

Asunción, 30 de enero de 2024

Acta N° 990/2024

Resolución ERSSAN N° 08

ANEXO I

Código de Buen Gobierno y Estilo de Dirección




Abg. Juan Pablo Leiva Bozzo
Director
Gabinete del Comité de Administración
ERSSAN
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Elaborado por:	Aprobado por: <i>Comité de Administración</i>	Fecha:	Página
<i>Equipo Técnico del ERSSAN</i>	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 1 de 34

TABLA DE CONTENIDO

Presentación	6
Objetivo	8
Alcance	8
Misión y Visión de ERSSAN	8
Glosario de Términos	9
Título I: Orientación Estratégica de la Entidad	12
1.1 Identificación y Naturaleza	12
1.2 Compromiso con los Objetivos misionales de la Institución	12
1.3 Principios Éticos	13
1.4 Valores Institucionales	13
1.5 Grupos de Interés	14
Título II: POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO Y ESTILO DE DIRECCION PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD	15
2.1 Políticas para la Dirección de la Entidad	15
2.1.1 Directivos y Gerentes Públicos responsables del Código de Buen Gobierno	15
2.1.2 Estilo de Dirección	16
2.1.3 Compromiso con los fines del Estado	16
2.1.4 Compromiso con la Gestión	17
2.1.5 Responsabilidad con el Acto de Comisión	17

Elaborado por:	Aprobado por: <i>Comité de Administración</i>	Fecha:	Página
<i>Equipo Técnico del ERSSAN</i>	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 2 de 34

2.2	Políticas de relación con los Órganos de Control Externo	18
Título III: POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO Y ESTILO DE DIRECCION PARA LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD		
3.1	Políticas frente al Sistema de Desarrollo Administrativo	19
3.1.1	Políticas para la Gestión Ética	19
3.1.1.1	Compromiso con el Código de Ética	19
3.1.1.2	Compromiso para la erradicación de Prácticas Corruptas	19
3.1.1.3	Acciones para la Integridad y la Transparencia	20
3.1.1.4	Colaboración Interinstitucional e Intrainstitucional en la erradicación de Prácticas Corruptas	21
3.1.2	Políticas de Gestión de los Recursos Humanos	22
3.1.2.1	Compromiso con la Protección de Desarrollo del Talento Humano	22
3.1.3	Políticas de Comunicación e Información	22
3.1.3.1	Compromiso con la Comunicación Pública	22
3.1.3.2	Compromiso con la Comunicación Organizacional	23
3.1.3.3	Compromiso de Confidencialidad	23
3.1.3.4	Compromiso con la Circulación y Divulgación de la Información	25
3.1.3.5	Compromiso con el Gobierno en Línea	25
3.1.4	Política de Calidad	26
3.1.4.1	Compromiso con la Calidad	26
3.2	Políticas de Responsabilidad social	26
3.2.1	Políticas de Responsabilidad Social con la Comunidad	26
3.2.1.1	Compromiso con la Comunidad	26
3.2.1.2	Información y comunicación con la Comunidad	27
3.2.1.3	Compromiso con la Rendición de Cuentas	27
3.2.1.4	Atención de Quejas y Reclamos	28

Elaborado por:	Aprobado por: <i>Comité de Administración</i>	Fecha:	Página
<i>Equipo Técnico del ERSSAN</i>	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 3 de 34

Abg. Juan Pablo Leiva Bozzo
Director
Gabinete del Comité de Administración
ERSSAN

3.2.2	Política de Responsabilidad frente al Medio Ambiente	28
3.3	Políticas frente a los Grupos de Intereses	29
3.3.1	Políticas sobre Conflictos de Intereses	29
3.3.1.1	Compromiso frente a los Conflictos de Intereses	29
3.3.1.2	Prácticas que deben evitarse para la Prevención de Conflictos de Intereses	29
3.3.1.3	Deberes del Equipo Humano relacionado con los Conflictos de Intereses	30
3.3.1.4	Prohibiciones para los servidores públicos sobre Conflictos de Intereses	30
3.3.2	Política de Contratación Pública	31
3.3.2.1	Compromiso con la transparencia en la Contratación Pública	31
3.3.3	Política con los Gremios Económicos	31
3.3.3.1	Información y Corresponsabilidad	31
3.4	Políticas frente al Sistema de Control Interno	32
3.4.1	Compromiso frente al MECIP	32
3.4.2	Declaración de Riesgo	32
Título IV: DE LA ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCION DE CONTROVERSIAS		33
4.1	De los Comités de Buen Gobierno para las buenas prácticas en la Función Pública	33
4.2	Compromiso con la Administración y Resolución de Controversias	33
4.3	Mecanismos de Evaluación y Seguimiento e Indicadores de Gestión	33
4.4	De la adopción, vigencia del código de Buen Gobierno y Estilo de Gestión	34

Elaborado por:	Aprobado por: <i>Comité de Administración</i>	Fecha:	Página
<i>Equipo Técnico del ERSSAN</i>	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 4 de 34

Abg. Juan Patricio...
Gabinete del Director General
Comité de Administración
ERSSAN

4.4.1 Aprobación y vigencia del Código de Buen Gobierno y Estilo de Dirección	34
4.4.2 Divulgación del Código de Buen Gobierno y Estilo de Dirección	34
4.4.3 Reforma del Código de Buen Gobierno y Estilo de Dirección	34


Abg. Juan Pablo Leiva Bozzo
Director
Cabinete del Comité de Administración
ERSSAN

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Elaborado por:	Aprobado por: <i>Comité de Administración</i>	Fecha:	Página
<i>Equipo Técnico del ERSSAN</i>	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 5 de 34

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ESTILO DE DIRECCIÓN

PRESENTACIÓN

El presente Código de Buen Gobierno y Estilo de Dirección del ERSSAN, constituye un compromiso público con la Sociedad. Con este afán se ha iniciado un proceso de análisis y revisión de la cultura institucional, las políticas y prácticas de gestión, con el propósito de generar un cambio efectivo que incorpore la competencia, la idoneidad y la ética del talento humano como factores claves para administrar con eficiencia, eficacia y transparencia los recursos del Estado Paraguayo, orientado a administrar su gestión como un bien público al servicio de todos y como un derecho humano fundamental.

El documento ha sido actualizado con la participación deliberativa y consenso de la Alta Dirección y funcionarios de la Entidad, en él se expresa el compromiso con el desempeño de la función pública hacia el logro de una gestión integral y eficiente, respeto por las normas internas y externas, transparencia en todas las actuaciones administrativas y una clara orientación hacia el cumplimiento de los objetivos de la Institución como ente regulador y supervisor de los servicios de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario en la República del Paraguay.

Durante el proceso de elaboración, se consideraron todos los aportes realizados en la construcción del Código de Ética, cuyo cumplimiento será validado e interiorizado por todos y cada uno de los funcionarios de la institución, en especial por los miembros del Comité de Administración, a fin de concienciar la orientación de acciones y funciones institucionales coherente con la responsabilidad social. El servidor público debe comunicar a la sociedad el resultado de sus acciones visibilizando los logros y las debilidades resultantes de los planes y proyectos.

A través de este Código se busca fomentar las buenas prácticas en la gestión de lo público, mediante el reconocimiento de compromisos que desarrollen políticas de orientación estratégica y de gestión, con énfasis en la transparencia e integridad de las actuaciones, las decisiones, relaciones y

Elaborado por:	Aprobado por: <i>Comité de Administración</i>	Fecha:	Página
<i>Equipo Técnico del ERSSAN</i>	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 6 de 34

Dr. Juan Pablo Leizaola
Cabinete del Director
ERSSAN

comportamientos éticos del equipo directivo, para asegurar un manejo responsable y transparente de la entidad.

ERSSAN
Comité de Administración

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL


Abg. Juan Pablo Leiva Bozzo
Director
Gabinete del Comité de Administración
ERSSAN

Elaborado por:	Aprobado por: <i>Comité de Administración</i>	Fecha:	Página
<i>Equipo Técnico del ERSSAN</i>	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 7 de 34

OBJETIVO

Establecer las políticas de Buen Gobierno que deben cumplir los funcionarios de la Alta Dirección del ERSSAN.

Señalar las orientaciones de Buen Gobierno y Estilo de Dirección que marquen el camino de la Entidad y de los servidores públicos con un sistema o grupo de interés, promoviendo un activo compromiso con la puesta en práctica de los principios y valores, en procura del cumplimiento de la misión institucional.

ALCANCE

El Código de Buen Gobierno y Estilo de Dirección está dirigido a los funcionarios del ERSSAN que ocupan cargos Directivos en la institución.

MISIÓN Y VISIÓN DE ERSSAN:

Misión:

Somos la institución encargada de regular la presentación del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de efluentes cloacales, mediante la aplicación del marco regulatorio a través de la supervisión, verificación y control del nivel de calidad y eficiencia del servicio brindada a la población.

Visión:

Seguir siendo la institución competente en el ejercicio de sus funciones con resultados eficientes, transparentes y oportunos para la población con capital humano de alta calidad técnica en regulación de la prestación del servicio de agua potable, alcantarillado y tratamiento de efluentes.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL


Abg. Juan Pablo Leiva Bozzo
Director
Gabinete del Comité de Administración
ERSSAN

Elaborado por:	Aprobado por: <i>Comité de Administración</i>	Fecha:	Página
<i>Equipo Técnico del ERSSAN</i>	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 8 de 34

GLOSARIO DE TÉRMINOS:

Para efectos de la comprensión de los diferentes aspectos que consagra el presente Código de Buen Gobierno y Estilo de Dirección, se establecen los siguientes significados de las palabras y expresiones empleadas en el mismo:

- **Administrar:** Gobernar, ejercer la autoridad o el mando sobre un territorio y sobre las personas que lo habitan. Dirigir una institución. Ordenar, disponer, organizar, en especial la hacienda o los bienes.
- **Código de Buen Gobierno:** Disposiciones voluntarias de autorregulación¹ de quienes ejercen el gobierno de la Entidad, que a manera de compromiso ético buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración pública. Este documento recoge las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que debe adoptar la Presidencia y el Comité de Administración, con el fin de generar confianza en el sector de agua potable y alcantarillado sanitario.
- **Código de ética:** Documento de referencia para delinear el cumplimiento de la ética en el desarrollo de las actividades institucionales. Está conformado por los principios y valores que, en coherencia con el Código de Buen gobierno, todo funcionario público de la Institución debe observar en el ejercicio de su función establecido en el Marco Regulatorio.
- **Comité de Control Interno:** Instancia encargada de ejercer la veeduría sobre el cumplimiento del Código de buen gobierno, y facultado en el tema de la Prevención y Manejo de los Conflictos dentro de la Institución.
- **Comité de ética:** Instancia encargada de promover y liderar el proceso de implantación de la gestión ética para instituciones del Estado, encauzado hacia la consolidación del ejercicio de la función pública en términos de eficacia, transparencia, integridad y servicio a la ciudadanía, por parte de los funcionarios del ERSSAN.
- **Conflicto de Interés:** hecho que produce una confrontación entre el interés público y los intereses privados del funcionario, es decir, cuando este tiene

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

¹ La definición es más aplicable a organismos del sector privado, pues muchos de los contenidos del Código en el caso de las organizaciones públicas obedecen a mandatos constitucionales que en ningún momento revisten el carácter de adopción voluntaria del equipo directivo y por el contrario son de forzoso cumplimiento, como lo constituyen todos los principios de la función administrativa, entre ellos la "transparencia", tantas veces citada.

Elaborado por:	Aprobado por: <i>Comité de Administración</i>	Fecha:	Página
<i>Equipo Técnico del ERSSAN</i>	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 9 de 34

Abg. Juan Pablo Leiva Bozzo
Director
Comité de Administración
ERSSAN

intereses personales que podrían influir indebidamente sobre el desempeño de sus deberes y responsabilidades.

- **Estilo de Dirección:** Elemento de Control que define la filosofía y el modo de administrar de la Presidencia y el Comité de Administración. Constituye la forma adoptada por el nivel directivo superior de la institución, para guiar u orientar sus acciones hacia el cumplimiento de la finalidad del ERSSAN.

Su importancia radica en que los estilos de gestión orientan el día a día de la entidad pública, por lo tanto, generan el clima organizacional que requiere el Control.

- **Gestionar:** Hacer diligencias o acciones que garanticen la administración eficiente de bienes, servicios, intereses o proyectos que conduzcan al logro del objetivo propuesto.
- **Gobernabilidad:** Conjunto de condiciones que hacen factible a un directivo el ejercicio real del poder, que formalmente se le ha entregado para el cumplimiento de los objetivos y fines bajo la responsabilidad a su cargo. Esta capacidad real se origina en el Marco Regulatorio, y se observa en el reconocimiento de:
 - a. Su competencia e idoneidad para administrar la Entidad en el logro de los objetivos estratégicos –eficiencia- y eficacia;
 - b. El cumplimiento de principios y valores éticos y la priorización del interés general sobre el particular –integridad-; y
 - c. La comunicación para hacer visibles la forma como se administra y los resultados obtenidos –transparencia-.

- **Grupos de Interés:** Personas, Grupos o Entidades sobre las cuales la Entidad tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “público interno y externo”, o “usuarios internos y externos”, o “partes interesadas”.
- **Honestidad:** Virtud que nos permite cuidar y proteger los bienes públicos y privados.
- **Idoneidad:** Competencia técnica, legal y moral. Es condición para el acceso y ejercicio de la función pública.
- **Imparcialidad:** Actuación con decoro y delicadeza, sin prejuicios, discriminaciones o preferencias de ningún tipo, de manera que se tomen las decisiones con argumento y objetividad.

ES COPIA FIDEL DEL ORIGINAL

Elaborado por:	Aprobado por: <i>Comité de Administración</i>	Fecha:	Página
<i>Equipo Técnico del ERSSAN</i>	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 10 de 34

Ang. Javier Pablo Leiva Boza
Director
Gabinete del Comité de

- **Participación:** Creación de espacios para construir, en forma conjunta con el titular del servicio, los prestadores, usuarios y terceros comprendidos, la legitimidad de la política de regulación para el sector.
- **Políticas:** Directrices u orientaciones por las cuales el Comité de Administración define el marco de actuación con el cual se orientará la gestión pública, para el cumplimiento de los fines de la Entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos.
- **Principios Éticos:** Creencias básicas sobre la forma de relacionamiento correcta, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual se adscriben los funcionarios públicos.
- **Rendición de Cuentas:** Deber legal y ético de todo servidor público que administre bienes del Estado, de responder e informar el manejo de los fondos, bienes y/o recursos públicos asignados a la institución, así como los respectivos resultados, en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido. De esta manera se constituye en un recurso de transparencia y responsabilidad para generar confianza de cada uno de los actores del sector.
- **Respeto:** reconocimiento y consideración al otro durante el proceso de cumplimiento de los fines institucionales.
- **Responsabilidad:** Capacidad de reconocer y hacerse cargo de las propias acciones desarrolladas en el cumplimiento de las actividades institucionales.
- **Riesgos:** Posibilidad de ocurrencia de eventos, tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos de la Entidad, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones o generando oportunidades para su cumplimiento.
- **Servicio:** Satisfacer las necesidades del usuario, con amabilidad y calidez.
- **Servidor Público:** Trabajador que desempeña funciones en el ERSSAN.
- **Transparencia:** Forma de hacer visible la función pública, ejecutándola de acuerdo a las normas legales, facilitando que la gestión sea observada en forma directa por los Grupos de Interés. Implica el deber de rendir cuentas de las actividades realizadas en cumplimiento de los fines institucionales.
- **Valores éticos:** guías que imponen formas de actuar de las personas, mientras que los valores morales constituyen al individuo como ser humano. Los valores éticos se refieren a formas de ser o de actuar para llevar a la práctica los principios éticos.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Elaborado por:	Aprobado por: <i>Comité de Administración</i>	Fecha:	Página
<i>Equipo Técnico del ERSSAN</i>	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 11 de 34

Aby-Juan Leiva Bozao
Director
Gabinete del Comité de Administración

TÍTULO I: DE LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD

1.1 IDENTIFICACIÓN Y NATURALEZA

Artículo 1: El ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS (ERSSAN) es una entidad autárquica, creada por la Ley N°1.614/2000, con personería jurídica, dependiente jerárquicamente del Poder Ejecutivo, que desarrolla actividades administrativas, jurídicas, técnicas y de supervisión para garantizar que los prestadores de agua potable y saneamiento se extiendan a todo el país, provean sus servicios con la calidad y cantidad necesarias, y que su precio sea justo y sostenible. Asimismo, regula los derechos y obligaciones de los Usuarios y prestadores de los Servicios de provisión de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, según la Ley N° 1.614/2000, su Decreto Reglamentario N° 18.880 y las Reglamentaciones emergentes.

Su competencia, facultades y conformación se determinan en el art. 8° de la Ley N° 1.614/2000. Además, según el art. 10 tiene como finalidad regular la prestación del servicio, supervisar el nivel de calidad y de eficiencia del servicio, proteger los intereses de la comunidad y de los usuarios, controlar y verificar la correcta aplicación de las disposiciones vigentes en lo que corresponda a su competencia. A tal efecto, tiene las facultades y obligaciones para dictar normas de carácter general o particular destinadas a ordenar, orientar, controlar y sancionar las conductas de los prestadores, usuarios o terceros comprendidos y del titular delegado afectado al servicio.

1.2 COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS MISIONALES DE LA INSTITUCIÓN

Artículo 2: La Presidencia y el Comité de Administración se comprometen a orientar todas sus actuaciones en el ejercicio de la función pública, hacia el logro de la finalidad institucional conforme al Marco Regulatorio del ERSSAN, bajo los principios Éticos e Institucionales de la Entidad.

1.3 PRINCIPIOS ÉTICOS

Elaborado por:	Aprobado por: <i>Comité de Administración</i>	Fecha:	Página
<i>Equipo Técnico del ERSSAN</i>	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 12 de 34



Artículo 3: Los principios éticos del ERSSAN son:

1. El interés general prevalece sobre el interés particular
2. Los bienes públicos deben ser utilizados en forma racional.
3. La principal finalidad del Estado es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población.
4. La función primordial del funcionario público es servir a la ciudadanía.
5. La Administración de Recursos Públicos implica rendir cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de su gestión.
6. Participación: Los ciudadanos y la comunidad en general tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten.

1.4 VALORES INSTITUCIONALES:

Artículo 4: Los valores éticos que inspiran y respaldan la gestión del ERSSAN son:

1. **Moralidad:** integridad y cumplimiento de los funcionarios públicos en el desarrollo de sus funciones, bajo los principios y valores que rigen la ética pública en respeto de los mandatos constitucional, legal, reglamentarios que rige la entidad y de las normas de conducta interna, asumidas explícitamente por cada institución.
2. **Transparencia:** es la disposición de las autoridades administrativas para dar cuenta del encargo de gerencia pública que se les ha confiado, haciendo visible el desarrollo de su gestión, lo cual se manifiesta en una rendición de cuenta pública periódica, veraz y completa sobre su gestión, resultados y el uso que se ha otorgado a los recursos públicos.
3. **Ética:** el capital humano con que cuenta la institución desarrolla sus actividades en función a las Leyes establecidas en el Marco Regulatorio y cuya función es de ser la Entidad de Aplicación de las mismas.
4. **Honestidad:** es la cualidad de calidad humana que aplica desde el Comité de Administración del ERSSAN y todos los funcionarios en el ejercicio de su actividad de regulación que implica comportarse, expresarse con coherencia y sinceridad de acuerdo al marco regulatorio vigente buscando en lo posible equidad entre prestadores y prestadores y usuarios.
5. **Compromiso:** desde el Comité de Administración y todo el plantel de funcionarios del ERSSAN ejecutan las actividades con sentido de pertenencia a

Elaborado por:	Aprobado por: <i>Comité de Administración</i>	Fecha:	Página
<i>Equipo Técnico del ERSSAN</i>	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 13 de 34

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Juan Pablo Leiva Pozzo
Director
Comité de Administración
ERSSAN

la institución y con la determinación necesaria para dar cumplimiento a la misión del ERSSAN.

6. Responsabilidad: todo el plantel de funcionarios del ERSSAN, así como la máxima autoridad ejecuta sus actividades con un sentido total de responsabilidad tendiente a una adecuada aplicación del Marco Regulatorio para el sector de agua potable y saneamiento.

7. Búsqueda del Bien Común: desde la máxima autoridad busca establecer relaciones constructivas con todos los actores del sector agua y saneamiento a fin de alcanzar la solidaridad y empatía tendientes al logro de los resultados deseados para el sector.

8. Trabajo en equipo: construimos sinergias con la suma de esfuerzos, habilidades y competencias individuales, con un enfoque integrador donde todos aportan sus conocimientos y experiencias en búsqueda del cumplimiento de los objetivos institucionales.

9. Igualdad: actuación de los funcionarios públicos bajo el parámetro de que todos los ciudadanos tienen los mismos derechos y deberes, con las excepciones que determina la Ley, y que ante conflictos de interés siempre debe primar el interés de la mayoría sobre los intereses individuales. Incluye también el criterio de que la acción social del Estado debe siempre priorizar la promoción de la población más vulnerable.

10. Imparcialidad: desempeño de la función pública, otorgando a todos los grupos de interés un trato exento de favoritismos o discriminaciones, ofreciendo a todos los interesados la misma oportunidad para acceder a los servicios del Estado, tomando decisiones para resolver los asuntos en forma objetiva, fundamentada en hechos o pruebas verificables.

1.5 GRUPOS DE INTERÉS

Artículo 5: El ERSSAN reconoce como sus grupos de interés al Titular del Servicio, Prestadores, Usuarios, Terceros Comprendidos y a la población en general.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

TÍTULO II: POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO Y ESTILO DE DIRECCIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD

Elaborado por:	Aprobado por: <i>Comité de Administración</i>	Fecha:	Página
<i>Equipo Técnico del ERSSAN</i>	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 14 de 34

Juan Pablo Leiva Sozzo
Dibujante
Comité de Administración
ERSSAN

2.1 POLÍTICAS PARA LA DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD

2.1.1 COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECTORES RESPONSABLES DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

La Presidencia, el Comité de Administración y directores están obligados a actuar con objetividad, transparencia y profesionalidad en el ejercicio de sus funciones, formulando las políticas institucionales y las acciones estratégicas de la entidad; además, serán responsables de su ejecución y son sujetos activos de la aplicación del Código de Buen Gobierno y Estilo de Dirección.

Artículo 6: Se consideran directivos con responsabilidad prioritaria en la aplicación del presente Código de Buen Gobierno a:

- Comité de Administración (Presidencia, Vice Presidencia y Miembros)
- Directores Generales, directores de Áreas, Sub directores y sus equivalentes.
- Jefes de Departamentos y sus equivalentes.

Para la evaluación y control de sus actividades, deben suscribir anualmente Acuerdos de Gestión, que permitan el mejoramiento continuo de la Entidad, sirviendo como herramienta para generar procesos internos de autoevaluación y autocontrol, además de la existencia de mecanismos legales para la rendición de cuentas a la ciudadanía que permiten la determinación de la eficiencia en el cumplimiento de las actividades institucionales.

2.1.2 ESTILO DE DIRECCIÓN

El Estilo de Dirección es “Participativo” y se caracteriza por:

Elaborado por:	Aprobado por: <i>Comité de Administración</i>	Fecha:	Página
<i>Equipo Técnico del ERSSAN</i>	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 15 de 34

- Estar orientado a la regulación efectiva de un servicio público y una administración eficiente en procura de los fines esenciales del ERSSAN.
- La transparencia en la gestión y la capacidad de rendir cuentas.
- El compromiso y responsabilidad con el control y el cumplimiento de los valores éticos.
- Promoción de políticas orientadas hacia la austeridad en el manejo de los recursos públicos.
- Cumplimiento de los objetivos, principios y fundamentos del Sistema de Control Interno.
- Establecimiento de políticas para la resolución de conflictos internos y externos.
- Confianza en los colaboradores con capacidad de trabajo, y logro de metas institucionales y personales asignadas.
- Descentralización en la toma de decisiones para evitar la burocracia.
- Promoción de un ambiente agradable entre los funcionarios de la institución.
- Atención a las personas con respeto, rapidez y eficacia.

2.1.3 COMPROMISO CON LOS FINES DEL ESTADO.

Artículo 7: El ERSSAN, como Ente Regulador de Servicios Sanitarios, a través de la Presidencia y el Comité de Administración, tiene como objetivo, cumplir y hacer cumplir la finalidad Institucional, administrando la entidad bajo los preceptos de integridad y transparencia, gestionando los recursos públicos, rindiendo cuentas, siendo eficaces en la realización de sus cometidos, coordinando y colaborando con las demás entidades públicas y respondiendo efectivamente a las necesidades de la población. Para ello llevará a cabo las siguientes prácticas:

- a. Garantizar la eficiente y oportuna atención a los prestadores, usuarios y terceros comprendidos.
- b. Establecer los mecanismos necesarios para cumplir con los fines misionales.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Elaborado por:	Aprobado por: <i>Comité de Administración</i>	Fecha:	Página
<i>Equipo Técnico del ERSSAN</i>	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 16 de 34

Abg. Juan Pablo Leiva Bozzo
Director
Gabinete del Comité de Administración
ERSSAN

- c. Asegurar que las metas trazadas se cumplan a través del establecimiento de planes y programas que generen el compromiso interno (funcionarios) y externo a la institución, por parte de los diferentes actores del sector.
- d. Ejecutar eficientemente los Planes y programas Institucionales vigentes.
- e. Optimizar el uso de los recursos asignados a la institución.

2.1.4 COMPROMISO CON LA GESTIÓN

Artículo 8: El Comité de Administración (Presidencia, Vice Presidencia y Miembros) y Equipo Directivo del ERSSAN, se comprometen a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública, actuando con objetividad y profesionalismo en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones de la Entidad hacia el cumplimiento de su misión en el contexto de los fines sociales del Estado, formulando las políticas públicas o acciones estratégicas, y siendo responsables por su ejecución.

Para ello se obligan a orientar sus capacidades personales y profesionales hacia el cumplimiento efectivo de los fines misionales de la Entidad, a cumplir cabalmente con la normativa vigente, al mantenimiento de la confidencialidad en la información que lo requiera, al acatamiento de los procedimientos para el sistema de evaluación de desempeño, y al cumplimiento efectivo de la rendición de cuentas a la sociedad sobre su gestión y resultados.

2.1.5 RESPONSABILIDAD CON EL ACTO DE COMISION

Artículo 9: Los funcionarios afectados por comisionamiento y vinculados al ERSSAN deben cumplir con el marco legal establecido para tal fin y ser coherentes con las directrices y metas adoptadas por la Presidencia, Vice Presidencia y el Comité de Administración.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Juan Pablo Pozzo
Director
Gabinete del Comité de Administración
ERSSAN

Elaborado por:	Aprobado por: <i>Comité de Administración</i>	Fecha:	Página
<i>Equipo Técnico del ERSSAN</i>	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 17 de 34

2.2 POLÍTICAS DE RELACIÓN CON LOS ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO

Artículo 10: Los Órganos de Control y Vigilancia externa del ERSSAN son: la Contraloría General de la República y la Auditoría General del Poder Ejecutivo. Por otra parte, la Entidad está sujeta al control de la ciudadanía a través de los mecanismos legales establecidas para el efecto.

Artículo 11: La Presidencia, Vicepresidencia, el Comité de Administración del ERSSAN y los funcionarios se comprometen a mantener relaciones armónicas con los órganos de control y a suministrar la información que legalmente estos requieran en forma oportuna, completa y veraz, para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Igualmente, se comprometen a implementar las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes.

TÍTULO III DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD

3.1 POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

3.1.1 POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA

Elaborado por:	Aprobado por: <i>Comité de Administración</i>	Fecha:	Página
<i>Equipo Técnico del ERSSAN</i>	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 18 de 34

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Juan Pablo Leiva Bozzo
Gabinete del Director
Comité de Administración
ERSSAN

3.1.1.1 Compromiso con el Código de Ética

Artículo 12: El ERSSAN manifiesta su clara disposición a autocontrol, para lo cual se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en el Marco Regulatorio, el presente Código de Buen Gobierno y Estilo de Dirección, y el Código de Ética, orientándose hacia una gestión íntegra, basada en principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

3.1.1.2 Compromiso para La Erradicación de Prácticas Corruptas

Artículo 13: La Presidencia, Vicepresidencia y los miembros del Comité de Administración se comprometen a promover y gestionar la adopción de políticas, prácticas y acciones éticas como estrategia de lucha contra la corrupción, para lo cual crearán compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte del cuerpo directivo, funcionarios, contratados y pasantes, desarrollando acciones concretas para la consolidación de una gestión íntegra y transparente.

En el marco de lo expuesto, los funcionarios del ERSSAN se comprometen a no aceptar ofrecimientos, donaciones o pagos tendientes a obtener resultados para ellos, sus familias o grupos de interés. Igualmente, la Entidad se compromete a capacitar a los funcionarios en políticas y acciones anticorrupción con el fin de evitar prácticas indebidas.

En el desarrollo de esta política anticorrupción, la Entidad vinculará a la ciudadanía por medio de mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión. Las sanciones serán estipuladas a través de mecanismos expuestos en la Ley de la Función Pública, así como el Reglamento Interno de Trabajo.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Juan Pablo Keizer Bozzo
Director
Gabinete del Comité de Administración
ERSSAN

Elaborado por:	Aprobado por: <i>Comité de Administración</i>	Fecha:	Página
<i>Equipo Técnico del ERSSAN</i>	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 19 de 34

3.1.1.3 Acciones para la Integridad y la Transparencia

Artículo 14: El ERSSAN está en contra de toda práctica corrupta; para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptará como mínimo las siguientes medidas:

- a. Guiar sus actuaciones por los principios éticos establecidos en el Código de Ética.
- b. Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación de cumplirlas en el ejercicio de sus actividades.
- c. Promover la suscripción de pactos de integridad y transparencia en su interior y con otras Entidades.
- d. Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- e. Denunciar las conductas irregulares de sus servidores ante las Entidades competentes.
- f. Capacitar a los servidores en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles.
- g. Articular las acciones de control social con los programas gubernamentales.
- h. Rendir cuentas a la ciudadanía y demás grupos de interés, garantizando la disposición al público de la información de carácter público y que no sean consideradas confidenciales.
- i. Hacer de la Contratación Estatal un proceso basado estrictamente en el cumplimiento de la Ley y Normas vigentes. Implementar y adoptar las normas vigentes para el sector público;
- j. Publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes, de acuerdo con lo prescrito por la legislación vigente y el presente Código de Buen Gobierno y Estilo de Dirección; y
- k. Establecer mecanismos de seguimiento a los Contratos.
- l. Brindar informaciones a través de los mecanismos de Rendición de Cuentas a la ciudadanía establecidos en los marcos legales correspondientes.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Juan Pablo Leiva Boz
Director
Gabinete del Comité de Administración
ERSSAN

Elaborado por:	Aprobado por: <i>Comité de Administración</i>	Fecha:	Página
Equipo Técnico del ERSSAN	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 20 de 34

3.1.1.4 Colaboración Interinstitucional e Intra institucional en la erradicación de Prácticas Corruptas

Artículo 15: El ERSSAN, con el fin de combatir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de mecanismos de Control Interno de la Entidad al igual que con otras Instituciones Públicas y Privadas, estableciendo pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación estatal, con el gran objetivo de construir cadenas éticas que vayan configurando unas buenas prácticas de integridad, transparencia y eficiencia en el ejercicio de la función pública.

Para su logro, el ERSSAN se compromete a evaluar periódicamente las estrategias internas de comunicación con el objeto de mejorarlas continuamente teniendo en cuenta que las mismas se constituyen en eslabón entre la sociedad y la institución, estandarizando la información al interior de la Entidad, lo cual se refleja al contacto con el usuario final.

Artículo 16: Compromiso en la protección de la Propiedad Intelectual y Derechos de Autor: La Presidencia y los miembros del Comité de Administración, velarán por el respeto de las normas sobre protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Se comprometen, asimismo, a excluir de la Entidad el uso de cualquier tipo de software o archivo de audio y video que no esté debidamente autorizado.

3.1.2 POLÍTICAS DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Abg. Juan Pablo Bozzo
Director
Gabinete del Comité de Administración
ERSSAN

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Elaborado por:	Aprobado por: <i>Comité de Administración</i>	Fecha:	Página
<i>Equipo Técnico del ERSSAN</i>	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 21 de 34

3.1.2.1 Compromiso con la Protección y el Desarrollo del Talento Humano

Artículo 17: El ERSSAN se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus funcionarios, determinando políticas y prácticas de gestión que deben incorporar los principios de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia, al realizar los procesos de selección, inducción, re inducción, formación, capacitación, promoción y evaluación del desempeño del capital humano de la institución.

La institución garantiza que la administración del recurso humano se regirá por los parámetros establecidos en la Ley de la Función Pública y en las disposiciones que surjan en torno a la misma, y velará porque todos sus funcionarios conozcan y apliquen los contenidos del Código de Buen Gobierno y Estilo de Dirección, así como el Código de Ética, y realizará acciones que garanticen una gestión ética con aplicación en el día a día en la Entidad.

3.1.3 POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

3.1.3.1 COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN PÚBLICA

Artículo 18: El ERSSAN se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes públicos, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional y a la expansión de la prestación eficiente de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, para lo cual las acciones de comunicación se efectuarán de acuerdo con los parámetros que establezcan los procesos comunicacionales y el plan de comunicación de la Entidad.

El compromiso con la comunicación pública está caracterizado por la veracidad de las fuentes, la posibilidad de la controversia sustentada por los grupos de interés y su presentación orientada para el conocimiento general.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Elaborado por:	Aprobado por: <i>Comité de Administración</i>	Fecha:	Página
<i>Equipo Técnico del ERSSAN</i>	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 22 de 34

Dr. Paolo Leiza Bozzo
Director General
Comité de Administración
ERSSAN

Con excepción de la Presidencia, el Comité de Administración y su Equipo Directivo, los funcionarios del ERSSAN tienen estrictamente prohibido hacer cualquier tipo de comentario, o revelar información a la prensa, radio, televisión o cualquier otro medio masivo de comunicación, a menos que cuenten con la expresa autorización para entablar cualquier tipo de relación con los medios.

3.1.3.2 Compromiso con la Comunicación Organizacional

Artículo 19: La comunicación organizacional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los funcionarios y los demás actores del sector; para ello la Administración establecerá procesos y mecanismos comunicacionales que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.

El ERSSAN se compromete a tener actualizada la comunicación interna Institucional con la finalidad que sus colaboradores siempre estén en continua retroalimentación con la información tanto externa como interna.

3.1.3.3 Compromiso de Confidencialidad

Artículo 20: La Presidencia, Vicepresidencia y miembros del Comité de Administración se comprometen a fomentar buenas prácticas del manejo ético y confidencial de la información a través de acuerdos o compromisos con los servidores públicos que tengan acceso a información de carácter concreto, sujeta a reserva, o bien aquella que no ha sido aún dada a conocer al público. Ninguno de los grupos de interés podrá directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial de la Entidad para sus propios intereses.

Para evitar la divulgación o mal uso de la información, el comportamiento personal del funcionario se debe ajustar a las siguientes reglas:

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Juan Pablo López Bozzo
Director
Gabinete del Comité de Administración
ERSSAN

Elaborado por:	Aprobado por: Comité de Administración	Fecha:	Página
Equipo Técnico del ERSSAN	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 23 de 34

- a. Los funcionarios mantendrán la debida reserva y protegerán en todo momento los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado.
- b. Al transmitir información, los funcionarios deberán utilizar medios de comunicación que cuenten con los sistemas de seguridad requeridos.
- c. Las contraseñas o claves de acceso a equipos centrales deben ser confidenciales y no serán divulgadas a terceros.
- d. Los visitantes deberán esperar en las áreas dispuestas especialmente para ello, y no se les permitirá el acceso a oficinas, archivos, áreas de trabajo, áreas de copiado o instalaciones de cómputo de la Institución, a menos que dicha visita esté supervisada.
- e. El Staff de Comunicación es el órgano competente para evaluar y canalizar los pedidos de informaciones por parte de los medios de comunicación masivos y alternativos, conforme a las directrices brindadas por la Presidencia, Vicepresidencia y los miembros del Comité de Administración.
- f. El ERSSAN deberá contar con lugares apropiados y protegidos para salvaguardar los documentos confidenciales, de acceso restringido únicamente para el personal autorizado.
- g. La confidencialidad de la información será determinada en su oportunidad por el ERSSAN con los criterios para su aplicación.

3.1.3.4 Compromiso con la Circulación y Divulgación de la Información

Artículo 21: El ERSSAN se compromete a establecer una política de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Juan Pablo Uzuva Boz
Director -
Gabinete del Comité de Administra
2024

Elaborado por:	Aprobado por: <i>Comité de Administración</i>	Fecha:	Página
<i>Equipo Técnico del ERSSAN</i>	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 24 de 34

Con este fin se adoptarán mecanismos de información de libre acceso, para que ésta llegue a sus grupos de interés de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, para lo cual se adoptarán los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a quien va dirigida.

En cuanto al Derecho de Petición, el ERSSAN se encuentra obligado a brindar las informaciones requeridas a través de la Ley de Información Pública por parte de cada uno de los diferentes actores del sector.

3.1.3.5 Compromiso con el Gobierno en Línea

Artículo 22: El ERSSAN y su Equipo Directivo se comprometen a poner especial interés en la aplicación efectiva del Gobierno en Línea, a través de la implementación de las acciones necesarias para mantener actualizado la **página Web de la Entidad**, con la más completa y actualizada información sobre la marcha de la administración en cuanto:

- a. La marcha administrativa en cuanto a procesos y resultados de su gestión.
- b. Estados financieros,
- c. Concursos para proveer cargos,
- d. Avances en el cumplimiento de metas y objetivos del Plan Estratégico,
- e. Indicadores e Informes de Gestión,
- f. Otros servicios que la Entidad presta a la ciudadanía
- g. Funcionamiento general de la Entidad, entre otros.

3.1.4 POLÍTICA DE CALIDAD

3.1.4.1 Compromiso con la Calidad

Artículo 23: El ERSSAN orientará sus actuaciones para contribuir al Bienestar Social de la Comunidad a la cual sirve, para lo cual buscará

Elaborado por:	Aprobado por: <i>Comité de Administración</i>	Fecha:	Página
<i>Equipo Técnico del ERSSAN</i>	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 25 de 34

Abg. Juan Pablo Leiva Bozzo
Director
Gabinete del Comité de Administración
ERSSAN

el desarrollo de políticas de participación y mejoramiento de la calidad de sus servicios. Se compromete a orientar su gestión a la generación de informaciones adecuadas, a través de estrategias definidas, para implementar el Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos, orientado a la mejora continua de la gestión institucional.

3.2 POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

3.2.1 POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CON LA COMUNIDAD

El ERSSAN, está comprometido con la comunidad en general para lo cual establecerá los mecanismos necesarios para que la ciudadanía efectúe el seguimiento a la gestión de la entidad.

3.2.1.1 Compromiso con la Comunidad

Artículo 24: El ERSSAN orientará sus actuaciones hacia el bienestar de la población, comprometiéndose a fortalecer Oficinas de Atención a Usuarios, prestadores y terceros comprendidos a nivel central y territorial con el objeto de atender sus requerimientos de manera eficiente, oportuna y con calidad, buscando incrementar los niveles de satisfacción de los mismos.

Así mismo, se compromete con la protección de los Derechos Fundamentales, salvaguardando los parámetros básicos de protección a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la libertad de conciencia y de cultos, a la información, al trabajo, a la asociación, al respeto a la naturaleza, a la intervención ciudadana activa, y a la solidaridad, entre otros.

El ERSSAN se obliga a orientar sus acciones hacia el mejoramiento de la calidad de vida de la población –especialmente de la más vulnerable, estimulando la participación ciudadana, estableciendo normas para la prestación efectiva del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario que incida en el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Elaborado por: Equipo Técnico del ERSSAN	Aprobado por: Comité de Administración Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	Fecha: 30/01/2024	Página Página 26 de 34
--	---	-----------------------------	----------------------------------

[Firma]
Diana Felvia Bozzo
Comité de Administración
ERSSAN

3.2.1.2 Información y Comunicación con la Comunidad

Artículo 25: Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión anuales presentados a los respectivos Órganos de Control por la Entidad, así como cualquier otra información sustancial, deben ser dados a conocer y estar disponibles para la comunidad, la cual tiene derecho a informarse permanentemente de todos los hechos que ocurran dentro de la Entidad y que no sean materia de reserva.

De igual manera se publicarán los informes y recomendaciones que los Órganos de Control presenten a la Entidad, respecto a su gestión y mejoramiento continuo. Los medios de información que podrán utilizarse, a través del Staff de Comunicación Social, entre otros: boletines, folletos o circulares, prensa radial y/o escrita y/o televisiva, línea telefónica, correo electrónico, página Web y redes sociales institucional.

3.2.1.3 Compromiso con la Rendición De Cuentas

Artículo 26: El ERSSAN se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en los Planes Institucionales, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la misma.

Los mecanismos serán las audiencias públicas, con transmisión por medios masivos de comunicación y redes sociales, con el fin de que la actividad pueda llegar a todos los ciudadanos interesados. Para el efecto se compromete a suministrar la información necesaria como mínimo con quince (15) días de anticipación a la realización de la audiencia, a través del Gobierno en Línea y de la página web.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Juan Pablo Le...
Dirección...
Gabinete del Comité de...
ERSSAN

Elaborado por:	Aprobado por: Comité de Administración	Fecha:	Página
Equipo Técnico del ERSSAN	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 27 de 34

3.2.1.4 Atención de Quejas y Reclamos

Artículo 27: El ERSSAN, a través de las áreas responsables, gestionará la atención de quejas, reclamos, consultas y sugerencias, referente al servicio de agua potable y alcantarillado sanitario por parte de los prestadores, usuarios y terceros comprendidos, a las cuales se dará respuesta en los términos previstos por la ley; para cuyo efecto deberá contar con un procedimiento claro y público para tramitar las quejas que se instauren.

La Entidad deberá contar con un ejemplar del Código de Buen Gobierno y Estilo de Dirección, y Código de Ética para su consulta permanente por parte de todos los interesados.

3.2.2 POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE

Artículo 28: El ERSSAN se compromete a promover y practicar una política de sostenibilidad ambiental, respetando los procesos naturales, la diversidad de fauna y flora, las fuentes naturales de agua, y el medio ambiente en general, para lo cual incluirá los contenidos pertinentes dentro de sus programas.

Las instituciones bajo su supervisión, serán consideradas como factor principal en la aplicación y cumplimiento del presente apartado.

Artículo 29: La Entidad se compromete a establecer políticas internas que incluyan mecanismos de educación y promoción; uso de tecnologías limpias; manejo de desechos; y uso de recursos no renovables.

3.3 POLÍTICAS FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS

3.3.1 POLÍTICAS SOBRE CONFLICTOS DE INTERESES

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Juan Pablo Cova Bozzo
Director
Gabinete del Comité de Administración
ERSSAN

Elaborado por:	Aprobado por: <i>Comité de Administración</i>	Fecha:	Página
<i>Equipo Técnico del ERSSAN</i>	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 28 de 34

3.3.1.1 Compromiso frente a Conflictos de Intereses

Artículo 30: Todos los funcionarios del ERSSAN deberán revelar las situaciones que impliquen conflictos de interés para ellos o para la Entidad, y evitar hacer transacciones que los beneficien directa o indirectamente. Cualquier situación o consulta sobre un potencial conflicto de intereses deberá ser informado al superior inmediato, quien a su vez trasladará a la dependencia de Control de la Entidad, con el fin de evaluarlo y sugerir las recomendaciones respectivas.

3.3.1.2 Prácticas que deben evitarse para la Prevención de Conflictos de Intereses

Artículo 31: El ERSSAN rechaza, condena y prohíbe a la Presidencia, Comité de Administración, y funcionarios en general, cualquier práctica relacionada a los siguientes apartados:

- a. Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o física, en razón del trabajo o servicio prestado a la Entidad o a sus grupos de interés.
- b. Otorgan compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes.
- c. Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros.
- d. Realizar proselitismo aprovechando su cargo, posición o relaciones con la Entidad, no pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas de ninguna índole.
- e. Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Entidad y en contra del buen uso de los recursos públicos.
- f. Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Juan Pablo Leizaola Bozzo
Director
Gabinete del Comité de Administración
ERSSAN

Elaborado por: Equipo Técnico del ERSSAN	Aprobado por: Comité de Administración Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	Fecha: 30/01/2024	Página Página 29 de 34
--	---	-----------------------------	----------------------------------

3.3.1.3 Deberes del Equipo Humano relacionado con los Conflictos de Intereses

Artículo 32: Sin perjuicio del establecimiento de otros, los deberes de los servidores públicos del ERSSAN, son:

- a. Revelar a tiempo y por escrito a los entes competentes cualquier conflicto de interés que crea tener.
- b. Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los Órganos de Control Interno y Externo de la Entidad.
- c. Guardar y proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado o confidencial.
- d. Contribuir a que se le otorgue a la población en general un trato equitativo, garantizando sus derechos.

3.3.1.4 Prohibiciones para los servidores públicos sobre conflicto de intereses

Artículo 33: Sin perjuicio de la ampliación de estas prohibiciones, los funcionarios se abstendrán en su accionar diario de :

- a. Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la Entidad.
- b. Realizar actividades que atenten contra los intereses de la institución.
- c. Entregar dádivas a otros funcionarios públicos a cambio de cualquier tipo de beneficios;
- d. Utilizar los recursos de la Institución para labores distintas de las relacionadas con su actividad, ni encausarlos en provecho personal o de terceros.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Juan Pablo Leiva Bozz
Director
Gabinete del Comité de Administración
ERSSAN

Elaborado por:	Aprobado por: Comité de Administración	Fecha:	Página
Equipo Técnico del ERSSAN	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 30 de 34

- e. Aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o especie por parte de proveedores, o cualquier persona relacionada o no con la institución, o de personas o instituciones con las que se sostenga relaciones en razón de su actividad, que conlleve a generar cualquier clase de compromiso no autorizado.

3.3.2 POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

3.3.2.1 Compromiso con la Transparencia en la Contratación Pública

Artículo 34: El ERSSAN dará cumplimiento formal y real a la Ley de Contrataciones Públicas vigentes, para lo cual se compromete a observar las disposiciones legales con prontitud, exactitud y diligencia, de modo que la información sobre condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados en forma oportuna, suficiente, equitativamente y las decisiones para otorgar los contratos se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias, sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas técnicas y económicas presentadas por los oferentes.

3.3.3 POLÍTICAS CON LOS GREMIOS ECONÓMICOS

3.3.3.1 Información y Corresponsabilidad

Artículo 35: El ERSSAN, dispondrá de una plataforma informativa que permita a la población en general (especialmente prestadores, usuarios y terceros comprendidos del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario) el acceso a la información no reservada por mandato de Ley, y fomentará pactos éticos entre los sectores privados y públicos sobre contratación estatal.

Adicionalmente, bajo el criterio de corresponsabilidad social, promoverá acciones con los diferentes actores del sector, tendientes al mejoramiento de la calidad de vida de la población más vulnerable.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Elaborado por:	Aprobado por: <i>Comité de Administración</i>	Fecha:	Página
<i>Equipo Técnico del ERSSAN</i>	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 31 de 34

Abg. Juan Pablo Leiva Bozco
Director
Cabinete del Comité de Administración
ERSSAN

3.4 POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

3.4.1 COMPROMISO FRENTE AL MECIP

Artículo 36: El ERSSAN se compromete a aplicar la Normas de Requisitos Mínimos y velar por su cumplimiento por parte de todos los servidores públicos, para que desarrollen estrategias que conduzcan a una administración eficiente, eficaz, imparcial, íntegra y transparente, por medio de la autorregulación, autogestión, autocontrol y el mejoramiento continuo para el cumplimiento de los fines del Estado, y propiciando el control estratégico, control de gestión y control de evaluación.

3.4.2 DECLARACIÓN DEL RIESGO

Artículo 37: El ERSSAN declara que en el desarrollo de sus actividades ocurren riesgos positivos o negativos, por lo cual se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de los mismos, previniendo o minimizando su impacto sobre la Entidad.

Para ello adoptará mecanismos que permitan identificar, valorar, revelar y administrar los riesgos propios de su actividad, acogiendo una autorregulación prudencial. La Entidad determinará su nivel de exposición concreta a los impactos de cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento, y estructurará criterios orientadores para la toma de decisiones, respecto a los efectos de los mismos.

TITULO IV: DE LA ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Juan Pablo Keiva Bozzo
Director
Gabinete del Comité de Administración
ERSSAN

Elaborado por:	Aprobado por: <i>Comité de Administración</i>	Fecha:	Página
<i>Equipo Técnico del ERSSAN</i>	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 32 de 34

4.1 DE LOS COMITÉS DE BUEN GOBIERNO PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LA FUNCIÓN PÚBLICA

Artículo 38: Comités Especiales y disposiciones comunes: El ERSSAN, en cumplimiento de la función pública que le es inherente, y por los frentes en los que debe actuar, se compromete a integrar el el Comité de Control Interno, los cuales contribuirán a realizar una gestión íntegra, eficiente y transparente por parte de la institución.

4.2 COMPROMISO CON LA ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Artículo 39: El ERSSAN se compromete a adoptar sistemas para la prevención, administración y resolución de controversias como un mecanismo para promover la transparencia, las relaciones con la ciudadanía, con el sector privado y las organizaciones civiles, y para proteger los recursos públicos.

4.3 MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO E INDICADORES DE GESTIÓN

Artículo 40: ERSSAN se compromete a establecer, diseñar y aplicar una encuesta de percepción a los asistentes a las Audiencias Públicas de rendición de cuentas, que permita conocer el grado de conocimiento y de apropiación del Código de Buen Gobierno y Estilo de Dirección.

Artículo 41: La Presidencia y el Comité de Administración se comprometen a evaluar con una periodicidad anual el desempeño del buen gobierno en la Entidad, para lo cual utilizara los siguientes índices:

- a. Índice de Gestión Ética para medir el estado de las prácticas éticas de la Entidad con sus diferentes Grupos de Interés.
- b. Índice de Comunicación para medir los resultados de la gestión en comunicación de la Entidad.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Juan Pablo Leiva BOZZO
Director
Gabinete del Comité de Administración
ERSSAN

Elaborado por:	Aprobado por: <i>Comité de Administración</i>	Fecha:	Página
<i>Equipo Técnico del ERSSAN</i>	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 33 de 34

4.4 DE LA ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ESTILO DE DIRECCIÓN

4.4.1 Aprobación y Vigencia del Código Buen Gobierno y Estilo de Dirección

Artículo 42: El Código de Buen Gobierno y Estilo de Dirección entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte del Comité de Administración.

4.4.2 Divulgación del Código de Buen Gobierno y Estilo de Dirección

Artículo 43: El Código de Buen Gobierno y Estilo de Dirección se divulgará entre todos los funcionarios del ERSSAN y sus grupos de interés. La difusión estará a cargo del Staff de Comunicación Social, y será parte de los procesos de inducción y re inducción.

4.4.3 Reforma del Código de Buen Gobierno y Estilo de Dirección

Artículo 44: El Código de Buen Gobierno y Estilo de Dirección podrá ser reformado por decisión del Comité de Administración, por iniciativa propia o a sugerencia del Comité de Control Interno o de cualquier otra dependencia funcional del Ente que desee colaborar en su mejoramiento.

El presente Código de Buen Gobierno y Estilo de Dirección estará a disposición de todos los funcionarios en las diferentes sedes del ERSSAN y en cada una de sus Oficinas.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Abg. Juan Pablo Leiva Bozzo
Director
Gabinete del Comité de Administración
ERSSAN

Elaborado por:	Aprobado por: Comité de Administración	Fecha:	Página
<i>Equipo Técnico del ERSSAN</i>	Acta N° 990, Resolución ERSSAN N° 08	30/01/2024	Página 34 de 34