



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.

Dicho documento ha sido redactado e implementado 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 en la República del Paraguay.

Se tomaron todos los aportes realizados en la construcción del Código de Ética, cuyo cumplimiento será validado e interiorizado por todos y cada uno de los servidores públicos, en especial por los miembros del Comité de Administración, destinatarios principales del presente Código, de manera a que genere un ambiente propicio para que la orientación de acciones y funciones institucionales, sea coherente con la responsabilidad social que nos compete. El servidor público debe comunicar a la sociedad el resultado de sus acciones y, esto no será posible, si no hacemos visible los logros y las debilidades resultantes de los planes y proyectos.

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
<i>CYCA Contadores y Consultores Asoc.</i>	<i>S/Acta N°....., Resoluc.... del.....</i>	<i>Actualizado a Mayo-2012</i>	<i>Página 1 de 33</i>



Ente Regulador de Servicios Sanitarios
Código de Buen Gobierno y Estilo de Dirección

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

ERSSAN
Comité de Administración

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
<i>CYCA Contadores y Consultores Asoc.</i>	<i>s/Acta N°....., Res. N°.... del.....</i>	<i>Noviembre 2012</i>	<i>Página 2 de 33</i>



OBJETIVO

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

Señalar por parte de la Alta Dirección las orientaciones de Buen Gobierno y Estilo de Dirección que marquen el camino de la Entidad y 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 o Gerente Público.

MISIÓN Y VISIÓN DE ERSSAN:

Misión: *Garantizar que los prestadores de agua potable y saneamiento del país provean sus servicios, brinden la calidad y cantidad necesarias, que su precio sea justo y sostenible en el largo plazo, promoviendo la transparencia del mercado, con una actuación eficiente y eficaz.*

Visión: *Propender a que los prestadores del servicio de provisión de agua potable y saneamiento, brinden cobertura a toda la población del país, para garantizar tanto la calidad y la continuidad de la prestación con precios justos, tendiendo a la sostenibilidad del servicio, al logro del autocontrol por parte de las empresas, así como la renovación de las inversiones.*

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
CYCA Contadores y Consultores Asoc.	s/Acta N°....., Res. N°.... del.....	Noviembre 2012	Página 3 de 33

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 el Comité de Administración, con el fin de generar confianza en los usuarios internos y externos.
- **Código de ética:** Documento de referencia para gestionar la ética en el día a día de la institución. 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 administrativa.
- **Comité de Control Interno:** Instancia encargada de ejercer la veeduría sobre el cumplimiento del Código de buen gobierno, y el 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 públicos de la Institución.
- **Conflicto de Interés:** Situación en virtud de la cual una persona al servicio de la Entidad, en razón de su actividad, se encuentra en una posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.

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:.....	Fecha:	Página
CYCA Contadores y Consultores Asoc.	s/Acta N°....., Res. N°.... del.....	Noviembre 2012	Página 4 de 33

- **Estilo de Dirección:** Elemento de Control que define la filosofía y el modo de administrar del gobernante o gerente público. Constituye la forma adoptada por el nivel directivo superior de la institución pública, para guiar u orientar sus acciones hacia el cumplimiento de los objetivos que persigue cada entidad y los fines sociales del Estado en general.
- Su importancia radica en que los estilos de gestión orientan el día a día de la entidad pública, por lo tanto generan y soportan el clima organizacional que requiere el Control.
- **Gestionar:** Hacer diligencias o acciones que garanticen la administración eficiente de un negocio o proyecto, y 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 grado de legitimación que los diversos Grupos de Interés conceden a la Dirigencia, 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:** Respeto por lo que es ajeno. 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.

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
CYCA Contadores y Consultores Asoc.	s/Acta N°....., Res. N°.... del.....	Noviembre 2012	Página 5 de 33

- **Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas – MECIP:** Modelo establecido por el Estado para Entidades Públicas, según el Decreto N° 962 de 2008. Proporciona una estructura para el control a la estrategia, gestión y evaluación del desempeño institucional, con el propósito de mejorarlo mediante el fortalecimiento del control interno y de los procesos de evaluación.
- **Participación:** Creación de espacios para construir, en forma conjunta con los Grupos de Interés, la legitimidad de las políticas del 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 constitucionales y misionales de la Entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos.
- **Principios Éticos:** Creencias básicas sobre la forma correcta de relacionarnos interna y externamente, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual el servidor público o el grupo de trabajo se adscriben.
- **Rendición de Cuentas:** Deber legal y ético de todo servidor público que administre bienes del Estado, de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes y/o recursos públicos asignados, 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 y luchar contra la corrupción.
- **Respeto:** reconocimiento y consideración del otro.
- **Responsabilidad:** Capacidad de reconocer y hacerse cargo de las propias acciones.
- **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 la Entidad ERSSAN.

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
CYCA Contadores y Consultores Asoc.	s/Acta N°....., Res. N°.... del.....	Noviembre 2012	Página 6 de 33

- **Transparencia:** Forma de hacer visible la función pública, ejecutándola de acuerdo a las normas constitucionales y legales, aceptando y facilitando que la gestión sea observada en forma directa por los Grupos de Interés. Implica el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.
- **Valores éticos:** Formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades propias y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante, en el marco de la dignidad humana. Los valores éticos se refieren a formas de ser o de actuar para llevar a la práctica los principios éticos.

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
<i>CYCA Contadores y Consultores Asoc.</i>	<i>s/Acta N°....., Res. N°.... del.....</i>	<i>Noviembre 2012</i>	<i>Página 7 de 33</i>

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 presente Ley. 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 (art. 10).

1.2 COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS MISIONALES DE LA INSTITUCIÓN

Artículo 2: El Presidente y el Comité de Administración se comprometen a orientar todas sus actuaciones en el ejercicio de la función pública, hacia el logro de los objetivos misionales que la Constitución Nacional y la Ley han definido para ERSSAN, bajo los principios Éticos e Institucionales de la Entidad, en cumplimiento de su Misión y Visión.

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
CYCA Contadores y Consultores Asoc.	s/Acta N°....., Res. N°.... del.....	Noviembre 2012	Página 8 de 33

1.3 PRINCIPIOS ÉTICOS

Artículo 3: Los principios éticos del ERSSAN son:

1. El interés general prevalece sobre el interés particular
2. Los bienes públicos deben ser respetados.
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 soportan la gestión del ERSSAN son:

1. **Colaboración:** Propiciamos espacios de análisis y reflexión con todos los estamentos que conforman la estructura organizacional, a fin de posibilitar un trabajo participativo e incluyente, para el logro de los objetivos estratégicos y misionales.
2. **Compromiso:** ofrecemos nuestros mejores esfuerzos en el servicio público, a fin de garantizar un servicio de calidad para toda la población paraguaya.
3. **Eficiencia:** Optimizamos los recursos disponibles de la Entidad para el logro de los fines y objetivos institucionales, evitando la duplicación de esfuerzos y creando sinergia para incrementar la capacidad de acción del ERSSAN.
4. **Honestidad:** Utilizamos los recursos de la Entidad, exclusivamente para el desempeño de la función pública, y respetamos los bienes públicos, los protegemos y cuidamos para que permanentemente estén destinados a satisfacer necesidades de las comunidades.

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
CYCA Contadores y Consultores Asoc.	s/Acta N°....., Res. N°.... del.....	Noviembre 2012	Página 9 de 33

5. **Idoneidad:** Propiciamos la carrera profesional basada en la evaluación de desempeño, y además el reconocimiento de los títulos académicos, méritos, aptitudes y actitudes en el desempeño laboral.
6. **Imparcialidad:** Tomamos las decisiones sin discriminaciones ni preferencias, basándonos en argumentos demostrables, a través de hechos y evidencias.
7. **Participación:** Promovemos la vinculación activa de los diferentes estamentos de la comunidad a la cual se sirve en las distintas acciones que promueva la Entidad, institucionalizando los espacios de participación y de construcción conjunta.
8. **Respeto:** Reconocemos las diferencias individuales e inalienables de los servidores públicos y de nuestros usuarios, y les brindamos un trato cordial que contribuya a la convivencia armónica.
9. **Responsabilidad:** Reconocemos las consecuencias de nuestras actuaciones y de sus impactos en los demás y en la Entidad. Asimismo nos comprometemos a tomar las medidas correctivas pertinentes, en caso de necesidad, para alcanzar los objetivos institucionales.
10. **Servicio:** Atendemos los requerimientos de todos los usuarios del ERSSAN con amabilidad, calidez y celeridad, sin discriminaciones de ninguna índole, buscando satisfacer sus necesidades.

1.5 GRUPOS DE INTERÉS

Artículo 5: El ERSSAN reconoce como sus grupos de interés a la ciudadanía, contratistas, proveedores, gremios económicos, organismos sociales y sindicales, Organismos de Control, organizaciones públicas y privadas.

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
CYCA Contadores y Consultores Asoc.	s/Acta N°....., Res. N°.... del.....	Noviembre 2012	Página 10 de 33

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

2.1 POLÍTICAS PARA LA DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD

2.1.1 DIRECTIVOS Y GERENTES PÚBLICOS RESPONSABLES DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Los Gerentes Públicos están obligados a actuar con objetividad, transparencia y profesionalidad en el ejercicio de sus cargos, formulando las políticas públicas y las acciones estratégicas a cargo de la entidad y serán responsables por su ejecución y además 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
- Presidente.
- Asesores
- Vicepresidente.
- Directores de Áreas y sus equivalentes.
- Gerentes de Áreas y sus equivalentes.
- Jefes de Departamentos y sus equivalentes.
- Jefes de Secciones 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, sin perder de vista que externamente se someten al Control Social, Político, Fiscal y Disciplinario interno e internamente a evaluaciones de desempeño, con el fin de determinar la eficiencia y la eficacia de su gestión administrativa.

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
CYCA Contadores y Consultores Asoc.	s/Acta N°....., Res. N°.... del.....	Noviembre 2012	Página 11 de 33

2.1.2 ESTILO DE DIRECCIÓN

En el ERSSAN el Estilo de Dirección es “Participativo” y se caracteriza por:

- Estar orientado al servicio público y hacia una administración eficiente y eficaz en procura de los fines esenciales del Estado.
- La transparencia en la gestión y la capacidad de rendir cuentas.
- El compromiso y responsabilidad con el control y el cumplimiento de los acuerdos, compromisos y protocolos 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.
- Concesión de recompensas al rendimiento laboral por logro de metas.
- Promoción de un ambiente agradable entre colaboradores.
- 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 del Presidente y el Comité de Administración, tiene como fin principal, cumplir y hacer cumplir con los fines del Estado, administrando la entidad bajo los preceptos de integridad y transparencia, gestionando eficientemente 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:

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
CYCA Contadores y Consultores Asoc.	s/Acta N°....., Res. N°.... del.....	Noviembre 2012	Página 12 de 33

- a. Garantizar la eficiente y oportuna atención a los usuarios.
- b. Establecer las políticas necesarias para cumplir con los fines misionales.
- c. Asegurar que las políticas trazadas se cumplan a través del establecimiento de planes, proyectos y programas que generen el compromiso Inter e intra-institucional.
- d. Ejecutar eficientemente el Plan Estratégico vigente
- e. Optimizar el uso de los recursos asignados.

2.1.4 COMPROMISO CON LA GESTIÓN

Artículo 8: El Presidente del ERSSAN y su Equipo Directivo, 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.

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
CYCA Contadores y Consultores Asoc.	s/Acta N°....., Res. N°.... del.....	Noviembre 2012	Página 13 de 33

2.1.5 RESPONSABILIDAD CON EL ACTO DE DELEGACIÓN

Artículo 9: Los funcionarios que por comisionamiento o delegación, ejerzan funciones como miembros de Juntas o Consejos Directivos de las entidades adscritas y vinculadas al ERSSAN y de las demás entidades en las cuales el Presidente haga parte, deben cumplir con el marco legal establecido para tal fin y ser coherentes con las directrices y políticas adoptadas por el Comité de Administración.

Asimismo, El Comité de Administración, fijará por escrito los derechos y obligaciones del comisionado o delegado, quien deberá mantener informado del desarrollo de los actos delegados, y dar cumplimiento a los sistemas de control y evaluación establecidos por la Entidad.

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 social de la ciudadanía.

Artículo 11: El Presidente del ERSSAN y su Equipo Directivo 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 implantar las acciones de mejoramiento institucional que los Órganos de Control recomienden en sus respectivos informes. Igualmente, el Presidente como cabeza del Ente, debe coadyuvar en el esclarecimiento de los hallazgos que involucren hechos suscitados en las dependencias de la Institución.

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
CYCA Contadores y Consultores Asoc.	s/Acta N°....., Res. N°.... del.....	Noviembre 2012	Página 14 de 33

2.2.1 COMPROMISOS EN RELACIÓN CON EL ÓRGANO DE CONTROL POLÍTICO

El ERSSAN se compromete a colaborar armónicamente con el Congreso de la Nación, para lo cual practica el respeto por la independencia de los Poderes Públicos y cumple con la entrega periódica de informes de Gestión por Resultados, e implementación de acciones para el mejoramiento institucional. Los Directivos de la entidad acuden a las citaciones de Control Político, además mantienen una relación independiente, transparente y de respeto con los representantes del Poder Legislativo y las Comunidades.

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

3.1.1.1 Compromiso con el Código de Ética

Artículo 12: El ERSSAN manifiesta su clara disposición a autorregularse, para lo cual se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Nacional, las demás normas vigentes, 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.

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
CYCA Contadores y Consultores Asoc.	s/Acta N°....., Res. N°.... del.....	Noviembre 2012	Página 15 de 33

3.1.1.2 Compromiso para La Erradicación de Prácticas Corruptas

Artículo 13: El Presidente 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 de sus servidores públicos (funcionarios y pasantes), proveedores y contratistas, vinculando a la Contraloría General de la República y a la sociedad civil en las acciones programadas 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 el Reglamento Interno de Trabajo.

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 inquebrantable de cumplirlas en el ejercicio ordinario de sus actividades.

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
CYCA Contadores y Consultores Asoc.	s/Acta N°....., Res. N°.... del.....	Noviembre 2012	Página 16 de 33

- c. Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- d. Promover la suscripción de pactos de integridad y transparencia en su interior y con otras Entidades.
- e. Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- f. Denunciar las conductas irregulares de sus servidores, tanto para que las Entidades competentes conozcan los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de los mismos.
- g. Capacitar a los servidores en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles.
- h. Articular las acciones de control social con los programas gubernamentales.
- i. Rendir cuentas a la ciudadanía y demás grupos de interés, garantizando la disposición al público de la información no confidencial de la Entidad.
- j. 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;
- k. 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
- l. Establecer mecanismos de seguimiento a los Contratos.

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
<i>CYCA Contadores y Consultores Asoc.</i>	<i>s/Acta N°....., Res. N°.... del.....</i>	<i>Noviembre 2012</i>	<i>Página 17 de 33</i>

3.1.1.4 Colaboración Interinstitucional e Intrainstitucional en la erradicación de Prácticas Corruptas

Artículo 15: El ERSSAN, con el fin de combatir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación fluida al interior de la Entidad al igual que con otras Instituciones Públicas, Privadas y Gremiales, 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: El Presidente y los miembros del Comité de Administración, velarán porque se respeten 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.

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
CYCA Contadores y Consultores Asoc.	s/Acta N°....., Res. N°.... del.....	Noviembre 2012	Página 18 de 33

3.1.2 POLÍTICAS DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

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 humana que deben incorporar los principios constitucionales de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia, al realizar los procesos de selección, inducción, re inducción, formación, capacitación, promoción y evaluación del desempeño.

En este sentido, la Entidad propenderá por la vinculación de los más capaces e idóneos como servidores públicos y/o contratistas y de mantener dichos niveles de competitividad en los primeros, lo anterior basado en los lineamientos establecidos para tal fin.

También garantiza a sus servidores públicos, que la administración del recurso humano se regirá por los parámetros establecidos en la Ley de Carrera Administrativa y en las disposiciones que surjan en torno a la misma, y velará porque todos sus colaboradores públicos 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.

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
CYCA Contadores y Consultores Asoc.	s/Acta N°....., Res. N°.... del.....	Noviembre 2012	Página 19 de 33

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 capacidad productiva de los miembros de la Entidad, para lo cual las acciones comunicativas 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 caracterizada 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.

Con excepción del Presidente y su Equipo Directivo, los funcionarios y contratistas 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 servidores públicos y contratistas de la Entidad; para ello la Administración establecerá procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
CYCA Contadores y Consultores Asoc.	s/Acta N°....., Res. N°.... del.....	Noviembre 2012	Página 20 de 33

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: El Presidente 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 y contratistas 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:

- 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. Los proyectos del ERSSAN, especialmente aquellos que incluyan información confidencial, no se deberán tratar en lugares ni en presencia de terceros. Sin embargo, se reconoce que en casos excepcionales se tengan que discutir en dichos lugares o con dichas personas.
- c. Al transmitir información, los funcionarios deberán utilizar medios de comunicación que cuenten con los sistemas de seguridad requeridos.

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
CYCA Contadores y Consultores Asoc.	s/Acta N°....., Res. N°.... del.....	Noviembre 2012	Página 21 de 33

- d. Las contraseñas o claves de acceso a equipos centrales deben ser confidenciales y no serán divulgadas a terceros. Los sistemas de cómputo personales deberán estar protegidos con contraseñas que impidan a las personas no autorizadas el acceso a la información.
- e. 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.
- f. Las salas de trabajo y otras instalaciones deberán despejarse de la información relacionada con proyectos del ERSSAN. Los pizarrones de las reuniones deberán ser limpiados al término de cada reunión.
- g. El Staff de Comunicación Social es el órgano competente para evaluar y canalizar los pedidos de informaciones a los medios de comunicación masivos y alternativos, de común acuerdo con el Comité de Administración a través de su Presidente, Directores de Áreas, y Gerentes de Áreas.
- h. El ERSSAN deberá contar con lugares apropiados y protegidos para salvaguardar los documentos confidenciales, de acceso restringido únicamente para el personal autorizado.
- i. 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.

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
CYCA Contadores y Consultores Asoc.	s/Acta N°....., Res. N°.... del.....	Noviembre 2012	Página 22 de 33

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, la Entidad se compromete a establecer políticas encaminadas a dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones planteadas por la comunidad, con el fin que el acceso a la información sea eficaz.

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 implantación 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.

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
CYCA Contadores y Consultores Asoc.	s/Acta N°....., Res. N°.... del.....	Noviembre 2012	Página 23 de 33

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 el desarrollo de políticas de participación y mejoramiento de la calidad de sus servicios. Se compromete a orientar su gestión a la generación de bienes y servicios, a través de estrategias definidas, para implantar 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 social de la comunidad, comprometiéndose a fortalecer las Oficinas de Atención al Usuario a nivel central y territorial con el objeto de atender los requerimientos de los usuarios de manera eficiente, oportuna y con calidad, buscando incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios.

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
CYCA Contadores y Consultores Asoc.	s/Acta N°....., Res. N°.... del.....	Noviembre 2012	Página 24 de 33

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 políticas de mejoramiento en salud, trabajo, especificando dichas políticas, cuando haya lugar, frente a las minorías étnicas o culturales y de género, y fortaleciendo las relaciones de las comunidades con la administración pública.

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 entes de regulación y 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 Regulación y 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, y página Web.

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
CYCA Contadores y Consultores Asoc.	s/Acta N°....., Res. N°.... del.....	Noviembre 2012	Página 25 de 33

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 el Plan Estratégico de la Entidad, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la misma.

El mecanismo preferente serán las audiencias públicas, con transmisión por radio y televisión, 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.

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 que brinda, 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.

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
CYCA Contadores y Consultores Asoc.	s/Acta N°....., Res. N°.... del.....	Noviembre 2012	Página 26 de 33

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

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 deberá trasladarlo 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 al Presidente y su Equipo Directivo, Miembros del 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.

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
CYCA Contadores y Consultores Asoc.	s/Acta N°....., Res. N°.... del.....	Noviembre 2012	Página 27 de 33

- c. Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros.
- d. Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con la Entidad, no pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas; tampoco generará burocracia a favor de políticos o cualquier otra persona natural o jurídica.
- 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.

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 ciudadanía y habitantes de los municipios un trato equitativo, garantizando sus derechos.

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
CYCA Contadores y Consultores Asoc.	s/Acta N°....., Res. N°.... del.....	Noviembre 2012	Página 28 de 33

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 Administración.
- c. Entregar drávidas 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.
- e. Aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o especie por parte de proveedores, contratistas o cualquier persona relacionada o no con la Administración, o de personas o instituciones con las que la institución 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 N° 2051/03 de Contrataciones Públicas, 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 y equitativamente, y que 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.

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
CYCA Contadores y Consultores Asoc.	s/Acta N°....., Res. N°.... del.....	Noviembre 2012	Página 29 de 33

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 los gremios económicos y representantes de los trabajadores el acceso a su información no reservada por mandato de Ley, y fomentará pactos éticos entre los sectores privado y público sobre contratación estatal.

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

3.4 POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

3.4.1 COMPROMISO FRENTE AL MECIP

Artículo 36: El ERSSAN se compromete a aplicar el **Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas – MECIP** (adoptado por el Gobierno Nacional mediante el **Decreto N° 962/2008**) 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.

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
CYCA Contadores y Consultores Asoc.	s/Acta N°....., Res. N°.... del.....	Noviembre 2012	Página 30 de 33

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 de los efectos de los mismos.

TITULO IV: DE LA ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

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 Consejo de Calidad y/o el Comité de Control Interno, los cuales contribuirán a realizar una gestión íntegra, eficiente y transparente por parte de la Administración.

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.

Cuando un ciudadano o cualquier servidor público considere que se ha violado o desconocido una norma del Código de Buen Gobierno y Estilo de Dirección, podrá radicar su reclamo a través de la mesa de entrada de la Secretaría General, quien tramitará el mismo para su estudio y respuesta, atendiendo a las normas constitucionales, legales y reglamentarias pertinentes.

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
CYCA Contadores y Consultores Asoc.	s/Acta N°....., Res. N°.... del.....	Noviembre 2012	Página 31 de 33

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: El Presidente 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.

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 Directivos y servidores públicos 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.

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
CYCA Contadores y Consultores Asoc.	s/Acta N°....., Res. N°.... del.....	Noviembre 2012	Página 32 de 33

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 servidores públicos y usuarios en las diferentes sedes del ERSSAN y en cada una de sus Oficinas.

Elaborado por:	Aprobado por:.....	Fecha:	Página
<i>CYCA Contadores y Consultores Asoc.</i>	<i>s/Acta N°....., Res. N°.... del.....</i>	<i>Noviembre 2012</i>	<i>Página 33 de 33</i>