



# Transparency, Information Management and Governance in the Water and Sanitation Sector

Ing. Giovanni Espinal Ferrufino  
Stockholm, August 26<sup>th</sup> 2018

[www.ersaps.hn](http://www.ersaps.hn)



# MISSION

The authority that controls and regulates the provision of drinking water and sanitation services enforcing the delivery of high quality service provision towards the population with equity and efficiency.



# VISION

Being recognized as consolidated national authority of Honduras for the regulation of drinking water and sanitation service provision by 2030.



## Cooperation IADB - Consortium - ERSAPS

The main objective of the project was to strengthen ERSAPS in the in the development and implementation of policies, tools, mechanisms and practices that lead to improve the governance and transparency of the sector.

## Main results:

- Integrity Management Toolbox adapted to Honduras.
- Manual for facilitators of the integrity change process.
- Training of trainers.
- Integrity Management Workshops in Aguas de Siguatepeque, Aguas de puerto Cotes y Jesús de Otoro).
- Integrity Management Process in ERSAPS



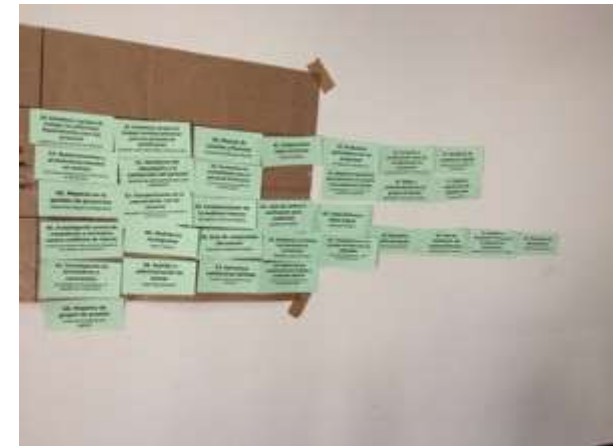
# Integrity Management Process in ERSAPS:

- Kick-off phase: Introducing the integrity change process (November 2016)
- Integrity Management Workshop (August 2017) – 15 participants
- Roadmap implementation (on-going)



## Results of the Integrity Management Process in ERSAPS:

Areas of improvement	Aims
<b>Customer service</b>	Ensure that customers understand the service offered.
<b>Integrity and ethics management</b>	Update ERSAPS Internal Regulation and Ethical Code (including complains and whistleblower protection)
<b>Working Environment and Human Resources Improvement</b>	Promote institutional sense of ownership within employees



# Integrity Management Process in Water Utilities and Water Associations



- Aguas de Siguatepeque
- Aguas de San Pedro
- Juntas de Agua: JAPOE, Tutule y Jabasco



# Integrity Management Process in Water Utilities and Water Associations (April 2018)



## Most recurrent improvement areas:

- Accounting systems
- Customer services
- Watershed management
- Human Resources

Thank you very much!



Participation in the International Technical Workshop on Transparency, Information Management and Governance in the Water and Sanitation Sector.  
Quito, Ecuador May 21<sup>st</sup> and 22<sup>nd</sup>, 2018

## Procesos de Cambio identificados en Aguas de Siguatepeque

Área de Mejora	Objetivo
Recursos Hídricos	Fortalecer la gobernanza del recurso hídrico subterráneo y superficial del municipio de Siguatepeque para un aprovechamiento sostenible.
Recursos Humanos	Empleados confiables, competentes, comprometidos con la institución que tengan un alto sentido de ética profesional.
Injerencia Política	Fortalecer la estructura organizativa de Aguas de Siguatepeque, con alta participación ciudadana para la toma de decisiones conjuntas con autoridades municipales.
Contabilidad	Garantizar sistema contable 100% confiable que genere información certera



# Procesos de Cambio identificados en Aguas de Puerto Cortes

Área de Mejora	Objetivo
Procedimientos y políticas de pago y cobranza	Estandarización de procedimientos y políticas de pago, garantizando adecuada priorización
Atención al cliente (Gestión de quejas y reclamos)	Mejorar tiempo de respuesta y calidad de servicio ante quejas y reclamos.
Recursos Humanos	Mejorar el clima laboral y fortalecer las capacidades del talento humano en temas de integridad.



## Procesos de cambio identificados en la Junta de Agua JAPOE, Jesús de Otoro

Área de Mejora	Objetivo
Gestión integrada de manejo de Cuencas	Fortalecer las actividades orientadas a la protección ambiental para reducir los efectos sobre cantidad y calidad del agua.
Comercial, Operación y Mantenimiento	Reducir la manipulación del medidor por parte del usuario y aumentar el compromiso de lectores.



## Cambios de Integridad identificados en la Junta de Agua JABASCO, Jesús de Otoro

Área de Mejora	Objetivo
Administración y Recursos Humanos	Motivar el compromiso de los empleados hacia a la Organización
Contabilidad	Mejorar el sistema contable de la organización

