que:

-En caso de haber seleccionado **Nivel 2**, se debe indicar el enlace a páginas web o canal oficial, en donde se anuncian las ofertas de trabajo para plazas permanentes.

-En caso de haber seleccionado **Nivel 3**, se debe indicar el enlace a la página web o canal oficial en donde se anuncian las ofertas de trabajo para plazas permanentes y los resultados de la selección.

Indicador 5: Selección íntegra del personal

Área operativa: Recursos humanos

Definición: Existe un proceso objetivo y transparente de entrevista, evaluación y selección de candidatos, de acuerdo al manual de puestos y salarios.

Opciones: seleccione el nivel que corresponde a la realidad de su prestador:

Nivel 1: El prestador no cuenta con manuales de entrevista, evaluación y selección de candidatos.

Nivel 2: El prestador de servicios cuenta manuales de entrevista, evaluación y selección de candidatos, pero no los aplica.

Nivel 3: El prestador de servicios cuenta manuales de entrevista, evaluación y selección de candidatos, y los aplica.

Medios de verificación:

La selección de nivel, debe venir acompañada de la siguiente información de sustento, con los que el ERSAPS pueda verificar su veracidad. Considere que:

-En caso de haber seleccionado **Nivel 2**, se debe presentar los manuales de entrevista, evaluación y selección de candidatos.

-En caso de haber seleccionado **Nivel 3**, se debe presentar los manuales de entrevista, evaluación y selección de candidatos, y el expediente de contratación de los nuevos empleados con una matriz resumida del proceso de evaluación.

Rendición de cuentas

Indicador 6: Auditoría interna y externa

Área operativa: Gestión financiera

Definición: Se lleva a cabo tanto auditorías internas como externas, aleatorias y sin previo aviso.

Opciones: seleccione el nivel que corresponde a la realidad de su prestador:

Nivel 1: El prestador no realiza ningún tipo de auditoría.

Nivel 2: El prestador lleva a cabo auditorías internas programadas.

Nivel 3: El prestador realiza auditorías internas y externas aleatorias y sin previo aviso de inventario, efectivo, gastos, compras, facturación y otras cuentas, tanto por auditores internos como externos.

Medios de verificación:

La selección de nivel, debe venir acompañada de la siguiente información de sustento, con los que el ERSAPS pueda verificar su veracidad. Considere que:

-En caso de haber seleccionado **Nivel 2**, se debe presentar el informe de auditoría de los últimos 3 años.

-En caso de haber seleccionado **Nivel 3**, se debe presentar el informe de auditoría de los últimos 3 años en la que se expresa que se trata de auditorías aleatorias y sin previo aviso.

Indicador 7: Buen servicio al cliente

Área operativa: Relación con los usuarios

Definición: Se ha adoptado e implementado los reglamentos (Reglamento Especial para la Atención de las Solicitudes y Reclamos de los Usuarios, Reglamento de Servicios), así como el Contrato de Servicio con sus usuarios.

Opciones: seleccione el nivel que corresponde a la realidad de su prestador:

Nivel 1: El prestador de servicios no cuenta con un Reglamento de Atención de Solicitudes y Reclamos de los Usuarios, Reglamento de Servicio, ni tampoco el Contrato de Servicio con sus usuarios.

Nivel 2: El prestador cuenta con el Reglamento de Atención a Solicitudes y Reclamos de los Usuarios /Reglamento de servicios aprobados o Contrato de Servicio con Usuarios, pero sólo los implementa con menos del 75% de sus usuarios.

Nivel 3: El prestador ha adoptado e implementado el Reglamento de Servicios y el Reglamento de Atención de Solicitudes y Reclamos de los Usuarios, así como el Contrato de Servicio con más del 75% de sus usuarios.

Medios de verificación:

La selección de nivel, debe venir acompañada de la siguiente información de sustento, con los que el ERSAPS pueda verificar su veracidad. Considere que:

-En caso de haber seleccionado **Nivel 2**, se debe presentar la Certificación de punto de acta de la instancia correspondiente de la aprobación del Reglamento de Servicios y el reporte de hasta el 75% de los usuarios registrados con su debido contrato.

-En caso de haber seleccionado **Nivel 3**, se debe presentar la Certificación de punto de acta de la instancia correspondiente de la aprobación del Reglamento de Servicios y el reporte de más del 75% de los usuarios registrados con su debido contrato.

Indicador 8: Rol de la Junta Directiva

Área operativa: Gobernanza y controles

Definición: Los estatutos del prestador definen claramente los procedimientos para la selección, conformación, funcionamiento y roles de la Junta Directiva. La Junta Directiva supervisa los esfuerzos de integridad del prestador, revisando y evaluando regularmente las políticas, los programas de gestión de riesgos de integridad de la organización y los departamentos pertinentes.

Opciones: seleccione el nivel que corresponde a la realidad de su prestador:

Nivel 1: Los estatutos del prestador no incluyen información específica sobre la conformación, funcionamiento, roles ni responsabilidades de la Junta Directiva.

Nivel 2: Los estatutos del prestador definen claramente los procedimientos para la selección, conformación, funcionamiento y roles de la Junta Directiva.

Nivel 3: Los estatutos del prestador definen claramente los procedimientos para la selección, conformación, funcionamiento y roles de la Junta Directiva, quien supervisa los esfuerzos de integridad del prestador revisando y evaluando regularmente las políticas, los programas de gestión de riesgos de integridad de la organización y los departamentos pertinentes.

Medios de verificación:

La selección de nivel, debe venir acompañada de la siguiente información de sustento, con los que el ERSAPS pueda verificar su veracidad. Considere que:

-En caso de haber seleccionado **Nivel 2**, se debe presentar la Certificación Municipal o punto de acta de la Junta Directiva acerca de los estatutos del prestador en los que se incluyan los procedimientos sobre la Junta Directiva.

-En caso de haber seleccionado **Nivel 3**, se debe presentar la Certificación Municipal o punto de acta de la Junta Directiva de los estatutos del prestador en los que se incluyen los procedimientos sobre la Junta Directiva y Acta de la Reunión de Junta Directiva donde se abordó la temática de integridad y

los programas de gestión de riesgos de integridad.

Indicador 9: Rendición de cuentas al ERSAPS

Área operativa: Regulación externa

Definición: El prestador reporta de manera oportuna y regular, conforme a los requerimientos del Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento, ERSAPS, es decir, dentro de los primeros 10 días hábiles de finalizado el mes anterior.

Opciones: seleccione el nivel que corresponde a la realidad de su prestador:

Nivel 1: El prestador no reporta al ERSAPS.

Nivel 2: El prestador reporta al Sistema de Información Regulatoria de Agua Potable y Saneamiento, pero no lo hace de forma regular ni a tiempo.

Nivel 3: El prestador reporta al Sistema de Información Regulatoria de Agua Potable y Saneamiento de forma regular y a tiempo.

Medios de verificación:

La selección de nivel, debe venir acompañada de la siguiente información de sustento, con los que el ERSAPS pueda verificar su veracidad. Considere que:

-En caso de haber seleccionado **Nivel 2 o Nivel 3**, el ERSAPS verificará la veracidad de su selección.

Participación

Indicador 10: Participación ciudadana en la Junta Directiva

Área operativa: Gobernanza y controles

Definición: La mayoría de los miembros de la Junta Directiva del prestador representa a la sociedad civil.

Opciones: seleccione el nivel que corresponde a la realidad de su prestador:

Nivel 1: La Junta Directiva no tiene ningún miembro de sociedad civil.

Nivel 2: La Junta Directiva tiene miembros de sociedad civil, pero no es la mayoría.

Nivel 3: La Junta Directiva está integrada por mayoría de miembros de sociedad civil.

Medios de verificación:

La selección de nivel, debe venir acompañada de la siguiente información de sustento, con los que el ERSAPS pueda verificar su veracidad. Considere que:

-En caso de haber seleccionado **Nivel 2 o Nivel 3** se debe presentar el punto de acta o certificación municipal de elección de la Junta Directiva.

Indicador 11: Educación del usuario

Área operativa: Relación con los usuarios

Definición: Se ha desarrollado y mantenido un programa de educación a los usuarios, para que conozcan sus derechos y deberes, así como aspectos generales relacionados con la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento.

Opciones: seleccione el nivel que corresponde a la realidad de su prestador:

Nivel 1: El prestador de servicios no tiene ningún tipo de programa de educación de los usuarios con respecto a sus derechos y deberes.

Nivel 2: El prestador ha realizado actividades puntuales con los usuarios con respecto a sus derechos y deberes, así como aspectos generales relacionados con la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento.

Nivel 3: El prestador ha desarrollado y mantenido un programa de educación a los usuarios respecto de sus derechos y deberes, así como aspectos generales relacionados con la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento. Las actividades son realizadas como mínimo una vez al año.

Medios de verificación:

La selección de nivel, debe venir acompañada de la siguiente información de sustento, con los que el ERSAPS pueda verificar su veracidad. Considere que:

-En caso de haber seleccionado **Nivel 2 o Nivel 3**, se debe presentar un informe o ayuda memoria de las actividades indicando la fecha, el formato, el tema y los participantes o audiencia objetivo.

Indicador 12: Rendición de cuentas a la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL)

Área operativa: Relación con los usuarios

Definición: El prestador reporta, de manera oportuna y regular, a la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL).

Opciones: seleccione el nivel que corresponde a la realidad de su prestador:



Nivel 1: El prestador no reporta a la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL).

Nivel 2: El prestador reporta a la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL), pero no de manera oportuna y regular.

Nivel 3: El prestador reporta a la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL) de manera oportuna y regular.

Medios de verificación:

La selección de nivel, debe venir acompañada de la siguiente información de sustento, con los que el ERSAPS pueda verificar su veracidad. Considere que:

-En caso de haber seleccionado **Nivel 2** o **Nivel 3** se debe presentar los últimos 3 informes de la USCL.

Indicador 13: Consultas ciudadanas sobre el pliego tarifario

Área operativa: Relación con los usuarios

Definición: Se realizan consultas ciudadanas sobre el pliego tarifario.

Opciones: seleccione el nivel que corresponde a la realidad de su prestador:

Nivel 1: El prestador no informa a los usuarios sobre el pliego tarifario.

Nivel 2: El prestador informa, en el marco de cabildos abiertos o asambleas de usuarios, sobre el pliego tarifario.

Nivel 3: El prestador, además de los cabildos abiertos o asambleas de usuario, abre otros espacios para el diálogo y el recojo de opiniones de los usuarios para decidir sobre el pliego tarifario. Estos espacios de consulta pueden ser a través de instancias locales, como USCL y COMAS, entre otras.

Medios de verificación:

La selección de nivel, debe venir acompañada de la siguiente información de sustento, con los que el ERSAPS pueda verificar su veracidad. Considere que:

-En caso de haber seleccionado **Nivel 2**, se debe presentar la memoria de los cabildos abiertos o asambleas de usuarios llevados a cabo en los últimos 12 meses, en los que se informó sobre el pliego tarifario.

-En caso de haber seleccionado **Nivel 3**, se debe presentar las memorias de los cabildos abiertos o asambleas de usuarios, así como las memorias otros espacios para el diálogo y el recojo de opiniones de los usuarios para decidir sobre el pliego tarifario, que se han llevado a cabo en los últimos 12 meses.

Anticorrupción

Indicador 14: Control y monitoreo de la gestión contable



Área operativa: Gestión financiera

Definición: Se cuenta con directrices de gestión contable que cumplen con la regulación contable y tributaria local, incluida la contabilidad regulatoria del ERSAPS. Asimismo, se cuenta con un sistema contable computarizado.

Opciones: seleccione el nivel que corresponde a la realidad de su prestador:

Nivel 1: El prestador no cuenta con directrices de gestión contable, y/o no cuenta con un sistema contable computarizado.

Nivel 2: El prestador cuenta con un sistema contable computarizado y ciertas directrices de gestión contable, sin embargo, no se lleva a cabo una conciliación de registros contables a intervalos regulares.

Nivel 3: El prestador cuenta con directrices de gestión contable que cumplen con la regulación contable y tributaria local, incluida la contabilidad regulatoria del ERSAPS. Asimismo, se cuenta con un sistema contable computarizado y se concilian los registros contables a intervalos regulares, incluyendo cuentas por cobrar, cuentas por pagar, extractos bancarios y registros de nómina a las cuentas de control del libro mayor (reporte de balanza de comprobación).

Medios de verificación:

La selección de nivel, debe venir acompañada de la siguiente información de sustento, con los que el ERSAPS pueda verificar su veracidad. Considere que:

-En caso de haber seleccionado **Nivel 2**, se debe presentar la licencia del sistema contable computarizado.

-En caso de haber seleccionado **Nivel 3**, se debe presentar el reporte regulatorio que incluya información sobre conciliación de los registros contables a intervalos regulares, incluyendo cuentas por cobrar, cuentas por pagar, extractos bancarios, registros de nómina a las cuentas de control del libro mayor, y el Plan único regulatorio de cuentas.

Indicador 15: Control y monitoreo de facturación y fuentes de ingreso

Área operativa: Gestión financiera

Definición: Se lleva a cabo el proceso de facturación de forma electrónica, y cuenta con programas de recuperación de deudas y de normalización de clientes clandestinos y usuarios beneficiándose ilegalmente de subsidios focalizados.

Opciones: seleccione el nivel que corresponde a la realidad de su prestador:

Nivel 1: El prestador no cuenta con un sistema de facturación electrónico.

Nivel 2: El prestador si cuenta con un proceso de facturación electrónico, sin embargo, no se llevan a cabo programas de recuperación de deudas, ni de normalización de usuarios clandestinos o beneficiarios de subsidios.



Nivel 3: El prestador lleva a cabo el proceso de facturación de forma electrónica, y cuenta con programas de recuperación de deudas y de normalización de clientes clandestinos y usuarios beneficiándose ilegalmente de subsidios focalizados.

Medios de verificación:

La selección de nivel, debe venir acompañada de la siguiente información de sustento, con los que el ERSAPS pueda verificar su veracidad. Considere que:

- En caso de haber seleccionado **Nivel 2**, se debe presentar el reporte del sistema de facturación.
- En caso de haber seleccionado **Nivel 3**, se debe presentar el último reporte de programas de recuperación de deudas y normalización de cuentas clandestinas/beneficiarios de subsidios focalizados.

Indicador 16: Gestión íntegra del personal

Área operativa: Recursos Humanos

Definición: Se ha adoptado un Manual de Clasificación de Puestos, Funciones y Salarios, que es aplicado al personal del prestador.

Opciones: seleccione el nivel que corresponde a la realidad de su prestador:

Nivel 1: No se cuenta con un Manual de Clasificación de Puestos, Funciones y Salarios.

Nivel 2: Se cuenta con un Manual de Clasificación de Puestos, Funciones y Salarios, pero no se aplica.

Nivel 3: Se ha adoptado un Manual de Clasificación de Puestos, Funciones y Salarios, y se aplica al personal del prestador.

Medios de verificación:

La selección de nivel, debe venir acompañada de la siguiente información de sustento, con los que el ERSAPS pueda verificar su veracidad. Considere que:

- En caso de haber seleccionado **Nivel 2**, se debe presentar el Manual o documento de clasificación de puestos, funciones y salarios.
- En caso de haber seleccionado **Nivel 3**, se debe presentar el Manual o documento de clasificación de puestos, funciones y salarios, y el reporte de evaluación del desempeño.