



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DE HONDURAS



ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS  
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO



*ERSAPS*

---

# **PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL - PEI 2014-2018**

---

## ERSAPS Enero 2015

---

**Ing. Irma Aracely Escobar Cárcamo**  
Directora Coordinadora

**Ing. Héctor Raúl Cerna Navas**  
Director

**Ing. Luis Fernando Bonilla Ávila**  
Director

## CONTENIDO

I.	ANTECEDENTES INSTITUCIONALES .....	1
II.	PROBLEMÁTICA INSTITUCIONAL: .....	2
III.	INTRODUCCIÓN .....	4
IV.	PLANIFICACIÓN NACIONAL Y SECTORIAL .....	4
V.	PLAN DE GOBIERNO .....	8
VI.	MANDATO INSTITUCIONAL .....	9
VII.	MAPA DE PROCESOS .....	9
VIII.	MISIÓN .....	10
IX.	VISIÓN .....	10
X.	VALORES .....	11
XI.	PRODUCTOS FINALES .....	12
XII.	BENEFICIARIOS .....	13
XIII.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	13
XIV.	METAS AL 2018 .....	13
XV.	ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES .....	14
XVI.	INDICADORES DE GESTIÓN .....	15

## **I. ANTECEDENTES INSTITUCIONALES**

El ERSAPS es la institución responsable de la regulación y control de los servicios de agua potable y saneamiento en el país, abarcando todo el territorio nacional, como parte de su accionar a desarrollado instrumentos regulatorios y manuales de buenas prácticas para normar el desempeño de los prestadores en los temas relacionados con regulación; ha implementado el Registro Público de Información a que hace referencia el numeral 4) del Artículo 13 de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, así como la formulación del modelo de Reglamento de Servicio a que hace referencia el numeral 5), Artículo 13.

A fin de cumplir y hacer cumplir la Ley Marco y su reglamento ha prestado apoyo a más de 70 municipalidades con las que ha suscrito convenios de colaboración, para asistirles en la implementación de la regulación, actividad que ha llevado a cabo con apoyo de las Agencias de Cooperación Externas, que han incluido dentro de sus operaciones el apoyo sectorial para el cumplimiento de la Ley Marco.

A continuación se detallan algunos convenios suscritos con la cooperación externa, para el desempeño del ERSAPS:

- a. Convenio de Cooperación con la Secretaría de Finanzas. La Republica de Honduras y la Asociación Internacional de Fomento (AIF) formalizaron en fecha 16 de noviembre de 2007 el Contrato de Financiamiento AIF-4335-HO, para el financiamiento del Proyecto de Modernización del Sector de Agua y Saneamiento (PROMOSAS); mediante el cual el Consejo Nacional de Agua Potable y Saneamiento (CONASA) El Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS), y el Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA); han sido establecidos conforme al Contrato como co-ejecutores de los Componentes 1, y 3 del Proyecto, refrendado en un Convenio Interinstitucional firmado entre la Secretaria de Finanzas (SEFIN) y las partes antes citadas. Así mismo, se han firmado convenios con las municipalidades involucrados para las intervenciones del proyecto a nivel local. “Enmienda al Convenio de participación Interinstitucional entre la SEFIN CONASA, EL SANAA y el ERSAPS para la ejecución del Financiamiento Adicional Contrato de Financiamiento AIF-5270-HO”; firmado por las partes el 30 de septiembre de 2013. El financiamiento original se prorrogará y se cerrará junto con el financiamiento original el 31 de diciembre de 2016.
- b. Contrato con la Cooperación Suiza de Managua. Confederación Suiza, representada por el Departamento Federal de Asuntos Exteriores actuando como intermedio de la Oficina de la Cooperación en Managua, Nicaragua y el ERSAPS, relativo a la concesión de una contribución al proyecto “Supervisión Regional de la Regulación en Cinco Departamentos de Honduras”. Suscrito el 4 de julio de 2013. Con duración hasta el 30 de septiembre de 2015.
- c. Contrato con la Cooperación Suiza en Honduras. Confederación Suiza, representada por el Departamento Federal de Asuntos Exteriores actuando como intermedio de la

Oficina de la Cooperación Managua, Nicaragua y el ERSAPS, relativo a la concesión de una contribución al proyecto “Asistencia en Regulación y Control a Municipios con Pequeñas Ciudades a Beneficiar con el Programa de Agua y Saneamiento en Pequeñas Ciudades y Escuelas de la Cooperación Suiza”. Suscrito el 6 de diciembre de 2012 con una duración hasta el 31 de diciembre de 2013 (pendiente prórroga al 30 de septiembre de 2014).

- d. Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Fondo Hondureño de Inversión Social (FHIS) y el Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS), para la Ejecución del Componente de Asistencia Técnica, Sub-Componente 6 “Apoyo al Plan Regulatorio del ERSAPS”. Préstamo No. 1793/SF-HO. cuyo monto presupuestario asciende a Doscientos Mil Dólares Exactos (US\$ 200,000.00), financiados en su totalidad con fondos externos, establece que los recursos de este subcomponente servirán para financiar servicios de consultoría para el diseño de planes específicos que permitan poner en marcha los mecanismos regulatorios de los operadores de algunas de las municipalidades participantes en el Programa, asegurándose que las acciones de fortalecimiento institucional de los prestadores de servicio, estén enmarcadas en los sistemas y procedimientos para la regulación y control aprobados por ERSAPS Financiamiento del Banco Interamericano De Desarrollo. Suscrito el 12 de agosto de 2010. El ERSAPS suscribe una segunda carta de acuerdo con el FHIS para cooperar con el FHIS en la ejecución del Componente de Asistencia Técnica para el Fortalecimiento Institucional a los prestadores del Programa que permita el cumplimiento de los indicadores de resultados del Programa, cuyo monto asciende a US\$430,100. Convenio suscrito el 18 de julio de 2013 con una vigencia hasta el 20 de agosto de 2014.

## **II. PROBLEMÁTICA INSTITUCIONAL:**

La implementación de la regulación está enmarcada dentro de la Ley Marco, la cual a su vez está inserta en la política de descentralización de la gestión pública hacia los gobiernos locales. Los problemática que ha enfrentado el ERSAPS en la implementación de la Ley, esencialmente está asociado a:

- a. Falta de recursos dentro del presupuesto nacional para la implementación de la regulación, lo que ha requerido de la obtención de recursos con la cooperación externa, la cual ha financiado prácticamente todo el esfuerzo que se ha llevado a cabo hasta la fecha. Esta cooperación externa ha permitido la difusión de la Ley Marco con los gobiernos municipales, la creación de instancias locales de apoyo a la regulación, tal como establece la Ley Marco y ha permitido crear las bases para dar cumplimiento a la obligación de prestar servicios de Supervisión, Vigilancia y Asesoramiento a los prestadores de servicios con más de 5,000 conexiones. Se han iniciado las gestiones para aplicar la tasa de regulación a prestadores de servicios de más de 5000 usuarios, de acuerdo a la Ley Marco.

- b. Falta de reconocimiento del desempeño del ERSAPS y sus atribuciones por parte de las autoridades sectoriales. Este año con apoyo de la cooperación internacional se ha iniciado un proceso de comunicación del ERSAPS, con publicidad mediante videos de promoción de la Ley Marco, de las funciones del ERSAPS y logros en la implementación de la Ley.
- c. Como consecuencia de las limitaciones presupuestarias, el ERSAPS cuenta con poco personal de planta que le permita cumplir con su trabajo a nivel nacional. Sin embargo con apoyo de cooperantes, se ha iniciado un proceso de fortalecimiento del personal permanente: con pasantías de intercambio a las entidades homologas de la Republica de Colombia, certificados en la UNITEC, capacitación en diferentes temas del sector agua y saneamiento. También se ha obtenido apoyo de consultores altamente calificados.
- d. En lo que se refiere al proceso de Planificación del ERSAPS. Desde la creación de la institución en el año 2004, se elaboro el primer Plan de Acción 2004-2007, que consistía en contratación de consultorías para elaborar la reglamentación interna de funcionamiento de la institución y la reglamentación básica de prestación de los servicios de agua y saneamiento.

Posteriormente, con apoyo de un consultor externo se elaboro el Plan de Acción 2008-2013, que incluye la estrategia para aplicar la regulación y control a nivel de los municipios, la estrategia de participación ciudadana, la consolidación de la institución e implementación de una estrategia de comunicación para dar a conocer el ERSAPS.

En este año 2014, se inicia en abril el proceso de planificación con la asistencia brindada por parte de las entidades homologas de la Republica de Colombia, mediante el programa de Cooperación de Mesoamérica, realizando talleres participativos en el tema de Planificación Estratégica Institucional con la Comisión Reguladora de Agua y Saneamiento CRA y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD

Posteriormente mediante un taller participativo, con el personal del ERSAPS y representantes de otras instituciones sectoriales se reviso la Misión, Visión y Valores de la Institución, enmarcándolos con el mandato legal. También se elaboro el diagnostico de la institución, utilizando la metodología del “árbol de problemas”, que se convierte en “árbol de objetivos” y a nivel del Directorio del ERSAPS se elaboraron los objetivos estratégicos, las metas, estrategias institucionales e indicadores de gestión.

### III. INTRODUCCIÓN

El presente Plan Estratégico Institucional del ERSAPS PEI-2014-2018, contiene la guía para la elaboración de los planes de acción anuales y de los planes operativos y presupuestos en el periodo del gobierno 2014-2018

El mismo está basado en la Planificación Nacional, como lo es el Decreto No 286-2009, la Ley para adopción de una Visión de País y un Plan de Nación. También en los lineamientos del Plan Nacional de Agua y Saneamiento PLANASA y en el Plan de Gobierno.

El Plan Estratégico Institucional del ERSAPS está elaborado bajo un enfoque estratégico participativo, con una vigencia de cinco años, para que las próximas autoridades del ERSAPS, tengan una guía en el cumplimiento de sus funciones y de la institución en general.

Se revisó el mandato institucional de acuerdo a la Ley Marco, con la Misión y Visión de la Institución. Considerando el año 2022 del Plan de Nación como periodo para la Visión Institucional.

De manera participativa se identificaron los valores en el accionar del personal, con el objetivo de asegurar el ejercicio correcto de las actuaciones de los funcionarios, a fin de que dichas actuaciones estén enmarcadas en principios de legalidad y valores éticos.

Con el diagnostico FODA y Árbol de Problemas, se elaboraron los Objetivos Estratégicos, las Metas, las Estrategias Institucionales e Indicadores de Gestión.

### IV. PLANIFICACIÓN NACIONAL Y SECTORIAL

A partir del año 2009, mediante Decreto Legislativo 286-2009 el país se orienta por los principios fundamentales, que se encuentran plasmados en la Ley de Visión de País y Plan de Nación. La Ley establece once Lineamientos Estratégicos que definen el rumbo que orienta las políticas públicas; por lo tanto, son la base de la política sectorial, de los planes y programas a ser desarrollados. Dichos lineamientos se vinculan con los sectoriales, que establecen el marco que es considerado en la formulación del Plan Nacional Sectorial de Agua Potable y Saneamiento.

#### Lineamientos del Plan Nación y Orientaciones para el Plan Sectorial

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA VISIÓN DE PAÍS	ORIENTACIONES PARA EL PLAN NACIONAL DE AGUA Y SANEAMIENTO
1. DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA POBLACIÓN. Honduras es un país pluriétnico y multicultural, que para el año 2015 será plenamente urbano; en el año 2030 la población urbana se habrá duplicado en relación con el 2009. Se estima que existen 61 asentamientos humanos en el país que equivalen a 40% de la población total, que constituyen el conglomerado de "Ciudades	Segmentación entre urbano y rural que considere las tendencias demográficas.  Estratificación conforme a la dinámica propia de las ciudades metropolitanas, las ciudades mayores, las menores, cascos urbanos y

## PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL PEI 2014-2018. Enero 2015

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA VISIÓN DE PAÍS	ORIENTACIONES PARA EL PLAN NACIONAL DE AGUA Y SANEAMIENTO
<p>mayores e intermedias de Honduras” de los cuales, cuatro albergan más de 100,000 habitantes (La Ceiba, Choloma, San Pedro Sula y Distrito Central) con alrededor de 1, 425,000 habitantes (23.5% de la población total).</p>	<p>zonas rurales.</p> <p>Enfoque de interculturalidad.</p>
<p>2. DEMOCRACIA, CIUDADANÍA Y GOBERNABILIDAD. La Visión de Democracia impone la necesidad de mejorar el clima de gobernabilidad y el ejercicio de una ciudadanía que trascienda el derecho a votar hacia mayor inclusión social de los ciudadanos, mediante una redistribución más equitativa del poder económico, social, político y cultural, con transformaciones en las funciones estratégicas de servicios de salud, educación, seguridad, justicia e infraestructura.</p>	<p>Participación ciudadana y control social en los servicios públicos.</p> <p>Descentralización de poderes y de servicios públicos</p>
<p>3. REDUCCIÓN DE LA POBREZA, GENERACIÓN DE ACTIVOS E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES. En la medida de que la pobreza es multi-causal, su atención no puede concentrarse en factores aislados; por consiguiente, la estrategia debe ser integral que abarque las múltiples causas de la pobreza. La estrategia adoptada plantea un enfoque orientado a promover el acceso a activos para los pobres.</p> <p>Por otra parte, se plantea desarrollar la administración por resultados basados en sistemas de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación (SME). Para tal efecto, se promueve la migración hacia una Administración por Resultados.</p>	<p>Aumento sustancial en el acceso a servicios de agua potable y saneamiento como factores decisivos en la reducción de pobreza y en el aumento de activos en las familias.</p> <p>Enfoque de Intersectorialidad.</p> <p>Gestión pública de los servicios orientada a la administración por resultados.</p>
<p>4. EDUCACIÓN Y CULTURA COMO MEDIOS DE EMANCIPACIÓN SOCIAL. Los alumnos de los hogares más pobres son los más afectados en la adquisición de competencias fundamentales para su ulterior desempeño. La interculturalidad se construye partiendo de las necesidades, la lógica, el conocimiento, las tradiciones y las prácticas locales de los sectores que han estado al margen de la toma de decisiones en la gestión municipal y estatal.</p>	<p>Educación sanitaria y ambiental como parte esencial de la educación y emancipación social.</p> <p>Enfoque de Interculturalidad.</p>
<p>5. SALUD COMO FUNDAMENTO PARA LA MEJORA DE LAS CONDICIONES DE VIDA. Existen tres grandes componentes: i) sistema fragmentado de atención en salud, ii) población enfrentando problemas estructurales-coyunturales de salud-enfermedad y iii) conjunto institucional y sectorial del Estado, desarticulado.</p>	<p>Aumento sustancial en el acceso, cantidad y calidad del servicio de agua potable como elemento central en la alimentación y la higiene familiar; así como el saneamiento como escudo protector de enfermedades y precursor de mejor calidad de vida.</p>
<p>6. SEGURIDAD COMO REQUISITO DEL DESARROLLO</p>	<p>Servicios intradomiciliarios de agua y de saneamiento que contribuyan a la seguridad familiar.</p>

**PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL PEI 2014-2018. Enero 2015**

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA VISIÓN DE PAÍS	ORIENTACIONES PARA EL PLAN NACIONAL DE AGUA Y SANEAMIENTO
<p>7. DESARROLLO REGIONAL, RECURSOS NATURALES Y AMBIENTE. La alta incidencia de fenómenos recurrentes provocan la pérdida de vidas, viviendas, infraestructura y medios de producción, afectando el desarrollo del país y crean círculos de “inversión-reconstrucción” que constituyen un permanente desgaste de la economía estatal y de la iniciativa privada.</p> <p>Operativizar instrumentos económicos que den contexto a un modelo de Pago por Servicios Ambientales, que reconozca la obligatoriedad de los usuarios de los recursos naturales, incluso a nivel internacional, en torno a la protección y conservación de los mismos.</p>	<p>Regionalización.</p> <p>Pago por servicios ambientales.</p> <p>Zonas de recarga hidráulica del país con planes de manejo.</p>
<p>8. INFRAESTRUCTURA PRODUCTIVA COMO MOTOR DE LA ACTIVIDAD ECONOMICA. La calidad de los servicios no es adecuada e incide en la seguridad sanitaria de los ciudadanos. 90% del abastecimiento de agua potable es intermitente, solo el 44% dispone de cloración efectiva y no se dispone de sistemas de monitoreo y control de la calidad del agua. Lo anterior incide en el hecho de que las enfermedades de origen hídrico ocupan el primer lugar de morbilidad y el segundo en mortalidad infantil.</p>	<p>Mejoramiento en la gestión operativa de los sistemas, como base de la sostenibilidad de los servicios y como motor del desarrollo económico y humano.</p>
<p>9. ESTABILIDAD MACROECONÓMICA COMO FUNDAMENTO DEL AHORRO INTERNO</p>	<p>Contribución de los servicios de agua y saneamiento al desarrollo económico del país.</p>
<p>10. IMAGEN PAÍS, COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO DE SECTORES PRODUCTIVOS</p>	<p>Beneficios del aumento de cobertura y calidad de los servicios en la mejora de competitividad y productividad del país.</p>
<p>11. ADAPTACION Y MITIGACION AL CAMBIO CLIMATICO. Honduras ha sido el tercer país más afectado por el cambio climático a nivel global en el período 1990-2008. Necesario acciones de Mitigación y de Adaptación al cambio climático.</p>	<p>Medidas de Mitigación y Adaptación al cambio climático</p>

**Indicador 31 del Plan de Nación: *Número de Municipios Administrando Sistemas de Agua y Saneamiento de acuerdo a la Ley Marco del Sector (NMASA).***

Muestra aquellos municipios a nivel nacional que están administrando sus sistemas de agua y saneamiento. Por administración de dichos sistemas se entenderá que esté conformada y funcionando una Comisión Municipal de Agua y Saneamiento (COMAS) y una Unidad de Supervisión y Control Local dependiente de la municipalidad (USCL, con su respectivo POA y técnico de regulación y control). Para los sistemas urbanos debe existir un instrumento de delegación de la gestión de los servicios (contrato o estatuto de funcionamiento). Los sistemas rurales comunitarios deben contar con un permiso de operación municipal, debidamente inscritos en el registro municipal de prestadores. Todos los prestadores de servicios de agua deben informar periódicamente sobre sus actividades al ERSAPS.

### **Principios, Objetivo y Lineamientos Estratégicos del Plan Nacional de Agua y Saneamiento de Honduras PLANASA**

Para el desarrollo del Plan Nacional Sectorial de Agua y Saneamiento se consideran relevantes los siguientes principios:

- a. Enfoque en el Ser Humano y su Desarrollo Equitativo e Integral
- b. Solidaridad y Equidad como criterios para la intervención Estatal
- c. Subsidiariedad como Política de Estado
- d. Desarrollo Humano como proceso generador de oportunidades
- e. Participación ciudadana como medio generador de Gobernabilidad
- f. Equidad de género como eje transversal
- g. Integridad y Transparencia como Fundamento de la Actuación
- h. Desarrollo Sostenible en armonía con la Naturaleza
- i. Descentralización de la gestión y decisiones relacionadas al Desarrollo
- j. Gestión compartida público-privada del Desarrollo

El PLANASA tiene por objetivo establecer el marco sectorial para el desarrollo de los servicios de agua potable y saneamiento, priorizando las áreas e inversiones en atención al derecho humano a los mismos, promoviendo acciones para la sostenibilidad y la gobernabilidad de los servicios que contribuyan al crecimiento económico y social del país, a la institucionalidad sectorial y a la preservación ambiental de los recursos hídricos.

Se establecen los siguientes Lineamientos Estratégicos, conforme a los señalamientos de la Política Nacional Sectorial.

- a. Descentralización y Desarrollo Local
- b. Institucionalidad y Gobernanza Sectorial
- c. Prestación de los Servicios
- d. Fortalecimiento de Capacidades en la prestación
- e. Desarrollo de Infraestructura
- f. Financiamiento del Sector

La Estrategia de Descentralización de la Política Nacional Sectorial y el PLANASA, de acuerdo a la Ley Marco, atiende aspectos como los siguientes: apoyo y monitoreo del proceso de descentralización de los servicios todavía a cargo del SANAA hacia las Municipalidades; del mismo modo, las Municipalidades deberán conformar prestadores con autonomía de gestión técnica, financiera y administrativa. Las Municipalidades que prestan los servicios de agua en forma directa establecerán un proceso de conformación y delegación de funciones a un ente prestador respectivo. Por su parte, los Planes Municipales deberán considerar un componente para infraestructura de los servicios de agua potable y de saneamiento, que posibilite la apropiación y responsabilidad subnacional en torno a ambos servicios. También apunta a la participación ciudadana, que se efectivizará en la conformación de la Junta Directiva del Prestador, así como en la conformación de la Comisión Municipal de Agua y Saneamiento COMAS, la cual debe participar en la planificación sectorial y en la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL) en la vigilancia y control de los prestadores de servicios.

La estrategia de Prestación de los servicios, enmarcada en la Política Sectorial y el PLANASA comprende dos líneas de acción, fundamentales y complementarias: la sostenibilidad de los servicios y la gobernanza de los mismos. Por ello, en la primera línea se aboca a cubrir la dimensión económico-financiera mediante la suficiencia financiera y economías de escala y alcance, la dimensión social con la facilitación en el acceso universal a población vulnerable y la dimensión ambiental mediante acciones para la conservación del agua y el reuso. Los prestadores deben garantizar la suficiencia financiera contando a su vez con sistemas tarifarios actualizados, así como la promoción de modelos de gestión para generar economías de escala y alcance con la finalidad de reducir costos de operación, o bien de inversión, y mejorar la prestación de los servicios.

### V. PLAN DE GOBIERNO

En la Propuesta Política del Gobierno llamado “Plan Para Una Vida Mejor”, la Regulación y Control de la Prestación de los Servicios de Agua y Saneamiento, está enmarcado en los siguientes “Propósitos y Compromisos”

- a. Propósito No. 3 *El Desarrollo Humano, la reducción de las desigualdades y la protección social de todos los hondureños.*
- b. Compromiso No. 5: *Incorporar las 830,000 familias en Pobreza Extrema a la Plataforma de Vida Mejor.*
- c. Compromiso No. 10: *Reforma y Modernización del Estado Transformar el Estado para Lograr un Gobierno Moderno, Sencillo y Eficiente.*

El Gobierno presidido por el Abogado Juan Orlando Hernández crea una nueva estructura organizativa, con siete Gabinetes Sectoriales. El ERSAPS forma parte del Gabinete de Conducción y Regulación Económica.

Según mandato constitucional, al Presidente de la República le corresponde la administración y dirección de la política general del Estado, lo cual se hace efectivo a través de las siguientes atribuciones: la administración de los recursos públicos, la conducción de las políticas macroeconómicas y la regulación de actividades en diversas áreas (sistema financiero, servicios públicos, seguridad social, entre otras)

La Política del Gabinete de Conducción y Regulación Económica del Gobierno es recuperar el equilibrio de los principales indicadores macroeconómicos del país y, al mismo tiempo, promover la libre competencia de mercados y la protección a los consumidores.

Los resultados esperados por el Gabinete de Conducción y Regulación Económica son los siguientes:

- a. Indicadores macroeconómicos estabilizados, particularmente en las finanzas públicas.
- b. Empresas públicas financieramente sanas y con mejores servicios para usuarios.
- c. Mejores indicadores de competencia y de protección a los consumidores.

## **VI. MANDATO INSTITUCIONAL**

El Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (**ERSAPS**), creado mediante la Ley Marco como entidad desconcentrada, posee independencia funcional, técnico y administrativa, y mediante el Decreto Presidencial de febrero de 2014 se integra al Gabinete Sectorial de Conducción y Regulación Económica; el ERSAPS tiene entre sus atribuciones promover la eficiencia en la prestación de servicios, establecer normas, criterios de eficiencia, indicadores y modelos representativos para evaluar la gestión de los prestadores, mantener un registro público de la información presentada por los prestadores y velar por los derechos de los usuarios. En los últimos años, ERSAPS ha implementado un modelo de regulación descentralizado y varios instrumentos regulatorios.

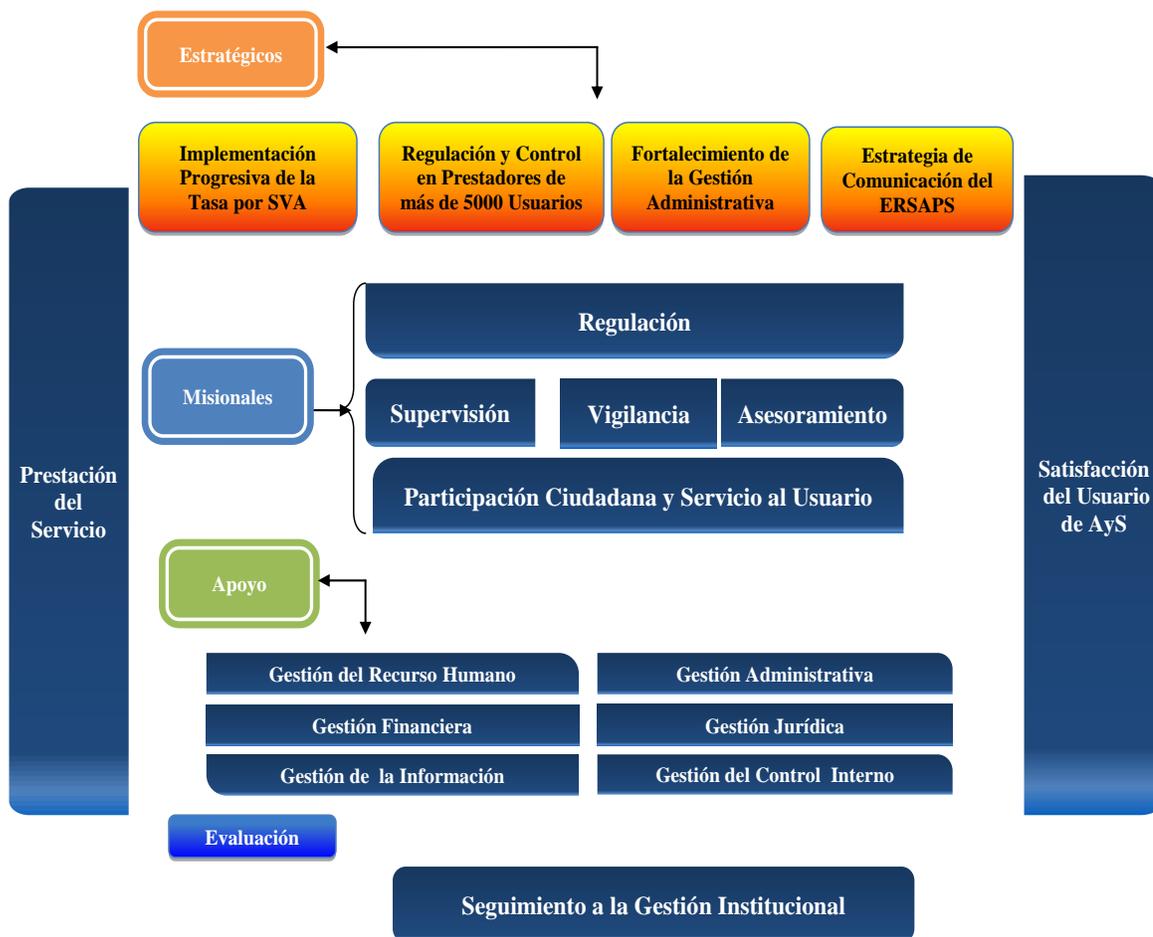
La Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, decreto No.118-2003, publicado en el diario oficial La Gaceta el día 8 de octubre de 2003 readecua el marco legal e institucional del sector de agua potable y saneamiento a efecto de mejorar la planificación, regulación y prestación de los servicios con amplia participación de los sectores sociales, de forma consecuente con las políticas de descentralización del Estado. Se crea al Consejo Nacional de Agua Potable y Saneamiento (CONASA); el Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS) y norma la prestación de los servicios de agua y saneamiento. Asimismo resuelve que los sistemas de agua de propiedad del Estado administrados por el SANAA sean transferidos a los gobiernos municipales, para cuyo mejor desempeño encomienda al SANAA brindar la asistencia técnica, tanto a los prestadores urbanos como a los rurales. Dedicar especial atención a los temas relacionados con la atención de usuarios, a la adopción de tarifas de autosuficiencia y precisa en forma legal los derechos y obligaciones de los prestadores y los derechos y obligaciones de los usuarios.

El Reglamento de la Ley Marco del Sector de Agua Potable y Saneamiento, acuerdo No. 006 del 3 de febrero de 2004. Precisa los aspectos institucionales para la integración del CONASA y de ERSAPS y para el apoyo del SANAA a los prestadores urbanos y a las Juntas Administradoras. Desarrolla lo referente a la política sectorial municipal y a la organización y funciones de los prestadores urbanos y de las juntas de agua y detalla los derechos y obligaciones de los prestadores y de los usuarios. Por último, establece los pasos a seguir por los responsables en el proceso de transferencia de sistemas de parte del SANAA a las municipalidades.

## **VII. MAPA DE PROCESOS**

A continuación se describe el Mapa de Procesos Estratégicos del ERSAPS, que incluye lo siguiente: a) Procesos Estratégicos, b) Misionales, relacionados con la Misión de la institución, c) los procesos de Apoyo, relacionados con la gestión administrativa de la institución. También se describen los dos grandes procesos externos que son los de prestación del servicio de agua y saneamiento, por parte de los entes prestadores de servicios y la satisfacción del usuario con el servicio recibido.

## MAPA DE PROCESOS



### VIII. MISIÓN

Somos la Institución responsable de la regulación y control de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en los municipios, aplicando criterios y normas que permitan dar seguimiento y evaluación a la gestión de los prestadores, fomentando la participación ciudadana y garantizando que los usuarios reciban servicios de calidad, eficientes y sostenibles que contribuya al bienestar social de la población.

### IX. VISIÓN

Al año 2022, el ERSAPS se ha fortalecido, técnica, financiera y administrativamente con recurso humano altamente calificado, certificada con las normas internacionales de calidad ISO-9001, reconocida a nivel local, municipal y nacional, con autoridad en el sector agua potable y saneamiento, regulando y controlando a prestadores de servicios en al menos 200 municipios, para que los usuarios reciban servicios de calidad, mejorando así la condición de vida de la población

## X. VALORES

Toda institución pública debe promover valores en el accionar del personal, con el objetivo de establecer las condiciones para asegurar el ejercicio correcto de las actuaciones de los funcionarios y de aquellas personas vinculadas con actividades financieras y económico-patrimoniales relacionadas con el Estado, a fin de que dichas actuaciones estén enmarcadas en principios de legalidad y valores éticos de integridad, imparcialidad, probidad, transparencia, responsabilidad y de eficiencia que aseguren un adecuado servicio a la colectividad; así como salvaguardar el patrimonio del Estado, previniendo, investigando y sancionando a los servidores públicos que se valgan de sus cargos, empleos, o influencias para enriquecerse ilícitamente o cometer otros actos de corrupción.

Los valores que enmarca el actuar del personal del ERSAPS, son los siguientes:

- a. **Ética:** se refiere al estudio de actos morales y la vinculación con la conducta humana, siendo un elemento básico en la eliminación de las formas que propician la corrupción.- Al inculcar y formar a funcionarios estatales dentro de los principios rectitud, honradez, responsabilidad, integridad, probidad, objetividad e imparcialidad, calidad de servicio, respeto al bien común y transparencia, mediante los cuales pueda regirse y rechazar cualquier conducta que se anteponga a la probidad; es decir que la lucha contra la corrupción no puede ser exclusivamente coercitiva sino preventiva, de formación y promoción de valores éticos.
- b. **Probidad:** se entiende por probidad el mantener una conducta intachable en sus actuaciones al administrar recursos públicos con entrega leal y honesta al desempeño de las tareas que le sean asignadas, siendo este término la antítesis de corrupción; flagelo que socava las instituciones democráticas, impidiendo el desarrollo por la desigual distribución de los recursos económicos del Estado.
- c. **Transparencia:** es la condición que permite ver claramente lo que hay a través de algo. Aplicada a nuestro tema, la transparencia es una cualidad de los funcionarios y las instituciones públicas que permite la claridad, apertura y visibilidad de sus actuaciones, así como el acceso a la información por parte de la ciudadanía.
- d. **Rendición de Cuentas:** es el acto por el cual los funcionarios públicos, o cualquier otra persona que actúa por delegación de terceros, cumplen con la obligación de responder por la responsabilidad que le asignaron. Esto implica las obligaciones de: a) responder a las preguntas de la ciudadanía. b) explicar y fundamentar las decisiones tomadas. c) responder personalmente por lo actuado, las acciones realizadas y la calidad de los resultados, incluso con su patrimonio personal
- e. **Colaboración:** es ayudar y servir de manera espontánea a los demás, hasta en los pequeños detalles. La colaboración se debe dar como una actitud permanente de servicio hacia el trabajo, pero también se puede ayudar a cualquier persona que lo

necesite, pensando en todo aquello que deseamos que hagan por nosotros, y viendo en los demás a su otro yo.

- f. **Solidaridad:** se entiende como la *ayuda, el apoyo, la fraternidad y la empatía* hacia quien sufre un problema o se encuentra en una situación desafortunada, o hacia quien promueve una causa valiosa. Es solidario quien hace suyas las situaciones, las necesidades y las acciones de los demás.
- g. **Responsabilidad:** Es cumplir con el deber de asumir las consecuencias de nuestros actos.
- h. **Honestidad:** es una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, de acuerdo con los valores de verdad y justicia.
- i. **Honradez:** constituye una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con sinceridad y coherencia, respetando los valores de la justicia y la verdad. La honradez, que expresa respeto por uno mismo y por los demás, se opone a la deshonestidad que no respeta a la persona misma ni a los demás.
- j. **Respeto:** significa valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad. El respeto exige un trato amable y cortés; el respeto es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del trabajo en equipo.
- k. **Responsabilidad Ambiental:** es el compromiso que una institución tiene en relación a la preservación y cuidado del medio ambiente. Esto no se refiere solamente a lanzar campañas de publicidad que apoyen una causa medioambiental, sino a evaluar todos los recursos naturales que la institución utiliza para la creación de sus productos o servicios, como la energía eléctrica, el agua, materiales, papelería, equipo utilizados, etc

## **XI. PRODUCTOS FINALES**

Los productos finales que brinda el ERSAPS son: Regulación, Supervisión, Vigilancia y Asesoramiento a los Prestadores de Servicios de Agua y Saneamiento, para garantizar que los usuarios reciban servicios de calidad.

- a. **Regulación:** es la facultad del Ente Regulador para aplicar criterios y normas para la prestación de servicios de agua potable y saneamiento con respecto de la eficiencia de la gestión, calidad del agua, régimen tarifario y sostenibilidad financiera, que estimule y obligue a los prestadores a mejorar los servicios mediante el logro progresivo de metas técnicas, económicas, sanitarias y ambientales.
- b. **Control:** es el seguimiento y evaluación de la gestión de los prestadores en el mejoramiento de los servicios y el logro de las metas técnicas, económicas, sanitarias y

ambientales, mediante indicadores objetivamente medibles de la gestión y sus resultados

## **XII. BENEFICIARIOS**

- a. **La Población Potencial:** son los Prestadores de Servicios de Agua y Saneamiento de los 298 Municipios.
- b. **La Población Objetivo:** son los Prestadores de de Servicios de Agua y Saneamiento de los 150 Municipios, que es la Meta al 2017 del Plan de Nación
- c. **Los Beneficiarios Efectivos:** son los Prestadores de Servicios de Agua y Saneamiento de los 70 Municipios que actualmente está regulando la institución.

## **XIII. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

- a. Elaborar y aprobar la Agenda Regulatoria 2014-2018
- b. Implementar la Regulación, Supervisión, Vigilancia y Asesoramiento en los prestadores urbanos, hasta alcanzar la meta del Plan de Nación. Priorizando municipios con Prestadores Urbanos de más de 5000 usuarios, incluyendo los dos Prestadores Metropolitanos de Tegucigalpa y San Pedro Sula.
- c. Gestionar información oportuna y de calidad de los prestadores urbanos, para actualizar el Registro Público de Prestadores del ERSAPS
- d. Aumentar la presencia institucional en los municipios y promover la participación ciudadana.
- e. Gestionar proyectos de asistencia a las Municipalidades y a Prestadores de Servicios.
- f. Fortalecer la gestión institucional del ERSAPS

## **XIV. METAS AL 2018**

- a. **Programa de Regulación**
  - Contribuir a que al menos el 50% de los prestadores de servicios mayores de 5,000 usuarios adopten tarifas de recuperación de costos
  - Contribuir a que al menos 11 Prestadores de servicio menores de 5,000 usuarios adopten tarifas de recuperación de costos
  - Contribuir a que al menos 31 Municipios adopten instrumentos regulatorios emitidos por ERSAPS

**b. Programa de Control**

- 50% de los municipios de Honduras cuentan con instancias de participación ciudadana para ejercer el control de la prestación de los servicios
- 100% de prestadores de servicio urbanos de más de 5000 usuarios, Supervisados, Vigilados y Asesorados (SVA) por el ERSAPS
- 75 % de los prestadores urbanos informan periódicamente al ERSAPS

**c. Gestión Institucional**

- Fortalecida en un 50% la gestión administrativa, técnica, financiera e institucional del ERSAPS

**d. Gestión de Proyectos**

- Al menos 6 Convenios de Proyectos y Asistencias Técnicas Suscritos.

**XV. ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES**

- a. Incrementar el presupuesto del ERSAPS con la implementación de la tasa de regulación para los prestadores de más de 5,000 usuarios.
- b. A medida se van obteniendo los recursos de la tasa, implementar la supervisión regional de regulación, supervisión, vigilancia y asesoramiento en prestadores de más de 5,000 usuarios
- c. Apoyar como prioridad el proceso de traspaso de la prestación del servicio de AyS del SANAA a la Municipalidad del Distrito Central e implementar la regulación, supervisión, vigilancia y asesoramiento a los Prestadores Municipales del Área Metropolitana.
- d. Continuar gestionando proyectos de gestión integral de agua y saneamiento incluyendo la asistencia técnica en regulación, control y a los prestadores de servicios, con la cooperación externa: BID, BM, COSUDE, AECID, para municipios y prestadores urbanos y rurales. Considerando los recursos préstamo para prestadores urbanos de más de 5000 usuarios y los recursos de donación para prestadores rurales y menores de 5000 usuarios
- e. Suscribir convenios de cooperación interinstitucional y alianzas estratégicas con otras instituciones, con la finalidad de lograr el reconocimiento del ERSAPS como autoridad en regulación y control de los servicios de agua y saneamiento.
- f. Fortalecer la cohesión entre las instituciones del sector Agua y Saneamiento, para la debida coordinación de la presencia institucional a nivel de los municipios.
- g. Completar la estructura organizativa del ERSAPS, con personal altamente calificado y consultores. Continuar con un sistema de incentivos y capacitación al personal del ERSAPS y el proceso de certificación del ERSAPS con normas internacionales de calidad en gestión ISO-9001
- h. Implementar las estrategias de comunicación para mejorar la visibilidad y la proyección nacional del ERSAPS

## **XVI. INDICADORES DE GESTIÓN**

Los indicadores de gestión son datos estadísticos que se utiliza para medir la eficacia o el éxito de un programa u organización. Sirve como medida aproximada de una determinada meta a alcanzar. Se puede utilizar a nivel de planificación estratégica y operativa.

Los Indicadores del proceso de planificación estratégica sirven para monitorear el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos y serán en su mayoría de Resultado Intermedio y Resultado Final.

El cuadro siguiente muestra un resumen del Plan Estratégico, incluyendo los indicadores de gestión.

# PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL PEI 2014-2018. Enero 2015



RESUMEN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL										
2014-2017										
Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento ERSAPS										
No.	Procedimiento	Objetivos Específicos (PEI)	Estrategia (PEI)	Areas o Programas de la Institucion	Metas de Valor Publico 2017	Indicadores	Metas Acumuladas al 2017			
							2014	2015	2016	2017
1	3.3.1 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE INSTRUMENTOS REGULATORIOS POR LOS PRESTADORES DE SERVICIOS 3.3.2 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DICTÁMENES SOBRE VIABILIDAD DE LOS PLANES DE INVERSIÓN DE LOS PRESTADORES 3.3.3 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DICTÁMENES SOBRE LOS PLEGOS TARIFARIOS PROPUESTOS POR LAS MUNICIPALIDADES O POR LOS PRESTADORES DE SERVICIO 3.3.4 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DICTÁMENES PARTICULARES PROPUESTOS POR LAS MUNICIPALIDADES O POR LOS PRESTADORES DE SERVICIO	1. Elaborar, implementar y validar una agenda regulatoria 2014-2018	Identificar problemática en los Prestadores que requieran de modificación o de nueva Reglamentación Técnica	Programa de Regulación	Contribuir a que al menos el 50% de los prestadores de servicios mayores de 5,000 usuarios adopten tarifas de recuperación de costos	% de prestadores mayores de 5,000 usuarios adoptando tarifas de recuperación de costos	15%	25%	35%	50%
					Contribuir a que al menos 11 Prestadores de servicio menores de 5,000 usuarios adopten tarifas de recuperación de costos	Número de prestadores de servicio menores de 5,000 usuarios adoptando tarifas de recuperación de costos	3	5	8	11
					Contribuir a que al menos 31 Municipios adoptando instrumentos regulatorios emitidos por ERSAPS	Número de municipios adoptando instrumentos regulatorios emitidos por ERSAPS	10	17	23	31
2	3.2.3 PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS PRESTADORES 3.2.4 PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN Y APLICACIÓN DE SANCIONES A LOS PRESTADORES 3.2.5 PROCEDIMIENTO DE MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LAS MUNICIPALIDADES, PRESTADORES Y USUARIOS	2. Incrementar la cobertura en 150 municipios y prestadores urbanos bajo regulación y control de los servicios de APS. 3. Implementar la regulación, supervisión, vigilancia y asesoramiento en al menos 18 municipios con prestadores de más de 5000 usuarios, priorizando el Prestador Metropolitano del Municipio del Distrito Central. 4. Gestionar información oportuna y de calidad a los prestadores 5. Aumentar la presencia institucional en los municipios y promover la participación ciudadana.	• A medida se van obteniendo los recursos de la tasa, implementar la supervisión regional de regulación, supervisión, vigilancia y asesoramiento en prestadores de más de 5,000 usuarios  • Apoyar como prioridad el proceso de traspaso de la prestación del servicio de AyS del SANAA a la Municipalidad del Distrito Central e implementar la regulación, supervisión, vigilancia y asesoramiento a los Prestadores Municipales del Área Metropolitana.	Programa de Control	50% de los municipios de Honduras cuentan con instancias de participación ciudadana para ejercer el control de la prestación de los servicios	% de municipios con instancias de participación ciudadana para ejercer control conformadas	20%	30%	40%	50%
					100% de prestadores de servicio urbanos de más de 5000 usuarios, Supervisados, Vigilados y Asesores (SVA) por el ERSAPS	% de prestadores de servicio urbanos, Supervisados, vigilados y asesores por el ERSAPS	30%	50%	75%	100%
					75 % de los prestadores urbanos informan periodicamene al ERSAPS	% de prestadores urbanos informando periodicamente al ERSAPS	15%	25%	50%	75%
3	3.1 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS 3.1.1 Procedimiento de Compras o Contrataciones 3.1.2 Procedimiento de Administración de bienes 3.1.3 Procedimiento de Contrataciones 3.1.4. Procedimiento de Administración de Archivo	6. Fortalecer la gestión institucional	Con los recursos de la tasa de SVA completar el personal del ERSAPS para atender la demanda de actividades de gestión institucional- Suscribir convenios de cooperación interinstitucional y alianzas	Gestion Institucional	Fortalecida en un 50% la gestión administrativa, técnica, financiera e institucional del ERSAPS	% de avance del proceso de certificación del ERSAPS en normas ISO 9001	10%	20%	30%	50%
5	PROCEDIMIENTO 3.1.11 Suscripción de Convenios de Cooperación con Organismos Nacionales e Internacionales	Gestionar proyectos de asistencia a los municipios y a Prestadores de Servicios.	• Continuar gestionando proyectos de gestión integral de agua y saneamiento incluyendo la asistencia técnica en regulación, control y a los prestadores de servicios, con la cooperación externa: BID, BM, COSUDE, AECID, para municipios y prestadores urbanos y rurales. Considerando los recursos	Gestion de Proyectos	Al menos 6 Convenios de Proyectos y Asistencias Técnicas Suscritos	Numero de Convenios de Cooperación suscritos para Proyectos y Asistencias Técnicas.	3	4	5	6