

ACUERDO 17-2014

APROBACION DE MANUALES DE: PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y DE CLASIFICACION DE PUESTOS Y FUNCIONES DEL ERSAPS.

En la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, día Jueves veintiuno (21) de Abril del año dos mil catorce (2014), *los Señores Irma Aracely Escobar Cárcamo, Héctor Raúl Cerna Navas y Luis Fernando Bonilla Ávila, en su condición de Directores del Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS) y fungiendo como Secretaria la Asesora Legal Abogada Elsy Urcina Raskoff, ACUERDAN* lo siguiente: *la Ingeniera Irma Aracely Escobar Cárcamo, en su condición de Directora Coordinadora,* manifestó que con instrucciones del Directorio, informa que: En aras de que todas las Instituciones del Estado están siendo evaluadas por los Entes Contralores y formadores según su competencia a lo interno del País y a lo externo por Instituciones de Transparencia Internacional y otros Organismos de Cooperación Técnica y Financiera, de adquirir el compromiso permanente por parte de las Instituciones en el establecimiento del control Interno, se instruyó con carácter obligatorio el cumplimiento de la Circular remitida por la Dirección Ejecutiva de ONADICI, a fin de proporcionar al Comité de Control Interno los Manuales de Procedimientos y de Clasificación de Puestos y Funciones de todas las áreas así como cualquier información adicional que conlleve a la implementación del Control Interno, y en vista de la falta de estos manuales en el ERSAPS, con el fin de asegurar la eficiencia, transparencia y eficacia en el desempeño de las funciones, así como el diseño de un sistema para verificar el cumplimiento de cada una de las labores que realizan los funcionarios y Empleados, se procedió a la contratación de un Consultor que elaborara dichos Reglamentos, como un

documento que sirva para conocer de manera ágil y oportuna la organización y el funcionamiento de la Institución, que precise los objetivos Institucionales que dieron lugar a la creación del ENTE REGULADOR, que tiene las funciones de regulación y control de la prestación de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento en el territorio Nacional, por lo que somete a consideración y aprobación del Directorio **los Manuales de: Procedimientos y Clasificación de Puestos y Funciones**, que fueron revisados por el Directorio y consensuado con el personal del ERSAPS a propuesta del consultor contratado, por lo que discutidos y analizados por parte del Directorio en Pleno **se aprobó por Unanimidad** la puesta en funcionamiento en forma oficial de los manuales, como normativa vigente por parte del Ente Regulador, **que regirá todas las actividades internas y los vínculos de naturaleza administrativa que sean celebrados por el Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento**, solicitando a la Asesoría Legal hacer del conocimiento a los Empleados Permanentes y Consultores los manuales referidos por tratándose de un punto único a discutir y no habiendo más puntos que tratar, se concluyó con la presente, en fe de lo cual firmamos el presente Acuerdo de Aprobación, para constancia:



Irma Aracely Escobar Cárcamo
Directora – Coordinadora



Héctor Raúl Cerna Navas
Director



Ing. Luis Fernando Bonilla Ávila
Director



Ely Urcina Raskoff
Asesora Legal
(Secretaría en **funciones**)

2013



Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS)

Manual de Procedimientos:

- Administrativos
- Regulacion
- Control

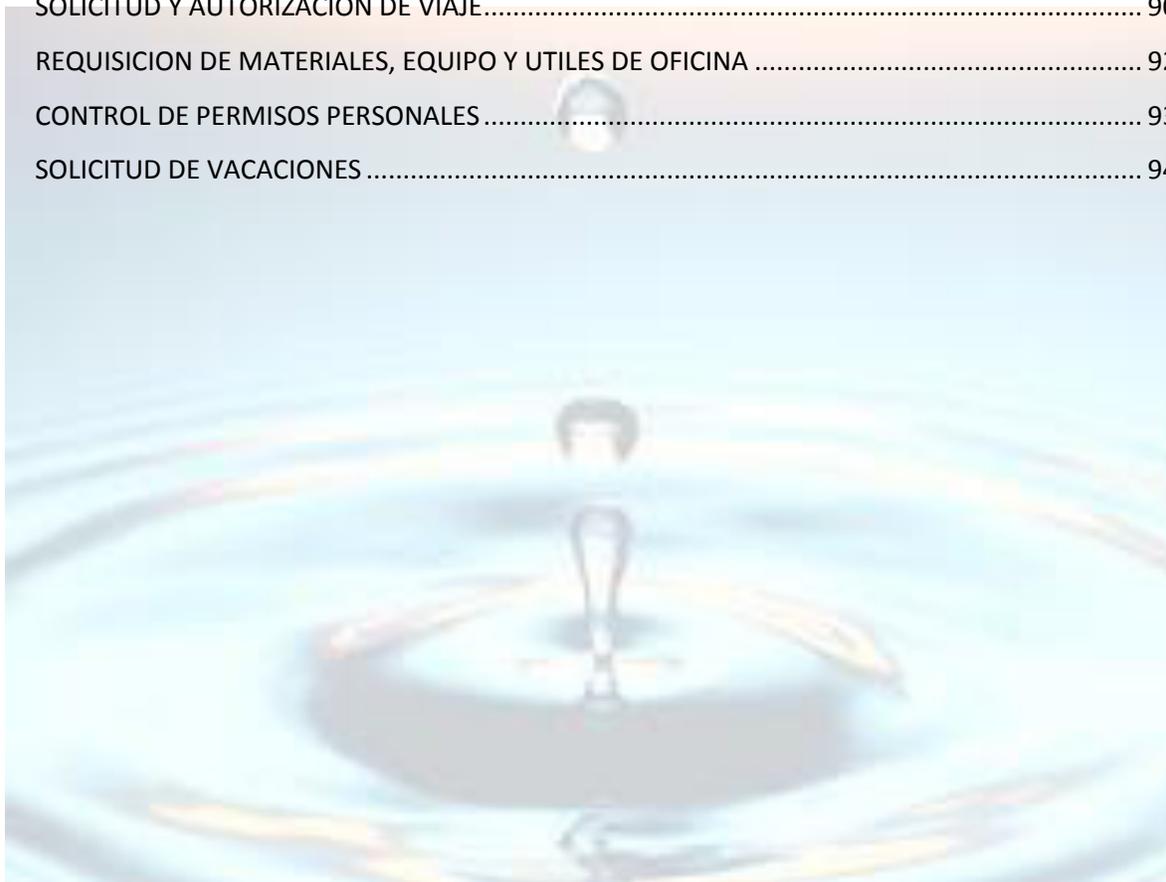
22/07/2013



INDICE

INDICE.....	1
I. INTRODUCCIÓN	3
PROCEDIMIENTO Compras o Adquisiciones.....	5
PROCEDIMIENTO Administración de bienes	10
PROCEDIMIENTO Contrataciones	13
PROCEDIMIENTO Administración de Archivo	20
PROCEDIMIENTO Administración de Correspondencia	24
PROCEDIMIENTO Administración de Vehículos.....	28
PROCEDIMIENTO Trámites de viáticos nacionales e internacionales.....	32
PROCEDIMIENTO, Contratación de personal	36
PROCEDIMIENTO.....	41
Gestión de vacaciones.....	41
PROCEDIMIENTO Permisos al Personal.....	44
PROCEDIMIENTO Suscripción de Convenios de Cooperación con Organismos Nacionales e Internacionales.....	47
PROCEDIMIENTO Registro y actualización de los prestadores	50
PROCEDIMIENTO Recolección, verificación y procesamiento de información sectorial... 53	
PROCEDIMIENTO Evaluación del desempeño de los prestadores.....	56
PROCEDIMIENTO Investigación y aplicación de sanciones a los prestadores	59
PROCEDIMIENTO Mecanismos de solución de controversias entre las Municipalidades, Prestadores y usuarios	62
PROCEDIMIENTO Elaboración de instrumentos regulatorios y su implementación por parte de los Prestadores en los municipios	66
PROCEDIMIENTO Elaboración de dictámenes sobre viabilidad de los planes de inversión de los prestadores	72
PROCEDIMIENTO Elaboración de dictámenes sobre las condiciones de las Municipalidades para recibir los sistemas a cargo del SANAA	75

PROCEDIMIENTO Elaboración de dictámenes sobre los pliegos tarifarios propuestos por las municipalidades o por los prestadores de servicio.	80
PROCEDIMIENTO Definición de las normas de calidad e indicadores de gestión a que deben sujetarse los prestadores.	83
Anexos.....	86
FORMATO DE CONTROL DE VEHICULOS ERSAPS	86
FORMATO ENVIO DE CORRESPONDENCIA ERSAPS.....	87
FORMATO PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS ERSAPS	88
SOLICITUD Y AUTORIZACION DE VIAJE.....	90
REQUISICION DE MATERIALES, EQUIPO Y UTILES DE OFICINA	92
CONTROL DE PERMISOS PERSONALES	93
SOLICITUD DE VACACIONES	94



I. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a la Ley Marco del Sector Agua y Saneamiento aprobada mediante Decreto 118, publicado en el Diario Oficial La Gaceta el día 8 de octubre del año 2003, se crea el ERSAPS como una institución desconcentrada adscrita a la Secretaría de Estado en los Despachos de Salud, con independencia funcional, técnica y administrativa, con funciones de regulación y control de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en el territorio nacional.

Como una iniciativa de la Dirección Coordinación y dando cumplimiento al requerimiento exigido por la Oficina Nacional de Control Interno (ONADICI), se ha elaborado el presente Manual con el fin de mantener un registro actualizado de los procedimientos que se ejecutan en el ERSAPS, constituyéndose en una guía metodológica que contribuya a orientar al personal en la ejecución de las actividades que les corresponde desarrollar. Constituye, asimismo, una herramienta útil para el adiestramiento y capacitación del personal, lo cual permite que cada empleado vaya adquiriendo especialización en su puesto, con lo cual se pueden lograr mayores niveles de eficiencia en la consecución de los objetivos que conciernen a la institución.

II. OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer los lineamientos a seguir para asegurar la eficiente y oportuna prestación de las tareas a ejecutar en cada uno de los procedimientos establecidos en la institución, mediante el uso adecuado de los recursos, lo cual redundará en reducción de costos y en el logro de una relación armónica entre todos los empleados.

III.- PROCEDIMIENTOS

En el presente capítulo se desarrollan los procedimientos, incluyendo todas las tareas implícitas en los mismos desde su inicio hasta su término; asimismo, se define el área responsable de su ejecución. Se incluyen, además, los formatos cuya aplicación coadyuvará a la consecución del objetivo propuesto. De igual manera se agregan los flujos gramas en donde se expresan gráficamente los procesos definidos.

3.1 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

3.1.1 Procedimiento de Compras o Contrataciones

Es el conjunto de pasos que se deben seguir para poder adquirir un producto o servicio. El proceso inicia desde el momento en que el área requirente identifica la necesidad del bien o servicio hasta el pago por la compra del mismo. Incluye la respectiva decisión, así como todas las actividades asociadas directamente a la transacción.

	PROCEDIMIENTO Compras o Adquisiciones	3.1.1
		FECHA: 20/04/2013
AREA RESPONSABLE:	Área de Administración	
<p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Establecer los lineamientos para las adquisiciones de bienes de uso y de consumo y asegurar que cumplan con las especificaciones requeridas por el área solicitante.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>El procedimiento es aplicable para las adquisiciones solicitadas por las diferentes dependencias del ERSAPS, desde la elaboración de la solicitud o requisición hasta la entrega de los bienes al solicitante.</p>		

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS:

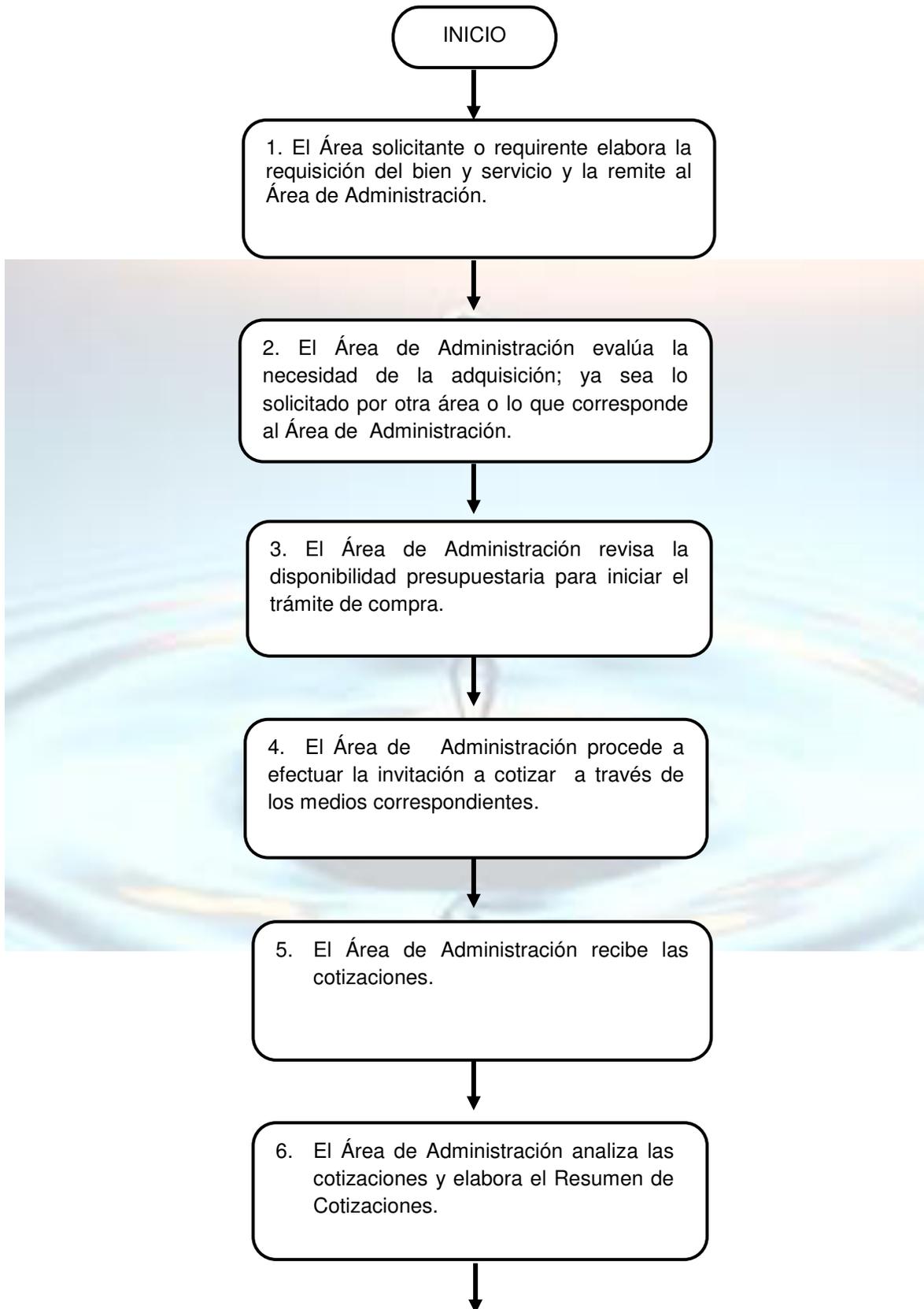
En lo referente a compras o adquisiciones deberán observarse lo dispuesto en las leyes correspondientes. (Ley de Contratación del Estado, Disposiciones Generales de Presupuesto).

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PASO	AREA	ACTIVIDAD
1	Área Solicitante	Elabora la requisición del bien y servicio y la remite al Área de Administración;
2	Área de Administración	Evalúa la necesidad de la adquisición; ya sea lo solicitado por otra área o lo que corresponde al área de Administración;
3	Área de Administración	Revisa la disponibilidad presupuestaria para iniciar el trámite de compra;
4	Área de Administración	Procede a efectuar la invitación a cotizar a través de los medios correspondientes (Portal de HONDUCOMPRAS, Formato de Cotización). El número de cotizaciones dependerá del monto de la adquisición. (Disposiciones Generales de Presupuesto); Si procede una licitación se seguirá lo dispuesto por ONCAE (Portal de Honducompras) y la Ley de Contratación del Estado;
5	Área de Administración	Recibe las cotizaciones, si se trata de compras directas. Si se trata de Licitaciones se continúa el procedimiento establecido en la Ley de Contratación del Estado;

6	Área de Administración	Analiza las cotizaciones y elabora el Resumen de Cotizaciones;
7	Área de Administración	Emite la Orden de Compra y la remite al Proveedor;
8	Área de Administración	Recibe el bien o los bienes con Acta de Recepción. El proveedor presenta facturas y recibos;
9	Área de Administración	Ingresa el trámite al sistema SIAFI y la Tesorería General de la República efectúa el pago al Proveedor, mediante transferencia bancaria a su cuenta. Si el pago se efectúa mediante cheque el Área de Administración realiza el pago directamente;
10	Área de Administración	Entrega el comprobante de Retención de Impuestos al Proveedor;
11	Área de Administración	Se archiva la documentación.

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



7. El Área de Administración emite la Orden de Compra y la remite al Proveedor.



8. El Área de Administración recibe el bien o los bienes con Acta de Recepción. El Proveedor presenta facturas y recibos.



10. El Área de Administración entrega el comprobante de Retención de Impuestos, al Proveedor.



11. Se archiva la documentación



Fin del proceso

3.1.2 Procedimiento de Administración de bienes

En este procedimiento se establecen los pasos para el control y gestión de los bienes propiedad de la institución, comprendiendo desde la adquisición, el uso y baja de los mismos.

	PROCEDIMIENTO Administración de bienes	3.1.2 FECHA: 20/04/2013
AREA RESPONSABLE:		Área de Administración
<p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Establecer el ordenamiento que regirá la administración de los bienes de uso y de consumo de la institución que permita el buen uso de los mismos.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Este procedimiento aplica a todas las actividades relacionadas con la recepción, almacenamiento, entrega y resguardo de los bienes de consumo y de uso que ingresan al ERSAPS, por lo que es de observancia obligatoria para todas las dependencias de la institución.</p>		

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS:

1.- Para el control de los bienes de consumo deberán registrarse las entradas y salidas en el Sistema Informático con que cuenta el ERSAPS para este fin.

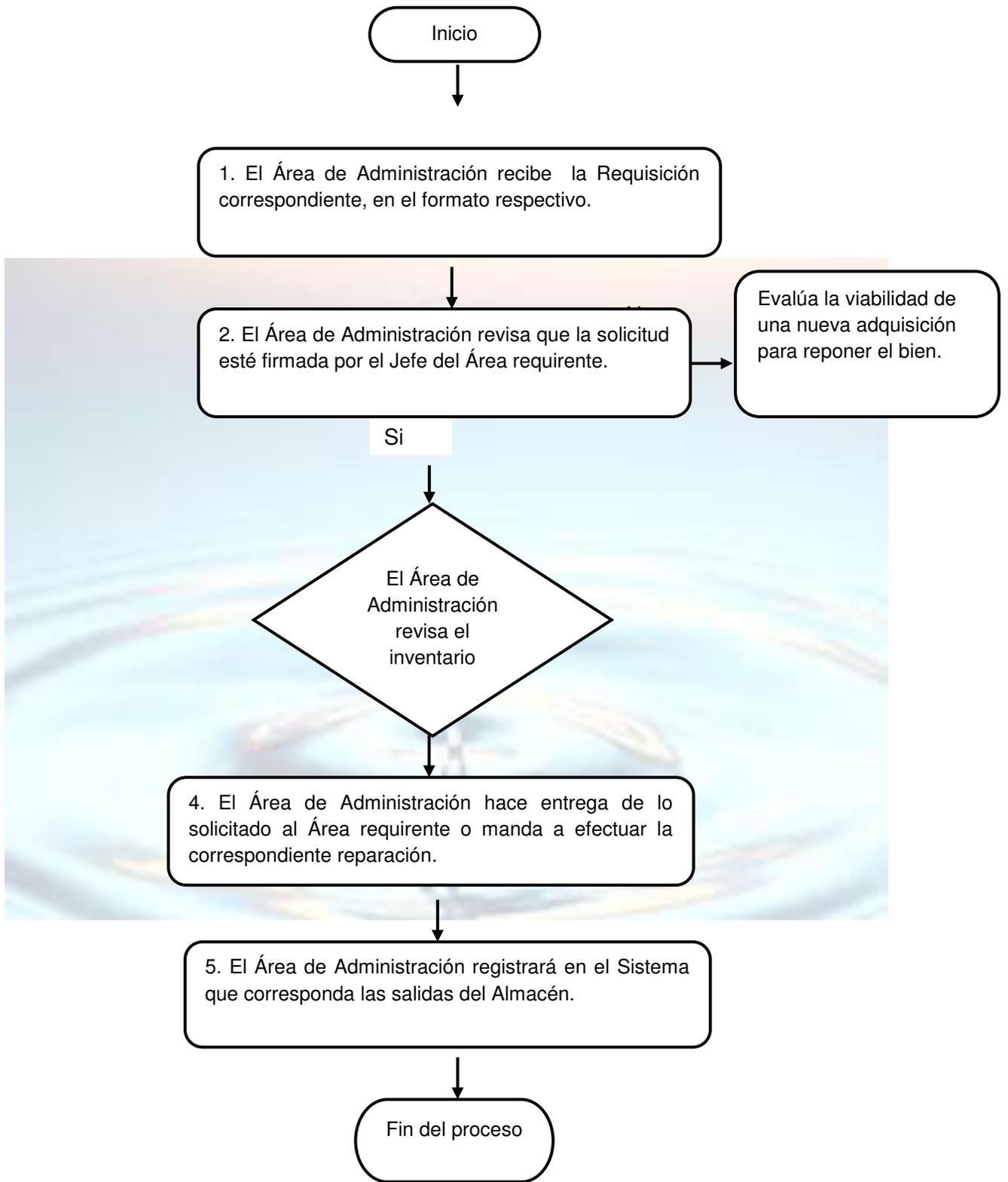
2.- Para el control de los bienes de uso se registrarán las altas y las bajas en el Sistema de Control de Bienes, el cual constituye un Módulo del Sistema SIAFI, que la Secretaría de Finanzas, a través de la Dirección de Bienes Nacionales, ha dispuesto que todas las instituciones de la administración central deben utilizar.

3.- En ambos casos el valor que se le asignará a los bienes será el valor consignado en las facturas respectivas.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Área Requirente	Recibe la Requisición correspondiente, en el formato respectivo;
2	Área de Administración	Revisa que la solicitud esté firmada por el Jefe del Área requirente;
3	Área de Administración	Revisa el inventario, si se trata de bienes de consumo. Si se trata de bienes de uso evalúa si corresponde a una nueva adquisición o se reporta un bien en mal estado;
4	Área de Administración	Hace entrega de lo solicitado al Área requirente o manda a efectuar la correspondiente reparación. Si no es posible reparar el bien evalúa la viabilidad de una nueva adquisición para reponer el bien;
5	Área de Administración	Registra en el Sistema que corresponda las salidas del Almacén y efectuará, cuando se trate de un bien de uso, el registro en el Inventario del empleado a quien se le asigne el bien, quien consignará su firma en el registro correspondiente;

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



3.1.3 Procedimiento de Contrataciones

Es el conjunto de pasos relativos a la contratación de servicios profesionales (Consultorías). Se inicia con la formulación de la solicitud por parte del área requirente donde refiere las especificaciones del profesional que está solicitando; incluye las acciones conducentes a la selección, la contratación, concluyendo con el pago correspondiente.

	PROCEDIMIENTO Contrataciones	3.1.3
		Fecha: 20/04/2013
AREA RESPONSABLE:	Área de Administración	
<p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Los pasos que conforman todo el procedimiento constituyen directrices para simplificar y facilitar el proceso de Contratación de Servicios Profesionales (Consultorías), eliminando demoras y reduciendo posibles riesgos.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>El procedimiento a describir es de aplicación general para todos los servicios que sean requeridos en las diferentes dependencias del ERSAPS.</p>		

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS:

1.- En todo procedimiento de contratación debe intervenir la máxima autoridad del ERSAPS, participando desde el inicio del procedimiento hasta la firma del Contrato respectivo.

2.- El área solicitante de la contratación del estudio o servicio profesional, elaborará el proyecto de Términos de Referencia,(enmarcado en lo establecido en la Ley de Contratación del Estado) el cual será sometido al Directorio del Ente (ERSAPS) para su aprobación.

3.- La resolución de adjudicación se debe notificar por escrito a todos los oferentes y, además, se debe colocar en la tabla de avisos de la institución.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

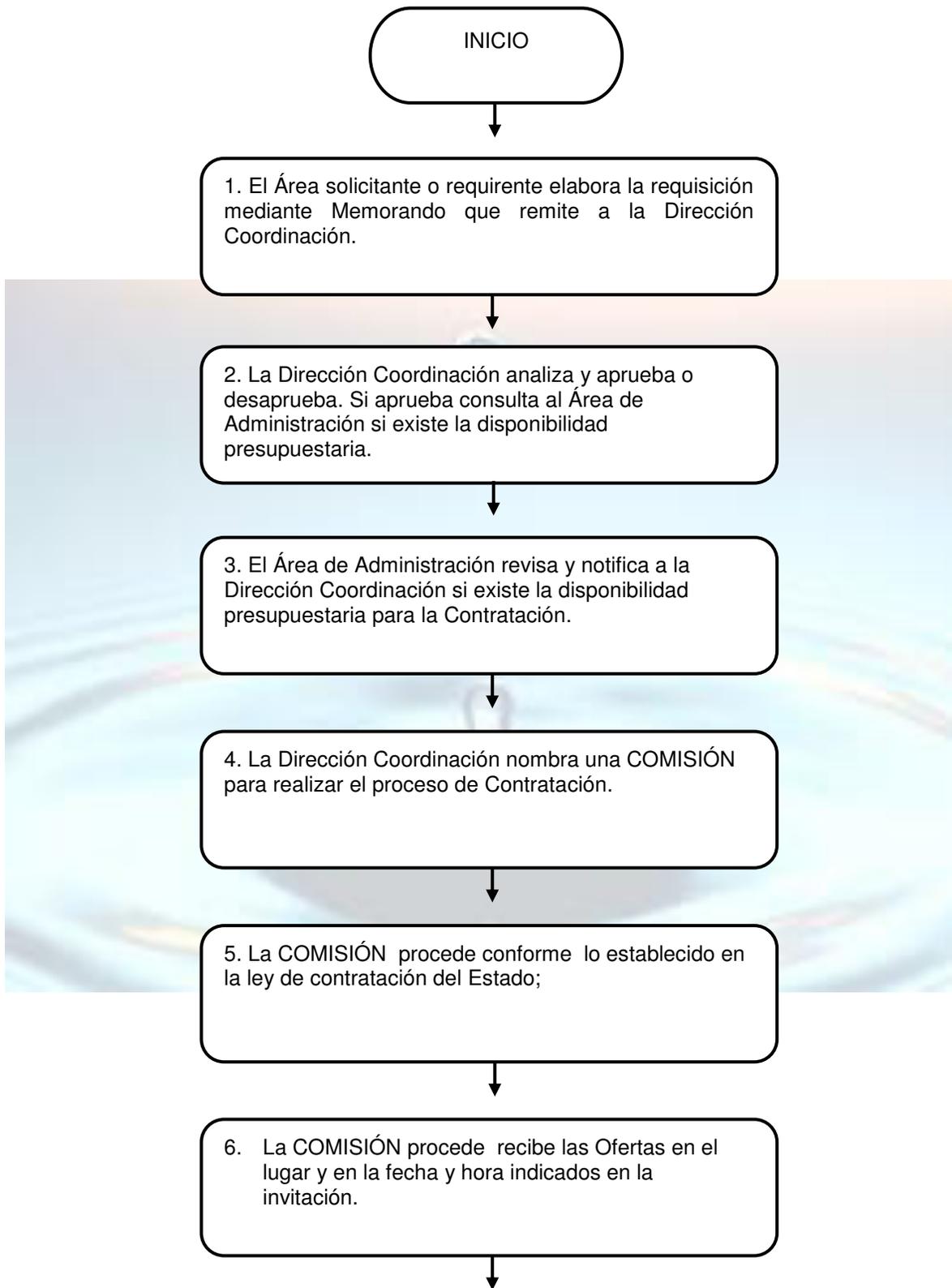
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Área Requirente	Elabora la requisición (solicitud), mediante un Memorando que remite a la Dirección Coordinación;
2	Dirección Coordinación	Analiza y aprueba o desaprueba. Si aprueba solicita al Área de Administración si existe la disponibilidad presupuestaria;
3	Área de Administración	Revisa y notifica a la Dirección Coordinación si existe la disponibilidad presupuestaria para la Contratación;
4	Dirección Coordinación	Nombra una COMISIÓN (en esta debe participar siempre la Asesoría Legal y como observador la Auditoría Interna del ERSAPS)para realizar el proceso de Contratación;
5	Comisión	Procede conforme lo establecido en la Ley de Contratación del Estado;
6	Comisión	Recibe las Ofertas en el lugar y en la fecha y hora indicados en la invitación;
7	Comisión	Evalúa las Ofertas y emite el Dictamen de Evaluación (la recomendación de adjudicación), dejando constancia en el Acta respectiva;

8	Comisión	Envía a la Dirección Coordinación toda la documentación relacionada con el proceso, para la emisión de la Resolución de Adjudicación;
9	Dirección Coordinación	Notifica al oferente favorecido y a los demás oferentes sobre el resultado de la (adjudicación);
10	Dirección Coordinación	Remite la documentación a la Asesoría Legal y le solicita la elaboración del Contrato correspondiente;
11	Asesoría Legal	Elabora el Contrato y lo envía a la Dirección Coordinación para la firma pertinente;
12	Asesoría Legal	Convoca al oferente ganador para que proceda a la firma del Contrato;
13	Asesoría Legal	Emite el expediente completo a la Dirección Coordinación;
14	Dirección Coordinación	Emite la Orden de Inicio y la envía al Contratista; remite el expediente completo a la Administración para la custodia y trámite de pago;
15	Dirección Coordinación	Recibe el producto presentado por el Contratista y lo remite al Área que solicitó el servicio profesional;
16	Área Requirente	Revisa y evalúa si el producto o servicio está conforme a lo contratado. Si no está conforme lo devuelve para su corrección; si está conforme solicita al Contratista dos copias del producto final, una para soporte del pago y la otra para custodia de la biblioteca;
17	Área Requirente	Solicita a la Administración el trámite del pago al Contratista, adjuntando la respectiva aprobación del producto recibido, con la autorización de la Dirección Coordinación;

18	Área de Administración	Ingresa el trámite al Sistema SIAFI para el pago al Contratista a través de la Tesorería General de la República mediante transferencia bancaria, o efectúa el pago por medio de cheque, según sea el caso;
19	Área de Administración	Efectuado el pago se le entrega al Proveedor el comprobante de retención de impuestos;
20	Área de Administración	Se archiva.



FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



7. La COMISIÓN evalúa las ofertas y emite el Dictamen de Evaluación dejando constancia en el Acta respectiva



8. La COMISION envía a la Dirección Coordinación toda la documentación relacionada con el proceso para la emisión de la Resolución de Adjudicación.



9. La Dirección Coordinación notifica al oferente favorecido y a los demás oferentes sobre el resultado de la adjudicación;



10. La Dirección Coordinación remite la documentación a la Asesoría y le solicite la elaboración del Contrato Correspondiente



11. La Asesoría Legal elabora el contrato y lo envía a la Dirección Coordinación para la firma pertinente.



12. La Asesoría Legal convoca al oferente ganador para que proceda a la firma del Contrato.



13. La Asesoría Legal emite el expediente completo a la Dirección Coordinación.



14. La Dirección Coordinación emite la orden de inicio y la envía al Contratista.



15. La Dirección Coordinación recibe el producto presentado por el Contratista y lo remite al Área que solicito el servicio profesional.



16. El Área requirente revisa y evalúa si el producto o servicio está conforme a lo contratado.



17. El Área requirente solicita a la Administración el trámite del pago al Contratista adjuntando la respectiva.



18. El Área de Administración ingresa el trámite al Sistema SIAFI para el pago al Contratista a través de la Tesorería General de la Republica.



19. Efectuado el pago se le entrega al Proveedor el comprobante de retención de impuestos.



20. Se Archiva



Fin del Proceso

3.1.4. Procedimiento de Administración de Archivo

Este procedimiento contiene los pasos que permiten el traslado al Archivo General de los documentos de cada dependencia una vez finalizado su trámite para ser objeto de consulta por las propias dependencias y particulares, debiendo garantizar la integridad, seguridad y conservación de los mismos.

	PROCEDIMIENTO Administración de Archivo	3.1.4.
		Fecha: 20/04/2013
AREA RESPONSABLE:	Área de Administración	
<p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Mantener actualizada y debidamente archivada toda la documentación correspondiente a la memoria institucional que permita hacer uso efectivo de la información cuando sea solicitada.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>El Archivo General será el centro de la información y de la documentación de la institución, al igual que la Biblioteca. Estarán bajo la responsabilidad del Área de Administración (Oficinista), quien deberá asegurar la conservación de los documentos.</p>		

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO

1.- Los documentos deberán ser remitidos al sector Archivo:

- Con su carátula;
- Completos, es decir con todas sus hojas de papel;
- Debidamente numeradas y por orden cronológico, cada una de sus hojas;
- Con todos sus anexos.

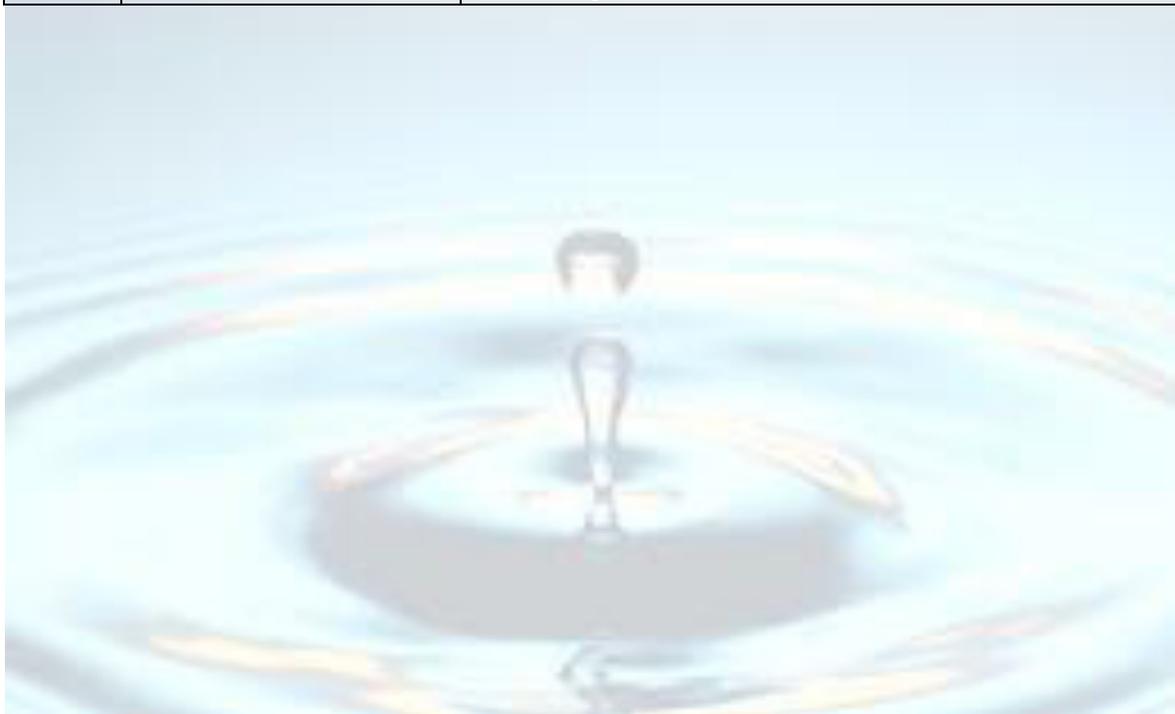
2.- A los fines de poder acceder a los documentos resguardados en el Sector Archivo, la Autoridad que solicite algún documento deberá solicitar por escrito el préstamo del mismo. La devolución de este deberá efectuarse dentro de los tres días hábiles.

3.- Solo se conservará en cada dependencia la información del año en curso, el traslado al Archivo General se efectuará anualmente.

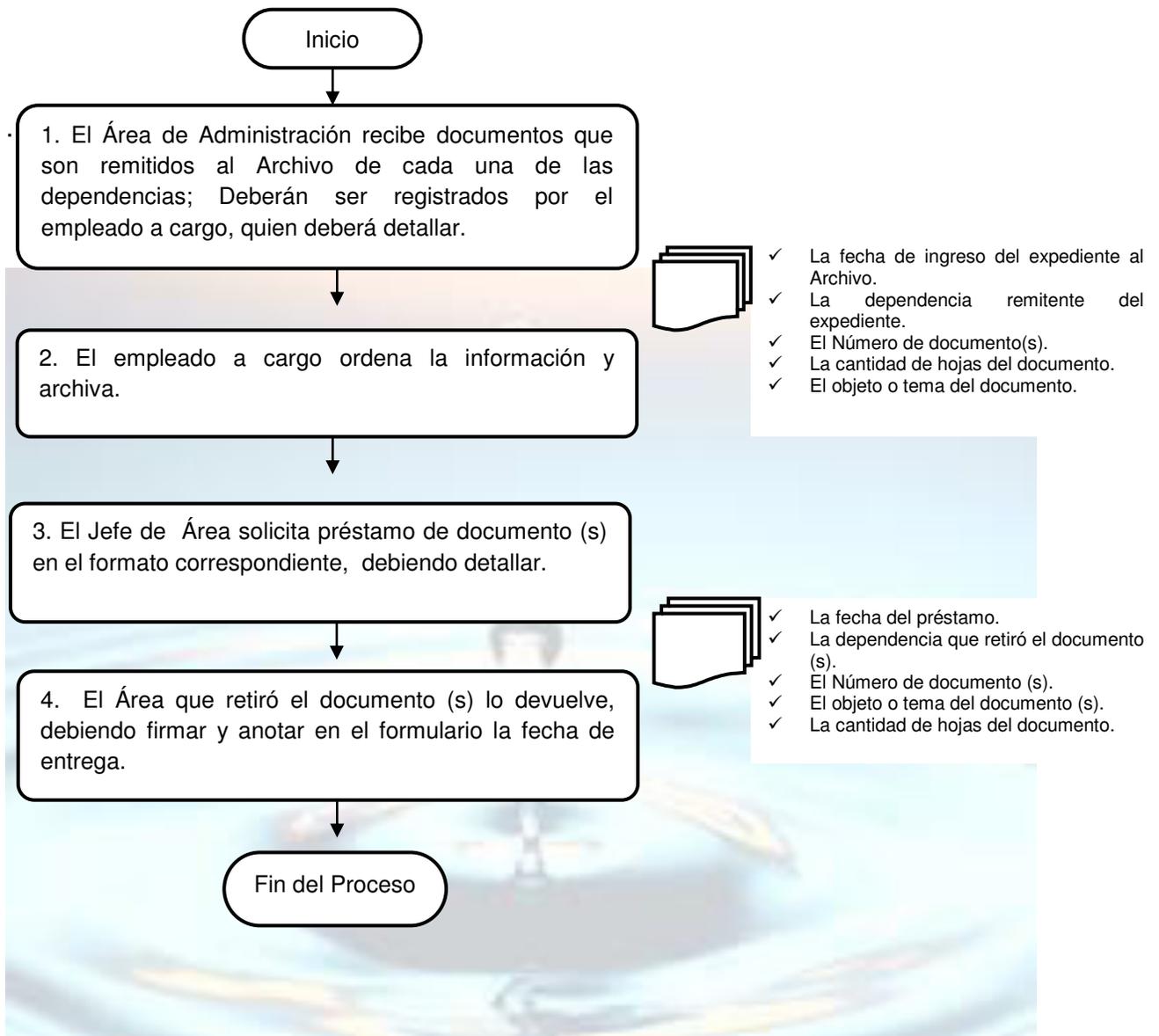
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Área de Administración	<p>Recibe documentos que son remitidos al Archivo y por cada una de las dependencias. Deberán ser registrados por el empleado a cargo, quien deberá detallar en el formato correspondiente:</p> <p>La fecha de ingreso del expediente al Archivo; La dependencia remitente del expediente; El Número de documento(s); El objeto o tema del documento (s); La cantidad de hojas del documento (s).</p> <p>De igual manera recibe y registra los documentos que ingresan a la Biblioteca;</p>
2	Área de Administración	<p>El empleado a cargo ordena la información y archiva;</p>

3	Área Requirente	<p>El Jefe de dependencia solicita préstamo de documento del Archivo o de la Biblioteca en el formato correspondiente, en el cual se deberá detallar:</p> <p>La fecha del préstamo;</p> <p>La dependencia que retiró el documento (s);</p> <p>El Número de documento (s);</p> <p>El objeto o tema del documento (s);</p> <p>La cantidad de hojas del documento (s).</p> <p>La persona que accedió o retiró el documento (s) archivado;</p>
4	Área Requirente	<p>El Área que retiró el documento (s) lo devuelve, debiendo firmar y anotar en el formulario la fecha de entrega.</p>



FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



3.1.5 Procedimiento de Administración de Correspondencia

Es el proceso mediante el cual se registra el flujo de comunicaciones desde y hacia el ERSAPS, determinando el medio de envío y asegurándose de que llegue al destino correcto donde debe ser firmado por el receptor al momento de su recepción.

	PROCEDIMIENTO Administración de Correspondencia	3.1.5
		Fecha: 20/04/2013
AREA RESPONSABLE:	Área de Administración	
<p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Que la Correspondencia sea correctamente distribuida haciéndola llegar a la dependencia donde verdaderamente corresponde, para lograr la agilidad y eficiencia en los asuntos atinentes al buen funcionamiento del ERSAPS.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>El área involucrada en este procedimiento estará bajo la responsabilidad del Área de Administración (Oficinista) y abarcará la información de toda la institución la que estará al servicio de todos los potenciales usuarios.</p>		

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO:

1.- La correspondencia que sea recibida, así como la enviada por el ERSAPS, será canalizada en el Área de Administración (Oficinista), que será la instancia responsable de la recepción y salida oficial de la documentación.

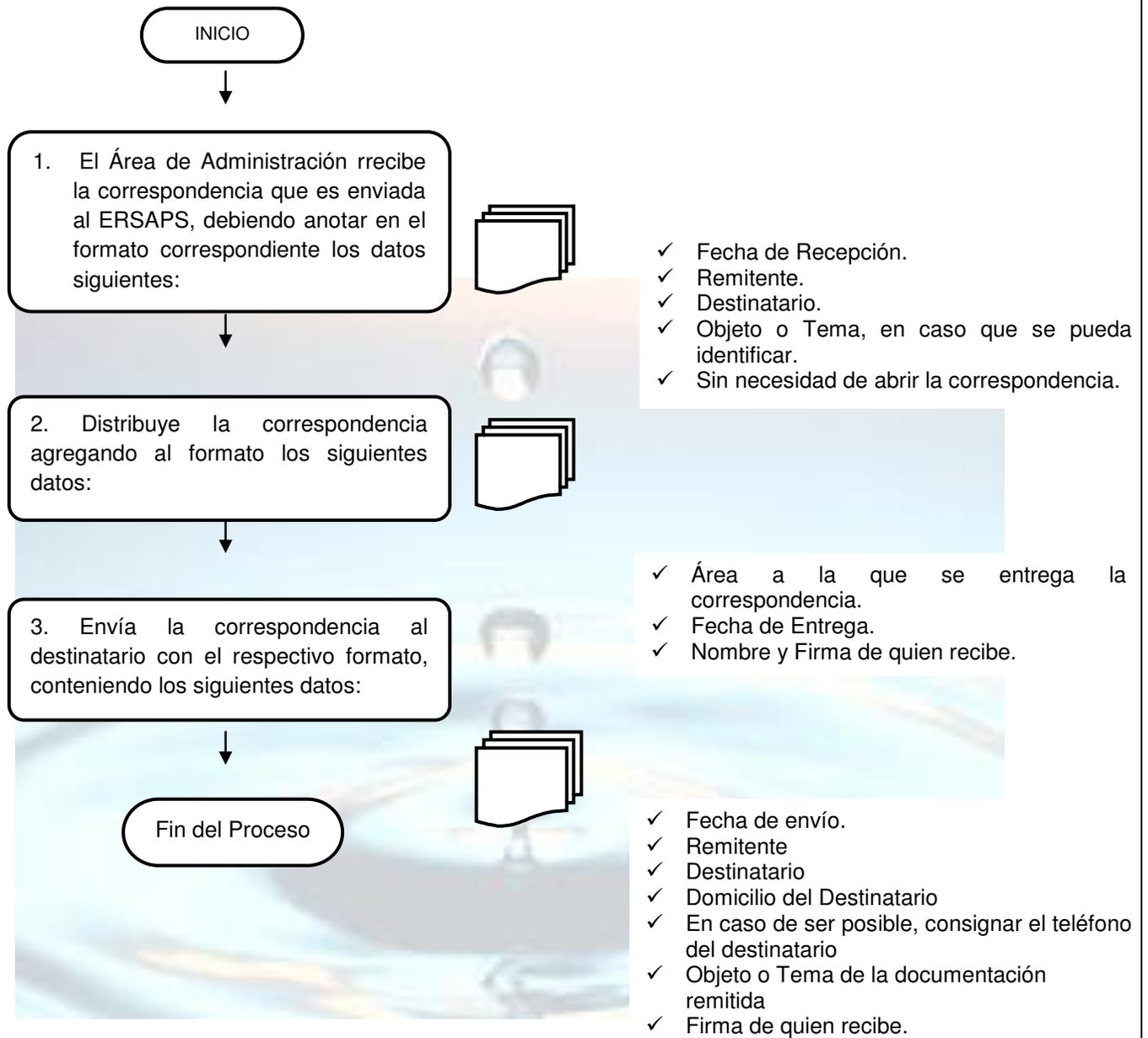
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Área de Administración	<p>Recibe la correspondencia que es enviada al ERSAPS, debiendo anotar en el formato correspondiente los datos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fecha de Recepción;• Remitente;• Destinatario;• Objeto o Tema, en caso que se pueda identificar sin necesidad de abrir la correspondencia;
2	Área de Administración	<p>Distribuye la correspondencia agregando al formato los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Área a la que se entrega la correspondencia;• Fecha de Entrega;• Nombre y Firma de quien recibe;
3	Área de Administración	<p>Envía la correspondencia al destinatario con el respectivo formato, conteniendo los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fecha de envío;• Remitente;• Destinatario;

		<ul style="list-style-type: none">• Domicilio del Destinatario.• En caso de ser posible, consignar el teléfono del destinatario;• Objeto o Tema de la documentación remitida;• Firma de quien recibe.
--	--	--



FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



3.1.6 Procedimiento de Administración de Vehículos

Contiene los lineamientos y formatos de observancia obligatoria para controlar y asegurar el buen uso y mantenimiento de los vehículos de la institución, así como el adecuado uso del combustible, atendiendo en forma oportuna las necesidades de transportación de los servidores de las diferentes áreas.

	PROCEDIMIENTO Administración de Vehículos	3.1.6
		Fecha: 20/04/2013
AREA RESPONSABLE:	Área de Administración	
<p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Hacer uso racional de los vehículos procurando así minimizar el gasto del combustible y la depreciación de los mismos.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>La Administración será la unidad responsable del manejo de los vehículos y asignará la responsabilidad del buen uso de cada vehículo al conductor a quien le sea asignado.</p>		

POLITICAS Y PROCEDIMIENTO:

1.- Se le asignará un vehículo a cada motorista quien responderá por el buen uso del mismo, lo que implica estar pendiente de su mantenimiento, reportar al Área de Administración cualquier desperfecto y asegurarse de mantenerlo con un buen nivel de combustible.

2.- Para los vehículos que están asignados para viajes fuera de la ciudad se llevara un control especial, en donde el conductor constatará ante dos testigos que firmarán las condiciones en que recibe y entrega el vehículo después de cada viaje.

3.- Los vehículos, en horas inhábiles y días feriados, permanecerán en el estacionamiento de la institución, salvo en casos especiales previamente autorizados por la Administración o por la Dirección Coordinación. Asimismo los motoristas, al final de cada día, deberán dejar las llaves de los vehículos en el Área de Administración.

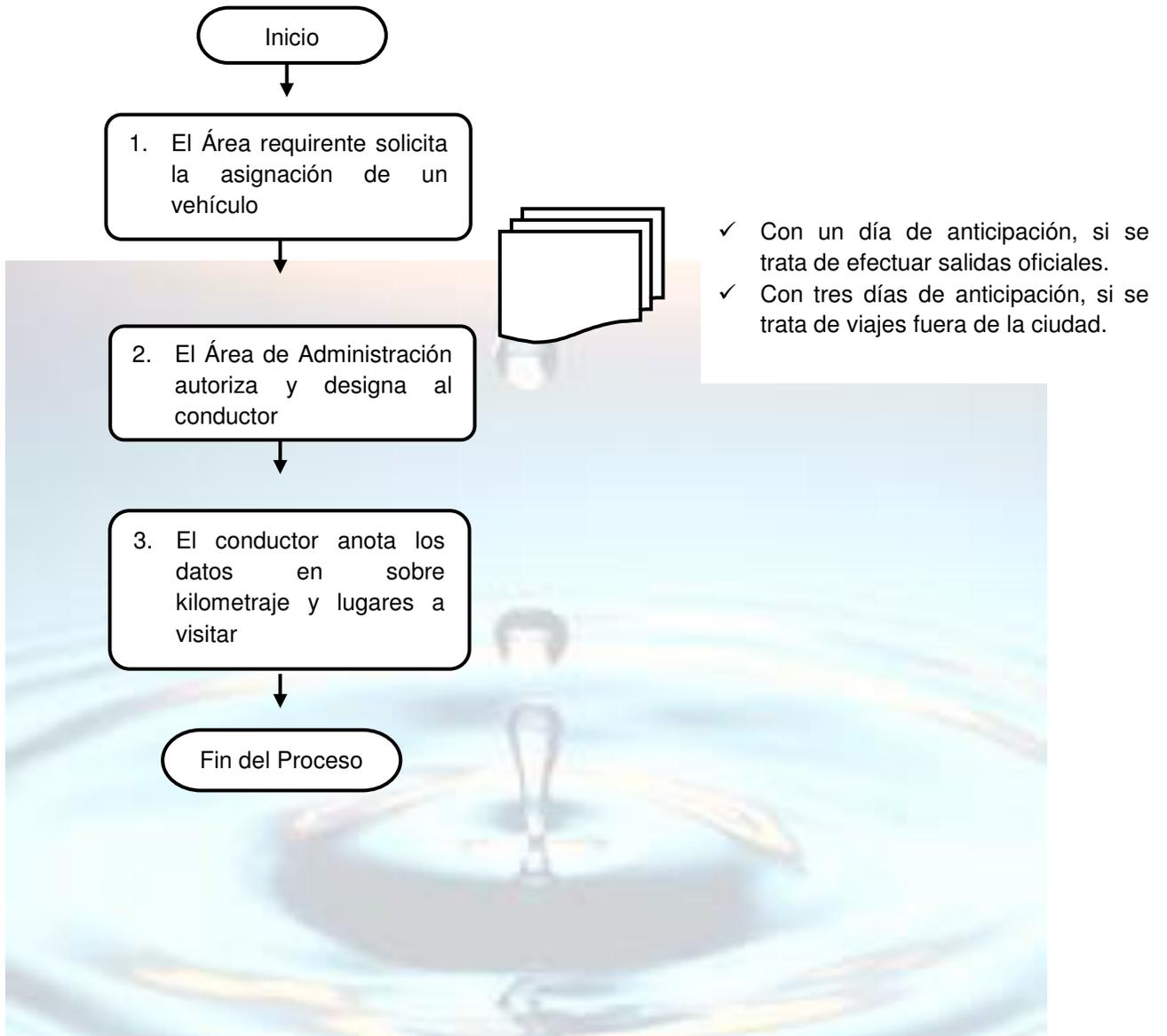
4.- La Administración tendrá la responsabilidad de tener asegurados los vehículos y en caso de accidentes los motoristas están en la obligación de reportarlos de inmediato a La Administración y esta establecerá el contacto con la compañía aseguradora.

5.- El Área de Administración deberá asegurarse de efectuar la matrícula de los vehículos en el período establecido por la DEI, lo que incluye el pago correspondiente.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Área Requirente	Solicita al Área de Administración, mediante el formato pertinente, la asignación de un vehículo, con un día de anticipación, si se trata de efectuar salidas oficiales dentro de la ciudad y de al menos tres días si se trata de viajes fuera de la ciudad;
2	Área de Administración	Autoriza y designa al conductor;
3	Motorista	Anota los datos sobre kilometraje del vehículo y lugares a visitar en la bitácora correspondiente.

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



3.1.7 Procedimiento de Trámite de Viáticos Nacionales e Internacionales

Este procedimiento comprende los pasos para solicitar, aprobar y hacer efectivo en forma oportuna el pago de viáticos y gastos de viaje a los servidores de las diferentes áreas, necesarios para poder realizar las misiones que se les asignen fuera de su sede de trabajo, dentro o fuera del país.

	PROCEDIMIENTO Trámites de viáticos nacionales e internacionales	3.1.7.
		Fecha: 20 /04/ 2013
AREA RESPONSABLE :		Dirección Coordinación
<p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Efectuar la correcta dotación de recursos a los empleados cuando tengan que desempeñar una labor fuera de su sede de trabajo, ya sea fuera o dentro del país, así como asegurar la comprobación del gasto realizado.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Es de aplicación obligatoria para todo el personal que labore en el ERSAPS.</p>		

POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

1.- Todo trámite de solicitud de viáticos se hará con la autorización y firma de la Dirección Coordinación.

2.-Para todo trámite deberá observarse lo dispuesto en el Reglamento de Viáticos y Otros Gastos de Viaje para Funcionarios y Empleados del Poder Ejecutivo, salvo en aquellos Proyectos en los cuales se establecen montos diferentes a los establecidos en dicho Reglamento

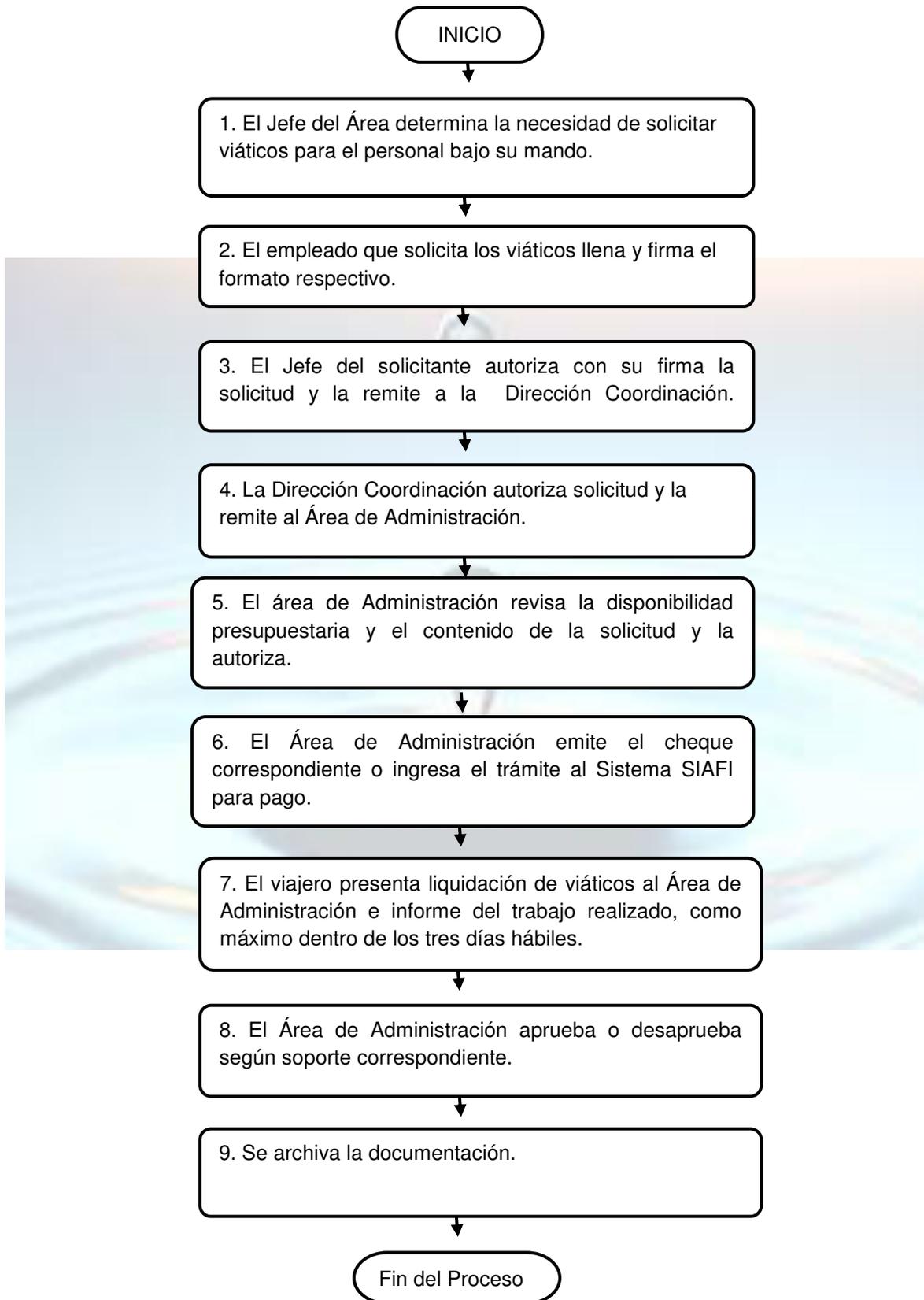
3.-No se autorizarán viáticos a personal que tengan liquidaciones de viaje pendientes.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Área Requirente	El Jefe del Área determina la necesidad de solicitar viáticos para el personal bajo su mando;
2	Viajero	El empleado que solicita los viáticos llena y firma el formato respectivo;
3	Jefe Área Solicitante	El Jefe del solicitante autoriza con su firma la solicitud y la remite para firma a la Dirección Coordinación;
4	Dirección Coordinación	Autoriza solicitud y la remite al área de Administración;
5	Área de Administración	Revisa la disponibilidad presupuestaria y el contenido de la solicitud y la autoriza;
6	Área de	Emite el cheque correspondiente o ingresa el

	Administración	trámite al Sistema SIAFI para que la Tesorería General de la República efectúe el pago mediante transferencia bancaria a la cuenta del empleado, según sea el caso;
7	Viajero	Presenta liquidación de viáticos al Área de Administración e informe del trabajo realizado, como máximo dentro de los tres días hábiles siguientes a la finalización del viaje.
8	Área de Administración	Aprueba o desaprueba según soporte correspondiente (comprobantes de gastos). Si el gasto es mayor a lo asignado según soporte justificado, el Área de Administración le hace el reembolso. Si el gasto es menor a lo asignado el viajero reintegra el sobrante al Área de Administración, presentando el comprobante del depósito bancario en la cuenta del ERSAPS que le hay sido indicada por el Área de Administración;
9	Área de Administración	Se archiva la documentación.

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



3.1.8 Procedimiento de Contratación de Personal

Se describen los pasos a considerar desde la identificación de la existencia de un puesto, ya sea porque ha quedado vacante o por creación de una nueva plaza; pasando por el proceso de selección hasta efectuar la contratación correspondiente, que puede ser por Acuerdo, cuando se trata de una plaza permanente, o por Contrato, en el caso de una plaza que haya que cubrirse temporalmente.

	PROCEDIMIENTO, Contratación de personal	3.1.8
		Fecha: 20/04/2013
AREA RESPONSABLE:		Área de Administración
<p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Incorporar a la institución el talento humano que posea las aptitudes y competencias necesarias para el desempeño eficaz de su trabajo, a través de un proceso de reclutamiento, selección y contratación, así como, la respectiva inducción.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Este procedimiento se inicia con la requisición de personal por parte de la Unidad interesada hasta cubrir la vacante, incluyendo la inducción procedente.</p>		

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO:

1.- Con carácter previo a designar al personal, el área encargada de la Administración de Personal, someterá a aprobación del Directorio del Ente, los

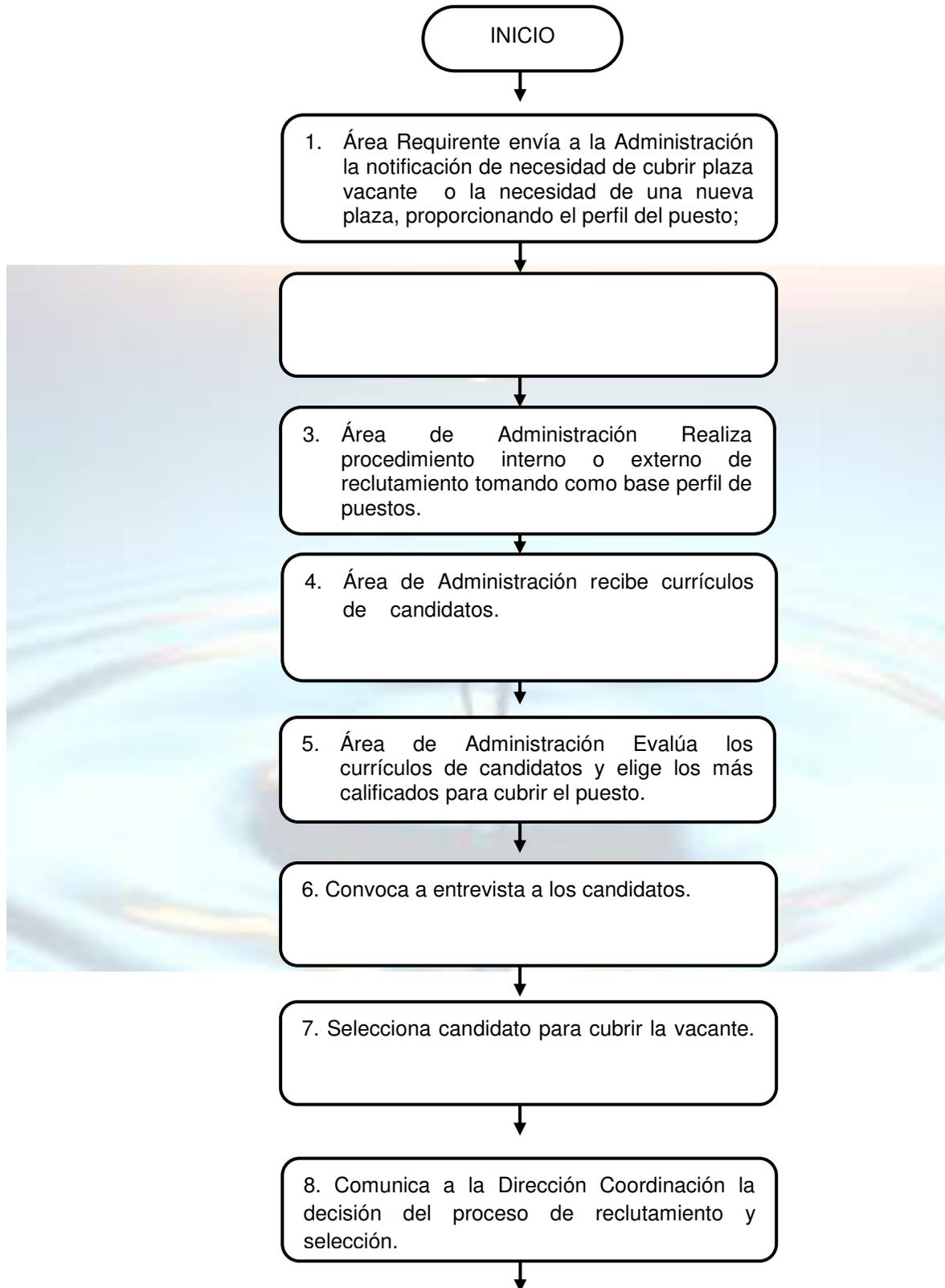
perfiles necesarios para cubrir cada uno de los puestos que se encuentren vacantes y que requieran cobertura para el correcto y regular funcionamiento de la institución.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Área Requirente	Envía a la Administración la notificación de necesidad de cubrir plaza vacante o la necesidad de una nueva plaza, proporcionando el perfil del puesto;
2	Área de Administración	Comunica a la Dirección Coordinación sobre la necesidad de cubrir plaza vacante ;
3	Área de Administración	Realiza procedimiento interno o externo de reclutamiento tomando como base perfil de puestos;
4	Área de Administración	Recibe currículos de candidatos;
5	Área de Administración	Evalúa los currículos de candidatos y elige los más calificados para cubrir el puesto;
6	Área de Administración	Convoca a entrevista a los candidatos;
7	Área de Administración y Área Interesada	Junto con el Área interesada selecciona candidato para cubrir la vacante (o nueva plaza);

8	Área de Administración	Comunica a la Dirección Coordinación la decisión del proceso de reclutamiento y selección;
9	Área de Administración	Hace oferta al candidato seleccionado;
10	Área de Administración	Envía a la Dirección Coordinación, para su aprobación, la documentación atinente al candidato seleccionado;
11	Dirección Coordinación	Autoriza al Área de Administración la elaboración del Acuerdo de Nombramiento;
12	Área de Administración	Elabora el Acuerdo y lo envía a la Dirección Coordinación para firma;
13	Área de Administración	Entrega copia de Acuerdo al interesado y archiva el original;
14	Área de Administración	Proporciona la Inducción al Candidato seleccionado.

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



9. Presenta Oferta al candidato seleccionado.



10. Envía a la Dirección la documentación atinente al candidato seleccionado.



11. La Dirección Coordinación autoriza al Área de Administración la elaboración del Acuerdo de Nombramiento.
11



12. El Área de Administración elabora el Acuerdo y lo envía a la Dirección Coordinación para firma.



13. El Área de Administración entrega copia de Acuerdo al interesado y archiva el original.



14. El Área de Administración proporciona la Inducción al Candidato seleccionado.



Fin del Proceso

3.1.9 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE VACACIONES

Define la manera cómo debe efectuarse el trámite para las vacaciones de los servidores del ERSAPS de forma planificada, de tal manera que las vacaciones de un empleado no signifiquen un obstáculo para el normal desarrollo de las actividades de la institución.

	PROCEDIMIENTO Gestión de vacaciones	3.1.9
		Fecha: 20/04/2013
ÁREA RESPONSABLE:		Área de Administración
<p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Llevar control a través de una planificación de las vacaciones de los empleados contribuyendo, así, con su calidad de vida y buen desempeño en el trabajo, sin que esto afecte el buen funcionamiento de la institución.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Este procedimiento se aplica a todo el personal siendo responsabilidad del Área de Administración.</p>		

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO:

1.- La autorización de vacaciones al empleado se hará conforme a la planificación establecida y previa revisión de su expediente a fin de verificar el tiempo que le corresponde. El formato de solicitud deberá llevar la aprobación del jefe inmediato.

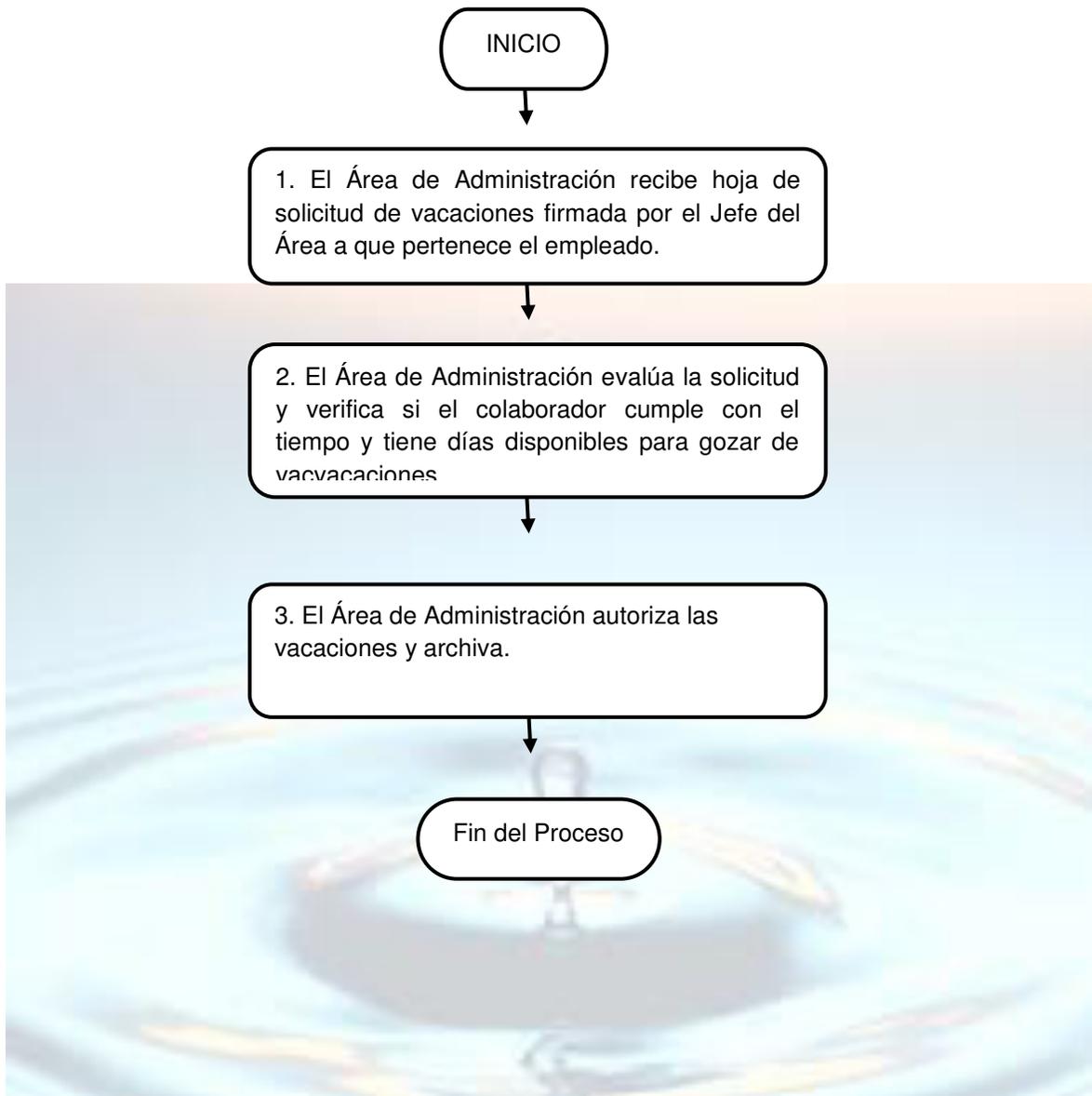
2.- El área de Administración, previa solicitud del Jefe inmediato, podrá suspender las vacaciones de un empleado, cuando su presencia en el desempeño de sus labores sea necesaria.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Área de Administración	Recibe hoja de solicitud de vacaciones firmada por el jefe del Área a que pertenece el empleado;
2	Área de Administración	Evalúa la solicitud y verifica si el empleado cumple con el tiempo y tiene días disponibles para gozar de vacaciones ;
3	Área de Administración	Autoriza las vacaciones y archiva.



FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



3.1.10 PROCEDIMIENTO DE PERMISOS AL PERSONAL

En este se consideran los pasos que deben observarse para la solicitud y obtención de los permisos que solicite el personal.

	PROCEDIMIENTO Permisos al Personal	3.1.10
		Fecha: 20/04/2013
AREA RESPONSABLE:	Área de Administración	
<p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Establecer un adecuado manejo de los permisos a fin de que con los mismos no se impida el buen funcionamiento de las actividades de la institución y evitar el uso excesivo de los mismos.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>El procedimiento es aplicable a todo el personal que labora dentro de la institución.</p>		

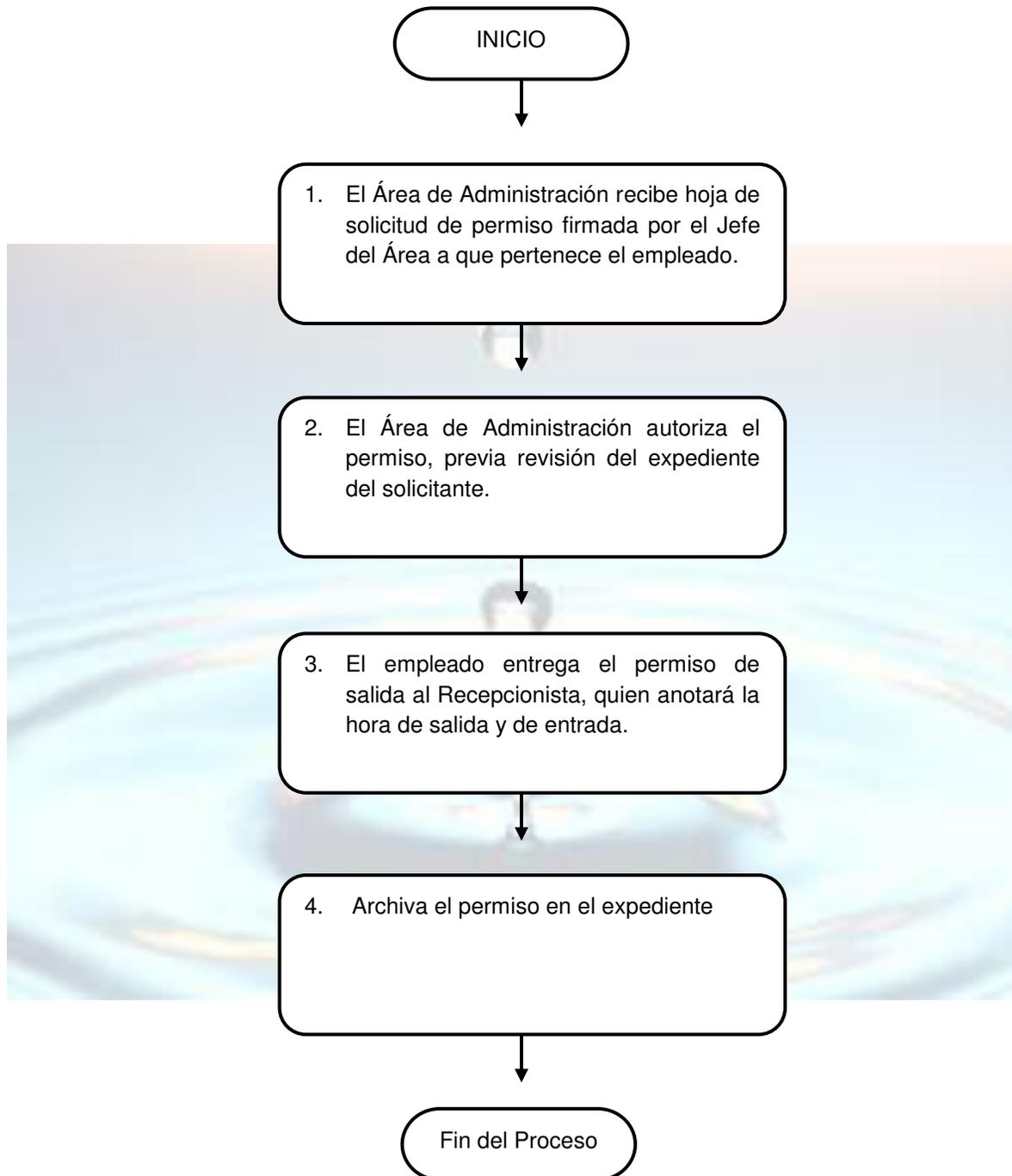
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO:

1.- Todo permiso deberá ser autorizado por el Jefe de Área al que pertenece el empleado previa justificación mediante el formato correspondiente.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Área de Administración	Recibe hoja de solicitud de permiso firmada por el jefe del Área a que pertenece el empleado;
2	Área de Administración	Autoriza el permiso previa revisión del expediente del solicitante;
3	Área de Administración	El empleado entrega el permiso de salida al Recepcionista, quien anotará la hora de salida y de entrada;
4	Área de Administración	Archiva el permiso en el expediente.

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



3.1.11 PROCEDIMIENTO CONVENIOS FIRMADOS POR ERSAPS CON ORGANISMOS INTERNACIONALES, SANAAA Y MUNICIPALIDADES SOBRE APOYO TÉCNICO Y FINANCIERO.

Incluye las acciones desde la identificación de la necesidad de un apoyo técnico o financiero hasta la firma del Convenio correspondiente.

	PROCEDIMIENTO Suscripción de Convenios de Cooperación con Organismos Nacionales e Internacionales.	3.1.11
		Fecha: 20/04/2013
ÁREA RESPONSABLE		DIRECTORIO
<p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Establecer el mecanismo a seguir para suscribir convenios de cooperación con diferentes organismos nacionales e internacionales.</p> <p>2. ALCANCE:</p> <p>Este tipo de acciones atañe exclusivamente al Directorio.</p>		

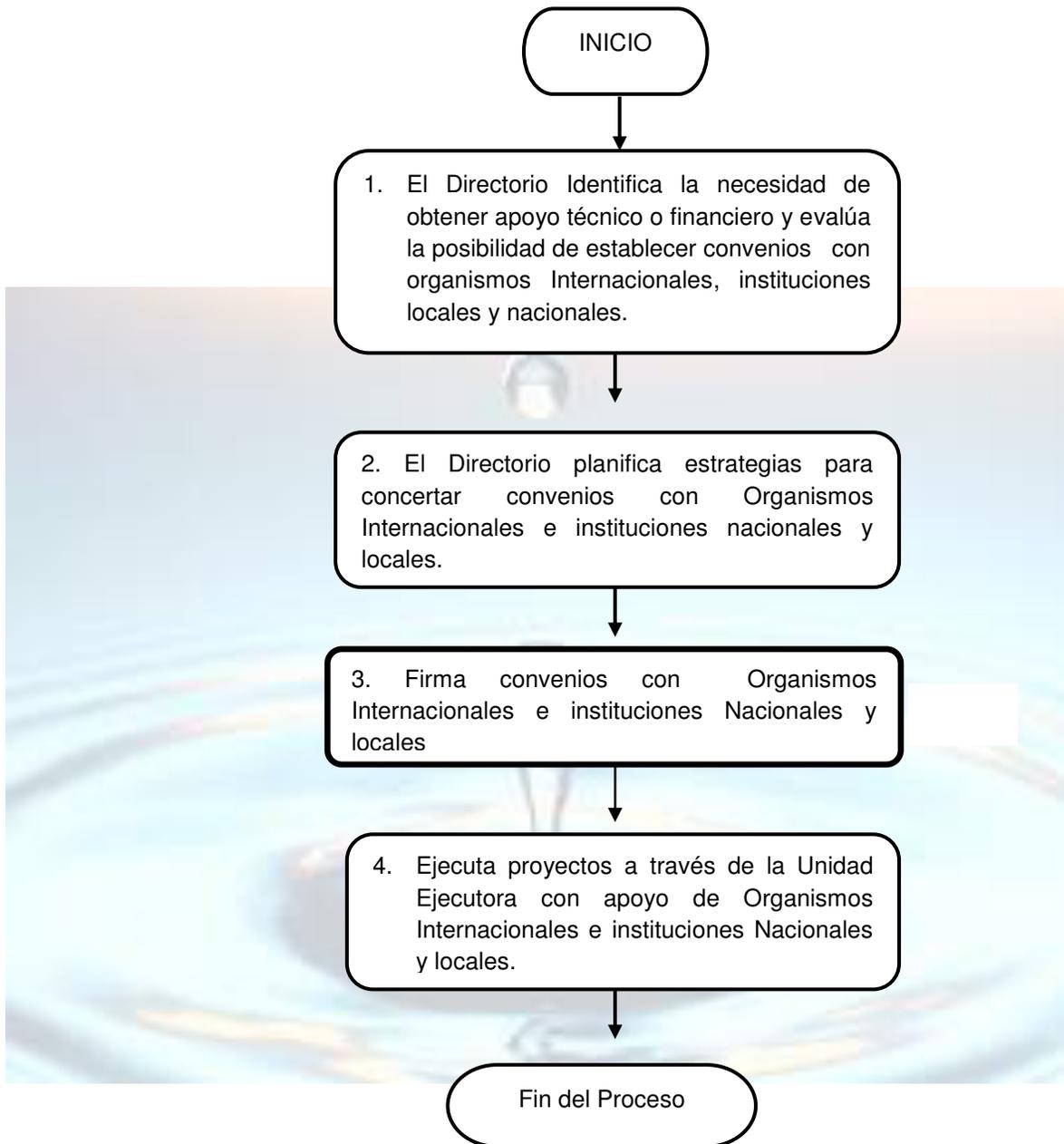
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO:

El ERSAPS gestionará la obtención de apoyo tanto técnico como financiero que le permita ejecutar acciones que propendan al desarrollo e implementación de la Regulación en la Prestación del servicio.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Directorio	Identifica la necesidad de un apoyo técnico o financiero y evalúa la posibilidad de establecer convenios con organismos Internacionales, instituciones locales y nacionales;
2	Directorio	Planifica estrategias para concertar convenios con Organismos Internacionales e instituciones nacionales y locales;
3	Directorio	Firma convenios con Organismos Internacionales e instituciones Nacionales y locales;
4	Directorio	Ejecuta proyectos a través de la Unidad Ejecutora respectiva con apoyo de Organismos Internacionales e instituciones Nacionales y locales.

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



3.2 PROCEDIMIENTOS DE CONTROL

3.2.1 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DE LOS PRESTADORES

Contiene los pasos para registrar la información relacionada con los Prestadores de Servicio en la página web del ERSAPS.

	PROCEDIMIENTO Registro y actualización de los prestadores	3.2.1
		Fecha: 20/04/2013
ÁREA RESPONSABLE	: Supervisión y Control	
<p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Implementar un Registro Público Prestadores a fin de cumplir con la disposición legal que manda contar con este registro. Tiene como propósito supervisar y controlar la tarea que llevan a cabo los prestadores del servicio.</p> <p>2. ALCANCE:</p> <p>El procedimiento para Registro de Prestadores estará bajo la responsabilidad del Área de Supervisión y Control y es aplicable a todos los Prestadores de los Servicios de Agua y Saneamiento.</p>		

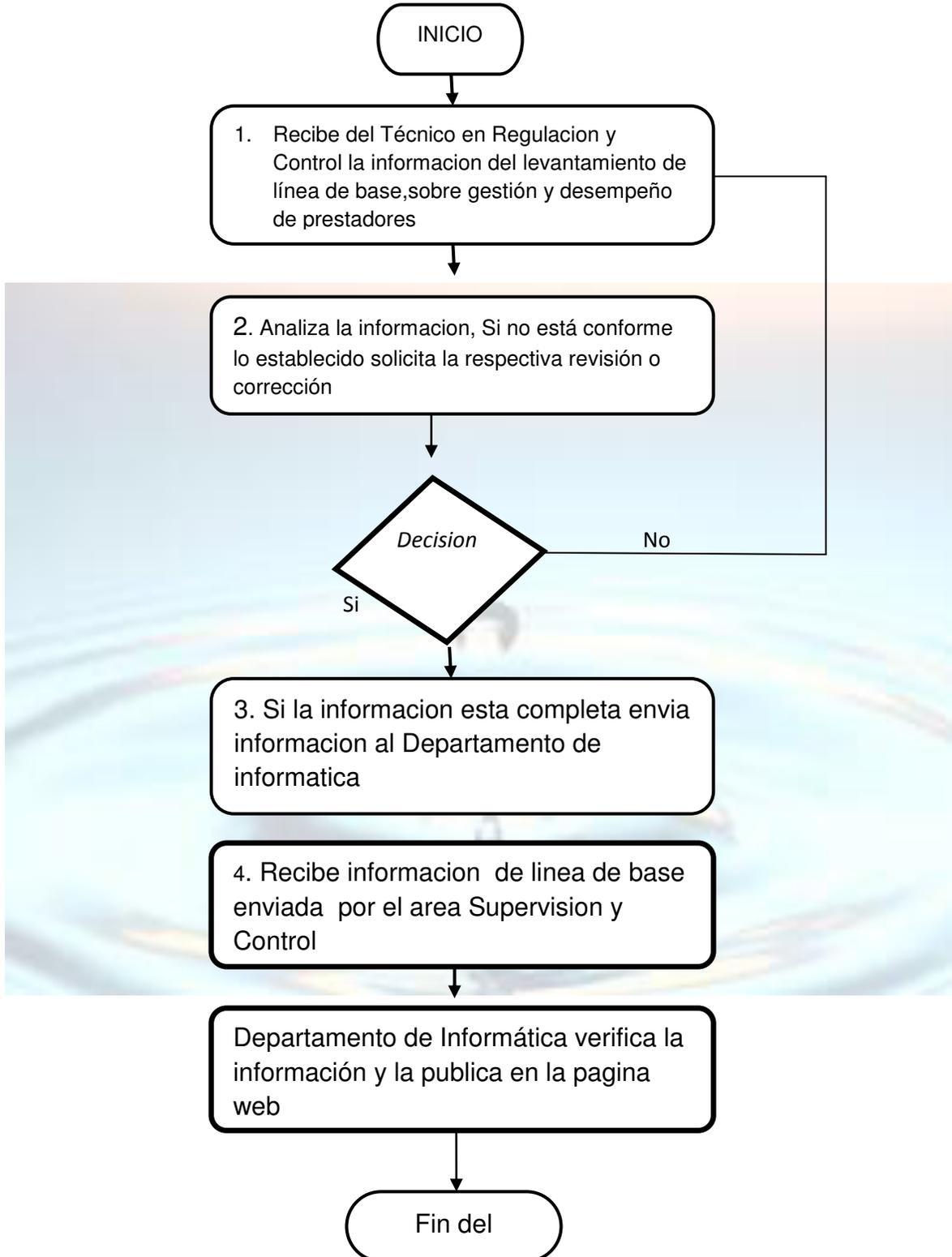
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO:

Mantener un Registro Público de la información presentada por los Prestadores y de la que se genere sobre los aspectos técnicos, económicos y operativos de la prestación de los servicios, Art. 13 Numeral 4 L.M.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Área de Supervisión y Control	Recibe del Técnico en Regulacion y Control la informacion del levantamiento de línea de base,sobre gestión y desempeño de prestadores
2	Supervisor Regional en Regulación	Analiza la informacion, Si no está conforme lo establecido solicita la respectiva revisión o corrección.
3	Departamento de Informática	Si la informacion esta completa envia informacion al Departamento de informatica.
4	Departamento de Informática	Recibe informacion de linea de base enviada por el area Supervision y Control
		Departamento de Informática verifica la información y la publica en la pagina web

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



3.2.2. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN, VERIFICACIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN SECTORIAL

	<p>PROCEDIMIENTO Recepción, verificación, procesamiento y análisis de la información sectorial</p>	3.2.2
		<p>Fecha: 20/04/2013</p>
<p>ÁREA RESPONSABLE</p>		<p>Supervisión y Control</p>
<p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Tiene como objeto recopilar y verificar la información relacionada con el sector agua y saneamiento, que permita un amplio y oportuno conocimiento para una efectiva toma de decisiones.</p> <p>2. ALCANCE:</p> <p>Este procedimiento involucra al Área de Supervisión y Control y al Área de Informática y está bajo la responsabilidad del Área de Supervisión y Control.</p>		

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO:

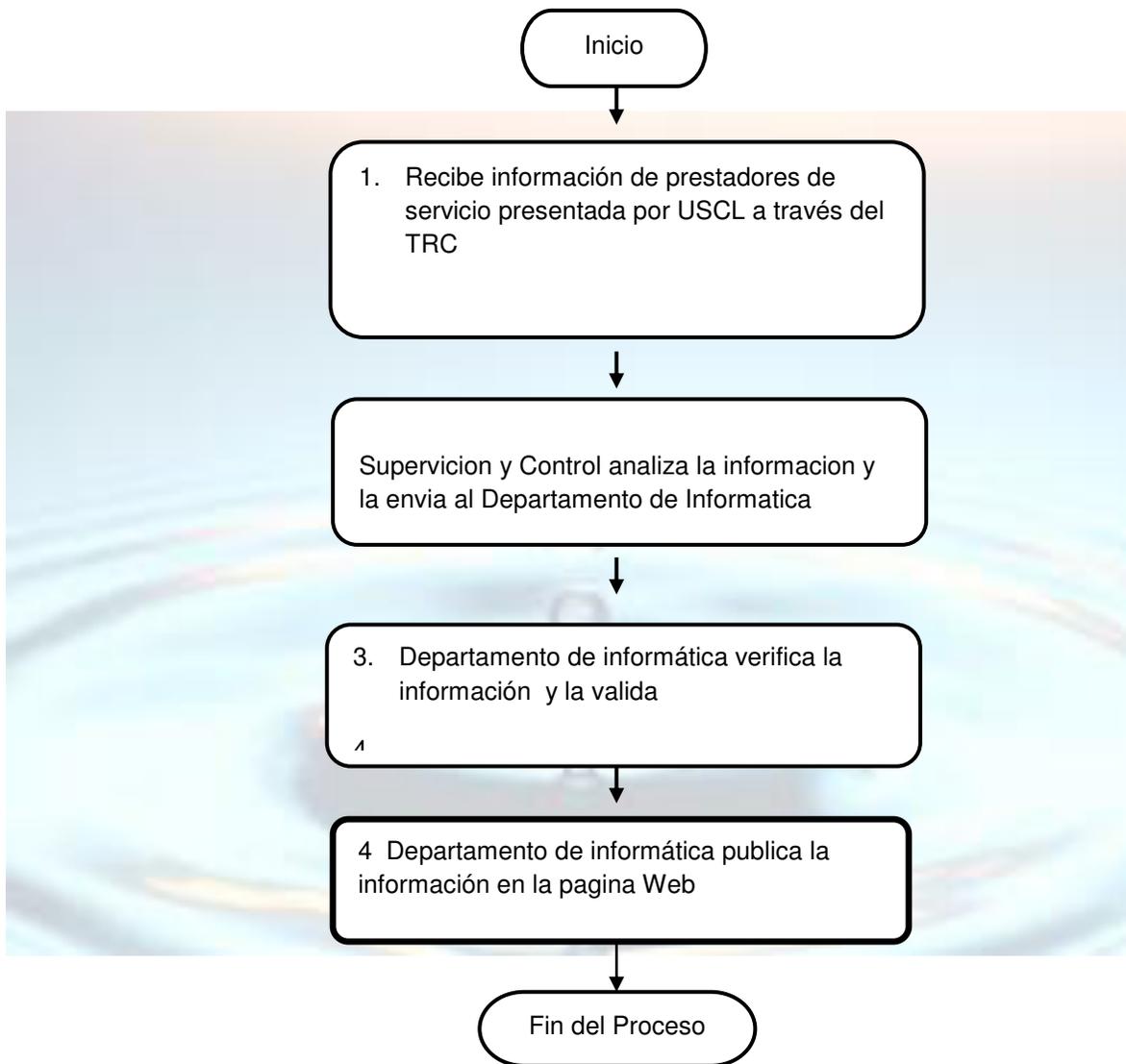
El Área de Regulación y el Área de Informática deberán establecer una relación muy estrecha para mantener una adecuada retroalimentación a fin de manejar información de calidad.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Supervision y Control	Recibe información de prestadores de servicio presentada por USCL a través del TRC
2	Supervision y Control	Supervision y Control analiza la informacion y la envia al Departamento de Informatica
3	Departamento de Informática	Departamento de informática verifica la información y la valida
4	Departamento de Informática	Departamento de informática publica la información en la pagina Web

--	--	--

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



3.2.3 PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS PRESTADORES

En este procedimiento se desarrollan los pasos a seguir para evaluar si los Prestadores están coadyuvando al logro de los indicadores establecidos y aplicando las normas y criterios recomendados.

	PROCEDIMIENTO Evaluación del desempeño de los prestadores	3.2.3
		Fecha: 20/04/2013
ÁREA RESPONSABLE		Área de Supervisión y Control
<p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Lograr la efectiva aplicación de normas y recomendaciones determinadas para cumplimiento por parte de los Prestadores a fin de brindar un servicio de calidad. .</p> <p>2. ALCANCE:</p> <p>Este procedimiento estará bajo la responsabilidad del Área de Supervisión y Control a través de los Supervisores Regionales de Regulación.</p>		

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO:

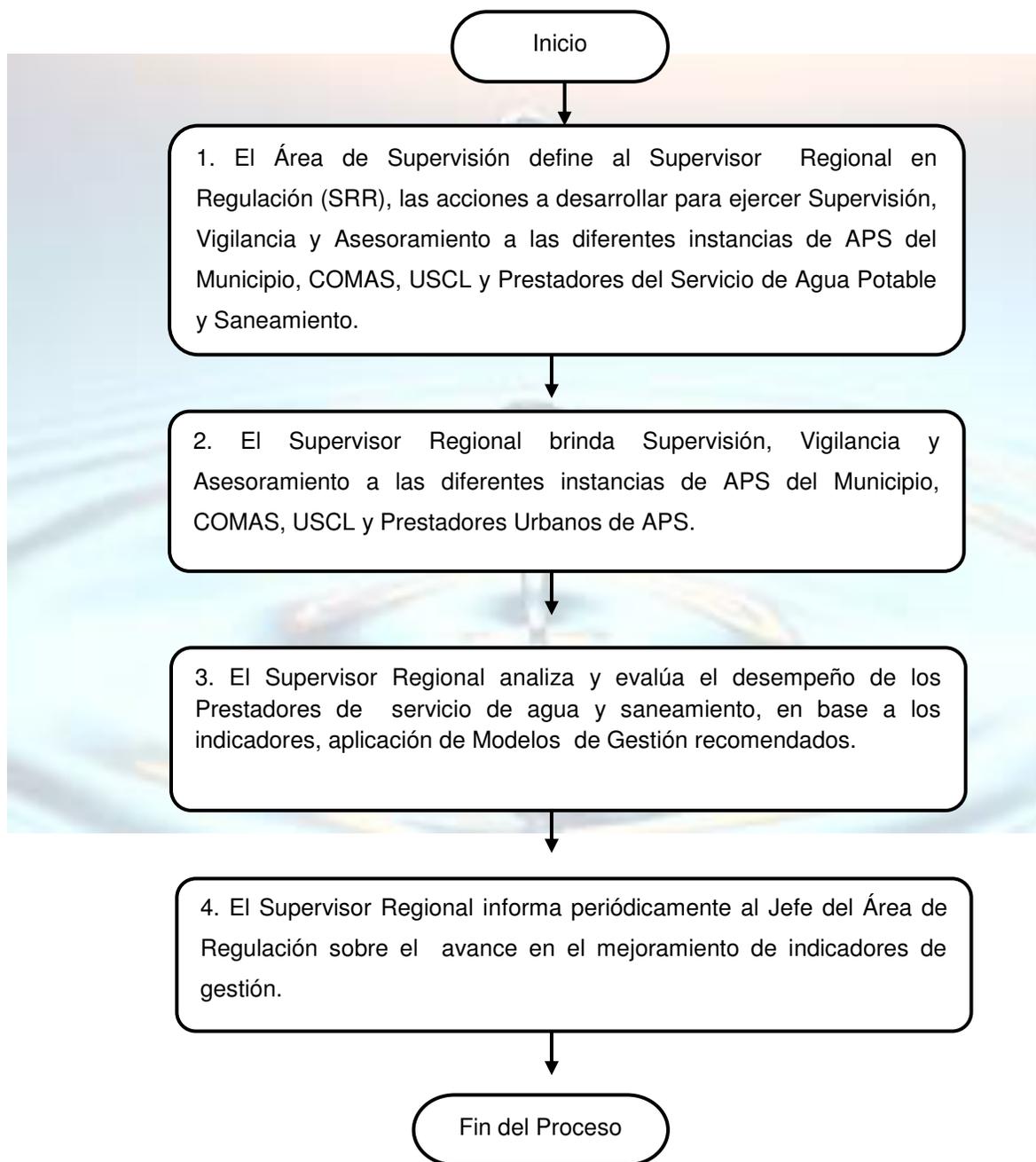
El ERSAPS velará por la calidad de los servicios de agua potable y saneamiento en el territorio nacional desarrollando funciones de regulación y control de la prestación de los mismos.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Área de Supervisión y Control	Define al Supervisor Regional en Regulación (SRR), las acciones a desarrollar para ejercer Supervisión, Vigilancia y Asesoramiento a las diferentes instancias de APS del Municipio, COMAS, USCL y Prestadores Urbanos de APS;
2	Supervisor Regional en Regulación	Brinda Supervisión, Vigilancia y Asesoramiento a las diferentes instancias de APS del Municipio, COMAS, USCL y Prestadores del Servicio de Agua Potable y Saneamiento;
3	Supervisor Regional en Regulación	Analiza y evalúa el desempeño de los Prestadores de servicio de agua y saneamiento, en base a los indicadores, aplicación de Modelos de Gestión recomendados;

4	Supervisor Regional en Regulación	Informa periódicamente al Jefe del Área de Regulación sobre el avance en el mejoramiento de indicadores de gestión;
---	-----------------------------------	---

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



3.2.4 PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN Y APLICACIÓN DE SANCIONES A LOS PRESTADORES

Este procedimiento comprende desde la recepción de la denuncia por parte del Directorio del ERSAPS hasta la aplicación de las sanciones correspondientes conforme a la ley.

	PROCEDIMIENTO Investigación y aplicación de sanciones a los prestadores	3.2.4
		Fecha: 20/04/2013
AREA RESPONSABLE		Supervisión y Control
<p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Cumplimiento del marco legal sobre el accionar de los prestadores.</p> <p>2. ALCANCE:</p> <p>El procedimiento de regulación de servicios estará bajo la responsabilidad del Área de Supervisión y Control.</p>		

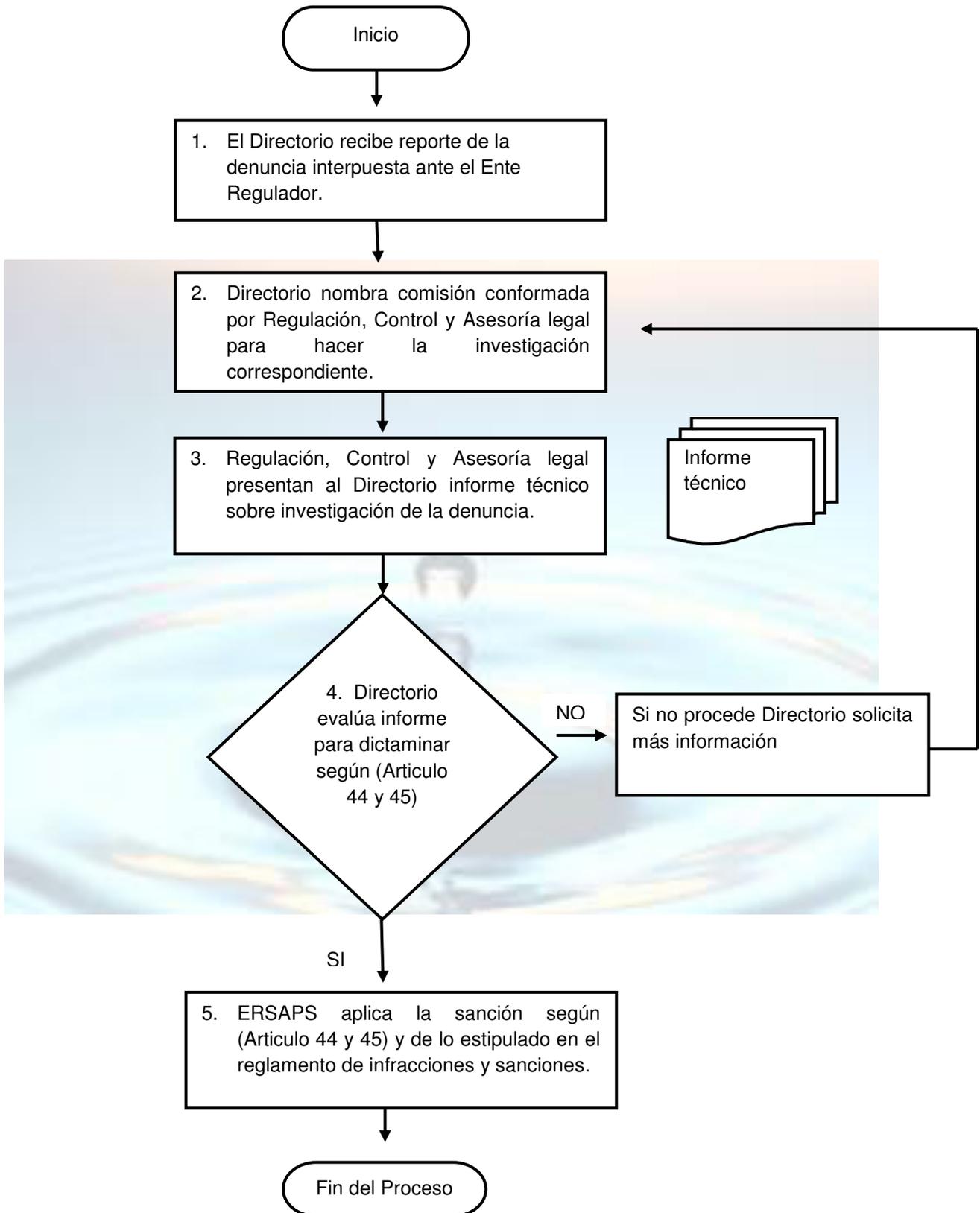
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO:

Para la investigación de denuncias, la resolución de las mismas y la aplicación de las sanciones correspondientes se deberán nombrar Comisión integrada por representantes de las áreas de Regulación, Supervisión y Control y Asesoría Legal.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Directorio	Recibe reporte de la denuncia interpuesta ante el Ente Regulador;
2	Directorio	Nombra Comisión conformada por las Áreas de Regulación, Supervisión y Control y Asesoría Legal para hacer la investigación correspondiente;
3	El Área de Regulación, Supervisión y Control y Asesoría Legal	Presentan al Directorio informe técnico sobre investigación de la denuncia;
4	Directorio	Evalúa el informe técnico para dictaminar. Si no procede solicita mas información;
5	Directorio	Si procede, el ERSAPS aplica la sanción según lo estipulado en el Reglamento de Infracciones y Sanciones (Artículo 44 y 45);

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



3.2.5 PROCEDIMIENTO DE MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LAS MUNICIPALIDADES, PRESTADORES Y USUARIOS.

Este procedimiento incluye los pasos a seguir desde que se recibe la solicitud de apoyo por parte de la USCL para mediar en las controversias que se presenten entre las municipalidades, prestadores y usuarios.

	<p>PROCEDIMIENTO Mecanismos de solución de controversias entre las Municipalidades, Prestadores y usuarios</p>	3.2.5
		Fecha: 20/04/2013
AREA RESPONSABLE		Supervisión y Control
<p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Asistir y actuar como mediador cuando se presentaren conflictos entre Municipalidades, Prestadores y Usuarios.</p> <p>2. ALCANCE:</p> <p>El procedimiento de regulación de servicios estará bajo la responsabilidad del Área de Supervisión y Control</p>		

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO:

Que la implementación del control de la prestación de los servicios de agua y saneamiento se lleve a cabo en forma descentralizada, al igual que la prestación de los servicios y delegar en instancias de auditoría ciudadana, creadas y sostenidas con apoyo municipal en cada uno de los Municipios de Honduras. Para tal fin, el ERSAPS brindará apoyo a las Municipalidades prestadores y Unidades de Supervisión y Control Local

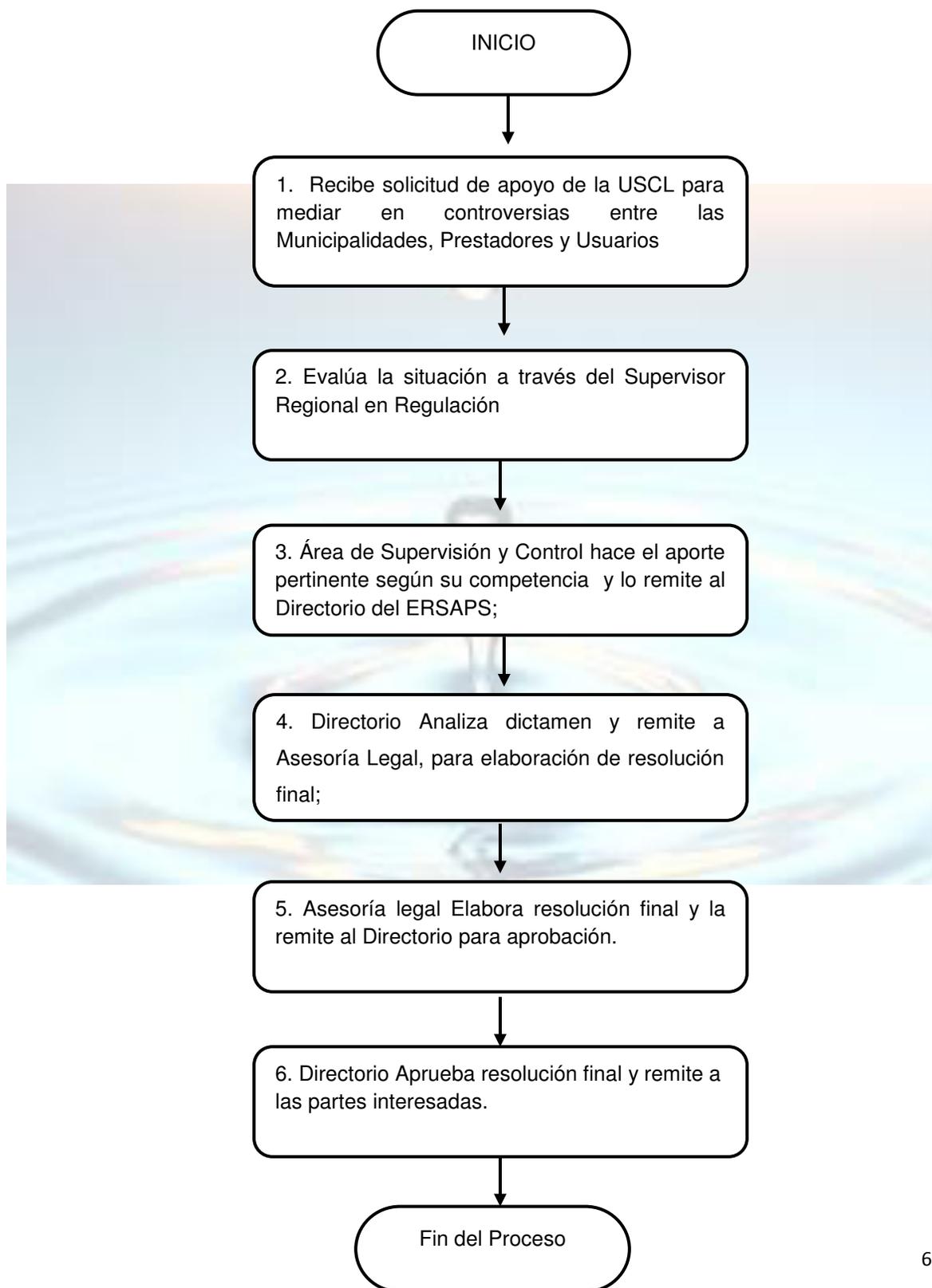
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Área de Supervisión y Control	Recibe solicitud de apoyo de la USCL para mediar en controversias entre las Municipalidades, Prestadores y Usuarios;
2	Área de Supervisión y Control	Evalúa la situación a través del Supervisor Regional en Regulación;
3	Área de Supervisión y Control	Elabora el dictamen pertinente según su competencia y lo remite al Directorio del ERSAPS;
4	Directorio	Analiza dictamen y remite a Asesoría Legal, para elaboración de resolución final;

5	Asesoría Legal	Elabora resolución final y la remite al Directorio para aprobación.
6	Directorio	Aprueba resolución final y remite a las partes interesadas.



FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



PROCEDIMIENTOS DE REGULACIÓN

3.3.1 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE INSTRUMENTOS REGULATORIOS

Este procedimiento comprende desde la identificación de la necesidad de un nuevo instrumento regulatorio hasta la aplicación del mismo.

	PROCEDIMIENTO Elaboración de instrumentos regulatorios y su implementación por parte de los Prestadores en los municipios	3.3.1
		Fecha: 20/04/2013
AREA RESPONSABLE	REGULACION	
<p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO Lograr que los Prestadores apliquen principios y normas estandarizadas de acuerdo a lo establecido en los instrumentos regulatorios.</p> <p>2. ALCANCE: El procedimiento de regulación de servicios estará bajo la responsabilidad del Área de Regulación</p>		

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO:

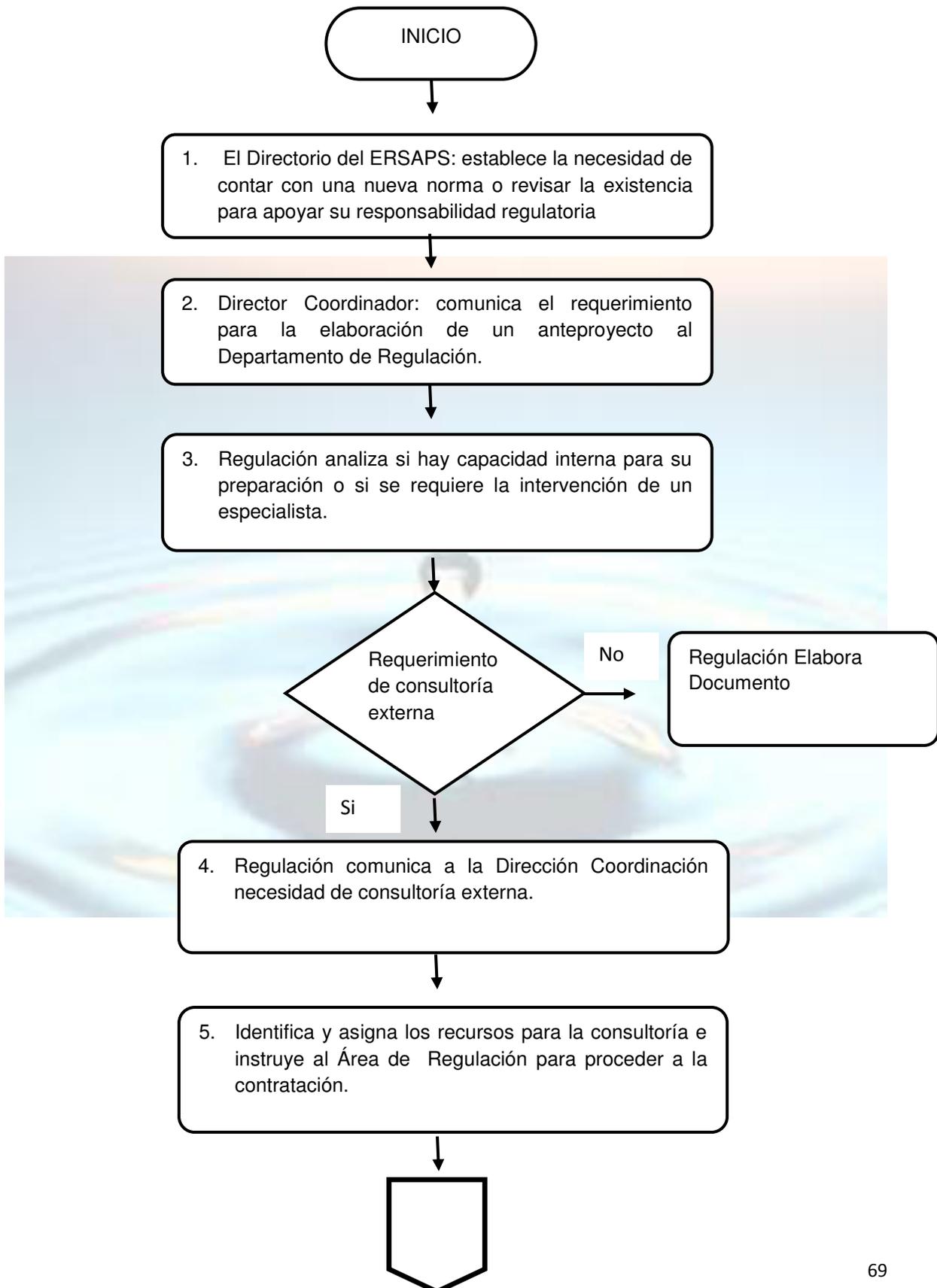
Los Prestadores deberán aplicar criterios y normas fijados en la reglamentación desarrollada por el ERSAPS a fin de brindar servicios de calidad a los usuarios.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Directorio	Establece la necesidad de contar con una nueva norma o revisar la existencia para apoyar su responsabilidad regulatoria;
2	Director Coordinador	Comunica el requerimiento para la elaboración de un anteproyecto al Área de Regulación;
3.	Área de Regulación	Analiza si hay capacidad dentro de la institución para su preparación o si se requiere la intervención de un especialista;
4	Área de Regulación	Comunica a la Dirección Coordinación la necesidad de consultoría externa;
5	Dirección Coordinación	Identifica y asigna los recursos para la consultoría e instruye al Área de Regulación para proceder a la contratación;
6	Área de Regulación	Procede a dar inicio al procedimiento de contratación;

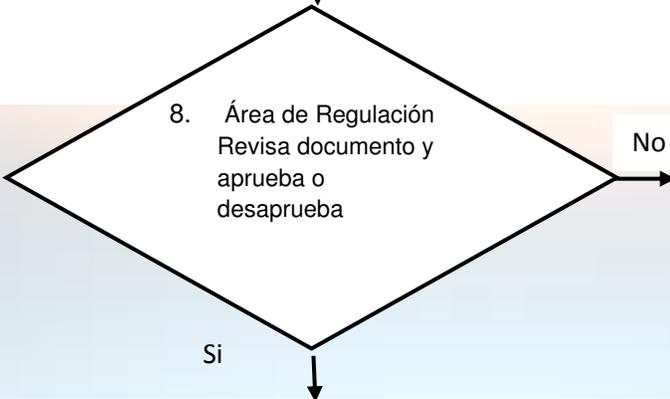
7	Consultor	Elabora documento bajo la supervisión del Área de Regulación;
8	Área de Regulación	Revisa documento y aprueba o desaprueba. Si desaprueba devuelve al Consultor para su corrección. Si aprueba remite al Directorio;
9	Directorio	Remite a la Asesoría Legal para su revisión y opinión legal;
10	Asesoría Legal	Emite su opinión y devuelve documento al Directorio;
11	Directorio	Discute y aprueba el documento mediante Resolución y lo publica.
12	Área de Regulación	Remite al Director Coordinador el proyecto de normas o criterios incluyendo las correcciones, cambios y observaciones
13	Directorio	Directorio remite Asesoría Legal para su revisión y opinión legal.
14	Asesoría Legal	Remite al directorio para su aprobación.
15	Dirección Coordinación	Emite Resolución
16	Dirección Coordinación	Comunica y notifica y hace pública la Resolución

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



6. Dirección Coordinación Procede a dar inicio al Procedimiento de Contratación.

7. Consultor Elabora documento bajo la supervisión del Área de Regulación

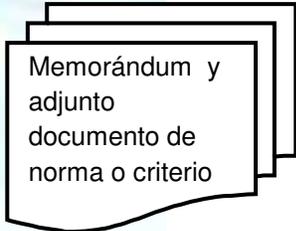


Devuelve al consultor el documento para su corrección.



9. Directorio Remite a la Asesoría Legal para su revisión y opinión legal.

10. Asesoría Legal emite su opinión y devuelve documento al Directorio.



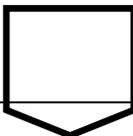
11. Directorio discute y aprueba el documento mediante Resolución y lo publica.

12. Regulación remite al Director Coordinador el proyecto de normas o criterios incluyendo las correcciones, cambios y observaciones.

13. Directorio remite Asesoría Legal para su revisión y opinión legal.



14. Asesoría Legal remite al directorio para su aprobación.



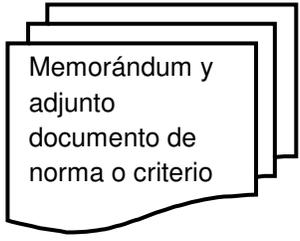
15. Dirección coordinación emite resolución.



16. Dirección Coordinación comunica y notifica y hace pública la resolución.



Fin del Proceso



3.3.2 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DICTÁMENES SOBRE VIABILIDAD DE LOS PLANES DE INVERSIÓN DE LOS PRESTADORES

En este procedimiento se incluyen los pasos que van desde la solicitud presentada por parte de los Prestadores hasta la emisión del dictamen respectivo.

	<p>PROCEDIMIENTO Elaboración de dictámenes sobre viabilidad de los planes de inversión de los prestadores</p>	3.3.2
		Fecha: 30/04/2013
AREA RESPONSABLE		Regulación
<p>1. PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO Colaborar con los Prestadores del servicio de agua potable y saneamiento a fin de asegurar la viabilidad de sus planes de inversión para que la misma produzca el rendimiento esperado.</p> <p>2. ALCANCE: Este procedimiento estará bajo la responsabilidad del Área de Regulación.</p>		

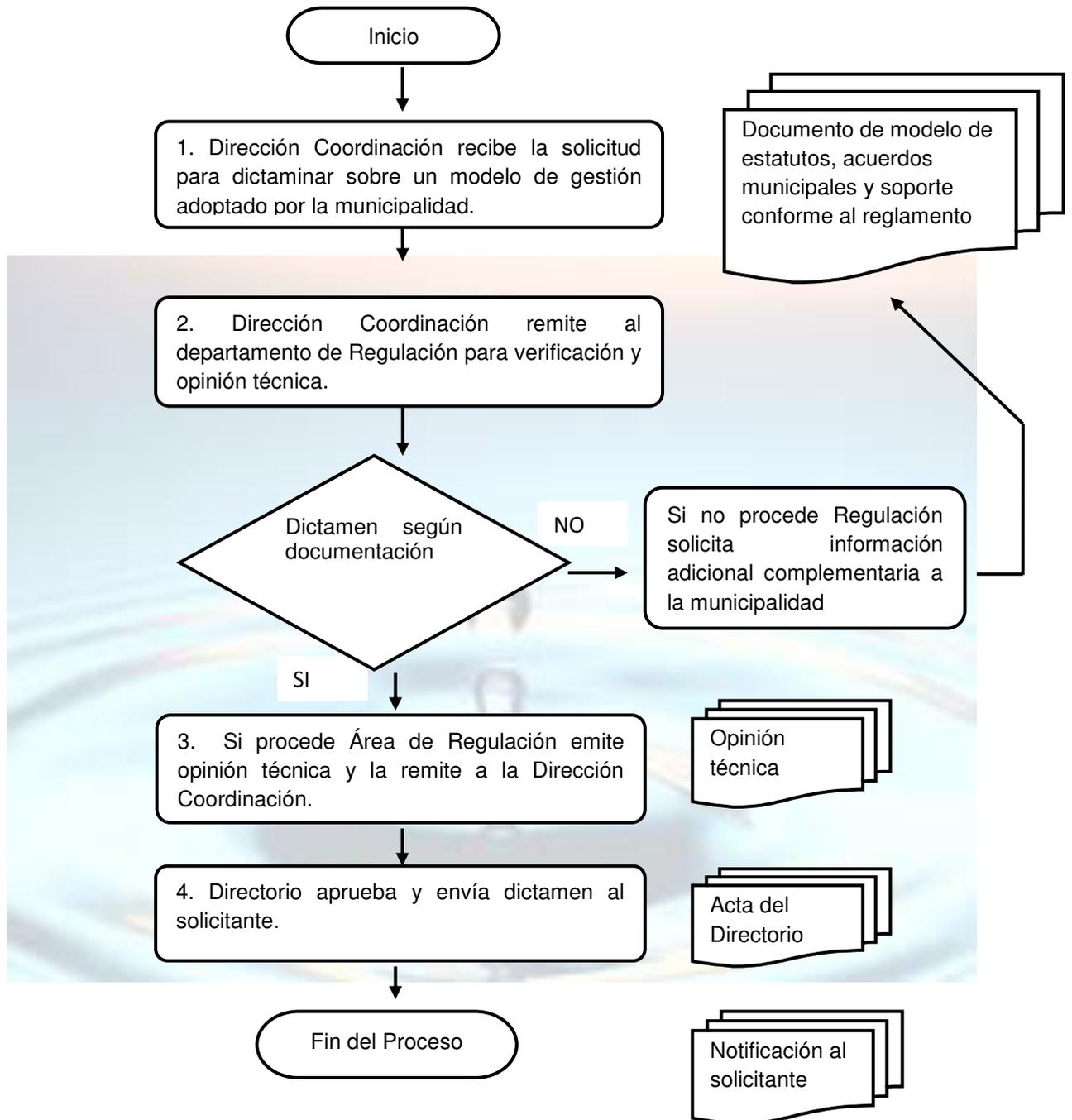
POLITICAS Y PROCEDIMIENTO:

Los dictámenes sobre planes de inversión se harán a solicitud de los Prestadores del servicio, teniendo en cuenta las diversidades regionales, las características de cada sistema y los aspectos ambientales.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Dirección Coordinación	Recibe la solicitud para dictaminar sobre un modelo de gestión adoptado por la municipalidad;
2	Dirección Coordinación	Remite al Área de Regulación para análisis y opinión técnica;
3	Área de Regulación	Analiza. Si no procede solicita información adicional complementaria a la municipalidad. Si procede emite opinión técnica y la remite a la Dirección Coordinación;
4	Directorio	Aprueba y envía Dictamen al solicitante.

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



3.3.3. PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DE DICTAMENES SOBRE LAS CONDICIONES DE LAS MUNICIPALIDADES PARA RECIBIR LOS SISTEMAS A CARGO DEL SANAA

Inicia con la solicitud presentada por parte de las Municipalidades y concluye con la entrega a la misma de la Resolución emitida por parte del Directorio del ERSAPS.

	<p>PROCEDIMIENTO Elaboración de dictámenes sobre las condiciones de las Municipalidades para recibir los sistemas a cargo del SANAA</p>	<p>3.3.3. Fecha: 30/04/2013</p>
<p>AREA RESPONSABLE</p>		<p>Regulación</p>
<p>1. PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO Lograr que el traspaso de los sistemas operados por el SANAAA sean transferidos a las Municipalidades en debida forma y que estas estén en la capacidad de asumir esta responsabilidad.</p> <p>2. ALCANCE: En este procedimiento participan las Municipalidades, el SANAA y el ERSAPS, a través del Área de Regulación.</p>		

POLITICAS Y PROCEDIMIENTO:

Todos los sistemas de agua y saneamiento a cargo del SANAA deben de ser transferidos a las Municipalidades.

Las Municipalidades deben disponer la forma y condiciones para la prestación del servicio y el ERSAPS deberá dictaminar sobre la aptitud de éstas para asumir la responsabilidad del manejo de los sistemas de agua.

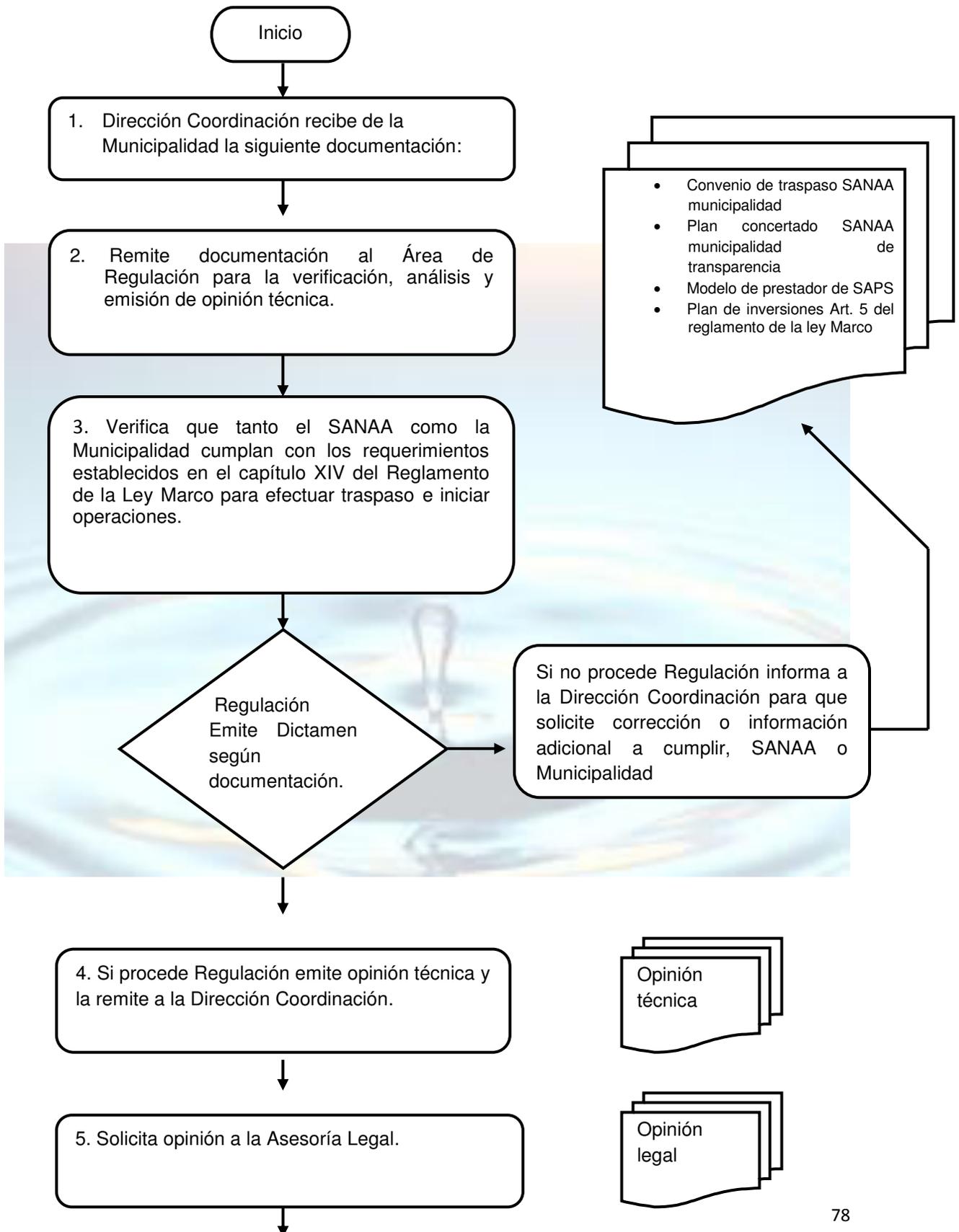
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Dirección Coordinación	Recibe de la Municipalidad la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none">• Convenio de traspaso SANAA municipalidad• Plan concertado SANAA municipalidad de transparencia• Modelo de prestador de SAPS• Plan de inversiones Art. 5 del reglamento de la ley Marco;
2	Dirección Coordinación	Remite documentación al Área de Regulación para la verificación, análisis y emisión de opinión técnica;
3	Regulación	Verifica que tanto el SANAA como la Municipalidad cumplan con los requerimientos establecidos en el capítulo XIV del Reglamento de la Ley Marco para efectuar traspaso e iniciar operaciones;

4	Regulación	Emite Dictamen según documentación. Si no procede Regulación informa a la Dirección Coordinación para que solicite corrección o información adicional a cumplir al SANAA o Municipalidad. Si procede Regulación emite opinión técnica y la remite a la Dirección Coordinación;
5	Dirección Coordinación	Solicita opinión a la Asesoría Legal;
6	Asesoría Legal	Asesoría Legal emite opinión y lo remite a la Dirección Coordinación;
7	Directorio	Valora y aprueba o no las opiniones técnicas y legales; emite y comunica resolución a la Municipalidad solicitante.



FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



6. Asesoría Legal emite opinión y lo remite a la Dirección Coordinación.

Acta del Directorio

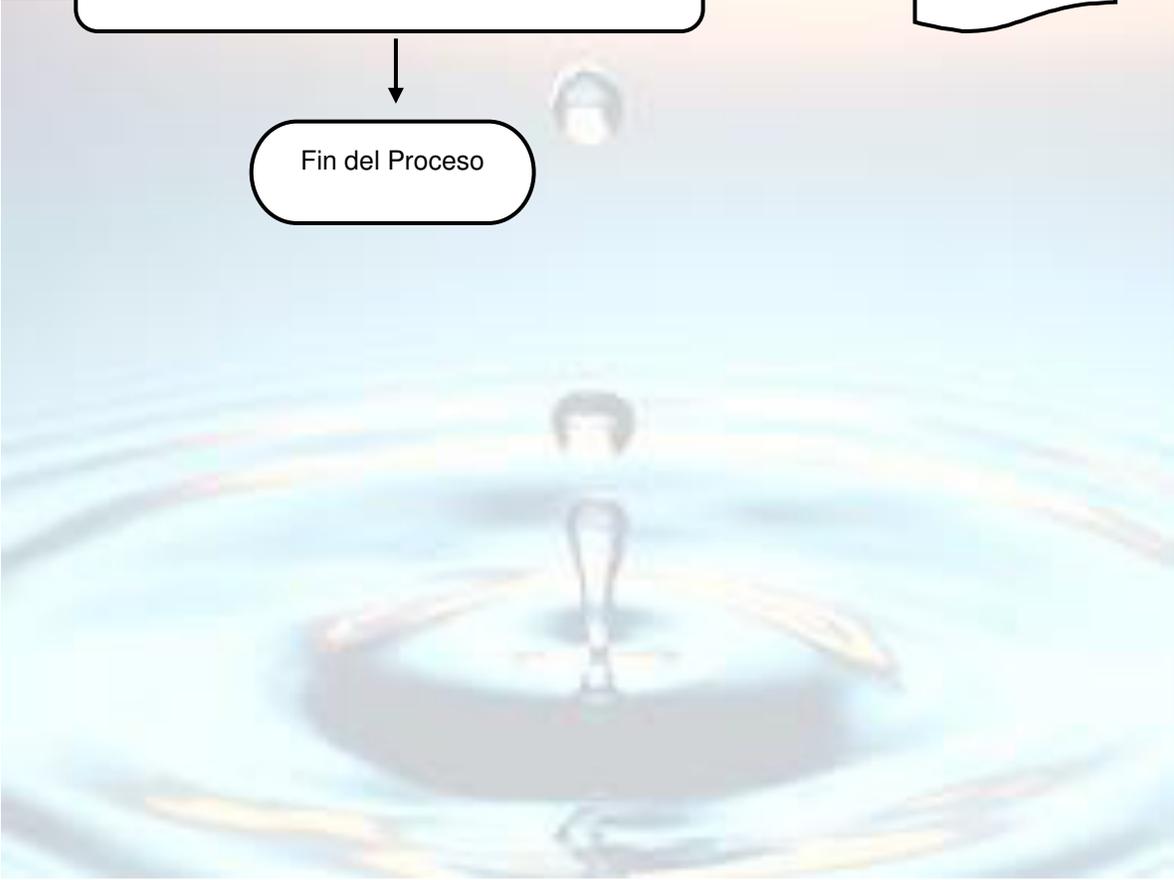


7. Valora y aprueba o no las opiniones técnicas y legales; emite y comunica resolución a la Municipalidad solicitante.

Notificación al solicitante



Fin del Proceso



3.3.4 PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DE DICTAMENES SOBRE LOS PLIEGOS TARIFARIOS PROPUESTOS POR LAS MUNICIPALIDADES O POR LOS PRESTADORES DE SERVICIO

Comprende los pasos desde la solicitud propuesta por la Municipalidad, Prestadores de Servicios o el SANAA hasta la elaboración y remisión a la misma de la Resolución emitida por el Directorio del ERSAPS.

	<p>PROCEDIMIENTO Elaboración de dictámenes sobre los pliegos tarifarios propuestos por las municipalidades o por los prestadores de servicio.</p>	<p>3.3.4</p>
		<p>Fecha: 30/04/2013</p>
<p>AREA RESPONSABLE</p>		<p>Regulación</p>
<p>1. PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO: Velar porque los Prestadores apliquen tarifas que promuevan la sostenibilidad financiera, económica y ambiental de los servicios de agua y saneamiento.</p> <p>ALCANCE: El procedimiento involucra al Prestador del Servicio, a la Municipalidad y al ERSAPS a través del área de Regulación.</p>		

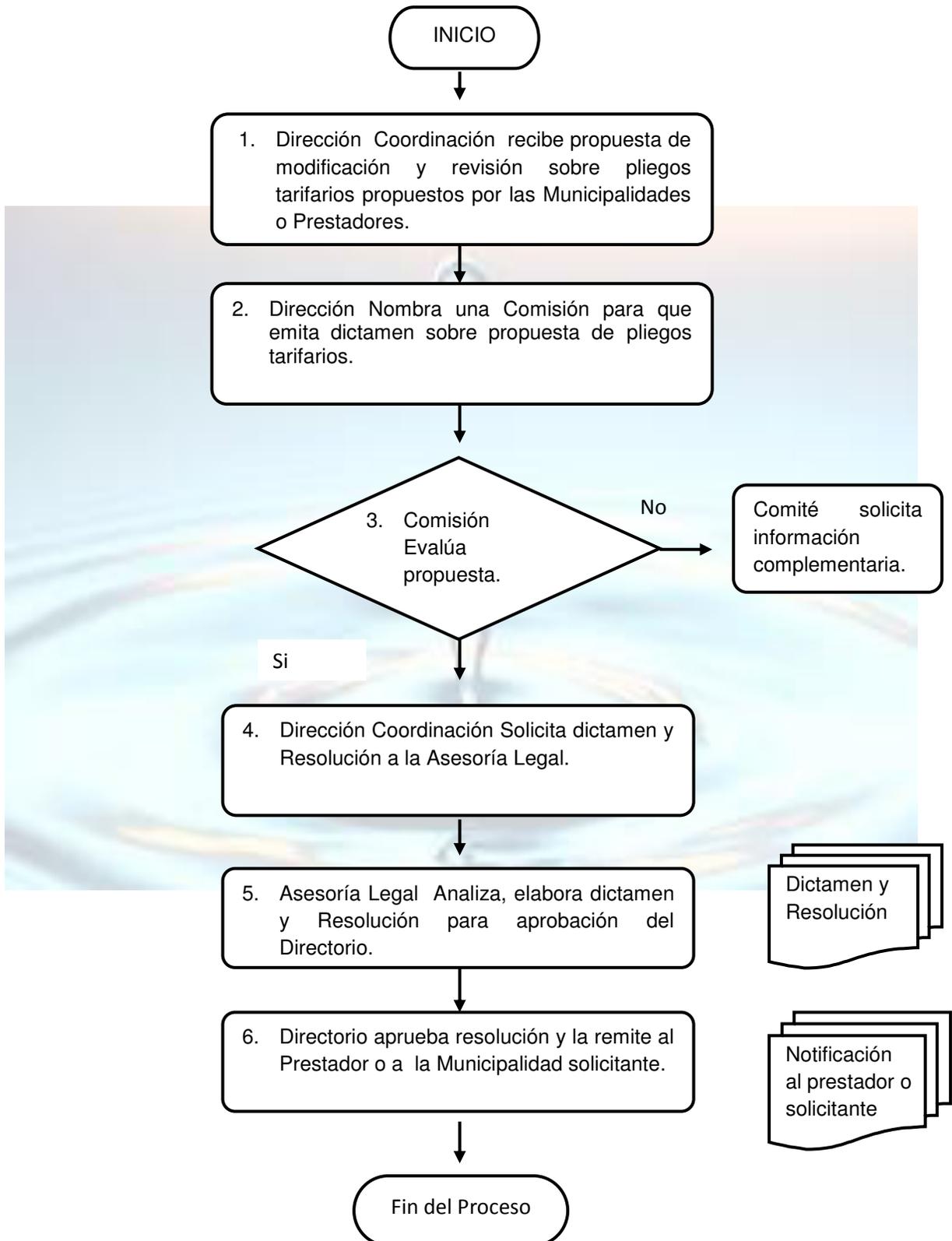
POLITICAS Y PROCEDIMIENTO:

Las tarifas aplicables a los servicios de agua potable y saneamiento serán aprobadas por las Municipalidades y por las Juntas de Agua en aplicación de la normativa que sobre este aspecto aplique el Ente Regulador y serán consignadas en los respectivos Reglamentos de Servicios y planes de arbitrio municipal. (Art.38).

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Dirección Coordinación	Recibe propuesta de modificación y revisión sobre pliegos tarifarios propuestos por las Municipalidades o Prestadores;
2	Dirección Coordinación	Nombra una Comisión para que emita dictamen sobre propuesta de pliegos tarifarios;
3	Comisión	Evalúa propuesta. Si no procede el comité solicita información complementaria. Si procede, elabora dictamen y lo remite a la Dirección Coordinación;
4	Dirección Coordinación	Solicita dictamen y Resolución a la Asesoría Legal;
5	Asesoría Legal	Analiza, elabora dictamen y Resolución para aprobación del Directorio;
6	Directorio	Aprueba Resolución y la remite al Prestador o a la Municipalidad solicitante.

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



3.3.5 PROCEDIMIENTO DE DEFINICIÓN DE LAS NORMAS DE CALIDAD E INDICADORES DE GESTIÓN A QUE DEBEN SUJETARSE LOS PRESTADORES DE SERVICIO.

Comprende los pasos para definir los indicadores de gestión y las normas de calidad que deben cumplir los prestadores de servicio para promover la calidad de los servicios.

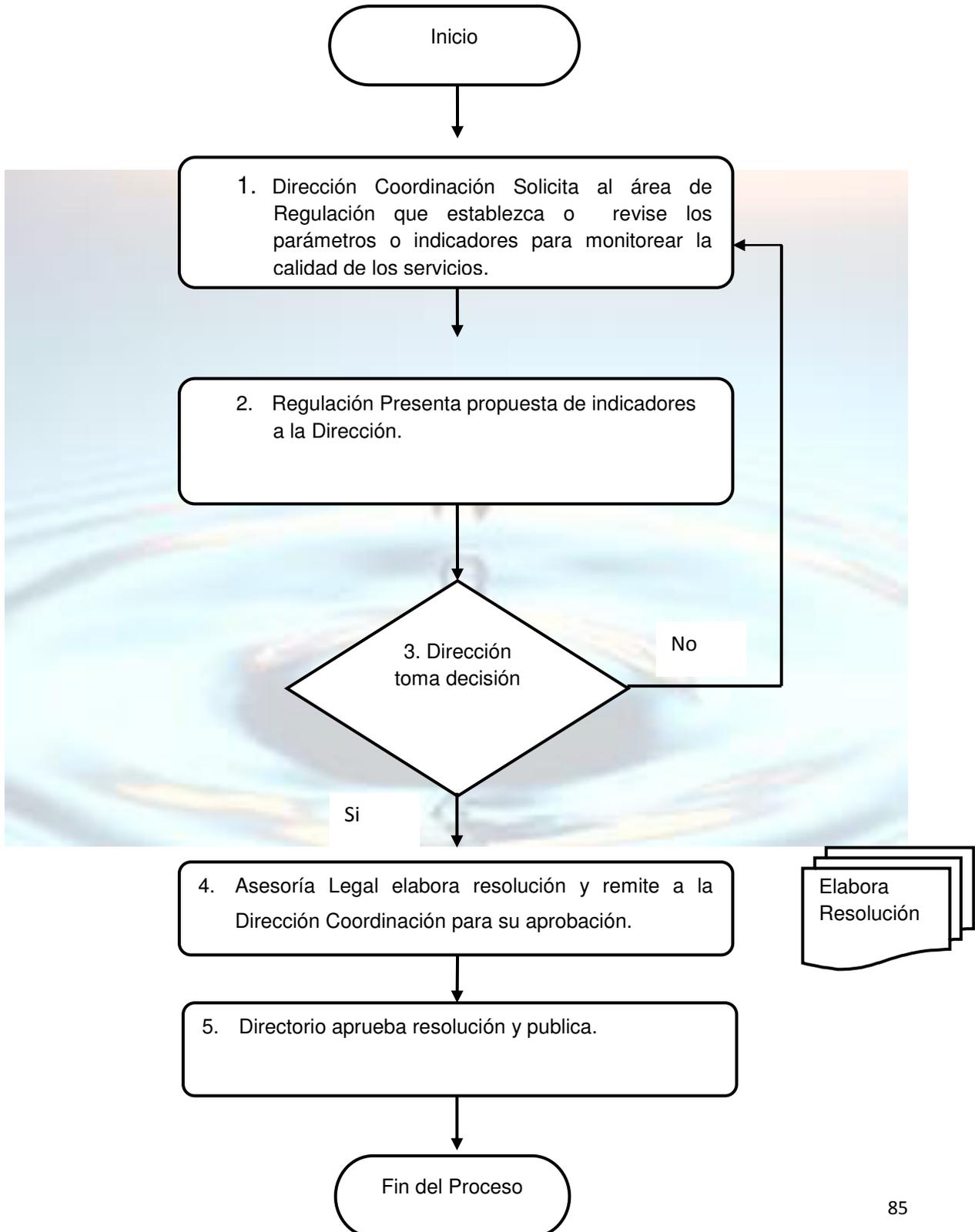
	<p>PROCEDIMIENTO Definición de las normas de calidad e indicadores de gestión a que deben sujetarse los prestadores.</p>	<p>3.3.5. Fecha: 20/11/12 Página:</p>
<p>AREA RESPONSABLE</p>		<p>Dirección</p>
<p>1. PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO: Definir las normas de calidad e indicadores de gestión que deberán cumplir los prestadores</p> <p>2. ALCANCE: El procedimiento involucra a los prestadores de servicios, y el ERSAPS.</p>		

POLITICAS Y PROCEDIMIENTO:

Establecer normas, criterios de eficiencia, normas de calidad e indicadores de gestión de los prestadores, teniendo en cuenta las diversidades regionales, las características de cada sistema y los aspectos ambientales.

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Dirección Coordinación	Solicita al área de Regulación que establezca o revise los parámetros o indicadores para monitorear la calidad de los servicios;
2	Regulación	Presenta propuesta de indicadores a la Dirección;
3	Dirección	Aprueba o desaprueba propuesta. Si aprueba remite a Asesoría Legal para elaboración de resolución;
4	Asesoría Legal	Elabora resolución y remite a la Dirección Coordinación para su aprobación;
5	Directorio	Aprueba Resolución y publica.

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



Anexos

FORMATO DE CONTROL DE VEHICULOS ERSAPS

Fecha: _____

Vehículo: _____ Placa: _____

Kilometraje inicial: _____ Kilometraje final: _____

Tanque de gasolina:

Destino (s):

Estado del vehículo:

Aceite () Completo () Por completar Limpieza () Limpio () Sucio

Agua () Completo () Por completar Herramientas () Completas () Incompletas

Llantas () Bien () Por completar

Observaciones generales:

Nombre y Firma del Usuario

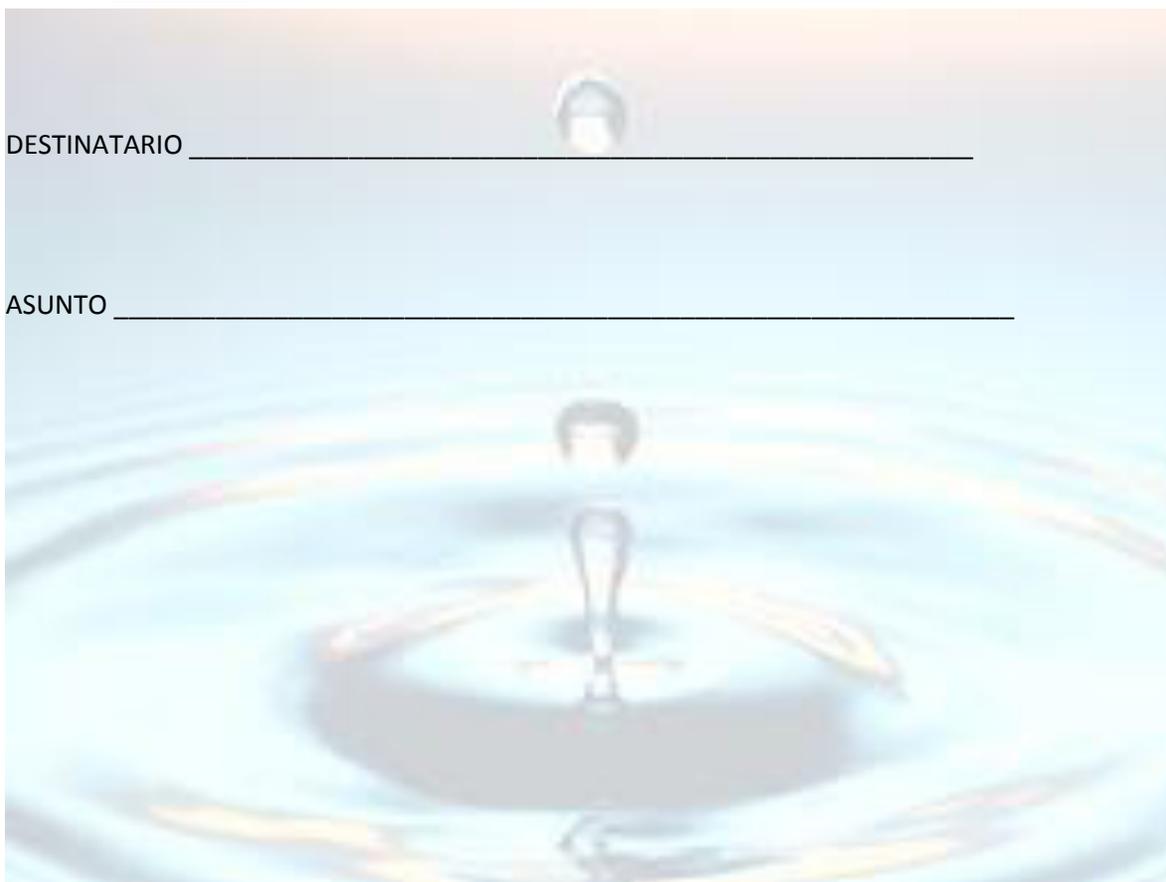
FORMATO ENVIO DE CORRESPONDENCIA ERSAPS

FECHA _____

REMITE _____

DESTINATARIO _____

ASUNTO _____



FORMATO PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS ERSAPS

ENTIDAD:

DEPENDENCIA: _____

NOMBRE DE USUARIO: _____

IDENTIFICACIÓN: _____

FECHA: _____

HORA: _____

No. DE SOLICITUD: _____

DOCUMENTO (S) SOLICITADO (S):

FECHA LÍMITE DE DEVOLUCIÓN:

OBSERVACIONES:

FIRMA:



SOLICITUD Y AUTORIZACION DE VIAJE

Fecha: _____

No _____

Nombre del empleado: _____ Cargo _____

Área a la que pertenece: _____

Propósito _____ del _____ viaje:

Fecha de salida _____

Fecha de regreso _____

Medio de transporte	Vehículo del ERSAPS Si ___ No ___	Motorista
	Otro medio	Especifique:

Para uso de la Administración

LUGAR	DEPTO.	DIAS	ZONA	VIATICOS DIARIOS	TOTAL EN LEMPIRAS

Total de días de duración del viaje _____

total de viáticos _____

Firma del solicitante

Firma del Jefe inmediato

Nombre _____ Firma _____

Autorización de la Administración



CONTROL DE PERMISOS PERSONALES

Nombre _____ Área a la que pertenece _____

Solicito para ausentarme de mi centro de trabajo por el tiempo siguiente

Fecha: _____ Hora _____ Hasta _____

Motivo _____

Firma del solicitante

firma del Jefe Inmediato

Autorización Administración

SOLICITUD DE VACACIONES

Fecha _____

Nombre del empleado _____

Área a la que pertenece _____ Cargo: _____

Por medio de la presente solicito me sea autorizado _____ día (s) a cuenta de mis vacaciones

Para ser gozadas del _____ al _____

Firma del empleado

Vo. Bo. Jefe inmediato

Para uso exclusivo del Área de Administración:

Fecha: _____

Vacaciones correspondientes al período de: -----

Tienen días anticipados a cuenta de vacaciones: SI __ NO __ Cuántos _____

Saldo de días para gozar _____

Para ser gozados _____ al _____

Autorizado por: Nombre _____ Firma: _____

Observaciones

