



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN SOCIALMENTE
RESPONSABLE CON ENFOQUE DE TRANSPARENCIA PARA LA
EMPRESA PÚBLICA EMAPAR, CONFORME A LA NORMA ISO
37001:2016**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: ARMANDO ERIBERTO CORDOVEZ BANDERAS

DIRECTOR: ING. CARLOS FERNANDO VELOZ NAVARRETE

Riobamba – Ecuador

2022

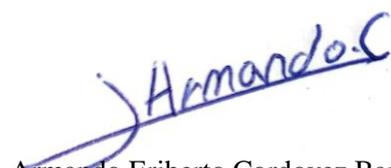
© 2022, Armando Eriberto Cordovez Banderas

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Armando Eriberto Cordovez Banderas, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría, y que los resultados y propuesta son auténticos y originales, Los textos que constan en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos del presente Trabajo de Titulación.

Riobamba, 20 de mayo de 2022



Armando Eriberto Cordovez Banderas

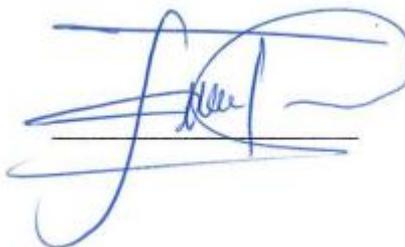
C.1 060482034-0

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación, Tipo: Proyecto de Investigación, **DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE CON ENFOQUE DE TRANSPARENCIA PARA LA EMPRESA PÚBLICA EMAPAR, CONFORME A LA NORMA ISO 37001:2016**. Realizado por el señor. **ARMANDO ERIBERTO CORDOVEZ BANDERAS**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA FECHA

Ing. Juan Bladimir Aguilar Poaquiza
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



2022-05-20

Ing. Carlos Fernando Veloz Navarrete
DIRECTOR DEL TRIBUNAL



2022-05-20

Abg. María del Carmen Moreno
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



2022-05-20

DEDICATORIA

El presente trabajo de Integración Curricular lo quisiera dedicar a quienes me acompañaron en mi formación académica y personal, a quienes fueron mi apoyo y soporte, a quienes les brindaron consejo y mentoría, en especial mi madre Marisol Banderas y mi padre Armando Cordovez.

Armando

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a mi familia, quienes siempre me han apoyado, así como a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Agradezco al Ingeniero Fernando Veloz, Ingeniero Stalin Arguello y Abogada María del Carmen Moreno, quienes me han brindado su conocimiento y experticia para desarrollar mi trabajo de Titulación. Agradezco a la vida por brindarme la oportunidad de formarme como profesional y por permitirme culminar mi Licenciatura.

Armando

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	2
1.1. Antecedentes de Investigación.....	2
1.2. Marco Teórico.....	3
1.2.1. Responsabilidad Social Empresarial.....	3
1.2.1.1. <i>Principios de la responsabilidad social empresarial.....</i>	4
1.2.1.2. <i>Valores Empresariales.....</i>	5
1.2.1.3. <i>Cultura Organizacional.....</i>	5
1.2.1.4. <i>Políticas Empresariales.....</i>	5
1.2.1.5. <i>Lucha contra la corrupción.....</i>	6
1.2.2. Gestión del Riesgo.....	8
1.2.2.1. <i>Primer indicio de Prevención de riesgo.....</i>	8
1.2.2.2. <i>Riesgos a partir de la revolución industrial.....</i>	9
1.2.2.3. <i>Gestión de riesgo como estrategia corporativa.....</i>	9
1.2.2.4. <i>Evolución de la Gestión de Riesgos.....</i>	10
1.2.2.5. <i>Línea de Tiempo de la evolución de la Gestión de Riesgos.....</i>	14
1.2.3. Norma ISO 37001:2016 Anticorrupción y Ética Empresarial.....	14
1.2.3.1. <i>Gestión por procesos.....</i>	14
1.2.3.2. <i>Sistema de Gestión Antisoborno.....</i>	16
1.2.3.3. <i>Estructura de la Norma ISO 37001.....</i>	17
1.2.4. Marco Legal e Institucional.....	19
1.2.4.1. <i>Constitución del Ecuador.....</i>	19
1.2.4.2. <i>Código Orgánico Administrativo (COA).....</i>	20
1.2.4.3. <i>Código Orgánico de Coordinación Territorial, Descentralización y Autonomía – COOTAD.....</i>	20

1.2.4.4.	<i>Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)</i>	20
1.2.4.5.	<i>Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP)</i>	21
1.2.4.6.	<i>Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS)</i>	22
1.2.4.7.	<i>Ley Orgánica de Empresas Públicas</i>	23
1.2.4.8.	<i>Código Orgánico Integral Penal (COIP)</i>	23
1.2.4.9.	<i>Consejo de participación ciudadana y control social</i>	25
1.2.4.10.	<i>Contraloría General del Estado</i>	26
1.2.4.11.	<i>Fiscalía General del Estado</i>	26
1.3.	Marco conceptual	27
1.3.1.	<i>Soborno</i>	27
1.3.2.	<i>Stakeholders</i>	27
1.3.3.	<i>Administración del Riesgo</i>	27
1.3.4.	<i>Multas y sanciones</i>	27
1.3.5.	<i>Alta dirección</i>	27
1.3.6.	<i>Debida Diligencia</i>	28
1.3.7.	<i>Auditoría</i>	28

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	29
2.1.	Enfoque de investigación	29
2.2.	Nivel de Investigación	29
2.2.1.	<i>Investigación de Acción.</i>	29
2.2.2.	<i>Investigación Exploratoria.</i>	29
2.2.3.	<i>Investigación Descriptiva.</i>	30
2.2.4.	<i>Investigación de Campo.</i>	30
2.3.	Diseño de investigación	30
2.3.1.	<i>Según la manipulación intencionada de la variable.</i>	30
2.3.1.1.	<i>No experimental</i>	30
2.3.2.	<i>Según el número de intervenciones en el trabajo de campo</i>	30
2.3.2.1.	<i>Transversal</i>	30
2.4.	Tipo de estudio	31
2.4.1.	<i>Según el contexto de generación del conocimiento</i>	31
2.4.1.1.	<i>Aplicada</i>	31
2.4.2.	<i>Según las fuentes de información para generar conocimiento</i>	31
2.4.2.1.	<i>Documental</i>	31
2.4.2.2.	<i>De campo</i>	31

2.5.	Población y Planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	31
2.5.1.	Tamaño de la muestra (Trabajadores EMAPAR)	31
2.5.1.1.	<i>Cálculo de la muestra</i>	32
2.5.2.	Tamaño de la muestra (Usuarios EMAPAR)	32
2.5.2.1.	<i>Cálculo de la muestra</i>	33
2.6.	Métodos de Investigación	33
2.6.1.	Deductivo	33
2.6.2.	Inductivo	34
2.7.	Instrumentos de Investigación	34
2.7.1.	Cuestionario	34
2.7.2.	Guía de Observación	34
2.8.	Técnicas de Investigación	34
2.8.1.	Encuesta	34

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	35
3.1.	Resultados	35
3.1.1.	Encuesta aplicada a os Usuarios de la Empresa Pública EMAPAR	35
3.1.1.1.	<i>¿Cuál es su género?</i>	35
3.1.1.2.	<i>¿Cuál es su rango de edad?</i>	36
3.1.1.3.	<i>¿Conoce usted si la Empresa Pública EMAPAR cuenta con un Sistema de Gestión Socialmente Responsable con enfoque de transparencia, para evitar actos de corrupción?</i>	37
3.1.1.4.	<i>¿Considera usted necesario implementar un sistema que ayude a prevenir actos de corrupción dentro de la Empresa Pública EMAPAR?</i>	38
3.1.1.5.	<i>¿Conoce usted cuáles son los delitos contra la eficiencia de la administración pública?</i>	39
3.1.1.6.	<i>¿Aumentaría su confianza como cliente de la Empresa Pública EMAPAR si esta entidad implementase procedimientos anticorrupción?</i>	40
3.1.1.7.	<i>¿Cree usted que el diseño de un Sistema de Gestión Socialmente Responsable con enfoque de transparencia, conforme a la Norma ISO 37001:2016 Gestión Antisoborno, ¿mejore la eficiencia de la Empresa Pública EMAPAR?</i>	41
3.1.1.8.	<i>¿Qué medidas recomendaría usted para evitar actos de corrupción dentro de la Empresa Pública EMAPAR?</i>	42
3.1.2.	Encuesta realizada a los colaboradores internos de la Empresa Pública EMAPAR	43

3.1.2.1.	<i>¿Cuál es su género?</i>	43
3.1.2.2.	<i>¿Qué cargo desempeña?</i>	44
3.1.2.3.	<i>¿Conoce usted si la Empresa Pública EMAPAR cuenta con un Sistema de Gestión Socialmente Responsable con enfoque de transparencia, para evitar actos de corrupción?</i>	45
3.1.2.4.	<i>¿Conoce usted la misión, visión y objetivos que persigue la Empresa Pública EMAPAR?</i>	46
3.1.2.5.	<i>¿Conoce usted si la Empresa Pública EMAPAR cuenta la institución con políticas internas Antisoborno que incentiven una gestión transparente?</i>	47
3.1.2.6.	<i>¿Considera usted necesario que la Empresa Pública EMAPAR implemente herramientas de gestión que permitan la creación de procedimientos y procesos basados en la transparencia?</i>	48
3.1.2.7.	<i>¿Cuenta la Empresa Pública EMAPAR mecanismos que eviten los actos que afecten la eficiencia de la administración pública?</i>	49
3.1.2.8.	<i>¿Conoce usted cuales son los delitos contra la eficiencia de la administración pública?</i>	50
3.1.2.9.	<i>¿Cree usted que el diseño de un Sistema de Gestión Socialmente Responsable con enfoque de transparencia, conforme a la Norma ISO 37001:2016, mejore la eficiencia de la Empresa Pública EMAPAR?</i>	51
3.1.2.10.	<i>¿Posee la Empresa Pública EMAPAR procesos de monitoreo, investigación y auditoría eficaces?</i>	52
3.1.2.11.	<i>¿Qué medidas recomendaría usted para evitar actos de corrupción dentro de la Empresa Pública EMAPAR?</i>	53
3.2.	Discusión de Resultados	54
3.3.	Propuesta	55
3.3.1.	Título	55
3.3.2.	Objetivo	59
3.3.3.	Objeto y campo de aplicación	59
3.3.4.	Referencias normativas	59
3.3.5.	Glosario de términos	60
3.3.6.	Contexto de la Organización	63
3.3.6.1.	<i>Comprensión de la organización y de su contexto</i>	64
3.3.6.2.	<i>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</i>	70
3.3.6.3.	<i>Determinación del alcance del sistema de gestión antisoborno</i>	73
3.3.6.4.	<i>Sistema de Gestión Antisoborno</i>	74
3.3.6.5.	<i>Evaluación del riesgo de Soborno</i>	77
3.3.7.	Liderazgo	77

3.3.7.1.	<i>Liderazgo y compromiso</i>	77
3.3.7.2.	<i>Política Antisoborno</i>	79
3.3.7.3.	<i>Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</i>	81
3.3.8.	<i>Planificación</i>	83
3.3.8.1.	<i>Acciones para tratar riesgos y oportunidades</i>	84
3.3.8.2.	<i>Plan de control de riesgos</i>	89
3.3.8.3.	<i>Detección de Oportunidades</i>	91
3.3.8.4.	<i>Objetivos antisoborno y planificación para lograrlos</i>	92
3.3.9.	<i>Apoyo</i>	94
3.3.9.1.	<i>Recursos Humanos</i>	95
3.3.9.2.	<i>Recurso Financiero</i>	96
3.3.9.3.	<i>Competencia</i>	97
3.3.9.4.	<i>Toma de conciencia y formación</i>	100
3.3.9.5.	<i>Comunicación</i>	101
3.3.9.6.	<i>Información documentada</i>	102
3.3.10.	<i>Operación</i>	104
3.3.11.	<i>Evaluación del desempeño</i>	115
3.3.11.1.	<i>Seguimiento, medición, análisis y evaluación</i>	116
3.3.11.2.	<i>Auditoría interna</i>	118
3.3.12.	<i>Mejora</i>	119
3.3.12.1.	<i>No conformidades y mejora continua</i>	119
CONCLUSIONES		121
RECOMENDACIONES		122
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-3: Género de los encuestados.....	35
Tabla 2-3: Rango de Edad de los encuestados.....	36
Tabla 3-3: Sistema de Gestión Socialmente Responsable	37
Tabla 4-3: Prevención de la corrupción	38
Tabla 5-3: Delitos de la Administración Pública	39
Tabla 6-3: Confianza en la Empresa Pública EMAPAR	40
Tabla 7-3: Mejora de la eficiencia en la EP EMAPAR	41
Tabla 8-3: Recomendaciones para evitar corrupción.....	42
Tabla 9-3: Genero de los trabajadores de la EMAPAR	43
Tabla 10-3: Cargos de trabajadores EMAPAR.....	44
Tabla 11-3: Sistema de Gestión responsable EMAPAR.....	45
Tabla 12-3: Conocimiento de Misión, visión, objetivos	46
Tabla 13-3: Existencia de políticas internas antisoborno.....	47
Tabla 14-3: Herramientas de transparencia dentro de EMAPAR	48
Tabla 15-3: Mecanismos de prevención antisoborno.....	49
Tabla 16-3: Delitos contra eficiencia de la administración pública	50
Tabla 17-3: Implementación de un sistema Anticorrupción	51
Tabla 18-3: Monitoreo y auditorías dentro de la EMAPAR	52
Tabla 19-3: Recomendaciones para mejorar la gestión	53
Tabla 20-3: Revisión y aprobación	56
Tabla 21-3: Glosario de Términos	60
Tabla 22-3: Comprensión de la Organización	64
Tabla 23-3: Matriz EFI, EFE	67
Tabla 24-3: Matriz de Partes Interesadas	70
Tabla 25-3: Alcance del SGAS	73
Tabla 26-3: Mapa de Procesos	74
Tabla 27-3: Sistema de Gestión Antisoborno	75
Tabla 28-3: Liderazgo y compromiso	78
Tabla 29-3: Política Antisoborno.....	79
Tabla 30-3: Función de cumplimiento	82
Tabla 31-3: Matriz de Riesgos	84
Tabla 32-3: Criterios de valoración de riesgos	87
Tabla 33-3: Plan de Control de Riesgos.....	89
Tabla 34-3: Determinación de Oportunidades	91

Tabla 35-3: Objetivos del SGAS	92
Tabla 36-3: Seguimiento de Objetivos.....	93
Tabla 37-3: Recurso Humano SGAS	95
Tabla 38-3: Riesgos inherentes al puesto.....	97
Tabla 39-3: Conciencia y formación del SGAS.....	100
Tabla 40-3: Acciones de Comunicación	101
Tabla 41-3: Información documentada	102
Tabla 42-3: Debida Diligencia.....	105
Tabla 43-3: Control de Regalos	106
Tabla 44-3: Lineamientos de control de regalos	107
Tabla 45-3: Debida Diligencia Recurso Humano	108
Tabla 46-3: Criterio de evaluación de puestos	109
Tabla 47-3: Debida Diligencia Socios de Negocios	110
Tabla 48-3: Controles Financieros.....	110
Tabla 49-3: Controles No Financieros	112
Tabla 50-3: Casos de Corrupción.....	113
Tabla 51-3: Control de Riesgos	115
Tabla 52-3: Seguimiento y medición del SGAS	116
Tabla 53-3: Auditoría Interna	118
Tabla 54-3: No conformidades y mejora	119

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1:	Evolución de la Gestión de Riesgos.....	14
Figura 2-1:	Cultura de Ética y cumplimiento	14
Figura 3-1:	Estructura de las ISO 1-3	17
Figura 4-1:	Estructura de las ISO 4-10	17

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-1: Principios de la Responsabilidad Social Empresarial.....	4
Gráfico 1-3: Género de los encuestados	35
Gráfico 2-3: Rango de Edad de los encuestados	36
Gráfico 3-3: Sistema de Gestión Socialmente Responsable	37
Gráfico 4-3: Prevención de la corrupción	38
Gráfico 5-3: Delitos de la Administración Pública	39
Gráfico 6-3: Confianza en la Empresa Pública EMAPAR	40
Gráfico 7-3: Mejora de la eficiencia en la EP EMAPAR	41
Gráfico 8-3: Recomendaciones para evitar corrupción.....	42
Gráfico 9-3: Genero de los trabajadores de la EMAPAR	43
Gráfico 10-3: Cargos de trabajadores EMAPAR.....	44
Gráfico 11-3: Sistema de Gestión responsable EMAPAR.....	45
Gráfico 12-3: Conocimiento de Misión, visión, objetivos	46
Gráfico 13-3: Existencia de políticas internas antisoborno.....	47
Gráfico 14-3: Herramientas de transparencia dentro de EMAPAR	48
Gráfico 15-3: Mecanismos de prevención antisoborno.....	49
Gráfico 16-3: Delitos contra eficiencia de la administración pública	50
Gráfico 17-3: Implementación de un sistema Anticorrupción	51
Gráfico 18-3: Monitoreo y auditorías dentro de la EMAPAR	52
Gráfico 19-3: Recomendaciones para mejorar la gestión	53
Gráfico 21-3: Organigrama	81
Gráfico 22-3: Presupuesto.....	96

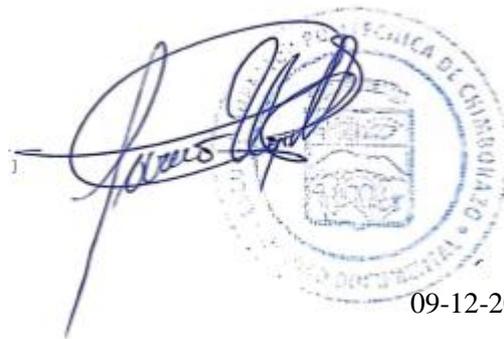
ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** “MATRIZ DE EVALUACIÓN DE PLANES IMPLEMENTADOS (SGAS. AX 01)”
- ANEXO B:** “MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE COMUNICACIÓN (SGAS. AX 02)”
- ANEXO C:** “FIRMA DE COMPRENSIÓN Y ACEPTACIÓN (SGAS. AX 03)”
- ANEXO D:** “REGISTRO DE CAMBIOS (SGAS. AX 04)”
- ANEXO E:** “CUESTIONARIO DE DEBIDA DILIGENCIA DE PROVEEDORES DEL ESTADO (SGAS. AX 05)”
- ANEXO F:** “PROGRAMA DE AUDITORÍA (SGAS. AX 06)”
- ANEXO G:** “PLAN DE AUDITORÍA (SGAS. AX 07)”
- ANEXO H:** “INFORME DE AUDITORÍA INTERNA (SGAS. AX 08)”
- ANEXO I:** “RESUMEN DE AUDITORÍA INTERNA (SGAS. AX 09)”
- ANEXO J:** “FICHA DE GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y MEJORA CONTINUA (SGAS. AX 10)”
- ANEXO K:** “CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA (SGAS. AX 11)”
- ANEXO L:** “REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO PARA LOS TRABAJADORES DE LA EP-EMAPAR (SGAS. AX 12)”
- ANEXO M:** “NORMATIVA INTERNA PARA LA SELECCIÓN DEL PERSONAL DE INGRESO DE SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EP—EMAPAR EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE RIOBAMBA (SGAS. AX 13)”

RESUMEN

El presente Trabajo de Titulación pretendió generar un diseño sobre un sistema de gestión Anticorrupción en base a la Norma ISO 37001:2016 para la empresa pública EMAPAR, misma que está ubicada en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, teniendo como objetivo principal presentar diferentes procesos mecanismos y herramientas para la mejora de la eficiencia de la empresa, a su vez aportar con información para una mejor toma de decisiones dentro de la empresa. La metodología para realizar el presente trabajo de integración curricular consistió en el uso de fuentes primarias para sustentar el marco teórico así como el marco referencial, aplicando diferentes técnicas e instrumentos de investigación tales como la encuesta tanto a los trabajadores internos de la empresa como a los usuarios que en este caso es la comunidad, donde se pudo evidenciar que tanto como los trabajadores internos como los usuarios consideran que es necesario implementar medidas para mitigar y prevenir el riesgo de corrupción al que están inmersos las empresas tanto públicas como privadas, dado que se ha perdido la credibilidad acerca de las empresas públicas dentro del Ecuador, se recomienda a la Empresa Pública EMAPAR que implemente el presente Sistema de Gestión Anticorrupción comprometiéndose a mantenerlo actualizado y enfocado en la mejora continua.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <SISTEMA DE GESTIÓN>, <NORMA ISO>, <PLANIFICACIÓN>, <EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO>, <LIDERAZGO>.

The image shows a handwritten signature in blue ink over a circular official stamp. The stamp contains the text 'UNIVERSIDAD TÉCNICA DE CHIMBORAZO' and 'FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS'. The signature is written in a cursive style.

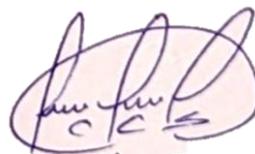
09-12-2022

2331-DBRA-UPT-2022

ABSTRACT

The present research work aimed to generate a design of an Anti-Corruption Management System based on the ISO 37001:2016 Standard for the public company EMAPAR, located in Riobamba city of Chimborazo province, with the main objective of presenting different processes, mechanisms and tools to improve the efficiency of the company; in addition to providing information for better decision making within the company. The methodology for this curricular integration work consisted in the use of primary sources to support the theoretical framework as well as the referential framework, applying different techniques and research instruments such as the survey to both internal workers of the company and the users, which in this case is the community. It was evidenced that both internal workers and users consider that it is necessary to implement measures to mitigate and prevent the risk of corruption in which both public and private companies are immersed due to the fact that the credibility of public companies in Ecuador has been lost. It is recommended that the public company EMAPAR implement this Anti-Corruption Management System, committing to keep it updated and focused on continuous improvement.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <MANAGEMENT SYSTEM>, <ISO STANDARD>, <PLANNING>, <PERFORMANCE EVALUATION>, <LEADERSHIP>



Lcda. Silvia Narcisa Cazar Costales
0604082255

INTRODUCCIÓN

Actualmente todas las organizaciones ya sean públicas o privadas se encuentran en un entorno propenso a la corrupción, fenómeno que afecta de manera económica, política y social, desestabiliza países, economías y organizaciones, es por esto por lo que como medida preventiva se han creado diferentes sistemas Anticorrupción, basados en la jurisprudencia de cada país, mismos que tienen como objetivo prevenir, corregir y mitigar los riesgos a los que todas las empresas están expuestas en materia de corrupción.

La correcta gestión dentro de las organizaciones ayuda a generar credibilidad sobre estas, mayor eficiencia, mayor satisfacción a sus clientes o usuarios, debido a que se destinan los recursos que las empresas poseen hacia un objetivo común que es satisfacer al usuario o cliente.

En el presente trabajo de integración curricular en calidad de estudiante de la carrera de Administración de Empresas en Escuela Superior Politécnica de Chimborazo propongo diseñar un sistema anti soborno dentro de la empresa pública EMAPAR con el fin de mejorar los procesos existentes y aplicando medidas procedimientos y herramientas para prevenir y mitigar el riesgo de soborno dentro de la empresa, basándome en la norma ISO 37001 2016, misma que propone una serie de requisitos que deben ser documentados por parte de la empresa, mencionada propuesta se sustentará en trabajos de investigación similares marco teórico, marco institucional y legal dentro del Ecuador, y técnicas investigativas tales como la encuesta con el fin de conocer cuál es la percepción tanto de los usuarios como de los trabajadores internos de la empresa y conocer si existe la necesidad de implementar mencionado sistema.

Los sistemas anticorrupción pretenden proporcionar una mejora en la eficiencia integral de las organización o empresas que lo apliquen, haciéndolas más competitivas, a través de la toma de decisiones correcta basadas en información relevante y la mejora continua, en este caso a través del sistema anticorrupción se debe generar políticas anticorrupción, objetivos anticorrupción, que en algunos casos deben ser medibles, debida diligencia a los socios de negocio, a los grupos de interés, al cliente interno, al cliente externo, al estado, entre otros.

De esta forma la investigación se divide en 3 capítulos que son marco teórico, marco metodológico y marco propositivo, mediante la mencionada estructura se pretende abarcar un trabajo de integración curricular sustentado no solamente en ideas, sino también en propuestas soportadas por la teoría y la normativa legal vigente.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes de Investigación

El presente trabajo investigativo tomó como referencia trabajos y publicaciones acorde al tema de Compliance, y a continuación me permito citarlos.

El trabajo de investigación llamado "Diseño y la implementación de un sistema anticorrupción en la Vicepresidencia de comercialización de Codelco", escrito por Flores Acevedo Juan Pablo, mismo que como conclusión menciona: “

En una organización, cada uno de sus miembros se dedica a diario a desarrollar una serie de funciones que le han sido encomendadas, convirtiéndose generalmente en un acto rutinario, por lo que los trabajadores no siempre se detendrán a preguntar si esas actividades están siendo realizadas en un marco ético y de probidad. Además, cuando se trata de presentar una visión mucho más global respecto a la corrupción, generalmente se piensa que es problema de otros, pero eso no es correcto. Todos pueden hacer algo para combatir la corrupción, y hay muchas maneras de cooperar al respecto, como, por ejemplo, colaborar en la implementación de estos sistemas, hacer sugerencias para su mejora y aplicar cada uno de los controles implementados, en el caso de los trabajadores de una empresa, o difundir conocimiento al respecto, tal como se pretende hacer en este trabajo de título. (Flores, 2019, p.49)

De la misma manera como base de la investigación se utilizó el libro "ISO 37001: An Introduction to Anti-Bribery Management Systems" escrito por Alan Field (2017) redacta el funcionamiento y la estructura de los sistemas antisoborno, así como los conceptos y definiciones que nos permitirá estudiar la norma de una manera práctica.

Otro estudio que servirá de referencia para el presente trabajo es el escrito por Méndez Lorena, Cruz Alberto y Galindo Nathalie, escrito en diciembre del año 2018 denominado "Características principales de la Norma ISO 37001 gestión antisoborno y la relevancia de su aplicación como factor de eficiencia dentro de la administración actual" que posee como conclusión lo siguiente: La corrupción es una afectación hacia las empresas, organizaciones e instituciones que operan en la economía actual, no cabe la menor duda de que el soborno es aquella práctica de corrupción con más frecuencia ya que se realiza a niveles nacionales e internacionales, aunque en un principio se pretendía justificar esta manera de actuar, además en fechas recientes la corrupción es una de

las principales problemáticas a las cuales hay que hacerles frente, debido a que esta práctica es la causa de pérdidas millonarias a nivel mundial. De esta manera, el Organismo Internacional de Estandarización ISO, buscó la manera de enfrentar este problema. (Méndez, Cruz, & Galindo, 2018, p.14)

Los tres trabajos investigativos descritos anteriormente nos permiten conocer la relevancia de los sistemas enfocados a la gestión antisoborno, debido al problema social que este ataca, permitiendo así a todas las empresas que lo apliquen, tener un salto de valor no solamente en términos de imagen empresarial, sino también en una correcta gestión de recursos.

1.2. Marco Teórico

1.2.1. *Responsabilidad Social Empresarial*

Actualmente la RSE, no es solamente una práctica altruista dentro del ámbito empresarial, sino más bien es una estrategia que proporciona valor agregado, volviéndose de esta forma una necesidad para aquellas organizaciones que deseen alcanzar el éxito (Suarez & Pérez, 2010), además es necesario establecer la definición concreta sobre la RSE (Silva, 2016), esto debido a la equívoca connotación de la palabra y su confusión con prácticas de filantropía, ecología o inclusive asistencialismo, de esta forma tomando en cuenta la definición proporcionada por (Chimborazo, Pazmiño, & Cepeda, 2017) mismos que definen a la RSE como aquella actividad de carácter voluntario por parte de las empresas para brindar bienestar a la sociedad donde se desenvuelve su giro de negocio.

La RSE además se conoce como la aplicación de diferentes instrumentos, mismos que en su conjunto se asemejan a un modelo de gestión (Tello, 2016), este instrumento de gestión al igual que muchos otros como la economía circular, la economía solidaria, entre otros surgen como rechazo al modelo económico imperante, modificando la finalidad empresarial añadiendo un valor a la dimensión social y dejando en segundo plano la maximización de beneficios normalmente económicos. (Chaves, 2018).

La terminología RSE fue fundada y creada por Howard Bowen en el año 1953 a través de su libro “Social Responsibilities of de Businessman” (Verdezoto, 2020), donde se destacaba la idea de la donación por parte de las empresas hacia las ONG, concepto que fue modificado por Friedman en los años 70’, donde defendía que la responsabilidad social empresarial debía expresarse en mayores beneficios a quienes hacían posible la empresa, es decir, los accionistas, sin embargo 10 años más tarde concluyó que las empresas debían tener conciencia y de esta manera generar un

impacto social, no es hasta el año 1999 cuando el Foro Económico Mundial estableció que debe existir un equilibrio entre los accionistas y el entorno, donde además se establecieron directrices y enunciados para que sea posible la RSE, siendo estos los siguientes, medio ambiente, normas laborales, soluciones contra la corrupción y Derechos Humanos (Isaza, 2014)

1.2.1.1. Principios de la responsabilidad social empresarial

Como lo hemos visto la responsabilidad social empresarial es un modelo de gestión que ha tomado relevancia en las últimas décadas, por su característica de satisfacer a los grupos e interés que rodean a la organización (Gómez & Martínez, 2015), sin embargo este modelo de gestión para que sea viable y sostenible solidifica sus bases teóricas en “políticas transversales y practicas verificables” (Brown, 2013) que se vinculan directamente con los principios y valores organizacionales, estos principios son propios de una organización, a continuación presentaré lun modelos de Principios enfocados a la responsabilidad social empresarial. (Moreno, 2015)

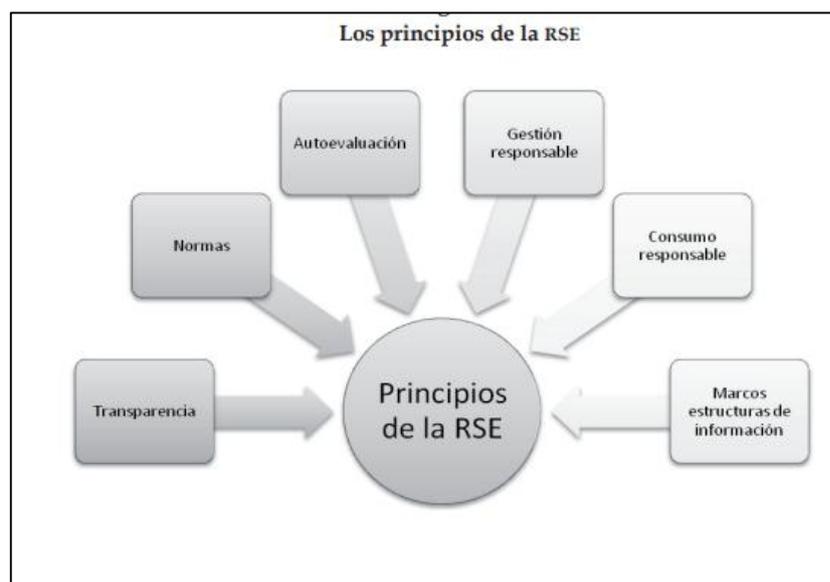


Gráfico 1-1: Principios de la Responsabilidad Social Empresarial

Fuente: Brown F, 2013.

- **Transparencia**

La transparencia empresarial dentro de los últimos años ha tomado relevancia, debido al beneficio que genera a los grupos de interés (Godínez, et al., 2020), donde lo que predica es el acceso a la información de la empresa, sin tabúes y sin información oculta, es así que los procesos llevados a cabo se fundamentan en la exploración y la opinión por parte de los grupos de interés, dando paso así a un manejo de recursos adecuado donde no se permiten prácticas que pongan en peligro

los recursos y el prestigio de la empresa, de esta manera genera un ambiente de circunstancias que proporcionan confianza. (Moreno E., 2017)

1.2.1.2. *Valores Empresariales*

Los valores según Daza, Et al., (2007) son “una concepción implícita o explícita de lo deseable; esto distingue a una persona de otra e influye en la posible elección de los medios y los fines para poder iniciar una acción” (p. 152), en concordancia con Chávez (2018) quien cita a Paya, Et al., mismos que mencionan “valores son un instrumento de conocimiento, pero no pueden quedar reducidos meramente a la actividad intelectual o cognitiva de la persona. [...] son, a la vez, posibilitadores de la realización personal y configuradores de esta” (p. 17), es decir que los valores son aquellos modos de determinar el bien de los fines del hombre, más concretamente la guía del comportamiento que se debe seguir.

1.2.1.3. *Cultura Organizacional*

La cultura organizacional es un término que empieza a tener relevancia entre la década de los 70' y 80', entendiendo a este término como el conjunto de normas, valores, perspectivas, conocimiento de una organización, que de manera directa e indirecta determina el comportamiento de las personas dentro de la empresa (Segredo, Et al., 2017), según Pérez M. la cultura organizacional es la “piedra angular del cambio, mejoramiento continuo de las organizaciones” (2016).

Al tratarse de un tema intangible, la cultura organizacional se puede evidenciar en el actuar general de la empresa (Llanos, 2017), así como el comportamiento individual de los colaboradores que pertenecen a ella, mencionado de otra forma por Arboleda & López (2017) “la cultura de las organizaciones es definida como la conciencia colectiva que se expresa en el sistema de significados compartidos por todas las personas que conforman la organización, que los identifica y diferencia de otros” (p. 247)

1.2.1.4. *Políticas Empresariales*

Según han señalado Pérez Et al., (2016) Una política dentro de una compañía es de suma importancia, debido a que nos proporciona las pautas y guías para poder alcanzar los objetivos organizacionales establecidos, es decir a través de los principios y valores establecemos el camino correcto para llegar a nuestra meta como empresa (Mallar, 2013), es por esto por lo que en las últimas décadas ha tomado gran relevancia dentro de la gestión empresarial por procesos.

Méndez (2019) menciona que una de las principales características de las políticas dentro de una empresa, es la capacidad que estas tienen para reflejar la misión, visión y cultura que posee la organización, dando a conocer la conducta que espera tanto de sus colaboradores como también en general los grupos de interés.

Sin embargo, existen muchas maneras de establecer políticas, sin embargo en los sistemas jurídicos estas tienen que basarse en la pirámide de Kelsen, misma que difunde las jerarquías de las leyes, donde las inferiores no pueden quebrantar al mandato superior, es por esto que las políticas empresariales tienen que estar sujetas a la normativa vigente además de sustentarse con principios y valores como por ejemplo un código de ética o conducta profesional, donde una política que siga los 2 antes mencionados criterios se puede considerar como bien adecuadamente estructurada. (KPMG, 2016).

1.2.1.5. *Lucha contra la corrupción*

Para poder hablar sobre la lucha contra la corrupción es indispensable hablar sobre el concepto de corrupción, es así como se entiende como corrupción aquel fenómeno que quiebra el sistema jurídico y político de un estado de derecho, fenómeno que no tiene límites y se presenta en prácticamente todas las actividades llevadas a cabo por una sociedad (Malem, 2016).

La corrupción ha sido estudiada desde varias perspectivas, donde principalmente se consideraba un problema que afecta a la esfera política y también como el deterioro de la ética y la moral del ser humano, definiendo a la corrupción como aquella actividad donde predomina el poder para llevar a cabo una acción que beneficie personalmente al corruptor (Julián & Bonavia, 2017), a pesar de ser un fenómeno universal que no discrimina razas, clases sociales, religión, cultura, y entre otras, es una práctica muy difícil de evitar puesto a que están inmersas en todas las relaciones sociales que muchas de las veces se encuentra como un comportamiento ya racionalizados, es decir una práctica común dentro de una sociedad determinada. (Arellano, 2017)

Si bien es cierto en algunas sociedades es menor la corrupción, y esto debido a varios factores, como variables sociales y económicas de mejor condición de vida, sin embargo, existe, en un bajo porcentaje, pero está latente en todas las sociedades, es a tal punto la relevancia del problema que organismos multilaterales como la ONU, FMI, BANCO MUNDIAL, han realizado charlas y documentos que proporcionan directrices y establecen objetivos para la lucha contra la corrupción.

Es de esta manera que posterior analizar el concepto de la corrupción, es indispensable hablar sobre la lucha contra el fenómeno antes mencionado, siendo una de las características de la gestión basada en la responsabilidad social. Como lo he venido mencionando, la corrupción es un tema que afecta a toda la ciudadanía en general, es así como la lucha contra la misma es deber y obligación de los gobiernos, de los ciudadanos, de los medios de comunicación y por supuesto de las empresas, este último actor de la economía influye directamente con la corrupción.

Un objetivo que el Ecuador comparte a partir del 2019, mediante la vinculación con la OCDE es la de enfocar los recursos del estado hacia la lucha contra la corrupción, como lo menciona Lechuga (2018).

“La lucha contra la corrupción como un “fenómeno integrado” en el que un número determinado de instituciones interactúa para mitigar, erradicar, esta práctica común de la administración pública; y debido a que la Constitución es la norma jurídica fundamental que sujeta los elementos mínimos de organización y armonía del Estado, convendría adoptar un Sistema que luche contra la corrupción al más alto nivel normativo que sería el nivel constitucional.” (p. 45).

Muchas veces nuestra concepción sobre el término corrupción nos remonta al ámbito público, pero no es así, este fenómeno afecta tanto de manera muy grave al sector público, como al privado, sin embargo, hay un punto de gran importancia, el poder judicial del estado, si este posee niveles de control que mitiguen el riesgo de corrupción. el sistema es más difícil que sea corrupto, sin embargo, si el sistema judicial esta maleado por el fenómeno será complicado ejercer acciones que favorezcan esta lucha. (Mendoza, 2019).

Muchas veces creemos que el fenómeno de la corrupción es ajena a nosotros sin embargo si nos adentramos en la temática nos percatamos que este acto es una violación a los derechos humanos, una violación a la libertad de la comunidad en general (Diaz & Blanco, 2018), y esta falta de empatía se da sin lugar a duda por desconocimiento de las leyes que van en contra de la corrupción, es decir si ubicamos a este fenómeno como una de las principales causas de: ineficiencia del gobierno, ineficiencia educativa, ineficiencia en la salud, desempleo, paquetazos, recortes de personal, entre muchas otras, el discernimiento de la gente cambiaría radicalmente, haciendo que la sociedad civil ejerza presión sobre los organismos de control (Barreira, Et al.,2013), y poder empezar una cultura que no permita actos de corrupción, pero se lleva a cabo como un proceso que no se dará de la noche a la mañana, los resultados serán palpables en algunos casos a mediano plazo pero con más certeza son cambios estructurales que necesitaran largo plazo para poder percibir dicha reestructuración.

1.2.2. *Gestión del Riesgo*

En la antigüedad nuestros ancestros a pesar de conocer la palabra riesgo, ya lo gestionaban esto debido a la serie de acontecimientos naturales que afectaban su manera de vivir (Echemendía, 2011), ya sean lluvias, sequías, tormentas, inundaciones entre muchas otras que se consideran externas o exógenas, estas circunstancias llamadas riesgos, se consideraban siempre imposibles de controlar, es así que no existía mayor conocimiento para poder aprovecharlos o mitigarlos, es así que las civilizaciones de aquel entonces, simplemente asumían los riesgos, es decir los riesgos han existido desde los inicios de la propia humanidad (Rodríguez, 2007), a pesar que las civilizaciones han ido convirtiéndose en sociedades más complejas y dinámicas, por lo tanto los riesgos asociados también evolucionan al ritmo de nuestra evolución ya sea, económica, social o cultural. (López, 2013)

Se solía pensar que los riesgos representaban un escenario repetitivo, donde los desastres naturales eran imprescindibles e inexplicables, esto fue cambiando mediante el conocimiento científico de las civilizaciones, pero, en si el riesgo se caracterizaba por estar un paso delante de dicho conocimiento.

1.2.2.1. *Primer indicio de Prevención de riesgo*

He considerado como prevención de riesgos al primer contrato de seguros de toda la humanidad, en la edad media, predominada el desarrollo, y sobre todo el intercambio comercial (UDLAP, s.f), que se daba principalmente a través de los océanos, es así que el modelo de “préstamos a la gruesa” que se conoce como un contrato mutuo semejante a lo que ahora conocemos como un pagaré que aseguraba la mercancía de los naveros, donde si la mercancía llegaba a puerto se devolvía la garantía sin embargo si había un naufragio, se cobrar aquella garantía. (Cruz, 2011)

Las guildas, son organizaciones creadas por gremios medievales con el fin de crear un fondo para cubrir si existía algún problema con sus negocios, ya sean incendios, robos y entre otros (Medina, 2005), con discrepancia de la edad antigua, estas civilizaciones estaban conscientes de que los riesgos no eran solamente naturales, si no también problemas asociados al comercio, o por mano del mismo hombre.

Sin embargo, los antecedentes nombrados no fueron suficientes para tomar acciones frente a los posibles riesgos, es así que el primer contrato del que se tiene registro se celebró en 1347 en Génova, concedido y firmado por el propietario del buque “Santa Clara”, posterior a este contrato

de promulga la Primera ley de Seguros en Barcelona, específicamente en 1435. (Apolinario, Rodríguez, Briones, & Romero, 2018)

Si bien es cierto que los seguros se alejan un poco a la gestión de riesgos en sí, sin embargo, considero oportuno nombrar que la persona propietaria de aquel buque conocía que existían dificultades inherentes al transportar cierta mercadería, lo que hizo marcó un hito histórico sobre los seguros y dentro del manejo de riesgos, debido a que aun así conociendo las adversidades que podría representarle dicho comercio, mitigó la probabilidad de que estos se materialicen y acaben tal vez con su vida comercial, muy similar a nuestra época.

1.2.2.2. *Riesgos a partir de la revolución industrial*

La revolución industrial como conocemos, fue un cambio brusco en la forma de vivir de la sociedad, no solo económicamente, y tecnológicamente, si no modificó el estilo de trabajo, la ley, la cultura, la manera de hacer negocios, es decir se dio un cambio estructural (Chaves, 2004), dentro del presente trabajo podemos mencionar que en esta época mediante regulaciones las industrias debían proteger a sus empleados, como lo menciona Arias “En 1828 Robert Owen pone en marcha un programa para el mejoramiento ambiental, educacional y moral de los trabajadores. Dos años más tarde, Robert Backer propuso que un médico debiera hacer una visita diaria a las fábricas.” (2012, p. 48).

Dando como indicador que en ese tiempo las empresas no poseían una gestión de riesgos como tal, debido a que no cuidaban de su recurso más preciado, es decir el humano, sin embargo mediante estas regulaciones se dio un paso en alto a la gestión de riesgos, ya que aparecen las primeras empresas se aseguramiento laboral y seguridad industrial, mismo que debido a los problemas de muertes y enfermedades que las maquinas industriales acarreaban, se debían tomar medidas y protocolos para evitar estos incidentes, catalogando a ciertos puestos de trabajo como críticos o de alto índice de mortalidad, y mediante una serie de recomendaciones y regulaciones se logró reducir aquellos accidentes, dejando como evidencia que la anticipación de riesgos estaba implícita en el manejo de aquellas empresas, pero el término de riesgos seguía asociado a desastres exógenos a la organización, tomándolo como un término siempre negativo y que traería problemas consigo.

1.2.2.3. *Gestión de riesgo como estrategia corporativa.*

El manejo de riesgos en las décadas 70´ 80´ y 90´, seguía siendo un término exógeno de las empresas como tal (Narváez, Leavell, & Pérez, 2009), definiéndolo como un problema difícil de

prevenir o mitigar, es así que convertían a la organización en una organización débil, a partir de los inicios de los años 80' empieza a incorporarse en las organizaciones, como pueden enfrentarse a sucesos similares en futuro, y así dándoles un conocimiento para afrontar crisis similares, pero no les daba la oportunidad de analizar que riesgos podían presentarse. (Brito, 2018)

No es hasta los años 90 que se empieza a cambiar el punto de vista de las organizaciones sobre los riesgos, esto debido a la ONU, misma que hacía énfasis en el estudio de los posibles sucesos que podían darse, y así de esta forma poder tener una capacidad institucional acorde a lo previsto, y así enfrentar con una mejor respuesta a las emergencias. (ONU, 1990)

Este enfoque no está diseñado para evitar los riesgos, este enfoque fue utilizado y es utilizado para mitigar los riesgos y prevenirlos en caso de que sea posible, debido a que se considera que aquellos desastres que han ocurrido han sido por vulnerabilidad social, institucional, o ambiental, entre otras, convirtiendo a estas características, en medidas urgentes a mejorar por parte de las organizaciones.

Podemos percatarnos que el manejo de riesgos es una necesidad organizacional, debido a que comúnmente se delega responsabilidades sobre aquellos procesos que se consideran álgidos dentro de una organización, para poder evitar errores, prevenir riesgos, aumentar la eficiencia.

Estados Unidos fue el pionero en cambiar los términos y las funciones en las organizaciones comúnmente de control, generando diferentes estrategias para abordar los riesgos, esto dio paso a la integración de nuevas políticas, y procesos que se adapten al plan estratégico, y considerando un proceso gobernante en su mapeo de procesos, para así tomar decisiones en base a ellos.

1.2.2.4. *Evolución de la Gestión de Riesgos*

El comité (COSO) misma que fue fundada en 1985, estuvo conformada por representantes de 5 organizaciones del sector privado en Estados Unidos para proporcionar al frente a 3 temas relacionados cómo son la gestión del riesgo empresarial es control interno y la situación del fraude promovida por malas prácticas empresariales. (AEC, 2013)

La valoración de riesgos es un proceso dinámico e interactivo para identificar y además analizar riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos propios de la institución, tomando en cuenta que los riesgos se conocen como eventos que afectan negativamente el cumplimiento de los objetivos de las instituciones.

Para considerarse una organización eficiente se debe establecer un control efectivo donde la administración debe evaluar los riesgos que enfrenta para alcanzar las metas y los objetivos.

Esta evaluación proporcionan las bases para el desarrollo de respuestas el riesgo apropiadas así mismo debe evaluar a que se enfrenta la institución tanto de fuentes internas como externas, el proceso de evaluación de riesgos requiere establecer objetivos institucionales y asignarlos a los responsables de su cumplimiento además se requiere identificar y evaluar aquellos que pudieran impedir los objetivos institucionales, es importante identificar y a realizar los cambios que pudieran implementarse, el sistema además debe de evaluar la probabilidad de malversación o dispendio de recursos.

En el año 1992, COSO a través de la norma “COSO I” con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y generando una definición común de “control interno”. La norma COSO según (AEC, 2013) estaba estructurada por 5 componentes:

1. Ambiente de Control
2. Evaluación de Riesgos
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Supervisión.

El mismo comité en el año 2004 a través de la ERM-IF o conocida como COSO II, que pretende ampliar el concepto y la importancia del control interno de las organizaciones con respecto al riesgo, y desmintiendo la responsabilidad sobre los mandos de decisión de la empresa, sino también sobre todos los trabajadores.

COSO II (ERM) amplía la estructura de COSO I a ocho componentes mencionados por (AEC, 2013)

1. Ambiente de control: son aquellos valores de la organización, que pueden influir en la visión de los trabajadores sobre los riesgos y las diligencias de control de estos.
2. Establecer objetivos: ya sean estratégicos, operativos, o de apoyo
3. Identificar eventos, que posiblemente pueden tener un impacto sobre el cumplimiento de las metas u objetivos.
4. Evaluar riesgos: identificación y análisis sobre los riesgos considerados importantes para la consecución de los objetivos.

5. Respuesta al riesgo: determinación de actividades, responsables y acciones frente a los riesgos.
6. Actividades de control: implementar políticas y procedimientos que permiten que se lleve a cabo acciones sobre los riesgos.
7. Informar y comunicar: eficazmente, para permitir a los colaboradores cumplir con sus actividades y responsabilidades.
8. Supervisión: para realizar el rastreo de las actividades.

En mayo de 2013 se ha publicado la tercera versión COSO III. Las ideas que introducirá este Marco Integrado de Gestión sobre los Riesgos son según (AEC, 2013).

- Mejorar la agilidad en sistemas de gestión de riesgos para acoplarse a los diferentes entornos
- Eliminar o mitigar los riesgos y conseguir los objetivos
- Mayor efectividad en cuanto a la información y comunicación.

Sabemos ahora que los riesgos dentro de las organizaciones son vitales para lograr sobrevivir en un ambiente tan cambiante como el que vivimos, es por esto por lo que la organización ISO, ha hecho parte de esta cultura organizacional tomando decisiones basada en riesgos.

La organización ISO define a los riesgos como el efecto sobre la incertidumbre en los objetivos o aquellos factores que nos van a impedir conseguir ciertas metas u objetivos, de esta manera se considera sustancial identificar aquellos riesgos para poder gestionarlos y poder mitigar su impacto, mediante la norma 31000, esta norma nos facilita ciertos principios y directrices, para tomar decisiones en función de los riesgos. (López, 2013)

La estructura de esta norma pretende que este sistema se integre con los demás sistemas de manejo de la empresa, para garantizar la coherencia y aumentar la efectividad en cada área de la institución.

De esta manera la gestión de riesgos posee como un objetivo principal evaluar y tomar acciones sobre todos los procesos, donde todos los colaboradores de la compañía tendrán un papel muy importante para dar cumplimiento a esta norma, además nos ayuda a generar una cultura que enfoca los riesgos, y también observar las oportunidades para poder aprovecharlas cuando gestionamos los riesgos, y también poder resistir aquellos inevitables. (ISOTOOLS, s.f)

Es de esta forma que se puede mencionar que aquellas organizaciones que enfocan sus decisiones basadas en riesgo tienden a resistir más contra los cambios que se pueden presentar esto debido a

relación causa efecto, debido a que si podemos prever lo que puede suceder podemos destinar ciertos recursos a diferentes partidas y de esta forma llevar un paso adelante a las demás empresas que no lo hacen. (ISOTOOLS, 2018)

Muchas de las empresas han logrado el éxito que ahora tienen por innovar y asumir riesgos que otras no lo hicieron, siendo así empresas líderes del mercado actualmente, se establece un horizonte hacia donde tenemos que ir y las practicas que debemos implementar para conseguir resultados similares.

1.2.2.5. Línea de Tiempo de la evolución de la Gestión de Riesgos.

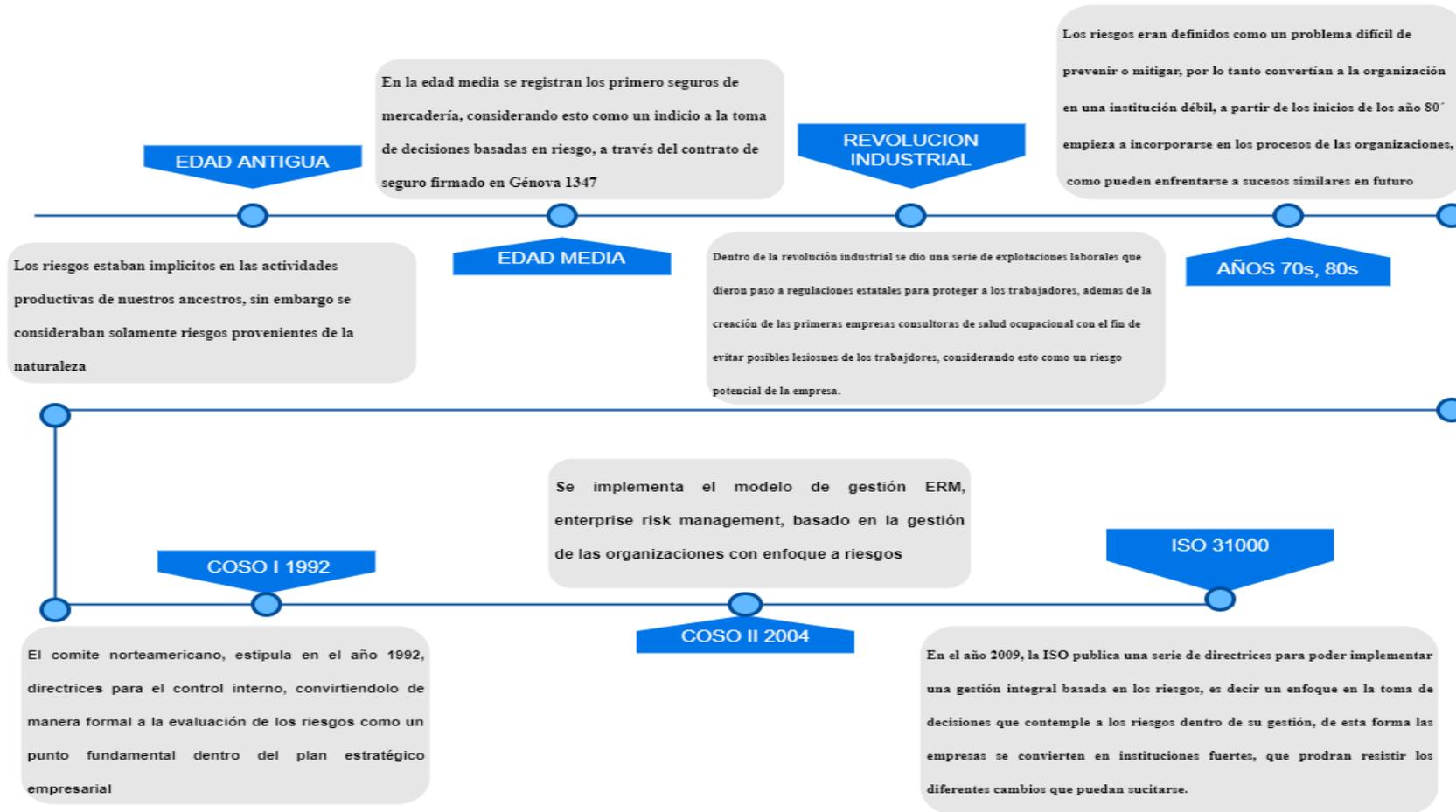


Figura 1-1: Evolución de la Gestión de Riesgos
 Realizado por: Cordovez A, 2020

1.2.3. Norma ISO 37001:2016 Anticorrupción y Ética Empresarial

La Norma ISO 37001:2016, trata de establecer estándares para evitar la corrupción, esta norma empezó a tramitarse en el 2014, donde para elaborarla se utilizó la ayuda de más de 30 países, entre ellos Ecuador, esto debido al impacto mundial que ha tenido el soborno sobre el país, sobre las empresas, sobre las industrias. Como se ha venido realizando las Normas dentro de la Organización ISO, estas normas son flexibles y aplicables dentro de cualquier empresa, es decir, puede implementarse en pequeñas, medianas y grandes empresas, que realicen cualquier actividad, y sobre todo aplicable al ámbito privado, público y sin fines de lucro (Lizarzaburu, Et al., 2018).

Dentro de los principales objetivos de esta noma podemos destacar el de mejorar la reputación de la organización en cuestión, además de proporcionar un ambiente de confianza y seguridad para los diferentes grupos de interés que integra la organización, cimentado en los principios del ciclo PHVA de mejora continua al igual que los demás sistemas de gestión proporcionados por la Organización ISO. (Lizarzaburu, Et al., 2019).

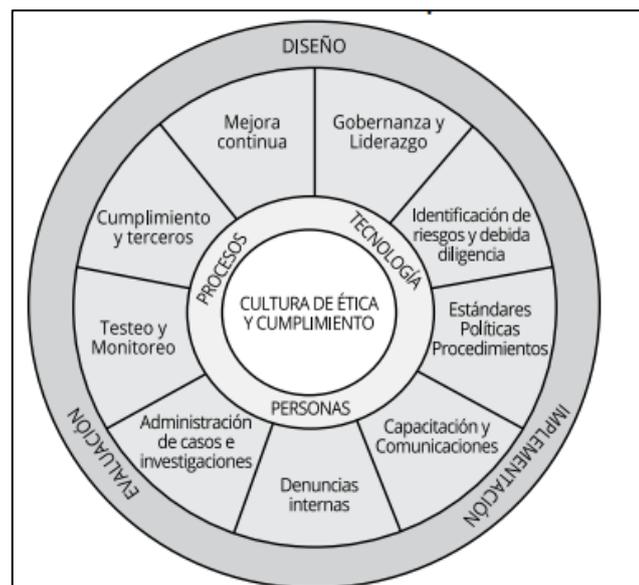


Figura 2-1: Cultura de Ética y cumplimiento

Fuente: Lizarzaburu, Burneo, Ampuero, & Cisneros, 2019

1.2.3.1. Gestión por procesos

El enfoque basado en procesos se considera como un sistema que permite como organización ser más eficientes, eficaces y manejarse con estándares de calidad internacionales (Castellnou, 2020), además de la aceptación del presente enfoque por un sinnúmero de empresas ya sean públicas, privadas, de servicios, industriales, productivas, etc.

La gestión con enfoque por procesos pretende generar bases más rígidas en una empresa para que esta sea perfectible en el tiempo es decir se retroalimente del pasado para funcionar mejor en un futuro, teniendo como uno de sus principios más importantes la gestión adecuada de la información y además la calidad de la información, esta debe ser pertinente y precisa y sobre todo debe basarse en hechos reales para poder tomar mejores decisiones.

Cualquier actividad, o conjunto de ellas que estén ligadas entre sí, que utiliza recursos y revisiones para transformar elementos de entrada ya sean (especificaciones, información, recursos, servicios,) en resultados (servicios y otras informaciones, puede constituirse como un proceso. Los resultados de cualquier proceso deben tener un valor añadido con respecto a las entradas y además pueden constituirse como elementos de entrada del siguiente proceso.

Según (MINISTERIO DE FOMENTO, s.f) “La gestión de procesos no va dirigida a la detección de errores en el servicio, sino que la forma de concebir cada proceso ha de permitir evaluar las desviaciones de este, con el fin de corregir sus tendencias antes de que se produzca un resultado defectuoso.”

La gestión por procesos está dirigida a diseñar procesos con valor agregado y capaces de adaptarse a los cambios mediante el control constante de la capacidad de cada proceso (Lucas, 2014), la mejora continua, la elasticidad estructural y la disposición de las actividades hacia la satisfacción del cliente y también de sus necesidades. Se considera como uno de los mecanismos más efectivos para que la organización alcance unos altos niveles de eficiencia.

La administración por procesos no tiene una fecha de inicio, sin embargo, la naturaleza humana ha llegado a darle énfasis a los procesos por sin número de eventos que sucedieron con la administración tradicional. Se considera que uno de estos eventos fue el lanzamiento del Modelo Europeo de Calidad denominado Modelo EFQM de Excelencia en 1991. Este modelo se fundamenta en que los resultados alcanzados por la organización hacia los clientes, las personas y la sociedad, se obtienen mediante un liderazgo que impulse a lograr los objetivos desde las políticas hasta los procesos de la organización. (Educaguia, 2009)

Este modelo fue utilizado por varias empresas en España, y miles de instituciones desde las más grandes hasta las empresas medianas en educación, sanitarias, policía, etc., en el resto de Europa. Por lo que este modelo ofrecía a todas estas organizaciones un lenguaje y una herramienta de gestión que hacía más fácil realizar buenas prácticas. (ADER excelencia empresarial, 2014)

Ahora si bien es cierto el concepto de gestión por procesos en la actualidad es mucho más claro, ya que el enfoque hacia los procesos ofrece una visión horizontal de la organización y da respuesta desde que se tiene contacto con el cliente hasta que este recibe de manera satisfactoria su producto o servicio, e incluso después, en un servicio postventa. (Mallar, 2010)

En las organizaciones enfocadas a los procesos existe una cierta dosis de informalidad, puesto que los miembros del equipo de cierto proceso puedan participar en la planificación y organización del trabajo que van a realizar. (Pérez, 2009)

Zamora (2017) afirma que la gestión por procesos es una forma de organización muy diferenciada a la organización funcional, ya que su prioridad es la visión del cliente sobre las diligencias organizacionales, por las cuales los procesos son gestionados de manera estructural y basa la mejora sobre su propia organización.

La gestión basada en procesos está dirigida a diseñar procesos con valor agregado y capaces de acoplarse a los cambios mediante el control constante de la capacidad de cada proceso (Lucas, 2014).

1.2.3.2. *Sistema de Gestión Antisoborno*

Como se ha mencionado anteriormente, la corrupción es aquel fenómeno latente en la actualidad, a pesar de las políticas, normas, leyes que existan en el territorio, es muy complicado mitigar las prácticas de corrupción, es por esto por lo que la norma ISO 37001, pretende crear un sistema de gestión enfocado a mitigar la corrupción dentro de las empresas tanto públicas como privadas. (ISO, 2016)

El sistema de gestión antisoborno pretende establecer lineamientos y políticas que permitan un cambio en la cultura organizacional, ya que de esta dependerá si la organización sobrevive o muere al largo plazo, además varias medidas que ayudarán a detectar y prevenir las posibles prácticas que constituyen como corrupción (AENOR, 2018)

- **Ventajas de Aplicación**

Los beneficios de aplicar un sistema de gestión son innumerables, debido a que proporcionan un marco más estable de manejo de recursos, es por esto por lo que se consideran los beneficios directos al aplicarlo, ahora si hablamos de un ABMS, Sistema de gestión Antisoborno por sus siglas en inglés, según lo menciona (Stansbury, 2018) los beneficios que se pueden encontrar son:

- Puede facilitar el proceso de investigación por soborno
- Implementación de una política que no permita las prácticas de corrupción y proporcionará guías claras a la empresa para la consecución de sus objetivos anticorrupción
- Asegura el compromiso a la gestión del cambio de la organización y de la sociedad
- Proporciona seguridad y confianza a los stakeholders

1.2.3.3. Estructura de la Norma ISO 37001

A partir del año 2015, la Organización ISO supuso un cambio en la estructura de sus reglas de gestión, esto con el fin de darles uniformidad a todas ellas, esta estructura se denomina “high level structure”, misma que dentro de todas las normas de gestión proporcionadas por esta organización consta de 10 puntos que proporcionan coherencia y de alguna manera permiten sincronizar todas las normas de gestión, diferenciándose en el ámbito de cada una de ellas, es decir, con diferente contenido sin embargo con una misma estructura.



Figura 3-1: Estructura de las ISO 1-3

Fuente: Forbes, 2014

Dentro de la estructura encontramos los siguientes puntos de la norma, explicados y graficados por Forbes en el (2014):

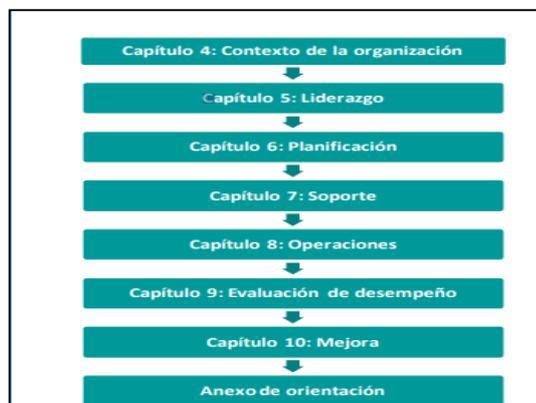


Figura 4-1: Estructura de las ISO 4-10

Fuente: Forbes, 2014

➤ **Contexto de la Organización**

Dentro de esta cláusula de la norma, se entiende por contexto de la organización la identificación y definición de todos los grupos de interés que posee la empresa, de esta forma se puede conocer cómo funciona el entorno en el que la empresa se desenvuelve, además el funcionamiento interno (Suarez J., 2020)

➤ **Liderazgo**

Se considera que el liderazgo dentro de una organización es un eje fundamental para el correcto funcionamiento, esto debido a que mediante un buen estilo de liderazgo se podrá llevar a cabo todas las etapas de un sistema de gestión. (Niño, 2020)

➤ **Planificación**

En este punto se deben establecer los procesos necesarios para poder mejorar continuamente el sistema de gestión, estableciendo, objetivos, metas, desviaciones de cada proceso, tomando en cuenta el tipo y tamaño de la organización

➤ **Soporte**

Dentro de esta cláusula, también conocida como apoyo, tiene como finalidad el conocer las capacidad y limitaciones que posee la empresa, en esta cláusula se deben detallar, los recursos que la empresa posee como son los, financieros, tecnológicos, humanos, entre otros, esto para asegurar que se tiene la cantidad suficiente de recursos para llevar a cabo el sistema de gestión

➤ **Operaciones**

Esta cláusula entra dentro del hacer en el ciclo de mejora continua, este capítulo, lleva a la práctica todos los anteriores capítulos, además se encarga de vincular todas las áreas funcionales de la organización. (Suarez J., 2020)

➤ **Evaluación de desempeño**

Según FREMAP (2016) este capítulo “Verifica la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud. Para ello, requiere auditorías internas y la revisión de la dirección, entre otras.”

➤ **Mejora**

Este capítulo pretende recopilar la información del sistema de gestión para la implementación de acciones preventivas o correctivas dentro del mismo, esto con el fin de alcanzar la mejora continua, y terminar el ciclo PHVA. (Forbes, 2014)

1.2.4. Marco Legal e Institucional

1.2.4.1. Constitución del Ecuador

La ley suprema menciona lo siguiente en el numeral 8 del Art. 3 “Son deberes primordiales del Estado: [...] 8. Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción.” (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

El artículo número 83 de la Constitución del Ecuador menciona en el numeral 8 del Art. 83 lo siguiente:

“Art. 83.- Son deberes y responsabilidades de los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley: [...] 8. Administrar honradamente y con apego irrestricto a la ley el patrimonio público, y denunciar y combatir los actos de corrupción.” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p.38).

Una de las funciones del estado ecuatoriano es la de Transparencia y control social, donde encontramos dentro del Art. 204 de la Ley Suprema del Ecuador, mismo que menciona:

“El pueblo es el mandante y primer fiscalizador del poder público, en ejercicio de su derecho a la participación. La Función de Transparencia y Control Social promoverá e impulsará el control de las entidades y organismos del sector público, y de las personas naturales o jurídicas del sector privado que presten servicios o desarrollen actividades de interés público, para que los realicen con responsabilidad, transparencia y equidad; fomentará e incentivará la participación ciudadana; protegerá el ejercicio y cumplimiento de los derechos; y prevendrá y combatirá la corrupción.” (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Según el Artículo 208 de la constitución ecuatoriana, determina los deberes y atribuciones del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, en donde el primer numeral atribuye lo siguiente, “1. Promover la participación ciudadana, estimular procesos de deliberación pública y propiciar la formación en ciudadanía, valores, transparencia y lucha contra la corrupción.” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 74).

Dentro del Artículo 233 de Constitución de la República del Ecuador (2008) se menciona: “Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados

en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos.” (p. 119)

1.2.4.2. *Código Orgánico Administrativo (COA)*

Mencionado código que rige las funciones de las empresas Públicas menciona en su Art. 41.- lo siguiente: “Deber de colaboración con las administraciones públicas. Las personas deben colaborar con la actividad de las administraciones públicas y el buen desarrollo de los procedimientos. [...] Denunciarán los actos de corrupción.” (CODIGO ORGANICO ADMINISTRATIVO, 2017, p. 7).

1.2.4.3. *Código Orgánico de Coordinación Territorial, Descentralización y Autonomía – COOTAD*

Dentro del Artículo 165 del COOTAD, establece lo siguiente en relación con los recursos públicos que se manejan dentro de las instituciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs):

“Carácter público de los recursos. - Los recursos económicos transferidos, generados y recaudados por los gobiernos autónomos descentralizados son recursos públicos. Los gobiernos autónomos descentralizados que reciban o transfieran bienes o recursos públicos tendrán la obligación de aplicar los procedimientos que permitan la transparencia, acceso a la información, rendición de cuentas y control público sobre la utilización de los recursos. (COOTAD, 2010, p. 67).

Además, en el Artículo 382 establece lo siguiente “Principios. - Los procedimientos administrativos que se ejecuten en los gobiernos autónomos descentralizados observarán los principios de legalidad, celeridad, cooperación, eficiencia, eficacia, transparencia, participación, libre acceso al expediente, informalidad, intermediación, buena fe y confianza legítima. (COOTAD, 2010, p.113)

1.2.4.4. *Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)*

La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, garantiza el derecho de los ciudadanos a la información de las entidades tanto “públicas como privadas que tengan participación en el estado o sean concesionarios a este” (LOTAIP, 2004), esto para poder hacer valida el poder ciudadano a través de información transparente y verás, es así que esta ley juega

un papel fundamental en la lucha contra la corrupción a través de presentar mecanismo que obliguen a las empresas a llevar procesos y procedimientos acorde a la normativa legal.

Esta ley mediante el Artículo numero 7 menciona como se debe presentar la información y que debe contener, como lo podemos ver a continuación

“Difusión de la Información Pública. - Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público [...] difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución” (LOTAIP, 2004, p. 4)

Y en caso de que un funcionario que niegan el acceso a la información de la entidad podría obtener las siguientes sanciones como establece LOTAIP (2004):

“Art. 23.- Sanción a funcionarios y/o empleados públicos y privados.- Los funcionarios de las entidades de la Administración Pública y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, que incurrieren en actos u omisiones de denegación ilegítima de acceso a la información pública, entendiéndose ésta como información que ha sido negada total o parcialmente ya sea por información incompleta, alterada o falsa que proporcionaron o debieron haber proporcionado, serán sancionados, según la gravedad de la falta, y sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubiere lugar, de la siguiente manera:

- a) Multa equivalente a la remuneración de un mes de sueldo o salario que se halle percibiendo a la fecha de la sanción;
- b) Suspensión de sus funciones por el tiempo de treinta días calendario, sin derecho a sueldo o remuneración por ese mismo lapso; y,
- c) Destitución del cargo en caso de que, a pesar de la multa o suspensión impuesta, se persistiere en la negativa a la entrega de la información.” (p. 11).

1.2.4.5. *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP)*

Dos de los objetivos de la LOSNCP enfocados a la transparencia de los procesos de las empresas públicas y privadas asociadas con el estado son: “3. Garantizar la transparencia y evitar la discrecionalidad en la contratación pública [...] 10. Garantizar la permanencia y efectividad de los sistemas de control de gestión y transparencia del gasto público” (LOSNCP, 2008, p. 7)

1.2.4.6. *Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS)*

Dentro de las atribuciones generales del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social detallados en la presente Ley encontramos en el numeral 1 lo siguiente “Promover la participación ciudadana, estimular procesos de deliberación pública y propiciar la formación en ciudadanía, valores, transparencia y lucha contra la corrupción” (LEY ORGÁNICA CPCCS, 2014, p. 4). Además, el Art 6 menciona:

“Atribuciones en la promoción de la participación. - Al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social en la promoción de la participación ciudadana le corresponde [...] Promover la formación en ciudadanía, derechos humanos, transparencia, participación ciudadana y combate a la corrupción en los funcionarios de las entidades y organismos del sector público y de las personas naturales o jurídicas del sector privado que presten servicios o desarrollen actividades de interés público” (LEY ORGÁNICA CPCCS, 2014, p. 4).

Esta ley establece un capítulo entero para la lucha contra la corrupción y el fomento a la transparencia, dentro del Art.13 se menciona lo siguiente:

Art. 13.- Atribuciones en el fomento a la transparencia y lucha contra la corrupción. - Son atribuciones del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social en lo relativo al fomento a la transparencia y lucha contra la corrupción lo siguiente:

1. Promover políticas institucionales sobre la transparencia de la gestión de los asuntos públicos, la ética en el uso de los bienes, recursos y en el ejercicio de las funciones públicas y el acceso ciudadano a la información pública.
2. Requerir de cualquier entidad o funcionario de las instituciones del Estado la información que considere necesaria para sus investigaciones o procesos. Las personas e instituciones colaborarán con el Consejo y quienes se nieguen a hacerlo serán sancionados de acuerdo con la ley.
3. Las personas naturales o jurídicas de derecho privado que presten servicios o desarrollen actividades de interés público, que no entreguen la información de interés de la investigación dentro de los plazos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la información, serán sancionadas por el organismo de control correspondiente a petición del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, sin perjuicio de las acciones civiles o penales a que hubiere lugar.

4. Requerir de las instituciones del sector público la atención a los pedidos o denuncias procedentes de la ciudadanía, así como investigar denuncias a petición de parte, que afecten la participación, generen corrupción o vayan en contra del interés social.
5. Emitir informes que determinen la existencia de indicios de responsabilidad que sean calificados por el Consejo, de acuerdo con la reglamentación interna respectiva y siempre que esta determinación no haya sido realizada por otro órgano de la misma función, además de formular las recomendaciones necesarias e impulsar las acciones legales que correspondan.
6. Actuar como parte procesal, en tanto los informes emitidos son de trámite obligatorio y tendrán validez probatoria, en las causas que se instauren como consecuencia de sus investigaciones.
7. Solicitar a la Fiscalía la protección de las personas que denuncien o testifiquen en las investigaciones que lleve a cabo el Consejo, a través del sistema de protección de víctimas y testigos. En caso de riesgo inminente instará la actuación inmediata de la Fiscalía” (LEY ORGÁNICA CPCCS, 2014, p. 7)

1.2.4.7. *Ley Orgánica de Empresas Públicas*

Dentro del Art. 20 de la LOEP encontramos en el numeral 20 lo siguiente “PRINCIPIOS QUE ORIENTAN LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS. - Los sistemas de administración del talento humano que desarrollen las empresas públicas estarán basados en los siguientes principios: [...] 7. Transparencia y responsabilidad en el manejo de los recursos de la empresa, para cuyo efecto se presentará la declaración juramentada de bienes, al inicio y finalización de la relación con la empresa pública, de conformidad con lo previsto en el Reglamento General de esta Ley.”

1.2.4.8. *Código Orgánico Integral Penal (COIP)*

Dentro de la sección tercera del presente código encontramos los delitos que atentan contra la eficiencia de la administración pública, donde desde el Artículo 278 al 281 se habla de los delitos que involucran el uso de bienes públicos para beneficio individual, tipificándolos de la siguiente manera, peculado, enriquecimiento ilícito, cohecho, concusión, que derivan en una sentencia que involucra en el ámbito penal la privación de la libertad como lo veremos a continuación.

En el artículo 278 del COIP podemos encontrar el delito de peculado, mismo que se define de la siguiente manera:

“Las o los servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal en alguna de las instituciones del Estado, determinadas en la Constitución de la República, en beneficio propio o de terceros; abusen, se apropien, distraigan o dispongan arbitrariamente de bienes muebles o inmuebles, dineros públicos o privados, efectos que los representen, piezas, títulos o documentos que estén en su poder en virtud o razón de su cargo, serán sancionados con pena privativa de libertad de diez a trece años.” (2014, p. 42).

El artículo 279 a su vez menciona el delito de enriquecimiento ilícito, definido de la siguiente forma por el COIP

“Las o los servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal en alguna de las instituciones del Estado, determinadas en la Constitución de la República, que hayan obtenido para sí o para terceros un incremento patrimonial injustificado a su nombre o mediante persona interpuesta, producto de su cargo o función, superior a cuatrocientos salarios básicos unificados del trabajador en general, serán sancionados con pena privativa de libertad de siete a diez años.” (2014, p. 43).

El cohecho es mencionado como un delito de eficiencia de la administración pública, y además se menciona dentro del artículo 280 del Código Orgánico Integral Penal, donde se lo define como:

“Las o los servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal en alguna de las instituciones del Estado, enumeradas en la Constitución de la República, que reciban o acepten, por sí o por interpuesta persona, beneficio económico indebido o de otra clase para sí o un tercero, sea para hacer, omitir, agilizar, retardar o condicionar cuestiones relativas a sus funciones, serán sancionados con pena privativa de libertad de uno a tres años.” (2014, p.43)

Y como delito también encontramos la concusión, que se entiende como:

“Las o los servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal en alguna de las instituciones del Estado, determinadas en la Constitución de la República, sus agentes o dependientes oficiales que, abusando de su cargo o funciones, por sí o por medio de terceros, ordenen o exijan la entrega de derechos, cuotas, contribuciones, rentas, intereses, sueldos o gratificaciones no debidas, serán sancionados con pena privativa de libertad de tres a cinco años”. (COIP, 2014, p. 43).

Añadiendo que, si existe la amenaza o violencia dentro de este, la pena será de 5 a 7 años de privación de la libertad.

1.2.4.9. *Consejo de participación ciudadana y control social*

➤ Misión

El consejo de participación ciudadana tiene como objetivo crear un espacio en donde la sociedad civil posea voz activa de la planificación, gestión y control del estado, haciendo énfasis que vivimos en un Estado democrático y participativo, donde posemos resaltar la misión que establece CPCCS (2020)

“Promover e incentivar el ejercicio de los derechos relativos a la Participación Ciudadana y Control Social, fomentando la transparencia y la ética. El CPCCS investiga y previene actos que generen corrupción y que afecten a la participación o al interés público, y designa a las autoridades de control que le corresponden de acuerdo con la Constitución y la Ley, para el bienestar de la sociedad civil promoviendo la prevención y lucha contra la corrupción” (p. 1)

➤ Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos de la presente institución son los siguientes según (CPCCS, 2020) son:

- Mantener un proceso transparente de designación de las Autoridades de las instituciones públicas de control.
- Incrementar la participación ciudadana, el control social y la rendición de cuentas en el ejercicio de los derechos ciudadanos y la gestión pública.
- Fortalecer las capacidades institucionales.
- Incrementar los mecanismos de transparencia y lucha contra la corrupción que afecten los derechos de participación, generen corrupción o vayan en contra del interés social en la gestión pública.

➤ Competencias del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social

Dentro de las funciones y competencias del Consejo de Participación Ciudadana y Control social encontramos las siguientes:

- “Promoción de la participación
- Control Social
- Rendición de cuentas
- Fomento a la Transparencia y Lucha Contra la Corrupción
- Selección y Designación de Autoridades (CPCCS, 2020, p. 3)

1.2.4.10. *Contraloría General del Estado*

➤ Misión

La Contraloría General del estado es y ente de control fiscal en el Ecuador, y su misión es “Controlar los recursos públicos para precautelar su uso eficiente, en beneficio de la sociedad.”

(Contraloría General del Estado, 2020, p. 1)

➤ Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos de la Contraloría General de Estado son:

- “Comunicar de manera efectiva los resultados institucionales
- Fortalecer la Gestión del Control
- Mejorar el Potencial Humano
- Optimizar la Gestión Interna” Contraloría General del Estado, 2020)

1.2.4.11. *Fiscalía General del Estado*

➤ Misión

“La Fiscalía General del Estado es una institución autónoma, que dirige la investigación paraprocesal y procesal penal, procurando el acceso a la justicia con sujeción a los principios de oportunidad y mínima intervención penal, con especial atención al interés público y a los derechos de las víctimas” (Fiscalía General del Estado, 2020)

➤ Valores Institucionales

Como toda organización posee sus objetivos, valores, políticas, entre otras, la Fiscalía General de Estado no es la excepción, donde encontramos los siguientes valores institucionales, que sirven como guía del camino a donde se quiere llegar.

- “Transparencia
- Imparcialidad
- Trabajo en equipo
- Diligencia
- Compromiso” (Fiscalía General del Estado, 2020)

1.3. Marco conceptual

1.3.1. *Soborno*

El soborno es definido por Osorio (2019) como:

“El soborno es considerado como una conducta de una persona que en provecho suyo o de un tercero entregue o prometa dinero u otra utilidad a persona que fue testigo de un hecho delictivo, para que se abstenga de concurrir a declarar, o para que falte a la verdad, o la calle total o parcialmente” (p. 12)

1.3.2. *Steakholders*

Según (Freeman, 1984) citado por Goldenberg & Kyoko (2017) “La teoría de los Steakholders se inicia en 1984 con la publicación Strategic Management: A Steakholders Approach, de Freeman. Los Steakholders son individuos o grupos que influyen o son influidos por una empresa, pudiendo variar de institución a institución” (p. 809)

1.3.3. *Administración del Riesgo*

La administración del riesgo es un tema que ha estado presente desde propia actividad comercial, sin embargo, en las últimas décadas ha tomado relevancia para generar un salto de valor y prevención frente a riesgos inevitables, que permiten que las empresas se desarrollen y sobrevivan a un mercado más competitivo, complementando el concepto con la definición proporcionada por “la gestión del riesgo es el proceso mediante el cual se identifica, mide y controla la exposición al riesgo”

1.3.4. *Multas y sanciones*

La multa según la RAE (2001) multa es la “Sanción administrativa o penal que consiste en la obligación de pagar una cantidad determinada de dinero.” (p. 1)

1.3.5. *Alta dirección*

La organización ISO (2016) reconoce a la alta dirección como “persona o grupo de personas que dirigen y controlan una organización al más alto nivel” (p. 4)

1.3.6. *Debida Diligencia*

Este término es clave para entender algunos puntos de la estructura de la norma, ya que se añadió este término para definir el “proceso para evaluar con mayor detalle la naturaleza y alcance del riesgo de soborno y para ayudar a las organizaciones a tomar decisiones en relación con transacciones, proyectos, actividades, socios de negocios y personal específicos” (ISO, 2016, p. 6)

1.3.7. *Auditoria*

Dentro del punto 3 de la norma “Términos y definiciones” encontramos la palabra auditoría con el siguiente significado “proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría” (ISO, 2016, p. 5), añadiendo que esta puede ser interna, externa y/o combinada.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

La metodología que se utilizó para recolectar y analizar datos de la Empresa Pública EMAPAR se detallará a continuación, no se considera una investigación cuantitativa, sin embargo, el enfoque para obtener conclusiones y recomendaciones si lo fue, pues se realizó una recolección y análisis de datos, es decir la investigación se enmarcó como un enfoque mixto.

El enfoque cuantitativo estuvo presente en la investigación para la determinación de los resultados que se esperaban a través de la implementación del sistema de gestión en la Empresa Pública EMAPAR.

El enfoque cuantitativo se utilizó para medir la percepción y apreciación que tendría un modelo de gestión antisoborno dentro de la Empresa Pública EMAPAR a través de las encuestas, además para determinar la línea base de cómo se encuentra la situación actual de los procesos.

Por lo tanto, la investigación se dividió en 3 fases, comprendidas en levantamiento de línea base, misma que contó con los procesos actuales de la Empresa Pública EMAPAR, y la percepción y aceptación de un sistema antisoborno, la segunda fase estuvo comprendida por la elaboración y cumplimientos de los requisitos de la norma ISO 31000, y dentro de la última fase se obtuvo el diseño de la propuesta del Sistema de Gestión Antisoborno dentro de la organización.

2.2. Nivel de Investigación

2.2.1. *Investigación de Acción.*

Este nivel de investigación me permitió la vinculación de la teoría con la práctica, teniendo como objetivo la mejora de las prácticas sociales y de gestión, involucrando el enfoque experimental con el teórico para así alcanzar resultados más concretos y útiles.

2.2.2. *Investigación Exploratoria.*

Este nivel de investigación fue necesario dentro del presente trabajo debido a que permitió un levantamiento de una línea base para determinar la realidad actual mediante la observación directa

in situ, y un análisis técnico de los procesos llevados a cabo dentro de la Empresa Pública EMAPAR y así tener un punto de partida para implementar un sistema de gestión con un enfoque anti soborno.

2.2.3. Investigación Descriptiva.

Se utilizó para definir la situación actual de la problemática y así detallar los procesos e información obtenida dando a conocer sus falencias para la implementación de acciones de mejora.

2.2.4. Investigación de Campo.

Se utilizó este tipo de investigación debido a que por medio de ella se obtuvo, y analizó información de tipo primario del mismo modo que se estuvo en contacto con la realidad de los hechos que se suscitan en la organización.

2.3. Diseño de investigación

2.3.1. Según la manipulación intencionada de la variable.

2.3.1.1. No experimental

Se utilizó este diseño debido a que no existió manipulación o control de las variables de estudio, sin embargo, existió la recopilación de la información real que se presenta en la Empresa Pública EMAPAR mediante técnicas e instrumentos de investigación.

2.3.2. Según el número de intervenciones en el trabajo de campo

2.3.2.1. Transversal

Se consideró este diseño debido a que me permitió analizar diversas variables en determinado período de tiempo con una sola intervención, misma que se aprovechó para mediante las técnicas de investigación poder acceder a la información misma que posteriormente sirvió para el desarrollo del modelo de gestión antisoborno, es decir se realizó el levantamiento de la línea base de le Empresa Pública EMAPAR.

2.4. Tipo de estudio

2.4.1. Según el contexto de generación del conocimiento

2.4.1.1. Aplicada

Se utilizó este tipo de estudio debido a que el objetivo principal fue resolver una problemática dentro de la cultura organizacional de la empresa EP EMAPAR dando cumplimiento a la norma ISO 37001:2016.

2.4.2. Según las fuentes de información para generar conocimiento

2.4.2.1. Documental

Se utilizó como fuentes, artículos, tesis, estudios que ayuden a replicar normas y medidas comprobadas y aprobadas tanto en el Ecuador como internacionalmente, con el fin de adaptarlas a la realidad empresarial y cultura de la Empresa Pública EMAPAR

2.4.2.2. De campo

Se recopiló información relevante de la organización, así como de sus partes interesadas, de esta forma se pudo identificar riesgos y oportunidades para la Empresa Pública EMAPAR, además me permitió diseñar posibles acciones preventivas y correctivas dentro del sistema de gestión antisoborno.

2.5. Población y Planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

2.5.1. Tamaño de la muestra (Trabajadores EMAPAR)

Dentro de la definición de la muestra he considerado los siguientes componentes:

- El porcentaje de confianza con el cual realizar el cálculo fue de un 95%, debido a que debemos aceptar aquel riesgo del 5% para no tener que encuestar a toda la población antes descrita
- El porcentaje de error que se asume es del 5%, mismo que se considera como un riesgo asumible dentro de los estudios investigativos

La Empresa Pública EMAPAR para el 30 de junio del 2020, consta con 268 trabajadores divididos entre funcionarios administrativos, operativo, comercial, financiera según datos obtenidos de la página de la propia Empresa, en el apartado LOTAIP (EP EMAPAR, 2020)

Para poder determinar el tamaño de la muestra se ha utilizado la siguiente fórmula presentada por (Aguilar, 2005).

2.5.1.1. Cálculo de la muestra

$$n = \frac{(N)*(Z)^2 *(P)*(Q)}{(d)^2 *(N-1) + (Z)^2 *(P)*(Q)}$$

En donde:

- Z = Margen de Confiabilidad. (1,96)
- P = Probabilidad de ocurrencia. (0,5)
- Q = Probabilidad de no ocurrencia. (0,5)
- E = Error Muestral. (5%; 0,05)
- N = Población o universo de estudio. (268)
- (N-1) = Factor de correlación.

Aplicación de la fórmula

$$n = \frac{(268) *(1,96)^2 *(0,5) *(0,5)}{(0,05)^2 *(268-1) + (1,96)^2 *(0,5) *(0,5)}$$

$$n = \frac{257.3872}{1.6279}$$

$$n = 158 \text{ ENCUESTAS}$$

2.5.2. Tamaño de la muestra (Usuarios EMAPAR)

Dentro de la definición de la muestra he considerado los siguientes componentes:

- El porcentaje de confianza con el cual realizar el cálculo fue de un 95%, debido a que debemos aceptar aquel riesgo del 5% para no tener que encuestar a toda la población antes descrita
- El porcentaje de error que se asume es del 5%, mismo que se considera como un riesgo asumible dentro de los estudios investigativos

La ciudad de Riobamba para el año 2020 cuenta con una población total de 225.741 habitantes, según datos presentados en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial elaborado por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Riobamba (2015).

Para poder determinar el tamaño de la muestra se ha utilizado la siguiente fórmula presentada por (Aguilar, 2005)

2.5.2.1. Cálculo de la muestra

$$n = \frac{(N)*(Z)^2 *(P)*(Q)}{(d)^2 *(N-1) + (Z)^2 *(P)*(Q)}$$

En donde:

- Z = Margen de Confiabilidad. (1,96)
- P = Probabilidad de ocurrencia. (0,5)
- Q = Probabilidad de no ocurrencia. (0,5)
- E = Error Muestral. (5%; 0,05)
- N = Población o universo de estudio. (268)
- (N-1) = Factor de correlación.

Aplicación de la fórmula

$$n = \frac{(225.741) *(1,96)^2 *(0,5) *(0,5)}{(0,05)^2 *(225.741-1) + (1,96)^2 *(0,5) *(0,5)}$$

n = 384 ENCUESTAS

2.6. Métodos de Investigación

2.6.1. Deductivo

Se utilizó el método deductivo dentro de esta investigación, tomando en cuenta que este se conoce como el proceso del pensamiento en el que a partir de definiciones generales podemos mencionar conclusiones específicas de la mano de las reglas de la lógica (Rodríguez & Pérez, 2017), es decir el trabajo se soportó a partir de conceptos, definiciones, y requisitos de la norma ISO 37001, para poder plantear un diseño basado en la norma ya mencionada.

2.6.2. Inductivo

El método inductivo se utilizará dentro de esta investigación debido a que a partir de la situación actual de la organización se podrá plantear los diferentes requisitos de la norma, es decir partiremos de información específica hacia conclusiones generales.

2.7. Instrumentos de Investigación

2.7.1. Cuestionario

El cuestionario es un proceso que se ha utilizado dentro de las ciencias sociales para obtener información, debido a su versatilidad nos permite evaluar el pensamiento de una población más amplia, este instrumento consiste en una serie de preguntas preparadas de forma sistemática y con búsqueda hacia un objetivo. (García, s.f)

2.7.2. Guía de Observación

La guía de observación es un instrumento muy utilizado dentro de la investigación y como lo define Campos & Lulc (2012) “permite al observador situarse de manera sistemática en aquello que realmente es objeto de estudio para la investigación; también es el medio que conduce la recolección y obtención de datos e información de un hecho o fenómeno.”

2.8. Técnicas de Investigación

2.8.1. Encuesta

Según Casas, Repullo, & Donado (2002) la encuesta es una técnica muy utilizada en la investigación debido a su facilidad de aplicación y su eficacia al momento de extraer información y obtener resultados.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Resultados

3.1.1. Encuesta aplicada a os Usuarios de la Empresa Pública EMAPAR

3.1.1.1. ¿Cuál es su género?

Tabla 1-3: Género de los encuestados

¿Cuál es su género?		
Opción	Frecuencia	%
Hombre	180	46,89%
Mujer	200	52,15%
Prefiero no decirlo	4	0,96%
Total	384	100%

Fuente: Encuestas, 2020

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.



Gráfico 1-3: Género de los encuestados

Fuente: Encuestas, 2020

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

Análisis: Como resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios de la empresa pública EMAPAR encontramos que es 52% de las personas encuestadas pertenecen al género femenino, Por otro lado, encontramos un 47% al género masculino, y alrededor de un 1% prefiere no decirlo.

3.1.1.2. ¿Cuál es su rango de edad?

Tabla 2-3: Rango de Edad de los encuestados

¿Cuál es su rango de edad?		
Opción	Frecuencia	%
18-24	187	48,80%
25-34	72	18,66%
35-44	50	12,92%
45-54	50	12,92%
Más de 54	26	6,70%
Total	384	100%

Fuente: Encuestas, 2020

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

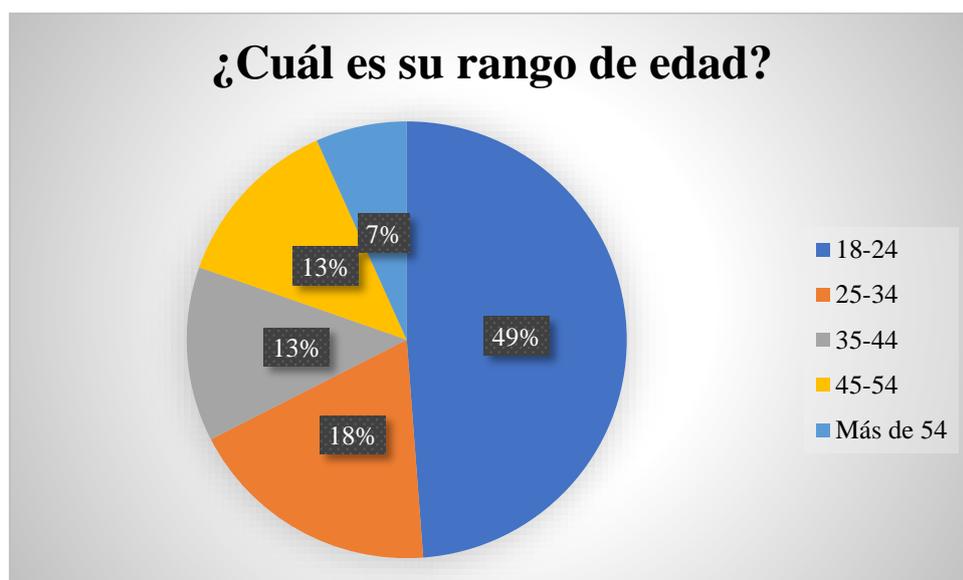


Gráfico 2-3: Rango de Edad de los encuestados

Fuente: Encuestas, 2020

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

Análisis: Aproximadamente 49% de las personas encuestadas pertenece al rango de edad entre 18 y 24 años seguido de un 18% perteneciente al rango de 25 a 34 años, tercero y cuarto lugar representando un 13% cada 1 encontramos los rangos de 35 a 44 años y 45 a 54 años, siendo el último rango el que menos porcentaje tiene con un 7% perteneciente a personas de más de 54 años.

3.1.1.3. *¿Conoce usted si la Empresa Pública EMAPAR cuenta con un Sistema de Gestión Socialmente Responsable con enfoque de transparencia, para evitar actos de corrupción?*

Tabla 3-3: Sistema de Gestión Socialmente Responsable

1. ¿Conoce usted si la Empresa Pública EMAPAR cuenta con un Sistema de Gestión Socialmente Responsable con enfoque de transparencia, para evitar actos de corrupción?		
Opción	Frecuencia	%
Si	59	15,31%
No	325	84,69%
Total	384	100%

Fuente: Encuestas, 2020

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

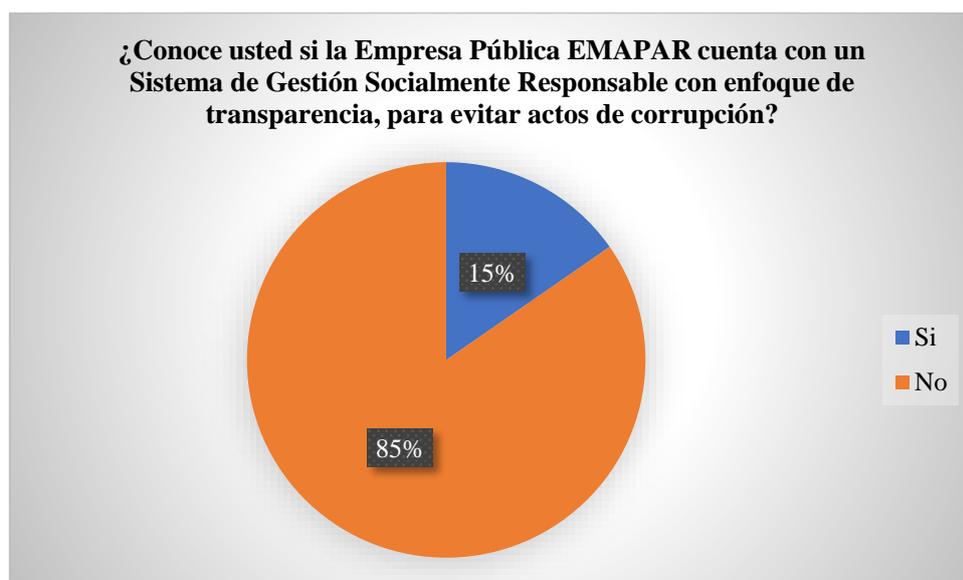


Gráfico 3-3: Sistema de Gestión Socialmente Responsable

Fuente: Encuestas, 2020

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

Análisis: Se puede concluir del anterior gráfico que el 15% de los usuarios de la Empresa Pública EMAPAR desconocen si dicha empresa cuenta con un sistema de gestión socialmente responsable, mientras que un 85% dice conocer un sistema de gestión socialmente responsable dentro de la empresa pública EMAPAR.

3.1.1.4. *¿Considera usted necesario implementar un sistema que ayude a prevenir actos de corrupción dentro de la Empresa Pública EMAPAR?*

Tabla 4-3: Prevención de la corrupción

2. ¿Considera usted necesario implementar un sistema que ayude a prevenir actos de corrupción dentro de la Empresa Pública EMAPAR?		
Opción	Frecuencia	%
Si	369	96,17%
No	15	3,83%
Total	384	100%

Fuente: Encuestas, 2020

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

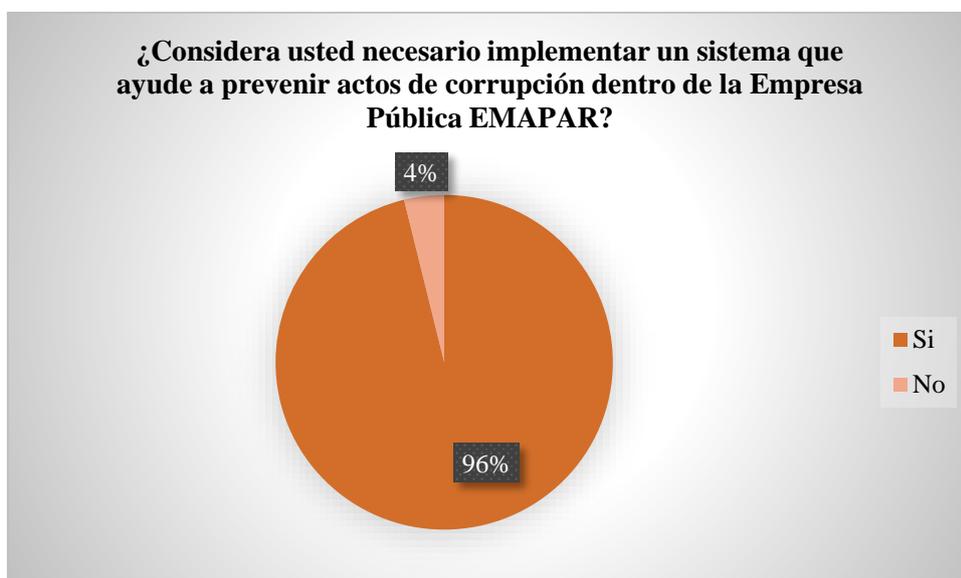


Gráfico 4-3: Prevención de la corrupción

Fuente: Encuestas, 2020

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

Análisis: El 96% de los usuarios de la empresa pública considera necesario la implementación de un sistema que ayude a prevenir los actos de corrupción dentro de la empresa sin embargo un 4% de los usuarios considera que no es necesario la implementación de este.

3.1.1.5. ¿Conoce usted cuáles son los delitos contra la eficiencia de la administración pública?

Tabla 5-3: Delitos de la Administración Pública

3. ¿Conoce usted cuáles son los delitos contra la eficiencia de la administración pública?		
Opción	Frecuencia	%
Si	134	34,93%
No	250	65,07%
Total	384	100%

Fuente: Encuestas, 2020

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

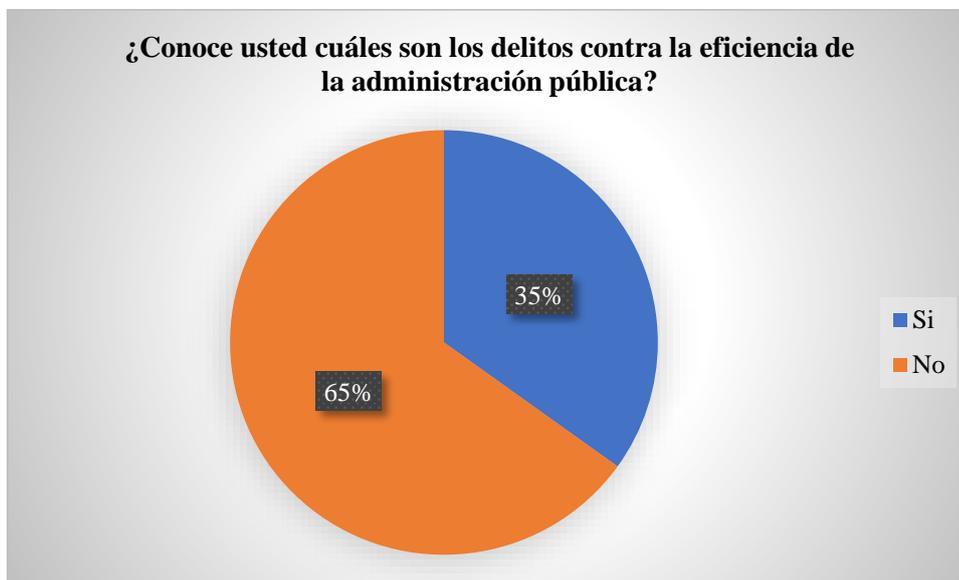


Gráfico 5-3: Delitos de la Administración Pública

Fuente: Encuestas, 2020

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

Análisis: Como análisis del anterior gráfico obtenemos que el 65% de los usuarios de la Empresa Pública EMAPAR desconocen los delitos contra la eficiencia de administración pública, por otro lado, encontramos que un 35% de los usuarios conoce cuáles son aquellos delitos.

3.1.1.6. *¿Aumentaría su confianza como cliente de la Empresa Pública EMAPAR si esta entidad implementase procedimientos anticorrupción?*

Tabla 6-3: Confianza en la Empresa Pública EMAPAR

4. ¿Aumentaría su confianza como cliente de la Empresa Pública EMAPAR si esta entidad implementase procedimientos anticorrupción?		
Opción	Frecuencia	%
Si	366	95,22%
No	18	4,78%
Total	384	100%

Fuente: Encuestas, 2020

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

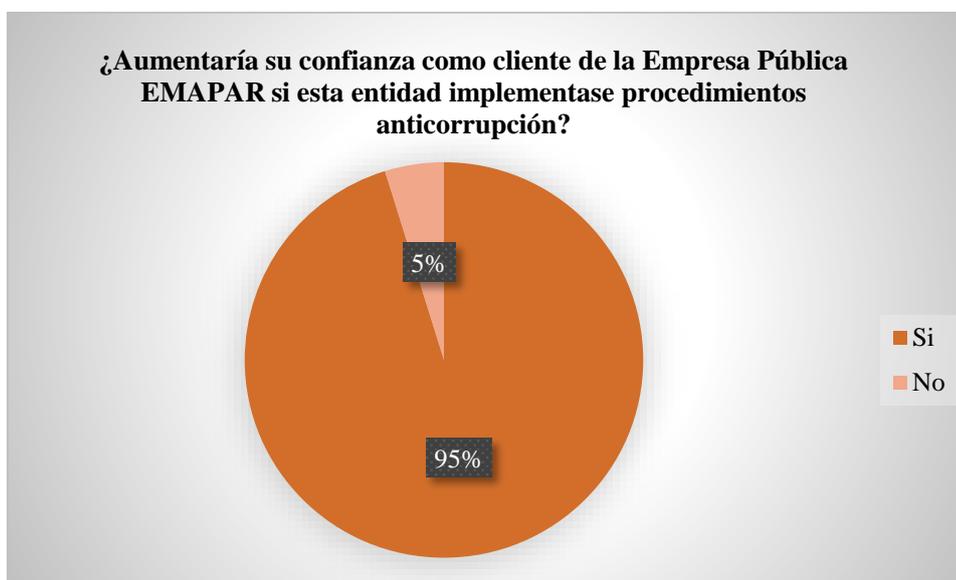


Gráfico 6-3: Confianza en la Empresa Pública EMAPAR

Fuente: Encuestas, 2020

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

Análisis: Se puede concluir que el 5% de usuarios de la empresa pública EMAPAR considera que en caso de que la empresa implementase procedimientos anticorrupción su confianza no aumentaría en ella, sin embargo, un 95% de los usuarios de la empresa pública EMAPAR considera que aumentaría su confianza si esta empresa implementase procedimientos anticorrupción.

3.1.1.7. *¿Cree usted que el diseño de un Sistema de Gestión Socialmente Responsable con enfoque de transparencia, conforme a la Norma ISO 37001:2016 Gestión Antisoborno, ¿mejore la eficiencia de la Empresa Pública EMAPAR?*

Tabla 7-3: Mejora de la eficiencia en la EP EMAPAR

5. ¿Cree usted que el diseño de un Sistema de Gestión Socialmente Responsable con enfoque de transparencia, conforme a la Norma ISO 37001:2016 Gestión Antisoborno, ¿mejore la eficiencia de la Empresa Pública EMAPAR?		
Opción	Frecuencia	%
Si	338	88,04%
No	46	11,96%
Total	384	100%

Fuente: Encuestas, 2020

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

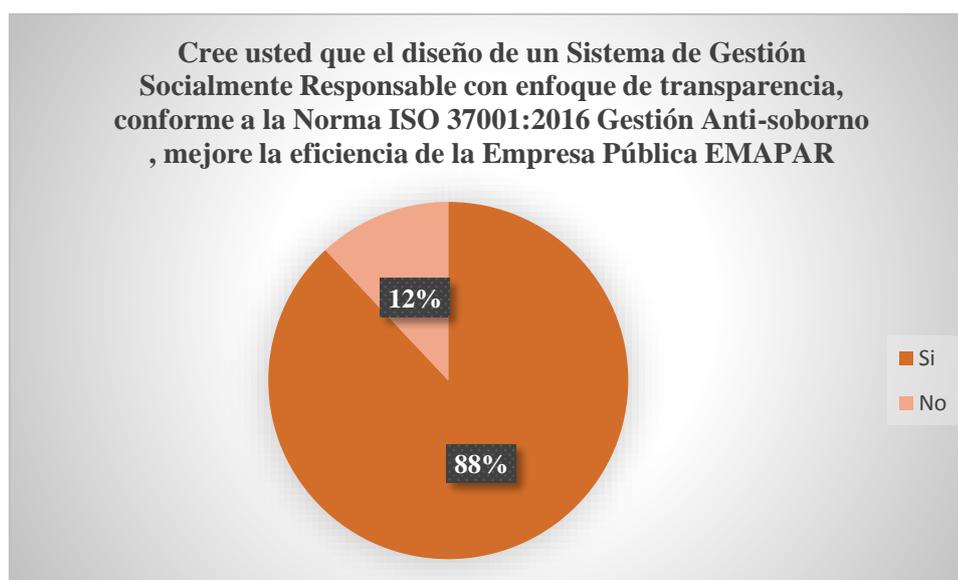


Gráfico 7-3: Mejora de la eficiencia en la EP EMAPAR

Fuente: Encuestas, 2020

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

Análisis: Como podemos observar en el gráfico aproximadamente el 12% de los usuarios de la empresa pública EMAPAR considera que la eficiencia de la empresa no se verá mejorada en caso de implementar un sistema de gestión antisoborno conforme en la norma ISO 37001 2016, sin embargo, un 88% de los usuarios considera que si existiría una mejora en la gestión de la empresa.

3.1.1.8. *¿Qué medidas recomendaría usted para evitar actos de corrupción dentro de la Empresa Pública EMAPAR?*

Tabla 8-3: Recomendaciones para evitar corrupción

6. ¿Qué medidas recomendaría usted para evitar actos de corrupción dentro de la Empresa Pública EMAPAR?		
Respuestas TABULADAS	141	
Opción	Frecuencia	%
Implementar nuevos procedimientos	31	22,15%
Mayor Transparencia	35	24,76%
Sistema de Anticorrupción	39	27,36%
Auditorías externas	11	7,82%
Sanciones y leyes que castiguen la corrupción	17	11,73%
Rendición de cuentas	9	6,52%
Total	141	100%

Fuente: Encuestas, 2020

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.



Gráfico 8-3: Recomendaciones para evitar corrupción

Fuente: Encuestas, 2020

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

Análisis: Como podemos observar en el gráfico anterior las recomendaciones de los usuarios de la empresa pública EMAPAR para evitar actos de corrupción se dividen de la siguiente manera en primer lugar encontramos que la implementación de un sistema de gestión Anticorrupción sería la recomendación con mayor frecuencia dentro de la encuesta, en segundo lugar con un 25% mayor transparencia seguido de un 22% que corresponde a la implementación de nuevos procedimientos, en 1/4 lugar encontramos que un 12% de los usuarios considera que deben aplicarse sanciones y leyes que castiguen la corrupción mientras que un 14% considera que debe aplicarse auditorías externas y rendición de cuentas.

3.1.2. Encuesta realizada a los colaboradores internos de la Empresa Pública EMAPAR

3.1.2.1. ¿Cuál es su género?

Tabla 9-3: Genero de los trabajadores de la EMAPAR

¿Cuál es su género?		
Opción	Frecuencia	%
Hombre	114	72,06%
Mujer	44	27,94%
Prefiero no decirlo	0	0,00%
Total	158	100%

Fuente: Encuestas, 2020

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

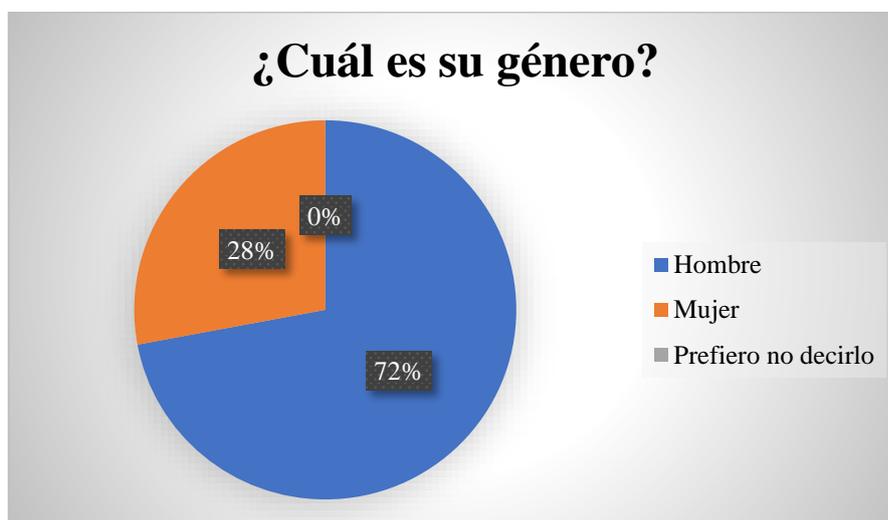


Gráfico 9-3: Genero de los trabajadores de la EMAPAR

Fuente: Encuestas, 2020.

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

Análisis: Dentro de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa pública EMAPAR podemos encontrar que el 28% de los trabajadores son mujeres mientras que el 72% pertenecen al género masculino.

3.1.2.2. ¿Qué cargo desempeña?

Tabla 10-3: Cargos de trabajadores EMAPAR

¿Qué cargo desempeña?		
Opción	Frecuencia	%
Operativo	100	63,24%
Administrativo	53	33,82%
Ejecutivo	5	2,94%
Total	158	100%

Fuente: Encuestas, 2020

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

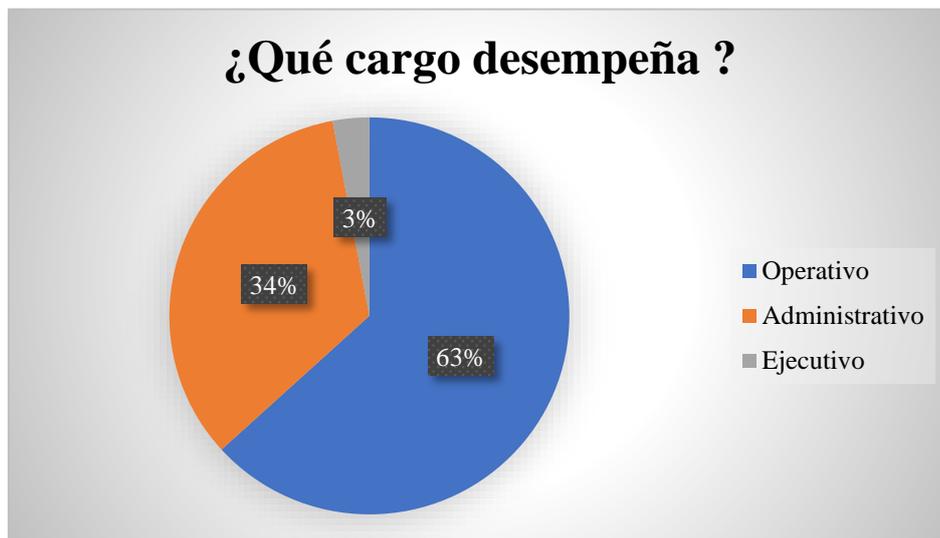


Gráfico 10-3: Cargos de trabajadores EMAPAR

Fuente: Encuestas, 2020

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

Análisis: La división de los cargos de la empresa EMAPAR se divide de la siguiente manera 63% de los trabajadores pertenecen al rango operativo 34% pertenecen al rango administrativo y un 3% pertenece al rango Ejecutivo.

3.1.2.3. *¿Conoce usted si la Empresa Pública EMAPAR cuenta con un Sistema de Gestión Socialmente Responsable con enfoque de transparencia, para evitar actos de corrupción?*

Tabla 11-3: Sistema de Gestión responsable EMAPAR

1. ¿Conoce usted si la Empresa Pública EMAPAR cuenta con un Sistema de Gestión Socialmente Responsable con enfoque de transparencia, para evitar actos de corrupción?		
Opción	Frecuencia	%
Si	58	36,76%
No	100	63,24%
Total	158	100%

Fuente: Encuestas, 2020.

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

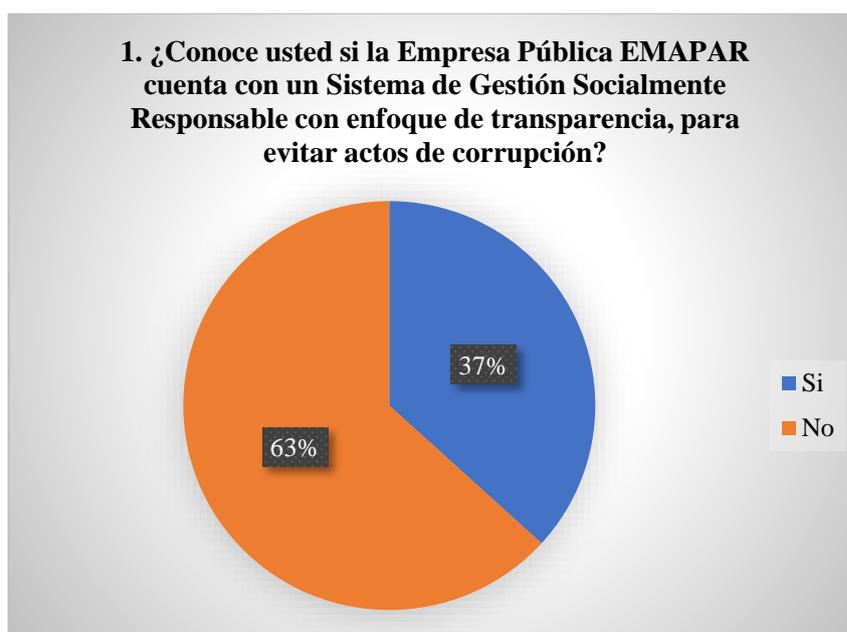


Gráfico 11-3: Sistema de Gestión responsable EMAPAR

Fuente: Encuestas, 2020.

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

Análisis: Se puede concluir mediante el gráfico anterior que un 63% de los trabajadores de la empresa pública EMAPAR no conoce si existe un sistema de gestión que evite actos de corrupción dentro de la empresa sin embargo un 37% menciona que la empresa sí posee dicho enfoque.

3.1.2.4. ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos que persigue la Empresa Pública EMAPAR?

Tabla 12-3: Conocimiento de Misión, visión, objetivos

2. ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos que persigue la Empresa Pública EMAPAR?		
Opción	Frecuencia	%
Si	151	95,59%
No	7	4,41%
Total	158	100%

Fuente: Encuestas, 2020.

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

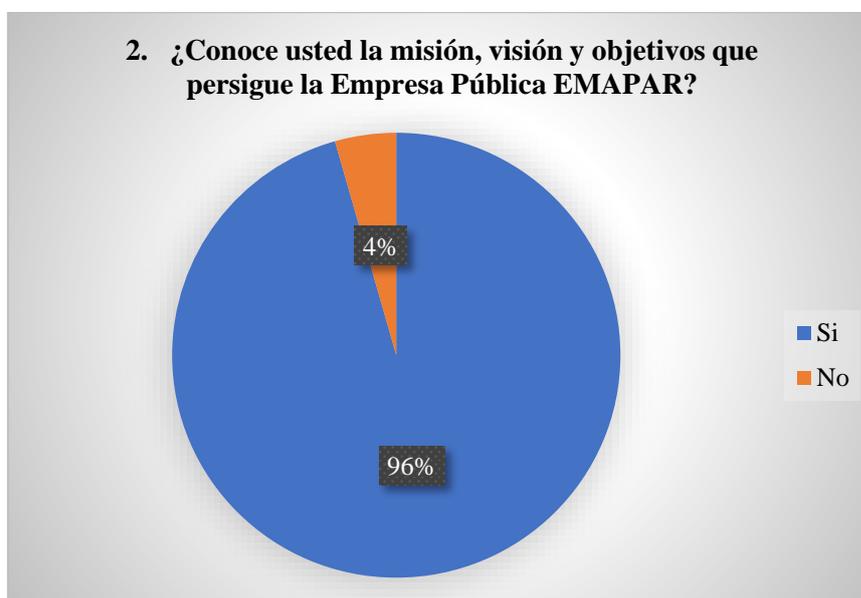


Gráfico 12-3: Conocimiento de Misión, visión, objetivos

Fuente: Encuestas, 2020.

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

Análisis: El 4% de los trabajadores no conocen la misión visión y objetivos de la empresa pública para mientras que el 96% de los trabajadores dice saber la misión visión y objetivos que persigue la empresa pública EMAPAR, pudiendo concluir que en su gran mayoría la empresa ha comunicado de manera efectiva su misión visión y objetivos.

3.1.2.5. *¿Conoce usted si la Empresa Pública EMAPAR cuenta la institución con políticas internas Antisoborno que incentiven una gestión transparente?*

Tabla 13-3: Existencia de políticas internas antisoborno

3. ¿Conoce usted si la Empresa Pública EMAPAR cuenta la institución con políticas internas Antisoborno que incentiven una gestión transparente?		
Opción	Frecuencia	%
Si	60	38,24%
No	98	61,76%
Total	158	100%

Fuente: Encuestas, 2020.

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

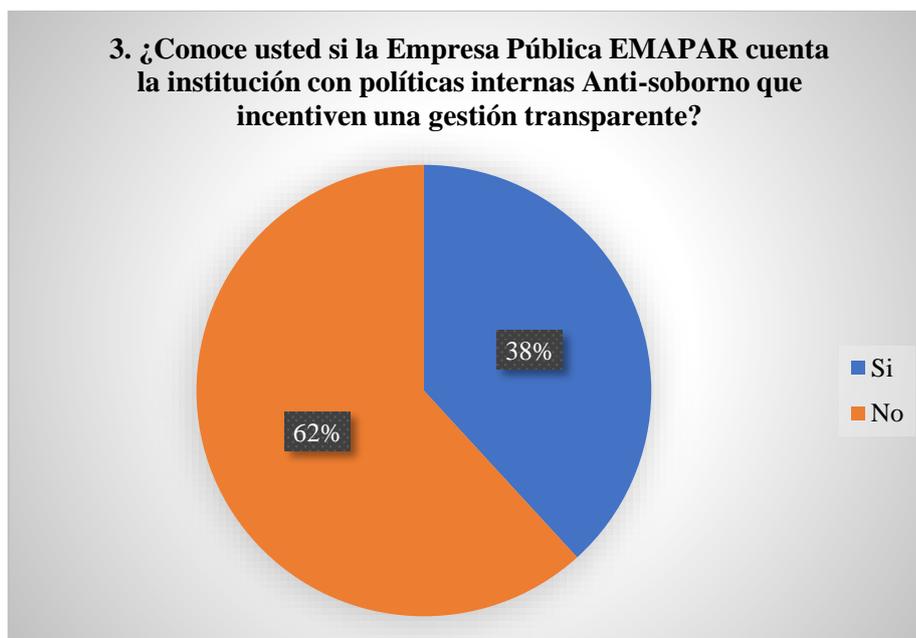


Gráfico 13-3: Existencia de políticas internas antisoborno

Fuente: Encuestas, 2020.

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

Análisis: Se puede visualizar que el 62% de las personas que trabajan en empresa pública EMAPAR dicen que dentro de la empresa no existen políticas internas que prevengan la corrupción, mientras que el 38% dice que si existen políticas antisoborno dentro de la empresa.

3.1.2.6. *¿Considera usted necesario que la Empresa Pública EMAPAR implemente herramientas de gestión que permitan la creación de procedimientos y procesos basados en la transparencia?*

Tabla 14-3: Herramientas de transparencia dentro de EMAPAR

4. ¿Considera usted necesario que la Empresa Pública EMAPAR implemente herramientas de gestión que permitan la creación de procedimientos y procesos basados en la transparencia?		
Opción	Frecuencia	%
Si	144	91,18%
No	14	8,82%
Total	158	100%

Fuente: Encuestas, 2020.

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

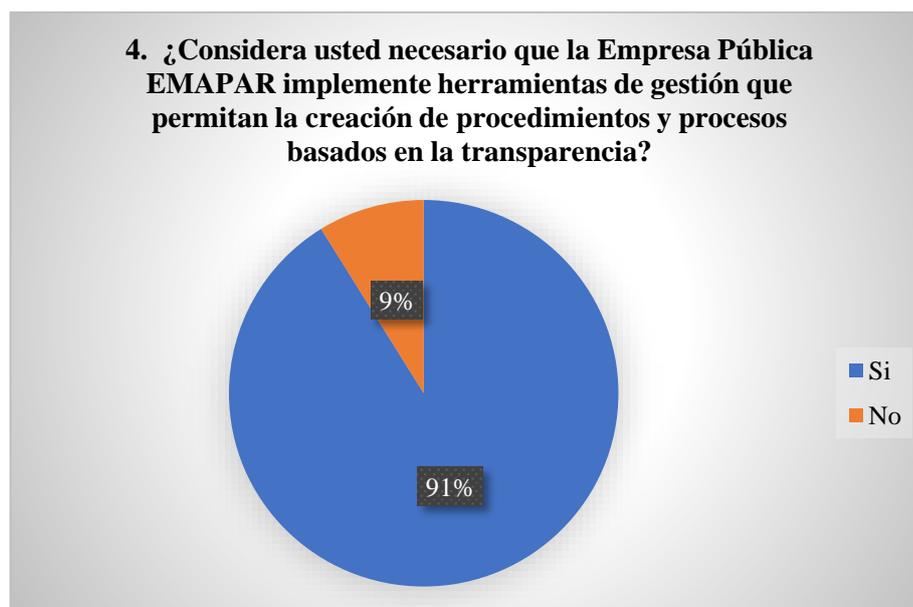


Gráfico 14-3: Herramientas de transparencia dentro de EMAPAR

Fuente: Encuestas, 2020.

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

Análisis: El 9% de los trabajadores considera que la empresa pública EMAPAR no necesita implementar procedimientos ni procesos que prevengan la corrupción dentro de la empresa sin embargo y con gran superioridad encontramos que el 91% considera que es necesario implementar mencionados procedimientos.

3.1.2.7. ¿Cuenta la Empresa Pública EMAPAR mecanismos que eviten los actos que afecten la eficiencia de la administración pública?

Tabla 15-3: Mecanismos de prevención antisoborno

5. ¿Cuenta la Empresa Pública EMAPAR mecanismos que eviten los actos que afecten la eficiencia de la administración pública?		
Opción	Frecuencia	%
Si	95	60,29%
No	63	39,71%
Total	158	100%

Fuente: Encuestas, 2020.

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

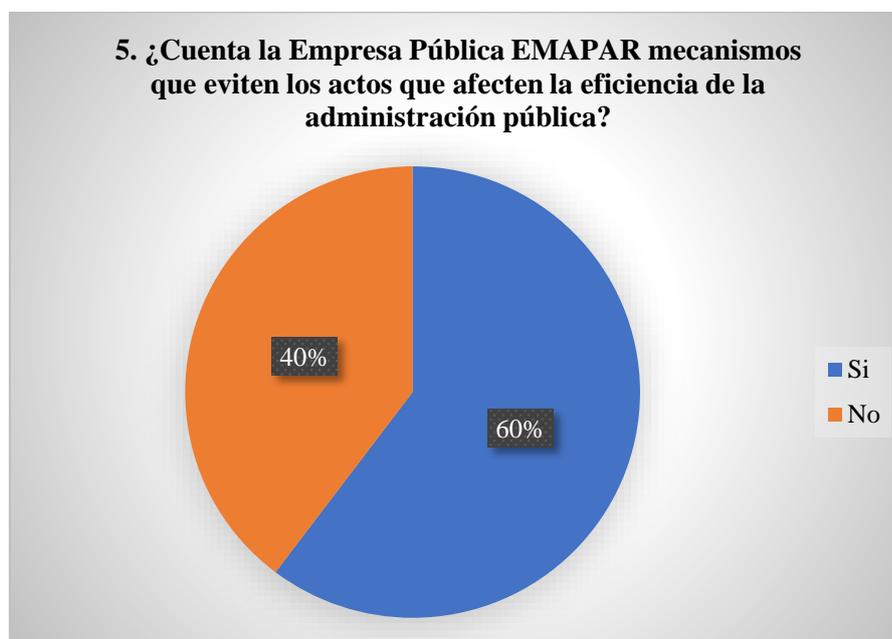


Gráfico 15-3: Mecanismos de prevención antisoborno

Fuente: Encuestas, 2020.

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

Análisis: La empresa pública EMAPAR consta con mecanismos que afectan la administración pública, cómo lo podemos visualizar el 60% menciona que la empresa posee mecanismos, mientras que un 40% mencionó que la empresa no posee mecanismos, por lo tanto, se puede concluir que en caso de que la empresa posea mecanismos, no se han difundido de manera efectiva dentro de la organización.

3.1.2.8. ¿Conoce usted cuales son los delitos contra la eficiencia de la administración pública?

Tabla 16-3: Delitos contra eficiencia de la administración pública

6. ¿Conoce usted cuales son los delitos contra la eficiencia de la administración pública?		
Opción	Frecuencia	%
Si	60	38,24%
No	98	61,76%
Total	158	100%

Fuente: Encuestas, 2020.

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

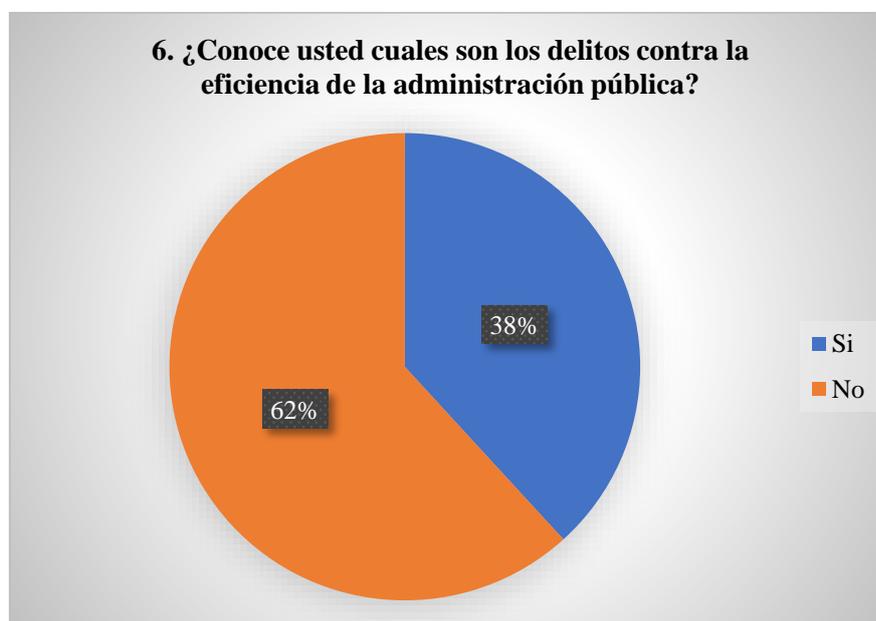


Gráfico 16-3: Delitos contra eficiencia de la administración pública

Fuente: Encuestas, 2020.

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

Análisis: Los delitos contra la eficiencia de la administración pública están constituidos dentro del Código Orgánico Integral Penal, sin embargo, podemos visualizar que un 62% de los trabajadores no conocen acerca de los delitos, mientras que un 38% conoce acerca de estos delitos, ha tenido como conclusión que existe una deficiencia en términos de capacitación acerca de los delitos que se pueden cometer dentro de las empresas públicas y privadas.

3.1.2.9. *¿Cree usted que el diseño de un Sistema de Gestión Socialmente Responsable con enfoque de transparencia, conforme a la Norma ISO 37001:2016, mejore la eficiencia de la Empresa Pública EMAPAR?*

Tabla 17-3: Implementación de un sistema Anticorrupción

7. ¿Cree usted que el diseño de un Sistema de Gestión Socialmente Responsable con enfoque de transparencia, conforme a la Norma ISO 37001:2016, mejore la eficiencia de la Empresa Pública EMAPAR?		
Opción	Frecuencia	%
Si	137	86,76%
No	21	13,24%
Total	158	100%

Fuente: Encuestas, 2020.

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

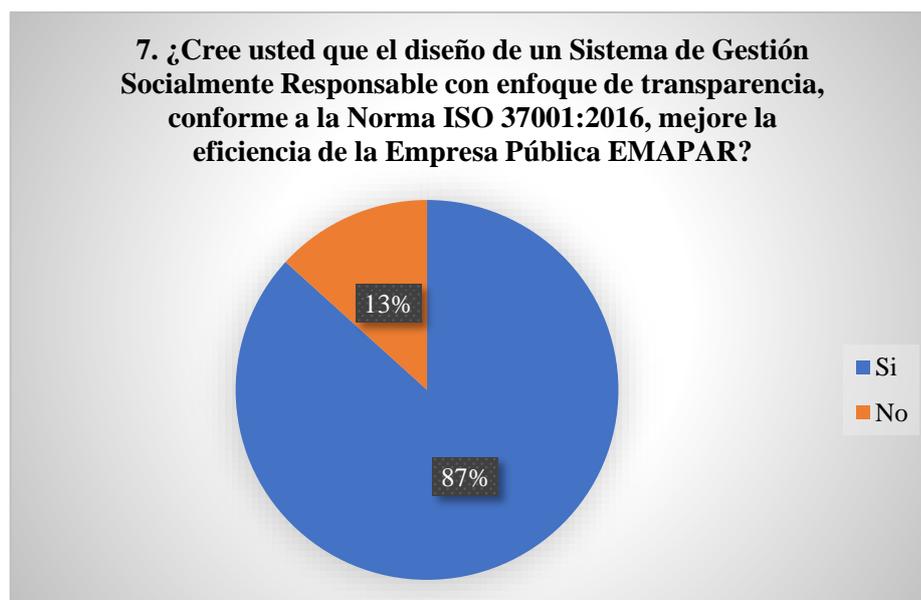


Gráfico 17-3: Implementación de un sistema Anticorrupción

Fuente: Encuestas, 2020.

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

Análisis: Podemos visualizar que un 13% de los trabajadores considera que en caso de que la empresa publique EMAPAR implementación sistema de gestión anticorrupción con enfoque de transparencia conforme a la norma ISO 37001 2016, la empresa no mejoraría su gestión, mientras que un 87% considera que la implementación del mencionado sistema mejoraría la eficiencia de la empresa.

3.1.2.10. ¿Posee la Empresa Pública EMAPAR procesos de monitoreo, investigación y auditoría eficaces?

Tabla 18-3: Monitoreo y auditorías dentro de la EMAPAR

8. ¿Posee la Empresa Pública EMAPAR procesos de monitoreo, investigación y auditoría eficaces?		
Opción	Frecuencia	%
Si	79	50%
No	79	50%
Total	158	100%

Fuente: Encuestas, 2020.

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

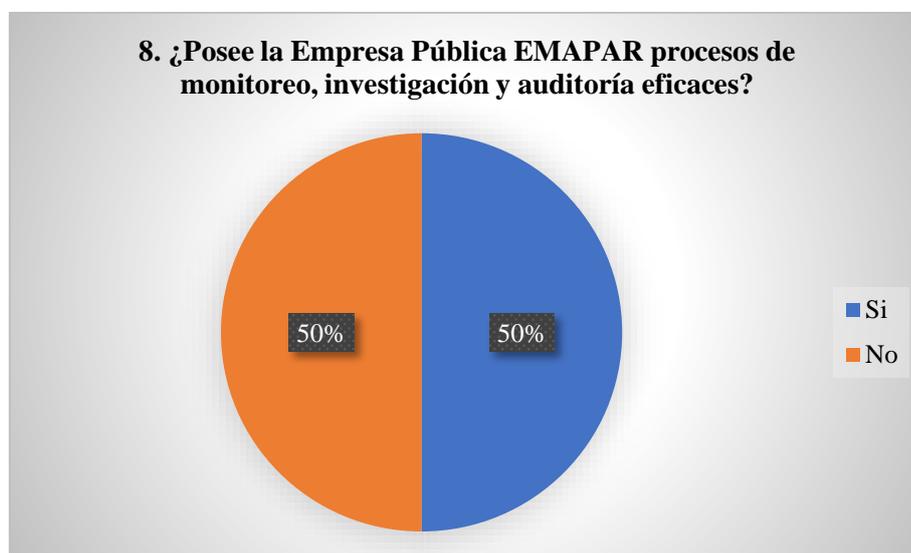


Gráfico 18-3: Monitoreo y auditorías dentro de la EMAPAR

Fuente: Encuestas, 2020.

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

Análisis: El 50% de los trabajadores menciona que dentro de la empresa pública EMAPAR se cuenta con procesos de monitoreo investigación y auditoría, mientras que el otro 50% menciona que no se cuenta con estos procesos de monitoreo de investigación y auditoría.

3.1.2.11. ¿Qué medidas recomendaría usted para evitar actos de corrupción dentro de la Empresa Pública EMAPAR?

Tabla 19-3: Recomendaciones para mejorar la gestión

9. ¿Qué medidas recomendaría usted para evitar actos de corrupción dentro de la Empresa Pública EMAPAR?		
Opción	Frecuencia	%
Encuestas validadas	77	
Auditoria	7	9,05%
Cursos de ética	5	6,04%
Mejora de procesos	9	12,07%
Sistema	5	6,04%
Mayor Seguimiento	26	33,19%
Sanciones	7	9,05%
Transparencia	12	15,09%
Capacitaciones	7	9,05%
Total	77	100%

Fuente: Encuestas, 2020.

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

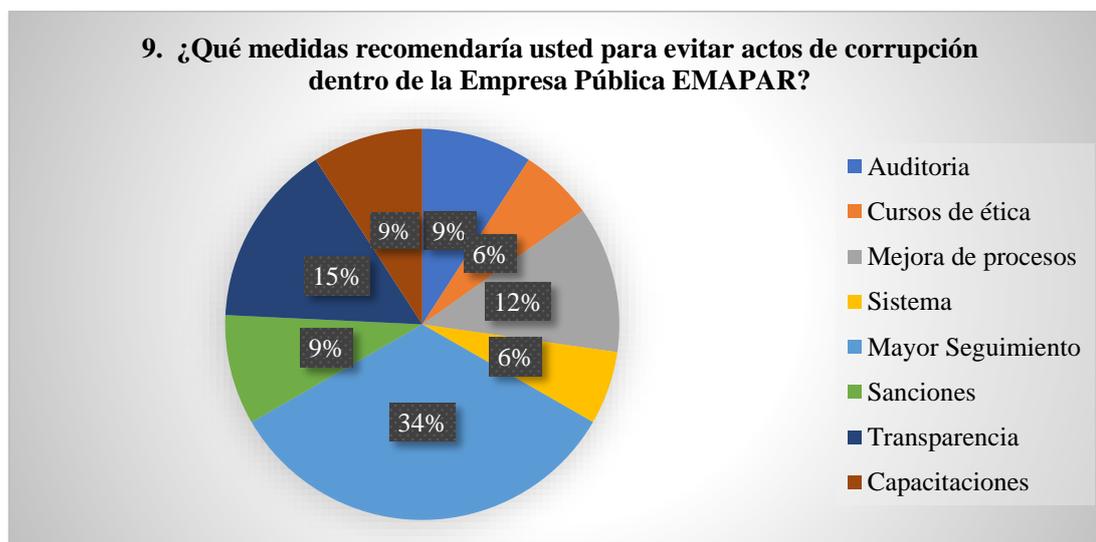


Gráfico 19-3: Recomendaciones para mejorar la gestión

Fuente: Encuestas, 2020.

Elaborado por: Cordovez, A. 2020.

Análisis: Dentro de las recomendaciones que podemos encontrar de parte de los trabajadores de la empresa pública EMAPAR en términos de mejora para la gestión podemos visualizar lo siguiente, un 33% de los trabajadores considera que debe existir una mejora en cuanto al seguimiento y monitoreo para mejorar la gestión, un 15% considera que debe existir mayor transparencia, mientras que un 12% afirma que la mejora de los procesos sería necesario para mejorar la efectividad de la empresa, Por otro lado encontramos que la auditoría sería una recomendación por parte del 9% de los trabajadores al igual que las sanciones y multas y capacitaciones, por último un 6% de los trabajadores concluye que los cursos de ética puede mejorar la gestión en la empresa.

3.2. Discusión de Resultados

Posterior al análisis obtenido a través de la aplicación de la encuesta en la Empresa Pública EMAPAR, se puede inducir como resultados que tanto los usuarios de la empresa, como los colaboradores internos, poseen desconocimiento si está cuenta con sistema o mecanismos de defensa contra la corrupción, mismo que hoy en día se traduce como desconfianza hacia la empresa, además de una percepción negativa acerca de los procesos llevados a cabo dentro de mencionada empresa.

De esta forma se puede decir que la falta de mecanismos y procedimientos que permitan una prevención y corrección del soborno dentro de la empresa pública EMAPAR ha dado como resultado una desconfianza por parte de la comunidad hacia la empresa y su gestión, por lo cual se considera muy importante adecuar mecanismos que permitan una mejora en la toma de decisiones y cambios en la cultura organizacional.

Las recomendaciones obtenidas tanto de los usuarios como de los colaboradores apuntan a la aplicación de un sistema de gestión antisoborno mismo que contemple procesos procedimientos y mecanismos enfocados en la transparencia y en la responsabilidad social de la empresa pública EMAPAR, además de una correcta comunicación a todos los grupos de interés que rodean a la empresa.

Es por eso como propuesta se elaboró un sistema de gestión anticorrupción basado en la Norma ISO 9001 para la empresa pública EMAPAR, para de esta forma controlar y mitigar los riesgos asociados a la corrupción, aplicando políticas objetivos procedimientos de debida diligencia en las áreas con más riesgo o propensas al soborno.

3.3. Propuesta

3.3.1. Título

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE CON ENFOQUE DE TRANSPARENCIA PARA LA EMPRESA PÚBLICA EMAPAR, CONFORME A LA NORMA ISO 37001:2016

Contenido de la propuesta

La presente propuesta contiene los requisitos de la Norma ISO 37001:2016 para poder asegurar los procesos y mitigar los posibles riesgos de corrupción de la Empresa Pública EMAPAR



Manual del Sistema de Gestión Antisoborno	FEBRERO 2021
El presente documento posee la información sobre el manual del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) de la Empresa Pública EMAPAR	Versión 1.0

Revisión y Aprobación
Tabla 20-3: Revisión y aprobación

Elaborado por:	Firma
Armando Eriberto Cordovez Banderas	
Revisado y Validado por:	Firma
TUTOR	
MIEMBRO DE TRIBUNAL	
PLANIFICACIÓN EMAPAR	
Aprobado por:	Firma
GERENTE EMAPAR	

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

INDICE DE CONTENIDO

<u>Revisión y Aprobación</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>1</u> <u>Objetivo</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>2</u> <u>Ámbito de aplicación</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>2.1</u> <u>Objeto y campo de aplicación</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>3</u> <u>Referencias normativas</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>3.1</u> <u>Glosario de términos</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>4</u> <u>Contexto de la Organización</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>4.1</u> <u>Comprensión de la organización y de su contexto</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>4.2</u> <u>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</u> .;	¡Error! Marcador no definido.
<u>4.3</u> <u>Determinación del alcance del sistema de gestión antisoborno</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>4.4</u> <u>Sistema de Gestión Antisoborno</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>4.5</u> <u>Evaluación del riesgo de Soborno</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>5</u> <u>Liderazgo</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>5.1</u> <u>Liderazgo y compromiso</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>5.2</u> <u>Política Antisoborno</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>5.2.1</u> <u>Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</u> .;	¡Error! Marcador no definido.
<u>5.3</u> <u>Roles y responsabilidades</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>6</u> <u>Planificación</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>6.1</u> <u>Acciones para tratar riesgos y oportunidades</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>6.1.1</u> <u>Plan de control de riesgos</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>6.1.2</u> <u>Detección de Oportunidades</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>6.2</u> <u>Objetivos antisoborno y planificación para lograrlos</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>7</u> <u>Apoyo</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>7.1</u> <u>Recursos Humanos</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>7.2</u> <u>Recurso Financiero</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>7.3</u> <u>Competencia</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>7.4</u> <u>Toma de conciencia y formación</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>7.5</u> <u>Comunicación</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>7.6</u> <u>Información documentada</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>8</u> <u>Operación</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>9</u> <u>Evaluación del desempeño</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>9.1</u> <u>Seguimiento, medición, análisis y evaluación</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>9.2</u> <u>Auditoría interna</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>10</u> <u>Mejora</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>10.1</u> <u>No conformidades y mejora continuo</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>11</u> <u>Anexos</u>	¡Error! Marcador no definido.

- 11.1 Matriz de Evaluación de planes implementados (SGAS. AX 01)..... ;**Error! Marcador no definido.**
- 11.2 Matriz de seguimiento de comunicación (SGAS. AX 02);**Error! Marcador no definido.**
- 11.3 Firma de Comprensión y Aceptación (SGAS. AX 03);**Error! Marcador no definido.**
- 11.4 Registro de Cambios (SGAS. AX 04).....;**Error! Marcador no definido.**
- 11.5 Cuestionario de debida diligencia de proveedores del estado (SGAS. AX 05)..... ;**Error! Marcador no definido.**
- 11.6 Programa de Auditoría (SGAS. AX 06).....;**Error! Marcador no definido.**
- 11.7 Plan de Auditoría (SGAS. AX 07).....;**Error! Marcador no definido.**
- 11.8 Informe de Auditoría Interna (SGAS. AX 08).....;**Error! Marcador no definido.**
- 11.9 Resumen de Auditoría Interna (SGAS. AX 09).....;**Error! Marcador no definido.**
- 11.10 Ficha de Gestión de No Conformidades y Mejora Continua (SGAS. AX 10)..... ;**Error! Marcador no definido.**
- 11.11 Código de Ética y Conducta (SGAS. AX 11).....;**Error! Marcador no definido.**
- 11.12 Reglamento Interno de Trabajo para los Trabajadores de la EP-EMAPAR (SGAS. AX 12)
;**Error! Marcador no definido.**

3.3.2. Objetivo

Determinar todos los actores y factores de la Empresa Pública EMAPAR que influyen en el sistema de gestión antisoborno cómo son los colaboradores internos, los grupos de interés, los procedimientos, los reglamentos, las políticas que se estipulan como requisitos dentro de la norma ISO 37000:2016 misma que posee como objetivo garantizar que la institución pueda prevenir detectar y enfrentar el soborno.

Ámbito de aplicación

Empresa Pública EMAPAR, ciudad de Riobamba

3.3.3. Objeto y campo de aplicación

El objetivo del presente Manual del Sistema de Gestión Antisoborno es plantear varios aspectos de estándares que ayudan a la prevención, detección de corrupción, es decir que exista un mayor control sobre los procedimientos que se llevan a cabo dentro de la empresa generando así una gestión basada en eficiencia, transparencia y valor agregado, a través de un documento que ayude a implementar, mantener, revisar y mejorar continuamente, satisfaciendo de esta manera a los grupos de interés.

3.3.4. Referencias normativas

- Constitución del Ecuador
- Código Orgánico Administrativo (COA)
- Código Orgánico de Coordinación Territorial, Descentralización y Autonomía – COOTAD
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP)
- Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS)
- Ley Orgánica de Empresas Públicas
- Código Orgánico Integral Penal (COIP)

3.3.5. Glosario de términos

Tabla 21-3: Glosario de Términos

Soborno	ISO.org lo define como la “oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor directa o indirectamente, e independiente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de las obligaciones de esa persona.” (2016)
Organización	“Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos” (ISO.org, 2016)
Parte interesada	“Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad” (ISO.org, 2016)
Requisito	“Necesidad que está establecida y es obligatoria” (ISO.org, 2016)
Sistema de gestión	“Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.” (ISO.org, 2016)
Alta Dirección	“Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una organización al más alto nivel” (ISO.org, 2016)
Órgano de gobierno	“Grupo u órgano que tiene la responsabilidad y autoridad final respecto de las actividades, la gobernanza y las políticas de una organización, y al cual la alta dirección informa y por el cual rinde cuentas” (ISO.org, 2016)
Función de cumplimiento antisoborno	“Personas con responsabilidad y autoridad para la operación del sistema de gestión antisoborno” (ISO.org, 2016)
Eficacia	“Grado en el cual se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados” (ISO.org, 2016)

Política	“Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección o su órgano de gobierno.” (ISO.org, 2016)
Objetivo	“Resultado a lograr” (ISO.org, 2016)
Riesgo	“Efecto de la incertidumbre en los objetivos” (ISO.org, 2016)
Competencia	“capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos” (ISO.org, 2016)
Información documentada	“información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio en el que la contiene” (ISO.org, 2016)
Proceso	“conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que transforma los elementos de entrada en elementos de salida” (ISO.org, 2016)
Desempeño	“resultado medible” (ISO.org, 2016)
Contratar externamente	“establecer un acuerdo mediante el cual una organización externa realiza parte de una función o proceso de una organización” (ISO.org, 2016)
Seguimiento	“determinación del estado de un sistema, un proceso o una actividad” (ISO.org, 2016)
Medición	“Proceso para determinar un valor” (ISO.org, 2016)
Auditoría	“proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría” (ISO.org, 2016)
Conformidad	“cumplimiento de un requisito” (ISO.org, 2016)
No conformidad	“incumplimiento de un requisito” (ISO.org, 2016)
Acción correctiva	“acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir” (ISO.org, 2016)
Mejora continua	“actividad recurrente para mejorar el desempeño” (ISO.org, 2016)
Personal	“directores, funcionarios, empleados, empleados o trabajadores temporales y voluntarios de la organización” (ISO.org, 2016)

Socio de negocios	“parte externa con la que la organización, tiene, o planifica establecer, algún tipo de relación comercial” (ISO.org, 2016)
Funcionario público	La Organización ISO lo define como: “toda persona que ocupe un cargo legislativo, administrativo o judicial, por designación, elección o como sucesor, o cualquier persona que ejerza una función pública, incluso para un organismo o una empresa públicos, o cualquier funcionario o agente de una organización pública local o internacional, o cualquier candidato a un cargo público” (2016)
Tercera parte	“persona u organismo que es independiente de la organización” (ISO.org, 2016)
Conflicto de intereses	“situación donde los intereses de negocios, financieros, familiares, políticos o personales podrían interferir con el juicio de valor del en el desempeño de sus obligaciones hacia la organización” (ISO.org, 2016)
Debida diligencia	“proceso para evaluar con mayor detalle la naturaleza y alcance del riesgo de soborno y para ayudar a las organizaciones a tomar decisiones en relación con transacciones, proyectos, actividades, socios de negocios y personales específicos” (ISO.org, 2016)

Fuente: Recopilación, 2022.

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

3.3.6. Contexto de la Organización

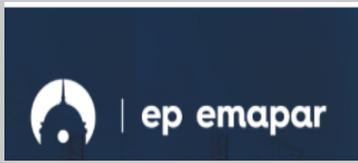
La empresa debe identificar los factores externos e internos que poseen relevancia para el propósito a conseguir, es decir aquellos que afectan a la capacidad de conseguir los resultados deseados en el Sistema de Gestión Antisoborno.

Los documentos y matrices generados dentro del presente capítulo son:

- A. SGAS. 4.1 DETERMINACIÓN DEL CONTEXTO DE LA COMPAÑÍA
- B. SGAS. 4.1.1 MATRIZ EFE, EFI
- C. SGAS. 4.2 MATRIZ DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
- D. SGAS. 4.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO
- E. SGAS. 4.4 MAPA DE PROCESOS
- F. SGAS. 4.5 SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO

Las matrices mencionadas anteriormente permiten a la Empresa Pública EMAPAR, determinar el contexto y la realidad actual de la Empresa, determinando factores, internos como externos, además de generar una serie de expectativas y necesidades que poseen los Stakeholders de la Empresa, finalmente se detalla el alcance que tendrá el Sistema de Gestión Antisoborno y los riesgos inherentes de cada uno de los procesos de la empresa, revisar “SGAS. 6.1 Matriz de Riesgos”.

3.3.6.1. *Comprensión de la organización y de su contexto*
Tabla 22-3: Comprensión de la Organización

CÓDIGO: SGAS. 4.1		“DETERMINACIÓN DEL CONTEXTO DE LA COMPAÑÍA”.		VERSIÓN 01
				FEBRERO 2021
OBJETIVO				
Identificar los factores externos e internos que poseen relevancia para el propósito a conseguir, es decir aquellos que afectan a la capacidad de conseguir los resultados deseados en el Sistema de Gestión Antisoborno				
FACTORES INTERNOS		Fortalezas (F)		Debilidades (D)
	1	Ser una empresa joven en crecimiento	1	Aguas residuales se descargan sin un tratamiento
	2	Personal dispuesto al cambio	2	Distribución de agua no es permanente (tanqueros y tubería)
	3	Contar con equipo técnico especializado	3	Atención a la cliente inadecuada
	4	Contar con estudios y diseños de proyectos para corto y largo plazo	4	Escasez una campaña para el buen uso del agua
	5	Alto Compromiso Institucional	5	Inconvenientes técnicos no se atienden de manera oportuna (fugas, taponamientos)
	6	Ser la única empresa Pública de agua potable en el cantón	6	Alto porcentaje de agua no contabilizada
	7	Exportación del producto	7	Áreas técnicas no coordinan trabajo de forma eficiente
	8	Disponer de tecnología actualizada	8	Cartera vencida alta y sin depurar
	9	Personal técnico calificado con perspectivas de crecimiento	9	Catastro de usuarios no depurado y desactualizado
10	Actitud positiva para vincular a la ciudadanía	10	Clima laboral débil	

	11	Implementación de nuevos sistemas de agua potable	11	Deficiente comunicación y socialización interna y externa
	12	Incremento de la flota vehicular	12	Falta de personal operativo
	13	Contar con un código de ética	13	Injerencia política recurrente en cuestiones técnicas y administrativas
	14	Contar con planificación estratégica institucional	14	Limitados recursos económicos
	15	Contar con reglamentos internos	15	Mala imagen institucional ante la comunidad
	16	Estructura organizacional establecida mediante un reglamento	16	Maquinaria disponible es insuficiente
	17	Se cuenta con procedimientos para contratación de personal	17	No se recuperan los costos de inversión
			18	Procesos administrativos inadecuados
			19	Software sin licencias
			20	Escaso mantenimiento al sistema de alcantarillado
			21	No se cuenta con políticas para prevenir la corrupción
			22	No se cuenta con levantamiento adecuado de procesos
	N.-	Impacto Positivo	N.-	Impacto Negativo
FACTORES EXTERNOS		Oportunidades (O)		Amenazas (A)
	1	Existencia de una gran cantidad de demanda	1	Reducción de recursos económicos
	2	Apoyo del GAD municipal de Riobamba	2	Mala información de los medios de comunicación sobre la gestión de la empresa a la comunidad

	3	Interés de la población en que la empresa tenga éxito	3	Pinchazos en las conexiones con pérdidas para la Empresa
	4	Disponibilidad de recurso humano calificado a nivel local	4	Aumento desordenado de predios y extensión no planificada de urbanizaciones
	5	Relativa tranquilidad y apoyo de la población	5	Pérdida de la disponibilidad del recurso Hídrico
	6	Crecimiento moderado de la población	6	Poca cooperación ciudadana
	7	Posibilidad de incluir a la ciudadanía para que aporte con ideas.	7	Cambios políticos pueden desestabilizar la Empresa
	8	Fuentes de agua existentes con oportunidad de exportar	8	Las compras públicas son una de las actividades con más riesgo de corrupción al igual que Talento Humano
	9	Buenas relaciones con el Gobierno Central y Provincial	9	Pérdida de Credibilidad frente a la comunidad
	10	Posibilidad de aplicar herramientas antisoborno		
	11	Trabajo adecuado con Organismos nacionales para garantizar la transparencia de las transacciones de la Empresa		
	12	Supervisión por parte de la Contraloría en actos de presunta corrupción		
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:
Armando Cordovez		Ing. Fernando Veloz Abg. María del Carmen Moreno Ing. María Deley		Ing. Marcelo Calvopiña

Fuente: (EMAPAR, 2016)

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

CÓDIGO: SGAS. 4.1.1		 ep emapar "MATRIZ EFI, EFE"		VERSIÓN 01 FEBRERO 2021					
						1. MATRIZ EFE			
						Factores internos determinantes de éxito	Peso	Clasificación	Puntuación
Oportunidades									
Existencia de una gran cantidad de demanda	5,00%	4	0,2						
Apoyo del GAD municipal de Riobamba	4,00%	3	0,12						
Interés de la población en que la empresa tenga éxito	4,00%	3	0,12						
Disponibilidad de recurso humano calificado a nivel local	5,00%	4	0,2						
Relativa tranquilidad y apoyo de la población	3,00%	3	0,09						
Crecimiento moderado de la población	3,00%	3	0,09						
Posibilidad de incluir a la ciudadanía para que aporte con ideas	5,00%	3	0,15						
Fuentes de agua por exportar	2,00%	3	0,06						
Buenas relaciones con el Gobierno Central y provincial	2,00%	3	0,06						
Posibilidad de aplicar herramientas antisoborno	8,00%	4	0,32						
Trabajo adecuado con Organismos nacionales para garantizar la transparencia de las transacciones de la Empresa	8,00%	4	0,32						
Supervisión por parte de la contraloría en actos de presunta corrupción	8,00%	4	0,32						
Amenazas									
Reducción de recursos económicos	4,00%	1	0,04						
Mala información de los medios de comunicación sobre la gestión de la empresa a la comunidad	2,00%	2	0,04						
Pinchazos en las conexiones con pérdidas para la Empresa	2,00%	2	0,04						
Aumento desordenado de predios y extensión no planificada de urbanizaciones	4,00%	1	0,04						
Pérdida de la disponibilidad del recurso Hídrico	5,00%	1	0,05						
Poca cooperación ciudadana	5,00%	1	0,05						
Cambios políticos pueden desestabilizar la Empresa	5,00%	1	0,05						
Las compras públicas son una de las actividades con más riesgo de corrupción al igual que Talento Humano	8,00%	1	0,08						
Pérdida de Credibilidad frente a la comunidad	8,00%	1	0,08						

Puntuación ponderada TOTAL	100,00%	2,52
<p>Nota:</p> <p>Las amenazas mayores se califican con 1</p> <p>Las amenazas menores se califican con 2</p> <p>Las oportunidades mayores se califican con 3</p> <p>Las oportunidades mayores se califican con 4</p> <p>Nota 2: Podemos observar que la empresa maneja de manera correcta sus oportunidades, debido a que el puntaje promedio es superior al 2,5, entendiendo que la organización tiene mucho por mejorar en cuanto a sus amenazas y oportunidades, sin embargo, va por un buen camino.</p>		

1. MATRIZ EFI			
Factores internos determinantes de éxito	Ponderación	Clasificación	Puntuación
Fortalezas			
Ser una empresa joven y en crecimiento	2,50%	3	0,075
Personal dispuesto al cambio	4,20%	4	0,168
Contar con equipo técnico especializado	3,50%	3	0,105
Contar con estudios y diseños de proyectos para corto y largo plazo	2,00%	3	0,06
Compromiso institucional	5,00%	4	0,2
Ser la única empresa Pública de agua potable en el cantón	2,00%	4	0,08
Exportación del producto	2,00%	3	0,06
Disponer de tecnología actualizada	2,00%	3	0,06
Personal técnico calificado con perspectivas de crecimiento	2,00%	3	0,06
Actitud positiva para vincular a la ciudadanía	5,00%	4	0,2
Implementación de nuevos sistemas de agua potable	2,00%	3	0,06
Incremento de la flota vehicular	1,00%	3	0,03
Contar con un código de ética	5,00%	4	0,2
Contar con planificación estratégica institucional	3,50%	3	0,105
Contar con reglamentos internos	3,50%	3	0,105
Estructura organizacional establecida mediante un reglamento	3,00%	3	0,09
Se cuenta con procedimientos para contratación de personal	4,50%	4	0,18
Debilidades			
Aguas residuales se descargan sin tratamiento	2,00%	2	0,04
Distribución de agua no es permanente (tanqueros y tubería)	2,00%	2	0,04
Atención a la cliente inadecuada	3,00%	2	0,06
Falta de una campaña para el buen uso del agua	1,00%	2	0,02
Inconvenientes técnicos no se atienden de manera oportuna (fugas, taponamientos)	2,00%	2	0,04

Alto porcentaje de agua no contabilizada	2,00%	2	0,04
Áreas técnicas no coordinan trabajo de forma eficiente	1,50%	2	0,03
Cartera vencida alta y sin depurar	1,50%	1	0,015
Catastro de usuarios no depurado y desactualizado	1,70%	2	0,034
Clima laboral débil	2,50%	1	0,025
Deficiente comunicación y socialización interna y externa	3,50%	1	0,035
Falta de personal operativo	1,50%	2	0,03
Injerencia política recurrente en cuestiones técnicas y administrativas	3,50%	1	0,035
Limitados recursos económicos	3,00%	1	0,03
Mala imagen institucional ante la comunidad	5,00%	1	0,05
Maquinaria disponible es insuficiente	2,00%	2	0,04
No se recuperan los costos de inversión	1,00%	2	0,02
Procesos administrativos inadecuados	3,60%	1	0,036
Software sin licencias	2,00%	2	0,04
Escaso mantenimiento al sistema de alcantarillado	1,50%	2	0,03
No se cuenta con políticas para prevenir la corrupción	3,00%	1	0,03
No se cuenta con levantamiento adecuado de procesos	3,00%	1	0,03
Puntuación ponderada TOTAL	100,00%		2,41

Nota:

Las debilidades mayores se califican con 1

Las debilidades menores se califican con 2

Las fortalezas mayores se califican con 3

Las Fortalezas mayores se califican con 4

Nota 5:

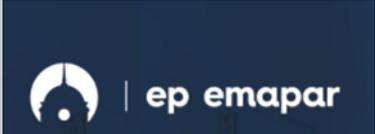
La Empresa Pública EMAPAR no está gestionando de manera eficiente sus fortalezas, debido a que sus oportunidades tienen ponderaciones más altas, comprobándolo en su puntaje 2,41, por lo tanto, se recomienda se gestione las debilidades y si potencie las fortalezas.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Armando Cordovez	Ing. Fernando Veloz	Ing. Marcelo Calvopiña
	Abg. María del Carmen Moreno	
	Ing. María Deley	

Fuente: (EMAPAR, 2016)

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

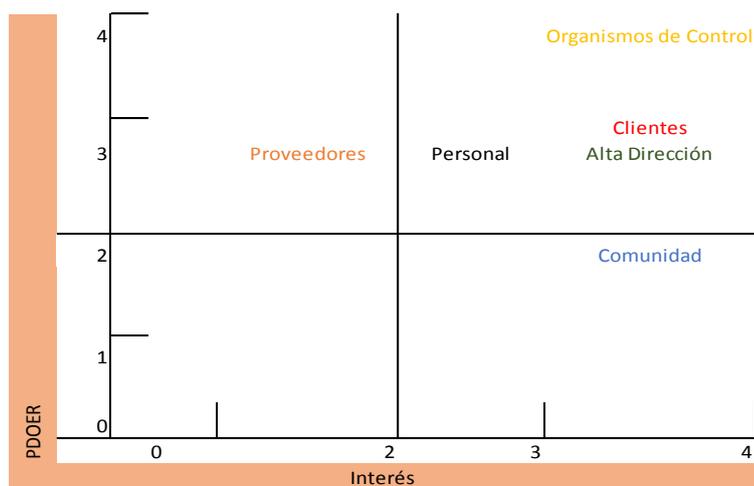
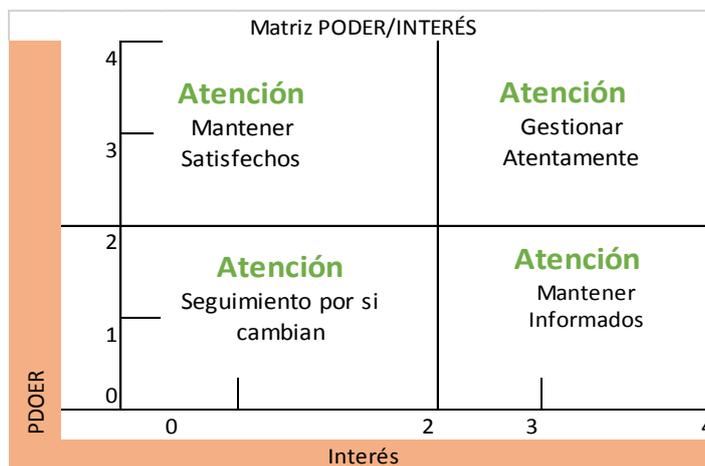
3.3.6.2. *Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas*
Tabla 24-3: Matriz de Partes Interesadas

CÓDIGO: SGAS. 4.2				VERSIÓN 01
				"MATRIZ DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS".
Partes interesadas		Requisitos		
		Necesidades	Expectativas	
PI-1	1°. Clientes	Acceso adecuado al servicio básico de Agua	Obtener un servicio de calidad	
		Tener canales de servicio al cliente adecuados para realizar, reclamos, solicitar información o denuncias.	Utilización adecuada de los recursos de la empresa	
		Utilización de recursos eficiente para la mejora de los servicios	Un cumplimiento estricto con las normas que rigen al Ecuador	
PI-2	2°. Personal	- Buen ambiente de trabajo	-Permanencia laboral.	
		-Salarios justos		
		Trabajar en una Empresa libre de soborno		
		-Mínima rotación laboral.	-Equilibrio entre vida laboral y personal	
		-La transparencia y la comunicación		
		-Estabilidad laboral.		
		-Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo.	-Superar metas profesionales y avanzar en la carrera laboral	
		-Inscripción en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.	-Planes de formación mediante la capacitación	
-Programas de capacitación.				
- Funciones claras y específicas y claridad en la cadena de mando.	-Crecimiento laboral			
PI-3	3°. Proveedores	-Saber los requerimientos claros	Pagos a tiempo	
		-Negociación de mutuo beneficio.	Evitar problemas de fiscalización.	
		Obtener los pagos a tiempo y según las condiciones establecidas.	Satisfacer las necesidades de la organización al 100%	
PI-4	4°. Alta Dirección	Incrementar la confianza de los demás grupos de interés sobre la empresa EMAPAR Cumplir con las metas y requerimientos establecidos en el SGAS	"Optimizar los recursos precautelando la imagen, prestigio y calidad de productos de la empresa frente a los usuarios internos y externos" (EMAPAR, 2016)	

PI-5	5. Comunidad	Que se utilicen los recursos recaudados por el estado y las instituciones públicas de una manera eficiente evitando los actos de corrupción y actuado sobre un sistema de Gestión con responsabilidad Social y Ética organizacional	Que exista un mayor control sobre los procesos.
			Más transparencia integral de la empresa
			Realizar actualizaciones y auditorías constantes del Sistema SGAS
PI-6	6. Organismos de Control	Se dé cumplimiento a la normativa legal vigente metas abarcando más clientela.	Que se haga un uso eficiente de los recursos del estado
		La información proporcionada de la Empresa Pública EMAPAR sea consistente, coherente y apegada a la ley	Que no existan denuncias de corrupción dentro de la empresa
		Que la empresa haga uso de las herramientas que se proporcionan en forma de leyes, códigos y reglamentos para la pertinente actuación frente a los diferentes procesos que se llevan a cabo.	Que no existan procesos de auditoría que demuestren actos de corrupción dentro de la organización

PARTES INTERESADAS		ANÁLISIS DE RELEVANCIA		COMPROMISO	
		PODER	INTERÉS	RELEVANCIA	¿Cómo vamos a involucrar a este grupo de interés?
PI-1	1°. Clientes	3	4	Gestionar Atentamente	Satisfacción al usuario, atención de quejas y denuncias, participación ciudadana en veedurías
PI-2	2°. Personal	3	3	Gestionar Atentamente	Capacitaciones sobre anticorrupción, comunicación de la política antisoborno, comunicación del código de ética
PI-3	3°. Proveedores	3	2	Mantener Satisfechos	Comunicación eficiente sobre procesos que involucran las compras públicas, comunicación de las políticas antisoborno y aplicación de cláusulas antisoborno
PI-4	4°. Alta Dirección	3	4	Gestionar Atentamente	Participación proactiva en la implementación del SGAS, aprobación de las políticas y códigos, constante actualización del manual de SGAS y difusión de información.
PI-5	5. Comunidad	4	4	Mantener Informados	Rendición de cuentas transparente, veedurías ciudadanas, comunicación

					del compromiso de la alta dirección.
PI-6	6. Organismos de Control	4	4	Gestionar Atentamente	Proceso de auditoría y contraloría, información plasmada en el portal web apartado de la LOTAIP.



NOTA: Los criterios a utilizar para medir el poder e interés serán:

1= Bajo

2= Mediano

3=Alto

4= Urgente

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Armando Cordovez	Ing. Fernando Veloz	Ing. Marcelo Calvopiña
	Abg. María del Carmen Moreno	
	Ing. María Deley	

Fuente: Observación

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

3.3.6.3. *Determinación del alcance del sistema de gestión antisoborno*

Tabla 25-3: Alcance del SGAS

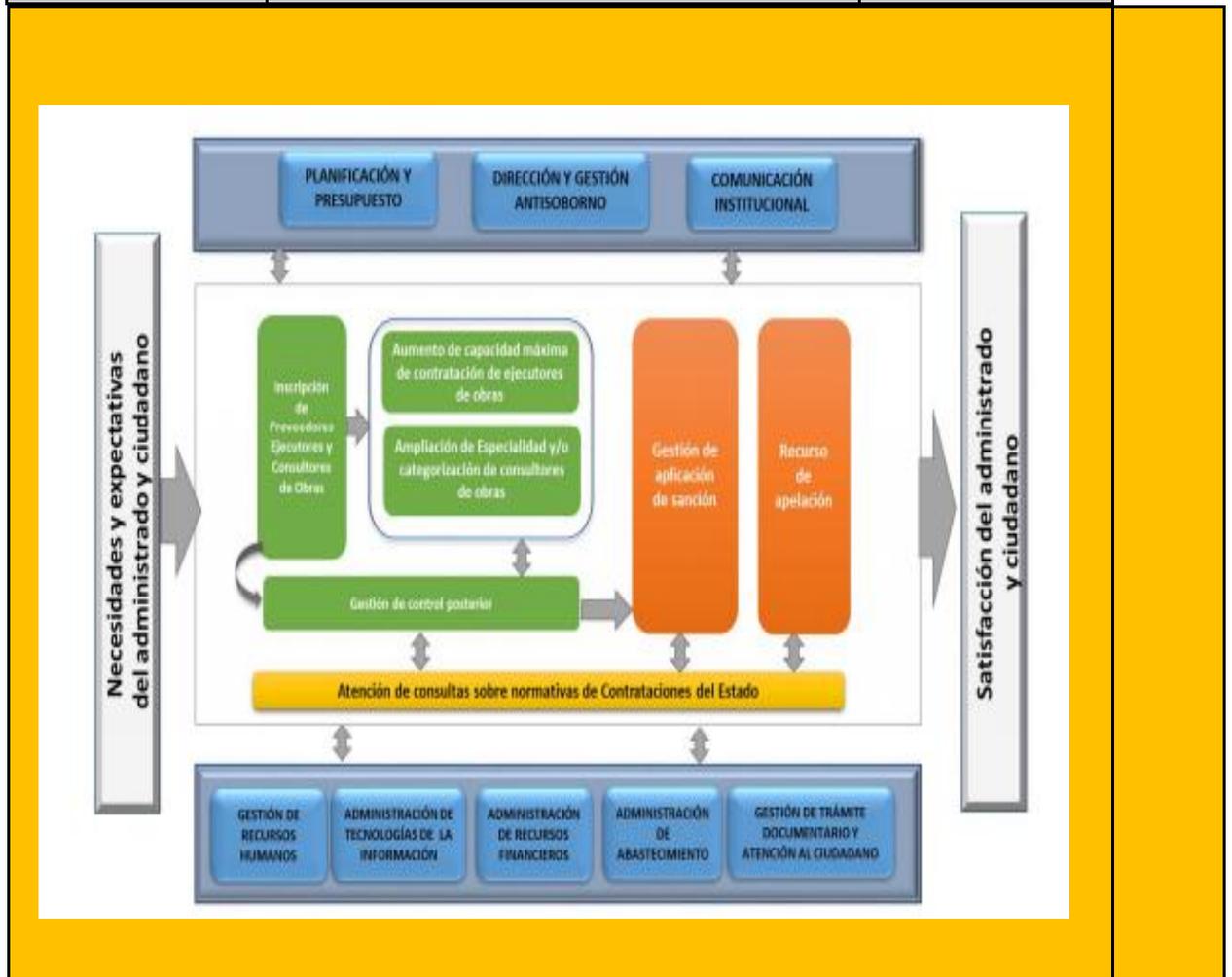
CÓDIGO: SGAS. 4.3		VERSIÓN 01
		FEBRERO
	“Alcance del Sistema de Gestión Antisoborno”.	2021
<p>La finalidad del presente Sistema de Gestión Antisoborno, pretende dar cumplimiento y garantizar las expectativas y las necesidades de los grupos de interés precautelando una gestión efectiva integral de toda la organización misma que está compuesta por los siguientes procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Gestión de Ingeniería- -Gestión de Operaciones -Gestión Comercial -Asesoría Jurídica -Comunicación -Auditoría Interna -Planificación -Gestión Administrativa -Gestión Financiera -Secretaría General -Gestión de tecnologías de la Información -Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo 		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Armando Cordovez	Ing. Fernando Veloz	Ing. Marcelo Calvopiña
	Abg. María del Carmen Moreno	
	Ing. María Deley	

Fuente: Observación

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

3.3.6.4. Sistema de Gestión Antisoborno
Tabla 26-3: Mapa de Procesos

CÓDIGO: SGAS. 4.4	 ep emapar	VERSIÓN 01
	“Mapa de Procesos”.	
	FEBRERO 2021	



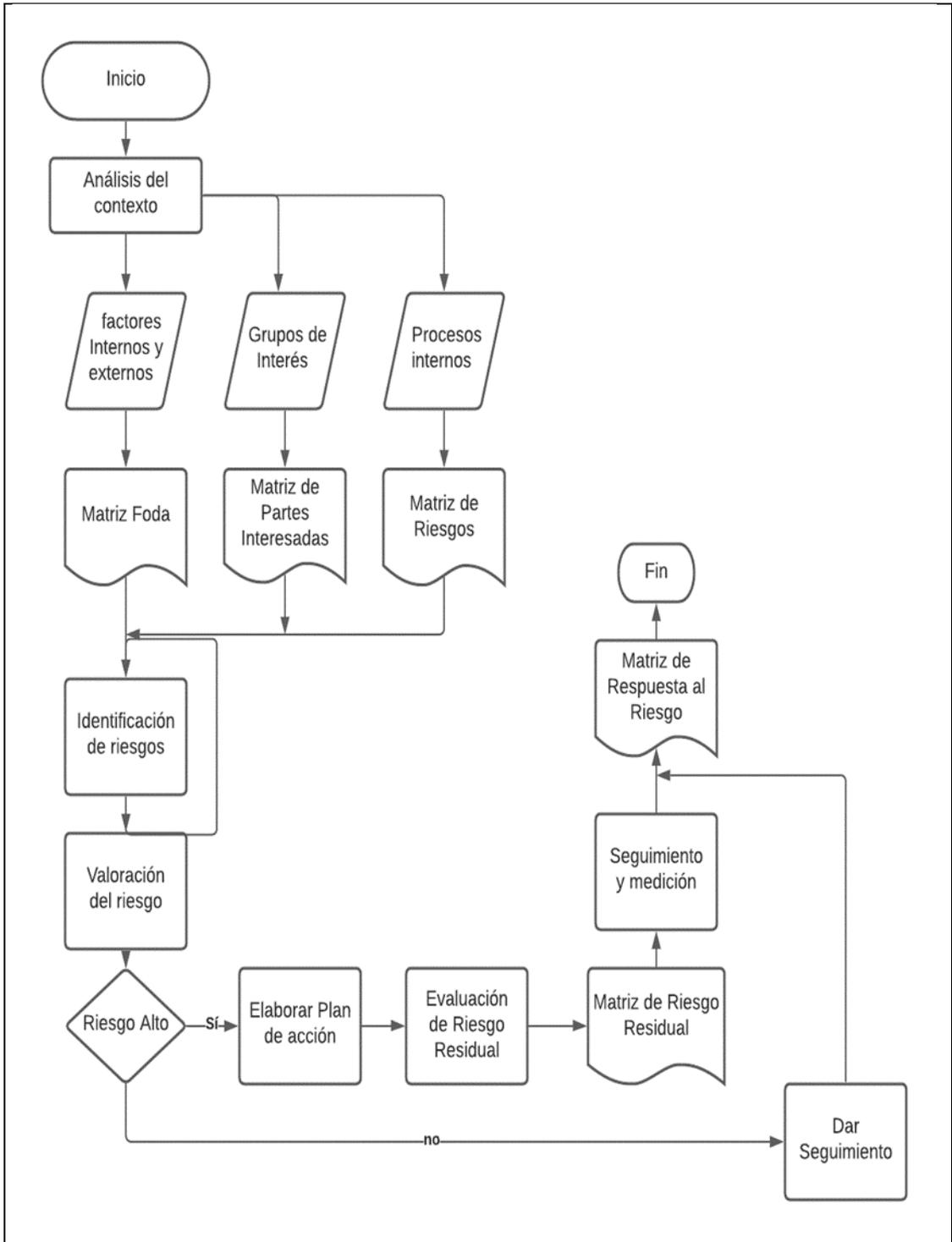
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Armando Cordovez	Ing. Fernando Veloz	Ing. Marcelo Calvopiña
	Abg. María del Carmen Moreno	
	Ing. María Deley	

Fuente: EMAPAR (2018)

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

Tabla 27-3: Sistema de Gestión Antisoborno

CÓDIGO: SGAS. 4.5			VERSIÓN 01
	“Sistema de Gestión Antisoborno”.		FEBRERO
			2021
ESPECIFICACIONES DEL PROCESO			
NOMBRE:	Gestión Antisoborno		
TIPO:	SOPORTE		
OBJETIVO	Prevenir, enfrentar y detectar el soborno dentro de la organización		
RESPONSABLES	Oficial de Cumplimiento		
ALCANCE			
El alcance del proceso tiene inicio en la evaluación de los factores internos y externos de la organización, para de esta forma evaluar los riesgos de cada uno de esos factores encontrados, tomando acción en los que representen un riesgo ALTO, además se gestiona las oportunidades, estableciendo una metodología sistemática, planificada y coherente apagada a los reglamentos y normativa legal vigente, para lograr cumplir los objetivos establecidos.			
ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	
Grupos de Interés Factores Internos Factores Externos Procesos de la Organización	Definir expectativas y necesidades de las partes interesadas Definir los riesgos inherentes de cada proceso Crear un procedimiento de control con respecto a los procesos de riesgo “ALTO” Evaluación del plan Medición de resultados Establecimiento de Objetivos del Sistema Antisoborno	Sistema de Gestión Antisoborno basado en riesgos	
DOCUMENTOS APLICABLES Y REFERENCIALES			
POLÍTICA DE ANTISOBORNO CÓDIGO DE ÉTICA MANUAL DE FUNCIONES DESCRIPCIÓN DEL PUESTO NORMA ISO 37001			
RECURSOS HUMANOS			
ÓRGANO DE GOBIERNO ALTA DIRECCIÓN OFICIAL DE CUMPLIMIENTO			
INDICADORES DEL PROCESO			
NOMBRE	FÓRMULA	DESCRIPCIÓN	
Cumplimiento de los objetivos	$(N.^{\circ} \text{ de Objetivos Cumplidos} / N.^{\circ} \text{ de Objetivos definidos en el Plan de Control}) * 100$	El presente indicador es de eficiencia y pretende establecer en que porcentaje se han cumplido los objetivos planteados	
REPRESENTACIÓN GRÁFICA			



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Armando Cordovez	Ing. Fernando Veloz	Ing. Marcelo Calvopiña
	Abg. María del Carmen Moreno	
	Ing. María Deley	

Fuente: Observación
Elaborado por: Cordovez, A. 2020

3.3.6.5. *Evaluación del riesgo de Soborno*

La Empresa Pública EMAPAR analiza su riesgo de soborno a través de la matriz de riesgos ubicada en el punto 3.3.4.5 del presente manual.

3.3.7. *Liderazgo*

3.3.7.1. *Liderazgo y compromiso*

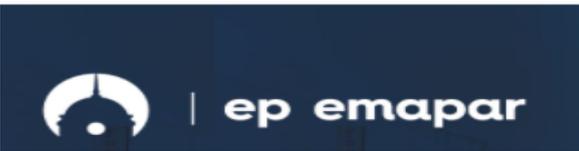
La Empresa Pública EMAPAR se compromete a establecer una cultura de gestión basada en riesgos, con un enfoque de transparencia mediante la comunicación, integración, motivación humana y apoyo comprometiendo a los colaboradores con la misión de la organización guiándolos hacia un mismo fin, el enfoque de liderazgo que la norma ISO 37001 ofrece, se centra en la alta dirección y los líderes de los procesos con riesgo alto de soborno, para que los antes mencionados asuman y demuestren su responsabilidad por la dirección, la comunidad y la gestión del sistema de Antisoborno.

Las matrices generadas dentro de este capítulo son las siguientes:

- A. SGAS. 5.1 Liderazgo y Compromiso
- B. SGAS. 5.2 Política Antisoborno
- C. SGAS. 5.3 ÓRGANO DE GOBIERNO, ALTA DIRECCIÓN, Función de Cumplimiento

Para aquellos casos en los que los riesgos representen una probabilidad y efecto grave en la organización, mismos que están detallados en la matriz “SGAS. 7.3 Listado de Puestos y Riesgos”, se ha definido procesos y controles que permitan disminuir y mitigar el riesgo de corrupción dentro de la empresa EMAPAR, actuando en base al CÓDIGO DE ÉTICA ANEXO K “Código de Ética y Conducta (SGAS. AX 11)”

Tabla 28-3: Liderazgo y compromiso

CÓDIGO: SGAS. 5.1	 “Liderazgo y Compromiso”.	VERSIÓN 01
		FEBRERO 2021

Misión		
<p>“Somos una Empresa Pública Municipal que suministra los servicios de agua potable y alcantarillado para mejorar el nivel de vida de los habitantes del Cantón Riobamba” (EMAPAR, 2016) satisfaciendo las necesidades de nuestros grupos de interés incluyendo la comunidad mediante un Sistema de Gestión basado en la transparencia, ética y responsabilidad Social</p>		
Visión		
<p>“La EP-EMAPAR en el año 2025 será una empresa eficiente en la dotación permanente de agua potable y el servicio de alcantarillado, con talento humano comprometido, orientados por la responsabilidad social y ambiental bajo los principios de calidad.” (EMAPAR, 2016)</p>		
Objetivos		
<ul style="list-style-type: none"> -Alcanzar la eficiencia en nuestras operaciones. -Fortalecer una familia empresarial comprometida con los objetivos y direccionamiento estratégico. -Garantizar la sostenibilidad financiera. -Mejorar la calidad en la gestión integral en nuestros servicios. -Garantizar procesos fundamentados en la transparencia -Hacer buen uso del presupuesto de la Organización 		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Armando Cordovez	Ing. Fernando Veloz	Ing. Marcelo Calvopiña
	Abg. María del Carmen Moreno	
	Ing. María Deley	

Fuente: Observación, 2022.

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

3.3.7.2. Política Antisoborno

Tabla 29-3: Política Antisoborno

CÓDIGO: SGAS. 5.2		VERSIÓN 01
	“Política Antisoborno”	FEBRERO 2021
Política Antisoborno		
<p>La presente política antisoborno existe para establecer las responsabilidades, de la Empresa Pública EMAPAR y a todos aquellos que desempeñan sus funciones en ella, en lo que respecta a observar y mantener tolerancia cero frente a cualquier acto de soborno y corrupción.</p> <p>También existe para actuar como fuente de información y orientación para quienes trabajan para la Empresa Pública EMAPAR, guiándolos para reconocer y hacer frente al soborno y la corrupción.</p> <p>La Empresa Pública EMAPAR se compromete a brindar el servicio de agua potable a la comunidad de manera ética y de manera honesta además se compromete a implementar y hacer cumplir sistemas que garanticen la prevención del soborno.</p> <p>La Empresa Pública EMAPAR respetará constantemente todas las leyes relativas a la lucha contra el soborno y corrupción, dando cumplimiento a la normativa legal vigente del Ecuador, y dando cumplimiento a los reglamentos internos de nuestra Empresa, además establece objetivos mediables y alcanzables que deben ser actualizados constantemente tomando en cuenta el contexto de la organización.</p> <p>La Empresa Pública EMAPAR reconoce que el soborno y la corrupción se castigan con hasta diez años de prisión. Es con esto en mente que nos comprometemos a prevenir el soborno y la corrupción en nuestro negocio, y tomamos nuestras responsabilidades en serio.</p> <p>La presente Política contra el soborno está dirigida a todos los empleados ya sean de contrato o de planta, asesores, consultores, comisionados, pasantes o cualquier otra persona que desempeñe sus funciones dentro de la Empresa Pública EMAPAR, sin importar donde se encuentren deberán dar cumplimiento a la presente, para dar cumplimiento al SGAS, se establece una función a de oficial de cumplimiento al departamento de asesoría Jurídica.</p> <p>El soborno se refiere al acto de ofrecer, dar, prometer, pedir, acordar, recibir, aceptar o solicitar algo de valor o de una ventaja para inducir o influir en un acción o decisión. El soborno es ilegal. Los empleados no deben participar en ninguna forma de soborno, ya sea directamente, pasivamente.</p> <p>Los y las trabajadoras de la Empresa Pública EMAPAR NO ACEPTARÁN sobornos en ningún grado y si no están seguros de si algo es un soborno o un obsequio o acto de hospitalidad, deben buscar más asesoramiento de la empresa con el encargado de función de cumplimiento del Sistema Anticorrupción, órgano de gobierno o alta dirección.</p> <p>Para ello, la Empresa Pública EMAPAR, pone a disposición de los diferentes grupos de interés de la organización los siguientes canales de atención de denuncias contra actos de corrupción:</p> <p>presencial/testimonial</p> <ul style="list-style-type: none"> • presencial/documental 		

- por correo electrónico
- por el portal institucional y;
- vía telefónica

Las personas que incumplan cualquiera de las disposiciones de la presente política serán debidamente investigados, y sancionados por la vía administrativa, civil y penal.

La Empresa Pública EMAPAR se compromete a cumplir con los requisitos y procedimientos en pro de la mejora continua del Sistema de Gestión Antisoborno

Riobamba, febrero 2021

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Armando Cordovez	Ing. Fernando Veloz	Ing. Marcelo Calvopiña
	Abg. María del Carmen Moreno	
	Ing. María Deley	

Fuente: Observación

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

3.3.7.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

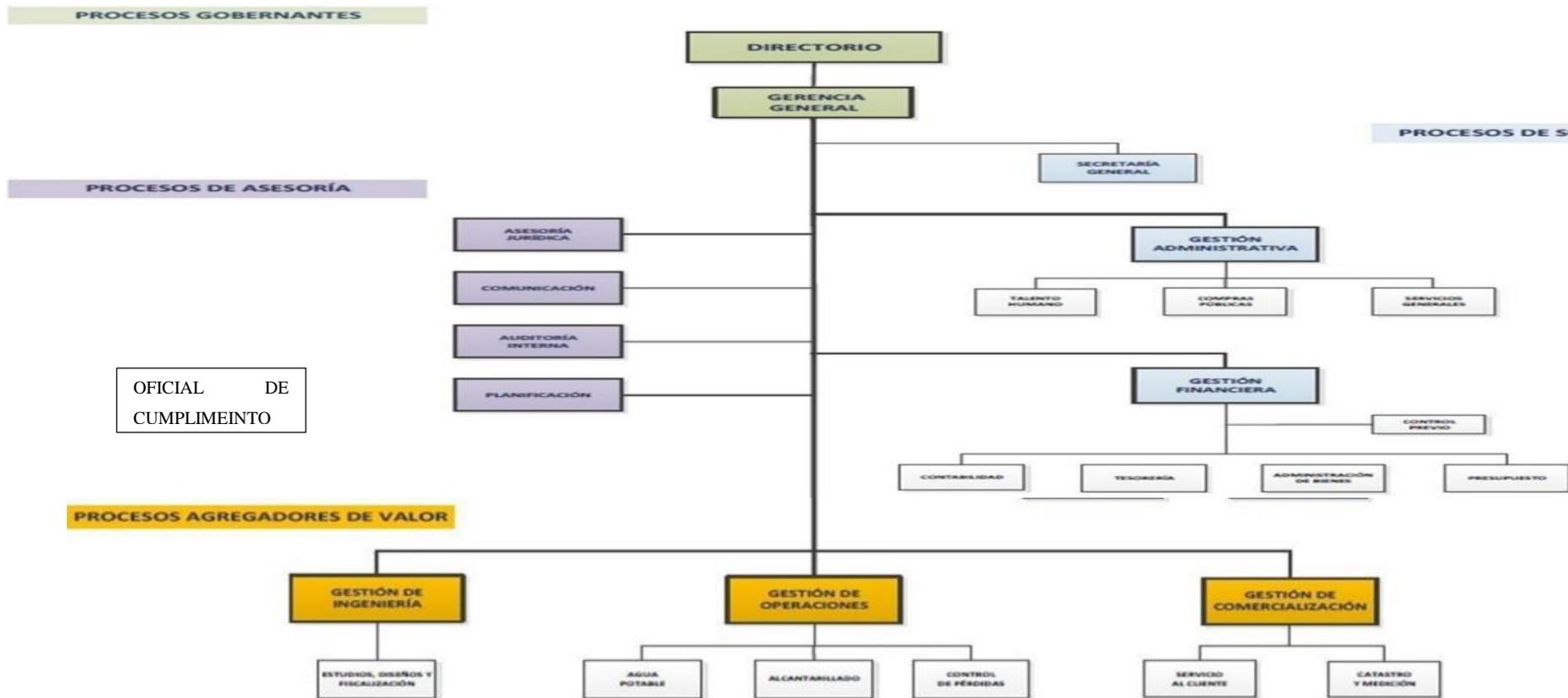


Gráfico 20-3: Organigrama

Fuente: (EMAPAR, 2016)

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

Tabla 30-3: Función de cumplimiento

CÓDIGO: SGAS. 5.3		VERSIÓN 01
		FEBRERO
Función de Cumplimiento		2021
Órgano de Gobierno		
Con finalidad de dar cumplimiento y revisión del Sistema de Gestión Antisoborno, la Empresa Pública EMAPAR considera pertinente para el Sistema de Gestión Antisoborno, designar como Órgano de Gobierno al Directorio de la Empresa , mismo que se encargará y se comprometerá a la mejora del Sistema de Gestión Antisoborno mediante: <ul style="list-style-type: none"> • Aprobar la Política de Antisoborno • Revisar periódicamente los informes emitidos de auditoría interna. • Designar los recursos necesarios tanto humanos como financieros. • Supervisar periódicamente el SGAS. Promover la mejora continua		
Alta Dirección		
Con finalidad de dar cumplimiento y revisión del Sistema de Gestión Antisoborno, la Empresa Pública EMAPAR considera pertinente para el Sistema de Gestión Antisoborno, designar como Alta Dirección a la Gerencia al mando o a quien haga sus veces, mismo que se encargará del Sistema de Gestión Antisoborno mediante: <ul style="list-style-type: none"> • La correcta implementación del SGAS • Comunicar a los grupos de interés de la EMAPAR • Promover una cultura antisoborno basada en la transparencia • Asegurar el cumplimiento de los objetivos del SGAS Promover las denuncias responsables en contra del soborno y asegurar el anonimato de los denunciantes.		
Función de Cumplimiento		
Con finalidad de dar cumplimiento y revisión del Sistema de Gestión Antisoborno, la Empresa Pública EMAPAR considera pertinente para el Sistema de Gestión Antisoborno, designar como Oficial De Cumplimiento del SGAS, al departamento de Asesoría Jurídica de la Empresa EMAPAR mismo que desempeñará las siguientes funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar el SGAS • Aplicar cambios de mejora dentro del SGAS • Elaborar informes sobre la evaluación de riesgos cada trimestre • Actualizar el SGAS si así lo requiere. • Elaborar la política anticorrupción • Informar a la Alta dirección y/u Órgano de Gobierno periódicamente 		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Armando Cordovez	Ing. Fernando Veloz	Ing. Marcelo Calvopiña
	Abg. María del Carmen Moreno	
	Ing. María Deley	

Fuente: Observación

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

3.3.8. Planificación

Dentro de este punto se establece la herramienta para poder abordar los riesgos y oportunidades, los cuales en cuestión de riesgos pueden ser clasificados como bajo, moderado y alto, dando seguimiento y monitoreo a los riesgos determinados altos dentro de este punto, la mencionada matriz deberá ser actualizada constantemente para poder controlar de mejor manera el sistema, el funcionamiento es dependiente de la herramienta que seleccionemos, de esta forma podemos diagnosticar la situación actual de la empresa y tendremos un punto de partida sobre donde se debe abordar con más planes de acción, y a cuales mantener vigilados, una vez mencionado la herramienta procederé a mencionar cuales son los documentos y matrices que se han producido dentro de este punto.

- A. SGAS. 6.1 Matriz de Riesgos
- B. SGAS. 6.1.1 Plan de Control de Riesgos
- C. SGAS. 6.1.2 Determinación Oportunidades
- D. SGAS. 6.2 Objetivos antisoborno
- E. SGAS. 6.2.1 Seguimiento de Objetivos

Con la finalidad de dar seguimiento a los riesgos altos detectados en la “Matriz de Riesgos”, se ha implementado un Plan de Control de Riesgos, matriz que contiene la situación de riesgo identificada y además las acciones que se pretende implementar, siendo este además un subproceso de la debida diligencia.

Posterior a la revisión de los posibles riesgos de soborno de la Empresa Pública EMAPAR, se procede a calcular el riesgo residual y por último evaluar la implementación del control, para llevar a cabo el proceso antes mencionado se utilizará la matriz detallada en el Anexo A “Matriz de Evaluación de planes implementados (SGAS. AX 01)”

Para dar seguimiento a las oportunidades antisoborno detectadas en la organización se utilizará la siguiente matriz, con el fin de determinar las diferentes acciones, responsable y determinar la importancia de esta.

3.3.8.1. Acciones para tratar riesgos y oportunidades

Tabla 31-3: Matriz de Riesgos

CÓDIGO: SGAS. 6.1			VERSIÓN 01		
			FEBRERO		
			2021		
Identificación		RIESGO INHERENTE			
Fuente/ Proceso / Objetivo	Riesgo	Probabilidad (P)	Impacto (I)	Significancia Valoración (P x I)	Codificación del Proceso
Gestión Administrativa	Que una persona natural inhabilitada sea parte de un apersona jurídica que está habilitada	4	4	16	P-SGAS-01
	Direccionar el proceso a un proveedor específico con fine de obtener un beneficio.	3	4	12	
	Adjudicar un proceso sin cumplir las especificaciones mínimas requeridas	4	4	16	P-SGAS-02
	solicitudes de regalos o presentes	3	4	12	
	Contratación directa de personal referido	4	4	16	P-SGAS-03
	Falsificación de documentos	3	3	9	
	Alteración de la calificación de las pruebas de personal	4	4	16	P-SGAS-04
	Incremento salarial no justificado o bonificación extra	3	3	9	

	Favoritismo hacia un proveedor por regalía	3	4	12	
	Sobreprecio en las proformas	4	4	16	P-SGAS-05
Tecnologías de la Información	Desaparición de activos de la organización	2	2	4	
	Cambio de componentes pertenecientes a la Organización	2	3	6	
	Robo de información de los Usuarios	3	3	9	
	Eliminación de información relevante	3	3	9	
Seguridad y salud en el Trabajo	Contratación de guardias	3	4	12	
	Utilización de recursos de la organización en personas que no pertenecen	2	3	6	
	Recepción de Justificación Médica Falsa	2	2	4	
Gestión de ingeniería y operaciones	Adulteración de los valores en los reportes de saneamiento del agua	1	5	5	
	Desaparición de activos en general de la Organización	1	3	3	
	No cumplir con los parámetros necesarios de construcción	1	5	5	
	que llegue un producto con características o condiciones distintas	1	5	5	
	Aprobación de estudios hidrosanitarios por soborno	3	4	12	
Secretaría General	Dar prioridad a informes y trámites personales	2	2	4	
	Área requirente de consultorías, invitar directamente a proveedores	2	5	10	
	Utilizar su conexión con la gerencia a favor personal	2	3	6	
Gestión Comercial	Modificación de los valores a pagar de las facturas	3	4	12	
	Suspensión y retiro de medidores sin el pago de las facturas.	3	4	12	

	Elaboración de informes falsos sobre medidores con su lectura y reducción de precios de facturas por soborno	3	4	12	
Asesoría Jurídica	Elaborar informes con criterios favorables para un proveedor	2	5	10	
Auditoría Interna	Elaborar Informes favorables	3	3	9	
	Elaborar documentos falsos	3	3	9	
Planificación	Legalización de pozos a nombre de la empresa, con sobreprecio.	3	3	9	
	Al generar documentos puede dar favoritismo a proyectos a beneficio propio, favoreciendo a un proveedor o proyecto.	3	4	12	
Gestión Financiera	Demora en los procesos de pago con el fin de conseguir un soborno a cambio de este	3	4	12	
	Emisión de facturaciones indebidas	2	3	6	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Armando Cordovez		Ing. Fernando Veloz		Ing. Marcelo Calvopiña	
		Abg. María del Carmen Moreno			
		Ing. María Deley			

Fuente: Observación

Elaborado por: Cordovez, A. 2020



Tabla 32-3: Criterios de valoración de riesgos

1. VALORACIÓN DE LOS RIESGOS

1.1. Valoración de consecuencia		
Valoración	Consecuencia	Criterio (impacto del riesgo para el negocio)
1	Incidental	Impacto en la compañía Insignificante: Se puede remediar rápidamente. Nada reportable a la alta dirección. No hay productos o servicios no conformes: Mínima insatisfacción de personal o el cliente. Pérdida financiera insignificante
2	Menor	Impacto leve en la compañía. Daños localizados. Incidente reportable a la alta dirección. Afectación menor a la conformidad de productos y servicios. Algunos problemas de insatisfacción del personal o el cliente.
3	Moderado	Impacto limitado en la compañía.
4	Mayor	Impacto serio en la compañía.
5	Extremo	Impacto desastroso en la compañía.

1.2. Valoración de la probabilidad de riesgo		
Valoración	Probabilidad	Criterios (probabilidad de ocurrencia del riesgo)
1	Rara	Poco probable que ocurra, pero posible
2	Improbable	Improbable, pero puede que se produzca
3	Posible	Ocurrirá varias veces
4	Probable	Ocurrirá con frecuencia
5	Casi seguro	Continuamente con experiencia

		↗ Rango de consecuencias				
		1	2	3	4	5
↘ Rango de probabilidad de	1	1	2	3	4	5
	2	2	4	6	8	10
	3	3	6	9	12	15
	4	4	8	12	16	20
	5	5	10	15	20	25

NIVEL DE RIESGO

21-25	INACEPTABLE
16-20	IMPORTANTE
10-15	MODERADO
6-10	TOLERABLE
1-5	ACEPTABLE

Fuente: Observación

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

3.3.8.2. Plan de control de riesgos
Tabla 33-3: Plan de Control de Riesgos

CÓDIGO: SGAS. 6.1.1				VERSIÓN 01 FEBRERO 2021
	“Plan de Control de Riesgos”			
Proceso	Situación de Riesgo	Responsable	Control/decisión/acción	Plazo de Implementación
P-SGAS-01	IMPORTANTE	Jefe de Compras Públicas	Revisar manualmente todos los proveedores y socios de las personas jurídicas que no registren Inhabilidades establecidas en el Art 62 y 63 de la Ley de Contratación.	Indeterminado
P-SGAS-02	IMPORTANTE	Jefe de compras Públicas	Comparación de los requisitos mínimos con procedimientos similares. Para procedimientos dinámicos y comunes que tengan invitaciones a varios proveedores se exhortará a que la participación dentro de la etapa de calificación o puja sean no menor a un 50% de los participantes. (CONCURRENCIA ART. 4), con excepción de que exista un informe motivado en el que se evidencie que existe un número limitado de participantes.	Indeterminado
P-SGAS-03	IMPORTANTE	Jefe de Talento Humano	Publicar la necesidad de los cargos requeridos en un medio de difusión masiva o la página institucional. Posterior se calificará y	Indeterminado

P-SGAS-04	IMPORTANTE	Jefe de Talento Humano	realizará una evaluación de las personas que cumplan con los requisitos mínimos mismos que deberán ser un total de mínimo el 30 % de los postulantes totales, dicho porcentaje se someterá a un sorteo aleatorio en la notaría.	
P-SGAS-05	IMPORTANTE	Jefe de compras Públicas	Se deberá realizar un estudio de mercado para que el monto referencial no exceda los precios históricos Incluir un KARDEX con las existencias actualizadas y precios Históricos. Comparación de los requisitos mínimos con procedimientos similares.	Indeterminado
ELABORA	REVISADO POR:			APROBADO
DO POR:	Ing. Fernando Veloz			
Armando	Abg. María del Carmen Moreno			Ing. Marcelo Calvopiña
Cordovez	Ing. María Deley			

Fuente: Observación

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

3.3.8.3. *Detección de Oportunidades*

Tabla 34-3: Determinación de Oportunidades

CÓDIGO: SGAS. 6.1.2				VERSIÓN 01
				FEBRERO
	"Determinación Oportunidades"			2021
Codificación de la oportunidad	Denominación de la oportunidad/fortaleza	Valor de Importancia	Acciones	Responsables
OP-001	La organización posee Código de ética	Moderado	Implementar medidas antisoborno	Oficial de Cumplimiento. Alta Dirección
OP-002	Portal de Compra Públicas detalla los proveedores Incumplidos	Moderado	Revisar continuamente los proveedores de la empresa	Departamento de Compras Públicas
OP-002	Se cuenta con el levantamiento de procesos	Moderado	Alinear el SGAS con los procesos	Planificación, Oficial de Cumplimiento
ELABORADO POR:	REVISADO POR:			APROBADO POR:
Armando Cordovez	Ing. Fernando Veloz			Ing. Marcelo Calvopiña
	Abg. María del Carmen Moreno			
	Ing. María Deley			

Fuente: Observación

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

3.3.8.4. *Objetivos antisoborno y planificación para lograrlos*
Tabla 35-3: Objetivos del SGAS

CÓDIGO: SGAS. 6.2			VERSIÓN 01
	“Objetivos antisoborno”.		FEBRERO
			2021
Origen	Requisito de la Norma	Objetivos de calidad	N. Referencia
Política Antisoborno	5.2	Implementación del sistema de Gestión Antisoborno	OBJ-001
Política Antisoborno	5.2	Reducir el número de denuncias contra actos de corrupción.	OBJ-002
Partes Interesadas	4.2	Impartir capacitaciones sobre el riesgo de corrupción.	OBJ-003
Contexto de la organización	4.1	Desarrollar un mecanismo para controlar el enriquecimiento ilícito de los colaboradores de la organización.	OBJ-004
Evaluación del riesgo de Soborno	4.5	Ejecutar los planes de control sobre los procesos “INACEPTABLES”	OBJ-005
ELABORADO POR:	REVISADO POR:		APROBADO POR:
Armando Cordovez	Ing. Fernando Veloz		Ing. Marcelo Calvopiña
	Abg. María del Carmen Moreno		
	Ing. María Deley		

Fuente: Observación

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

Tabla 36-3: Seguimiento de Objetivos

CÓDIGO: SGAS. 6.2.1		 ep emapar		VERSIÓN 01 FEBRERO 2021		
“Seguimiento de Objetivos”						
No.	RECURSOS	FECHAS COMPROMISO		INDICADOR ES	MÉTODOS	ALCANCE
	¿Qué recursos se necesitan para hacer esta acción?	¿Cuándo inicia y termina esta acción?		¿Cómo se evaluará como exitoso el resultado?	¿Cómo se hará?	¿Dónde se hará?
		Inicio	Fin			
OBJ-001	Auditoría Interna Comisión de auditoría Certificadora Presupuesto	Marzo 2021	Marzo 2022	Certificación Obtenida	Aplicando una comisión que ejecute los requisitos de la norma, posterior evaluación con una certificadora y adecuando las recomendaciones de esta.	Dentro de todos los procesos de la Empresa (INTEGRAL)
OBJ-002	SGAS Infraestructura Tecnológicos Humanos	Marzo 2021	Marzo 2022	Número de denuncias o novedades a los canales de integridad Establecidos	Se medirá el número de denuncias presentadas dentro de los canales de integridad	Todas las áreas de la empresa
OBJ-003	Infraestructura Volantes Financieros Humanos	Marzo 2021	Marzo 2022	Número de asesorías por parte del oficial de cumplimiento, alta dirección y/o órgano de gobierno	Analizar la cantidad de asesorías impartidas por la alta dirección, órgano de gobierno u oficial de cumplimiento.	Todas las áreas de la empresa
OBJ-004	Tecnológico Humano Infraestructura	Marzo 2021	Marzo 2022	Número de Investigaciones a los colaboradores de la empresa	Establecer mecanismo que nos permitan analizar el enriquecimiento de los colaboradores de la empresa a través de una declaración de bienes, y sigilo bancario	Todas las personas de la empresa
OBJ-005	Planes de control de soborno Financiero Humano	Marzo 2021	Marzo 2022	Número de Actividades realizadas de los diferentes planes.	A través de la implementación de los planes de prevención de soborno posterior a la evaluación de riesgos, donde se definirán las diferentes actividades que se llevarán a cabo, mismas que deben catalogarse como cumplidas y no cumplidas	Riesgos de soborno de la organización
ELABORADO POR		REVISADO POR:			APROBADO POR:	
Armando Cordovez		Ing. Fernando Veloz			Ing. Marcelo Calvopiña	
		Abg. María del Carmen Moreno				
		Ing. María Deley				

Fuente: Observación

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

3.3.9. Apoyo

El Apoyo es un capítulo de la Norma ISO 37001, donde se deberán detallar los recursos, ya sean estos materiales, financieros, humanos que se utilizarán para llevar a cabo el Sistema de Gestión Antisoborno, así como las acciones que se llevarán a cabo para cambiar la conciencia de los trabajadores de la EMAPAR y como se dará la comunicación interna, dentro de este contexto para poder satisfacer los puntos de la norma se han elaborado las siguientes matrices y documentos:

- A. SGAS. 7.1 Recurso Humano SGAS
- B. SGAS. 7.2 Presupuesto del SGAS
- C. SGAS. 7.3 Listado de Puestos y Riesgos
- D. SGAS. 7.4 MÉTODO PARA LA FORMACIÓN DE LA CONCIENCIA
- E. SGAS. 7.5 ACCIONES DE COMUNICACIÓN
- F. SGAS. 7.6 Información Documentada

Empresa Pública EMAPAR cuenta con un “Reglamento Interno de Trabajo para los Trabajadores de la EP-EMAPAR (SGAS. AX 12)” detallado en el Anexo L del presente trabajo, considerando aquel reglamento se añade el formato detallado en el Anexo C “FIRMA DE COMPRENSIÓN Y ACEPTACIÓN”. Además, la Empresa Actualmente posee un reglamento para la selección de personal revisar Anexo M “SGAS. AX 13 Normativa Interna para la Selección del personal de ingreso de servidoras y servidores públicos de la EP—EMAPAR Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba”, la cual deberá implementar y añadir la Firma de Comprensión y Aceptación.

La toma de conciencia relaciona a la empresa con sus colaboradores, es decir su responsabilidad permanente es de explicar a las personas que están bajo su mando, el *cómo* pueden ayudar a lograr los resultados deseados a través de la política y objetivos de la calidad.

La Empresa Pública EMAPAR utilizará la Matriz de Seguimiento de Comunicación del SGAS, misma que detalla las comunicaciones internas y externas de la organización, contando con información relevante para la eficiencia del SGAS, revisar Anexo B “Matriz de seguimiento de comunicación (SGAS. AX 02)”

La Empresa Pública EMAPAR registra los cambios ejecutados dentro del Sistema de Gestión Antisoborno, contando con el formato detallado en el Anexo A “Registro de Cambios” del presente trabajo.

3.3.9.1. *Recursos Humanos*
Tabla 37-3: Recurso Humano SGAS

CÓDIGO: SGAS. 7.1		
	"Recurso Humano SGAS".	
Gestión	DENOMINACION DEL PUESTO	Influencia en SGAS
GESTIÓN GERENCIA	Asesor Jurídico	Oficial de Cumplimiento
	Asistente Jurídico	Función de Cumplimiento
	Analista Jurídico	Función de Cumplimiento
	Gerente General	Alta Dirección
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Armando Cordovez	Ing. Fernando Veloz	Ing. Marcelo Calvopiña
	Abg. María del Carmen Moreno	
	Ing. María Deley	

Fuente: Observación

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

3.3.9.2. *Recurso Financiero*

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP					
g) Información total sobre el presupuesto anual que administra la institución, especificando ingresos, gastos, financiamiento y resultados operativos de conformidad con los clasificadores presupuestales, así como liquidación del presupuesto, especificando destinatarios de entrega de recursos públicos					
Monto total del presupuesto anual					
Tipo	Ingresos	Gastos	Financiamiento	Resultados operativos (% de gestión cumplida)	Link para descargar la cédula presupuestaria trimestral a nivel de tipo de gasto
Corriente	7,372,828.95	3,627,073.13	Fondos Propios	49.20%	Cédula presupuestaria septiembre
Inversión		1,130,255.80	Interno / Externo	0.00%	
Financiamiento	1,022,307.39	1,967,696.63	Interno / Externo	0.00%	
Total	8,395,136.34	6,725,025.56		80.11%	
Monto total del presupuesto anual liquidado (ejercicio fiscal anterior)					
Tipo	Ingresos	Gastos	Financiamiento	Resultados operativos (% de gestión cumplida)	Link para descargar el presupuesto anual liquidado
Corriente	10,333,440.40	5,889,892.62	Fondos Propios	57.00%	liquidación presupuestaria 2019
Inversión	0.00	996,016.84	Interno / Externo	0.00%	
Financiamiento	3,702,745.69	2,449,385.25	Interno / Externo	66.15%	
Total	14,036,186.09	9,335,294.71		66.51%	
Destinatario de entrega de recursos públicos					Link para descargar el listado de destinatarios de recursos públicos
					Destinatarios recursos públicos trimestral acumulado
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:				31/10/2020	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:				MENSUAL	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL e):				PRESUPUESTO	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL e):				ING. Jenny Urquiza	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:				jeangle_1678@hotmail.com	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:				(03) 3730800 ext 3000	

Gráfico 21-3: Presupuesto

Fuente: (EMAPAR 2020)

Elaborado por: (EMAPAR 2020)

3.3.9.3. Competencia

Tabla 38-3: Riesgos inherentes al puesto

CÓDIGO: SGAS. 7.3	 ep emapar “Listado de Puestos y Riesgos”		VERSIÓN 01
			FEBRERO
			2021
Área	Puesto	Riesgo del puesto	Influencia en el SGAS
Gestión Administrativa	Director de Gestión Administrativa	MEDIO	NO
	Secretaría	MEDIO	NO
	Jefe de Talento Humano	ALTO	NO
	Jefe de contratación Pública	ALTO	NO
	Analista de contratación Pública	MEDIO	NO
	Analista de Talento Humano	MEDIO	NO
	Analista de Servicios Generales	BAJO	NO
	Asistente De Talento Humano	MEDIO	NO
	Auxiliar De Servicios Generales	BAJO	NO
	Chofer Vehículo Liviano	BAJO	NO
	Mecánico Industrial	BAJO	NO
	Mecánico Automotriz	BAJO	NO
	Ayudante De Servicios Generales	BAJO	NO
	Conserje	BAJO	NO
	Ayudante De Limpieza	BAJO	NO
	Ayudante De Limpieza	BAJO	NO
	Ayudante De Limpieza	BAJO	NO
	Médico	BAJO	NO
	Odontólogo/a	BAJO	NO
	Enfermero/a	BAJO	NO
Psicóloga	BAJO	NO	
Gestión Ingeniería	Director De Gestión De Ingeniería (E)	MEDIO	NO
	Técnico Ambiental	MEDIO	NO
	Jefe De Fiscalización, Estudios Y Diseños	MEDIO	NO
	Asistente De Catastro	BAJO	NO
	Topógrafo	MEDIO	NO
	Auxiliar De Topografía	BAJO	NO
	Ayudante De Topografía	BAJO	NO
	Técnico De Laboratorio	BAJO	NO

	Asistente De Laboratorio	BAJO	NO
Gestión operaciones	Jefe De Alcantarillado €	MEDIO	NO
	Jefe de Control de Pérdidas	MEDIO	NO
	Técnico De Operaciones	BAJO	NO
	Jefe de Agua Potable	MEDIO	NO
	Inspector De Alcantarillado	BAJO	NO
	Inspector De Mantenimiento De Redes De Agua Potable Y Energía Eléctrica	MEDIO	NO
	Operador De Retroexcavadora	BAJO	NO
	Chofer Vehículo Pesado	BAJO	NO
	Gasfitero O Plomero	BAJO	NO
	Operador De Distribución De Agua	BAJO	NO
	Auxiliar De Agua Potable	BAJO	NO
	Ayudante De Tanquero	BAJO	NO
	Mecánico De Medidores	BAJO	NO
	Inspector De Alcantarillado	BAJO	NO
	Operador De Retroexcavadora	BAJO	NO
	Chofer Hidro succionador	BAJO	NO
	Ayudante De Operaciones	BAJO	NO
	Técnico De Control De Pérdidas Comerciales	BAJO	NO
	Técnico De Control De Pérdidas	BAJO	NO
	Inspector De Servicios	MEDIO	NO
Gestión Comercial	Director De Gestión Comercial	MEDIO	NO
	Jefe De Atención Al Cliente	MEDIO	NO
	Auxiliar De Medición	BAJO	NO
	Auxiliar De Operaciones	BAJO	NO
	Inspector De Consumo De Energía Eléctrica Y Agua Potable	BAJO	NO
	Inspector De Redes AA-PP	MEDIO	NO
	Jefe de Catastro y Medición	MEDIO	NO
	Graficador	MEDIO	NO
	Lector	MEDIO	NO
	Ayudante De Servicios Administrativos	BAJO	NO
	Auxiliar Comercial	BAJO	NO
	Asistente De Medición	BAJO	NO
	Asistente De Atención Al Cliente	BAJO	NO
Gestión Gerencia	Jefe De Tecnologías De La Información	MEDIO	NO
	Asistente De Tecnologías De La Información	MEDIO	NO
	Auxiliar de Seguridad y Salud Ocupacional	MEDIO	NO

	Analista De Seguridad Y Salud Ocupacional	MEDIO	NO
	Asesor Jurídico	MEDIO	SI
	Asistente Jurídico	MEDIO	SI
	Asistente De Comunicación	BAJO	NO
	Analista De Comunicación	MEDIO	NO
	Analista Jurídico	MEDIO	SI
	Secretario General	MEDIO	NO
	Analista De Planificación	MEDIO	NO
	Gerente General	ALTO	SI
	Graficador	BAJO	NO
	Gestión Financiera	Directora De Gestión Financiera €	MEDIO
Tesorero		BAJO	NO
Analista De Control Previo		BAJO	NO
Contador/a General		BAJO	NO
Asistente Contable		BAJO	NO
Asistente De Tesorería		BAJO	NO
Auxiliar De Tesorería		BAJO	NO
Analista de Presupuesto		BAJO	NO
Jefe De Administración De Bienes		BAJO	NO
Analista de Activos Fijos		BAJO	NO
Guardalmacén		BAJO	NO
Despachador		BAJO	NO
Secretaria Abogada De Coactivas		MEDIO	NO
<p>NOTA: Para evaluar el riesgo, se utilizó como criterio los posibles riesgos de soborno asociados al puesto detallados en la matriz de riesgos.</p>			
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
Armando Cordovez	Ing. Fernando Veloz	Ing. Marcelo Calvopiña	
	Abg. María del Carmen Moreno		
	Ing. María Deley		

Fuente: (EMAPAR 2020)

Elaborado por: (EMAPAR 2020)

3.3.9.4. Toma de conciencia y formación

Tabla 39-3: Conciencia y formación del SGAS

CÓDIGO: SGAS. 7.4			VERSIÓN 01
			FEBRERO
	“MÉTODO PARA LA FORMACIÓN DE LA CONCIENCIA”.		2021
1. OBJETIVO			
Promover una cultura de gestión Antisoborno dentro de la Empresa Pública EMAPAR			
2. ALCANCE			
Aplicable a todos los procesos de la Empresa Pública EMAPAR			
3. RESPONSABLE			
El responsable de difundir y elaborar la información será la alta dirección junto con el oficial de cumplimiento, con las personas que los antes mencionados seleccionen.			
4. DESARROLLO			
No.	Actividad		
1	Dar un proceso adecuado de inducción al personal nuevo		
2	Colocar información sobre el SGAS, alrededor de toda la empresa		
3	Dicha información solo podrá ser reemplazada o quitada por la alta dirección o el Oficial de Cumplimiento.		
4	Utilizar de la mejor manera los recursos y esfuerzos.		
5	Establecer un canal de denuncias internas que cuiden la integridad y aseguren la estabilidad laboral del denunciante.		
5	Los manuales, políticas, códigos, objetivos, procedimientos e instrucciones deben ser documentados.		
7	Diseñar las diferentes actividades para el logro de los objetivos.		
5. CUESTIONARIO PARA REFORZAR LA CONCIENCIACIÓN			
Realizar capacitaciones con talleres a todo el personal de la Empresa Pública EMAPAR, utilizando las siguientes preguntas para asegurar el entendimiento de la Importancia del SGAS.			
¿Qué entiende usted sobre la Política Antisoborno de la empresa?		¿Cómo se mide el SGAS, (en los diferentes departamentos)?	
¿Cómo se cumple lo establecido en la Política Antisoborno?		¿Qué tipo de riesgos hay en la organización?	
¿Cuáles son los objetivos del Sistema de Gestión Antisoborno?		¿Conoce usted los delitos de eficiencia contra la administración Pública?	
ELABORADO POR	REVISADO POR:		APROBADO POR:
Armando Cordovez	Ing. Fernando Veloz		Ing. Marcelo Calvopiña
	Abg. María del Carmen Moreno		
	Ing. María Deley		

Fuente: Observación

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

3.3.9.5. Comunicación
Tabla 40-3: Acciones de Comunicación

CÓDIGO: SGAS. 7.5	 ep emapar		VERSIÓN 01
	"ACCIONES DE COMUNICACIÓN"		FEBRERO
			2021
Objetivo	Divulgar la información a todos los grupos de interés de la organización, cumpliendo así las necesidades de estos y mejorando el prestigio institucional.		
Alcance	Inicia con la definición de estrategias, recursos y medios de comunicación interna y externa institucionales hasta la verificación del impacto de las acciones de comunicación implementadas		
Responsable	Departamento de Recursos Humanos, oficial de cumplimiento, alta dirección.		
<p>La Empresa Pública EMAPAR se encargará de difundir la siguiente información a través del departamento de comunicación, posterior a la aprobación y petición de la alta dirección.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Antisoborno: • Objetivos antisoborno. • Riesgos penales. • Como evitar el soborno. • Canales de integridad. • Publicación de los precios de las Compras Públicas • Publicación de las personas contratadas, así como su Curriculum Vitae 			
ELABORADO POR	REVISADO POR:		APROBADO POR:
Armando Cordovez	Ing. Fernando Veloz		Ing. Marcelo Calvopiña
	Abg. María del Carmen Moreno		
	Ing. María Deley		

Fuente: Observación

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

3.3.9.6. Información documentada
Tabla 41-3: Información documentada

CÓDIGO: SGAS. 7.6		 “Información Documentada”.	VERSIÓN 01 FEBRERO 2021
No.	Código	NOMBRE	
1	SGAS. 4.1	DETERMINACIÓN DEL CONTEXTO DE LA COMPAÑÍA	
2	SGAS. 4.1.1	Matriz EFE, EFI	
3	SGAS. 4.2	MATRIZ DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	
4	SGAS. 4.3	Alcance del Sistema de Gestión Antisoborno	
5	SGAS. 4.4	Mapa de Procesos	
6	SGAS. 4.5	Sistema de Gestión Antisoborno	
7	SGAS. 5.1	Liderazgo y Compromiso	
8	SGAS. 5.2	Política Antisoborno	
9	SGAS. 5.3	ÓRGANO DE GOBIERNO, ALTA DIRECCIÓN, Función de Cumplimiento	
10	SGAS. 6.1	Matriz de Riesgos	
11	SGAS. 6.1.1	Plan de Control de Riesgos	
12	SGAS. 6.1.2	Determinación Oportunidades	
13	SGAS. 6.2	Objetivos antisoborno	
14	SGAS. 6.2.1	Seguimiento de Objetivos	
15	SGAS. 7.1	Recurso Humano SGAS	
16	SGAS. 7.2	Presupuesto del SGAS	
17	SGAS. 7.3	Listado de Puestos y Riesgos	
18	SGAS. 7.4	MÉTODO PARA LA FORMACIÓN DE LA CONCIENCIA	
19	SGAS. 7.5	ACCIONES DE COMUNICACIÓN	
20	SGAS. 7.6	Información Documentada	
21	SGAS. 8.1	Debida Diligencia	
22	SGAS. 8.1.1	SUBP-001 CONTROL DE REGALOS	
23	SGAS. 8.1.1.1	Lineamientos para prevenir la Entrega o Recepción de Regalos	

24	SGAS. 8.1.2	SUBP-002 GESTIÓN DE RECURSO HUMANO	
25	SGAS. 8.1.2.1	Listado de Puestos y Riesgos	
26	SGAS. 8.1.3	SUBP-003 CONTROL DE SOCIOS DE NEGOCIOS	
27	SGAS. 8.1.4	SUBP-004 CONTROLES FINANCIEROS	
28	SGAS. 8.1.5	SUBP-005 CONTROLES NO FINANCIEROS	
29	SGAS. 8.1.6	SUBP-006 CONTROL DE RIESGOS	
30	SGAS. 9.1	Seguimiento y Medición del SGAS	
31	SGAS. 9.2	Auditoría Interna del SGAS	
32	SGAS. 10.1	Gestión de No Conformidades y Mejora Continua	
33	SGAS. AX 01	Matriz de Evaluación de planes implementados (SGAS. AX 01)	
34	SGAS. AX 02	Matriz de seguimiento de comunicación (SGAS. AX 02)	
35	SGAS. AX 03	Firma de Comprensión y Aceptación (SGAS. AX 03)	
36	SGAS. AX 04	Registro de Cambios (SGAS. AX 04)	
37	SGAS. AX 05	Cuestionario de debida diligencia de proveedores del estado (SGAS. AX 05)	
38	SGAS. AX 06	Programa de Auditoría (SGAS. AX 06)	
39	SGAS. AX 07	Plan de Auditoría (SGAS. AX 07)	
40	SGAS AX 08	Informe de Auditoría Interna (SGAS. AX 08)	
41	SGAS. AX 9	Resumen de Auditoría Interna (SGAS. AX 09)	
42	SGAS AX 10	Ficha de Gestión de No Conformidades y Mejora Continua (SGAS. AX 10)	
43	SGAS AX 11	Código de Ética y Conducta (SGAS. AX 11)	
44	SGAS. AX 12	Reglamento Interno de Trabajo para los Trabajadores de la EP-EMAPAR (SGAS. AX 12)	
45	SGAS. AX 13	Normativa Interna para la Selección del personal de ingreso de servidoras y servidores públicos de la EP—EMAPAR Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba (SGAS. AX 13)	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:
Armando Cordovez		Ing. Fernando Veloz	Ing. Marcelo Calvopiña
		Abg. María del Carmen Moreno	
		Ing. María Deley	

Fuente: Observación

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

3.3.10. Operación

La Empresa Pública EMAPAR establece los siguientes procedimientos para satisfacer los requisitos determinados en el punto 8 de la Norma ISO 37001, contando con el proceso principal de debida diligencia y los 6 subprocesos que ayudan a realizar la debida diligencia que la norma menciona, donde se puede evidenciar las siguientes matrices elaboradas dentro de este capítulo:

- A. SGAS. 8.1 Debida Diligencia
- B. SGAS. 8.1.1 SUBP-001 CONTROL DE REGALOS
- C. SGAS. 8.1.1.1 Lineamientos para prevenir la Entrega o Recepción de Regalos
- D. SGAS. 8.1.2 SUBP-002 GESTIÓN DE RECURSO HUMANO
- E. SGAS. 8.1.2.1 Listado de Puestos y Riesgos
- F. SGAS. 8.1.3 SUBP-003 CONTROL DE SOCIOS DE NEGOCIOS
- G. SGAS. 8.1.4 SUBP-004 CONTROLES FINANCIEROS
- H. SGAS. 8.1.5 SUBP-005 CONTROLES NO FINANCIEROS
- I. SGAS. 8.1.6 SUBP-006 CONTROL DE RIESGOS

El control de regalos es esencial para el funcionamiento del Sistema de Gestión antisoborno, por lo tanto, se ha establecido un proceso de debida diligencia a los regalos, así como la creación de los lineamientos para prevenir la entrega o recepción de regalos, en la matriz “SGAS. 8.1.1.1

El segundo subproceso para garantizar la debida diligencia es la Gestión del Recurso Humano, de esta forma se asegura que los cargos con mayor riesgo, detallados en la matriz “SGAS. 7.3

Listado de Puestos y Riesgos” del presente manual, tengan un control por parte del oficial de cumplimiento.

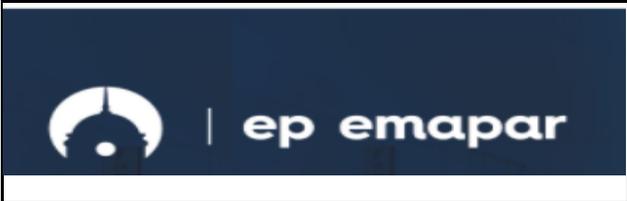
Para poder satisfacer los requisitos de manera adecuada se ha implementado un cuestionario detallado en el Anexo E “Cuestionario de debida diligencia de proveedores del estado (SGAS. AX 05)”, los socios de negocios para asegurar que estos cumplan con medidas que prevengan la corrupción.

Los controles financieros de la Empresa Pública EMAPAR están normados por las normas de control interno del Ecuador, por tanto, encontramos los siguientes controles de carácter financiero.

En cuanto a los controles No financieros aplicados por la Empresa Pública EMAPAR.

Como Subproceso de debida diligencia del Sistema de Gestión Antisoborno encontramos el plan de Control del Riesgos, detallado en la matriz “SGAS. 6.1.1 Plan de Control de Riesgos”

Tabla 42-3: Debida Diligencia

CÓDIGO: SGAS. 8.1			VERSIÓN 01
			FEBRERO 2021
“Debida Diligencia”.			
ESPECIFICACIONES DEL PROCESO			
NOMBRE:	Debida Diligencia		
TIPO:	Estratégico		
OBJETIVO	Aplicar criterios para la correcta planificación y control a través de la debida diligencia.		
RESPONSABLES	Oficial de Cumplimiento		
ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	
Criterios para los controles de situaciones de riesgo a través de la debida diligencia.	SUBP-001 Control de regalos SUBP-002 Gestión del Recurso Humano SUBP-003 Control de socios de negocios SUBP-004 Controles Financieros SUBP-005 Controles No Financieros SUBP-006 Plan de Control de Riesgos	Procedimientos de control a los procesos de la entidad	
DOCUMENTOS GENERADOS			
SUBP-001 Control de regalos SUBP-002 Gestión del Recurso Humano SUBP-003 Control de socios de negocios SUBP-004 Controles Financieros SUBP-005 Controles No Financieros SUBP-006 Plan de Control de Riesgos SUBP-007 Casos de Corrupción			
DOCUMENTOS NORMATIVOS			
NORMA ISO 37001			
RECURSOS HUMANOS			
ÓRGANO ALTA OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	DE	GOBIERNO DIRECCIÓN	
INDICADORES DEL PROCESO			
NOMBRE	FÓRMULA	DESCRIPCIÓN	
No conformidades por incumplimiento de controles antisoborno	<i>Número de no conformidades por incumplimiento de controles antisoborno</i>	Conocer el número de NC por la falta de controles antisoborno	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
Armando Cordovez	Ing. Fernando Veloz Abg. María del Carmen Moreno Ing. María Deley	Ing. Marcelo Calvopiña	

Fuente: Observación

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

Tabla 43-3: Control de Regalos

CÓDIGO: SGAS. 8.1.1	 ep emapar		VERSIÓN 01
	“SUBP-001 CONTROL DE REGALOS”.		FEBRERO
			2021
ESPECIFICACIONES DEL PROCESO			
NOMBRE:	Control de Regalos		
TIPO:	Operativo		
OBJETIVO	Eliminar la oferta, recepción de regalos de los colaboradores de la Empresa Pública EMAPAR		
RESPONSABLES	Oficial de Cumplimiento		
ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	
Oferta/recepción de regalos o similares	1. Prohibición de ofrecer o recibir regalos o similares. 2. Canal de denuncias con anonimato por parte de los usuarios y colaboradores internos. 3. Establecer un procedimiento de verificación de presunto soborno.	Debida diligencia de oferta/recepción de regalos.	
DOCUMENTOS NORMATIVOS			
NORMA ISO 37001 Código de Ética Política Antisoborno			
RECURSOS HUMANOS			
ÓRGANO DE GOBIERNO ALTA DIRECCIÓN OFICIAL DE CUMPLIMIENTO			
INDICADORES DEL PROCESO			
NOMBRE	FÓRMULA	DESCRIPCIÓN	
Número de denuncias de regalos	<i>Número de denuncias de regalos.</i>	Calcular el porcentaje de NC por la falta de controles antisoborno.	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
Armando Cordovez	Ing. Fernando Veloz	Ing. Marcelo Calvopiña	
	Abg. María del Carmen Moreno		
	Ing. María Deley		

Fuente: Observación

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

Tabla 44-3: Lineamientos de control de regalos

		VERSIÓN 01
		FEBRERO
CÓDIGO: SGAS. 8.1.1.1	 ep emapar Lineamientos para prevenir la Entrega o Recepción de Regalos	2021
Disposiciones		
De las disposiciones Ningún servidor de la Empresa Pública EMAPAR puede recibir o a su vez solicitar ya sea de manera directa o indirecta, un regalo o beneficio de: Clientes, colaboradores internos, empresas proveedoras, organismos particulares, organismos gubernamentales, autoridades, o cualquier tercero de manera general. Además ningún servidor de la Empresa Pública EMAPAR podrá ofrecer, ya sea de manera indirecta o directa, un regalo o beneficio, a: otros servidores de la Empresa EMAPAR, funcionarios públicos, auditores, y cualquier otra tercera persona de manera general, con el fin de alterar su juicio o desempeño de sus funciones. La recepción de regalos dentro de la Empresa Pública EMAPAR, está tajantemente prohibida, y en caso de incumplimiento será aplicado las sanciones respectivas, ya sean administrativas, civiles o penales correspondientes a cada caso.		
De las Obligaciones Los servidores de la Empresa Pública EMAPAR deberán: <ul style="list-style-type: none"> a) Reportar al oficial de cumplimiento, alta dirección u órgano de gobierno el intento de entrega de regalo, ya sea de manera anónima por los canales establecidos, o sin anonimato. b) Rechazar tajantemente los regalos de terceros c) Reportar al oficial de cumplimiento, alta dirección u órgano de gobierno, si ha sido testigo de la entrega de regalos a otros funcionarios públicos dentro de la Empresa. 		
De las Excepciones Dentro de las instalaciones de la Empresa Pública EMAPAR, se prohíbe cualquier tipo de regalo, sin excepciones.		
RECURSOS HUMANOS		
ÓRGANO DE GOBIERNO ALTA DIRECCIÓN OFICIAL DE CUMPLIMIENTO		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Armando Cordovez	Ing. Fernando Veloz	Ing. Marcelo Calvopiña
	Abg. María del Carmen Moreno	
	Ing. María Deley	

Fuente: Observación

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

Tabla 45-3: Debida Diligencia Recurso Humano

CÓDIGO: SGAS. 8.1.2			VERSIÓN 01
	“SUBP-002 GESTIÓN DE RECURSO HUMANO”.		FEBRERO
			2021
ESPECIFICACIONES DEL PROCESO			
NOMBRE:	Gestión del Recurso Humano		
TIPO:	Operativo		
OBJETIVO	Determinar los puestos con alta probabilidad de soborno		
RESPONSABLES	Oficial de Cumplimiento		
ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	
La competencia del personal y su exposición al soborno	1. Evaluación del puesto y sus actividades 2. Determinar su exposición al soborno 3. Calificar el riesgo de la posición 4. Implementación de requisitos mínimos para el puesto 5. Implementación de capacidades para ejecutar las funciones del cargo 6. Determinar los conocimientos que el puesto requiere.	Debida diligencia del Recurso Humano	
DOCUMENTOS NORMATIVOS			
NORMA ISO 37001 Código de Ética Política Antisoborno			
RECURSOS HUMANOS			
ÓRGANO DE GOBIERNO ALTA DIRECCIÓN OFICIAL DE CUMPLIMIENTO			
INDICADORES DEL PROCESO			
NOMBRE	FÓRMULA	DESCRIPCIÓN	
Porcentaje de capacitaciones en cuanto al SGAS	$\frac{\text{NUMERO DE CAPACITACIONES DE SGAS}}{\text{TOTAL DE CAPACITACIONES}} \times 100$	Calcular el porcentaje de capacitaciones con énfasis en el SGAS	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
Armando Cordovez	Ing. Fernando Veloz	Ing. Marcelo Calvopiña	
	Abg. María del Carmen Moreno		
	Ing. María Deley		

Fuente: Observación

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

Tabla 46-3: Criterio de evaluación de puestos

CÓDIGO: SGAS. 3.5.2.	 Listado de Puestos y Riesgos		VERSIÓN 01
			FEBRERO 2021
	Riesgo del Puesto	Requisitos	Capacitaciones
ALTO	No tengan responsabilidades administrativas, civiles, o penales por la contraloría. No poseer antecedentes judiciales en casos de corrupción. No estar involucrado en escándalo de corrupción. Presentar el certificado del tipo de responsabilidades administrativas y civiles que emite la contraloría Cumplimiento del perfil del puesto estipulado	Riesgos de corrupción Cursos de responsabilidades en la administración Pública Cursos de delitos contra la eficiencia de la administración pública	Administración ética Normativa aplicable Gestión Pública
MEDIO	No tengan responsabilidades administrativas, civiles, o penales por la contraloría. No poseer antecedentes judiciales en casos de corrupción. No estar involucrado en escándalo de corrupción. Presentar el certificado del tipo de responsabilidades administrativas y civiles que emite la contraloría Cumplimiento del perfil del puesto estipulado	Riesgos de corrupción	Requerimientos del puesto
BAJO	Cumplimiento del perfil del puesto estipulado	Riesgos de corrupción	Requerimientos del puesto
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
Armando Cordovez	Ing. Fernando Veloz Abg. María del Carmen Moreno Ing. María Deley	Ing. Marcelo Calvopiña	

Fuente: Observación

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

Tabla 47-3: Debida Diligencia Socios de Negocios

CÓDIGO: SGAS. 8.1.3	 ep emapar		VERSIÓN 01
	“SUBP-003 CONTROL DE SOCIOS DE NEGOCIOS”.		FEBRERO 2021
ESPECIFICACIONES DEL PROCESO			
NOMBRE:	Control de socios de negocios		
TIPO:	Operativo		
OBJETIVO	Establecer requisitos a los socios de negocios		
RESPONSABLES	Oficial de Cumplimiento		
ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	
La Influencia de los socios de negocio y su exposición al soborno	1. Generación de requerimientos (OBRAS, BIENES, SERVICIOS incluido los de consultoría), especificaciones técnicas y término de referencia. 2. Cálculo del presupuesto referencial mediante estudios económicos. 3. Se deberá realizar un estudio de mercado para que el monto referencial no exceda los precios históricos 3. Incluir un KARDEX con las existencias actualizadas y precios Históricos. 4. Solicitud de Certificación Presupuestaria. 5. Elaboración de bases y pliegos. 6. Comparación de los requisitos mínimos con procedimientos similares. 7. Elaboración de Resolución administrativa para inicio de proceso precontractual. 7. Publicación en el portal de Compras Públicas. 8. Para procedimientos dinámicos y comunes que tengan invitaciones a varios proveedores se exhortará a que la participación dentro de la etapa de calificación o puja sean no menor a un 50% de los participantes. (CONCURRENCIA ART. 4), con excepción de que exista un informe motivado en el que se evidencie que existe un número limitado de participantes. 8. Suscripción de contrato al proveedor adjudicado. 9. Dentro de los requisitos mínimos se incluya el (Cuestionario de debida diligencia de proveedores del estado)	Debida diligencia de los Socios de Negocios.	
DOCUMENTOS NORMATIVOS			
NORMA ISO 37001 Código de Ética Política Antisoborno			
RECURSOS HUMANOS			
ÓRGANO DE GOBIERNO ALTA DIRECCIÓN OFICIAL DE CUMPLIMIENTO			
INDICADORES DEL PROCESO			
NOMBRE	FÓRMULA		DESCRIPCIÓN
Porcentaje de capacitaciones en cuanto al SGAS	$\frac{\text{NUMERO DE CAPACITACIONES DE SGAS}}{\text{TOTAL DE CAPACITACIONES}} \times 100$		Calcular el porcentaje de capacitaciones con énfasis en el SGAS
ELABORADO POR:	REVISADO POR:		APROBADO POR:
Armando Cordovez	Ing. Fernando Veloz		Ing. Marcelo Calvopiña
	Abg. María del Carmen Moreno		
	Ing. María Deley		

Fuente: Observación

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

Tabla 48-3: Controles Financieros

CÓDIGO: SGAS. 8.1.4			VERSIÓN 01
	“SUBP-004 CONTROLES FINANCIEROS”.		FEBRERO
			2021
ESPECIFICACIONES			
NOMBRE:	Controles Financieros		
TIPO:	Operativo		
OBJETIVO	Establecer mecanismos de prevención, detección de los posibles riesgos de soborno a través de la implementación de controles financieros.		
RESPONSABLES	Oficial de Cumplimiento		
ACTIVIDADES			
<p>Todas las transacciones financieras realizadas por la Empresa Pública EMAPAR, están reguladas por las "NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO.</p> <p>Las Empresas Públicas están obligadas a llenar formularios trimestrales de ejecución presupuestaria e información Financiera, "FORMULARIO DNEP No. 1"</p>			
RECURSOS HUMANOS			
ÓRGANO DE GOBIERNO ALTA DIRECCIÓN OFICIAL DE CUMPLIMIENTO			
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
Armando Cordovez	Ing. Fernando Veloz	Ing. Marcelo Calvopiña	
	Abg. María del Carmen Moreno		
	Ing. María Deley		

Fuente: Observación

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

Tabla 49-3: Controles No Financieros

CÓDIGO: SGAS. 8.1.5			VERSIÓN 01
	“SUBP-005 CONTROLES NO FINANCIEROS”.		FEBRERO 2021
ESPECIFICACIONES			
NOMBRE:	Controles No Financieros		
TIPO:	Operativo		
OBJETIVO	Establecer mecanismos de prevención, detección de los posibles riesgos de soborno a través de la implementación de controles NO Financieros.		
RESPONSABLES	Oficial de Cumplimiento		
ACTIVIDADES			
<p>El Oficial de Cumplimiento aplicará controles no financieros como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer un procedimiento de verificación de presunto soborno in situ al momento de recibir una denuncia, para recabar pruebas de recepción o entregas de regalos. 2. Establecer visitas planificadas al hogar de los servidores de la Empresa Pública EMAPAR. <p>El Departamento de Compras Públicas deberá aplicar los siguientes controles no financieros:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se deberá realizar un análisis de mercado y evaluación de precios históricos, con la finalidad de que el monto referencial no sea superior al de mercado ni a los precios históricos. 2. Comparación de los Requisitos Mínimos con procedimientos similares, para evitar el direccionamiento. 3. Para procedimientos dinámicos y comunes que tengan invitaciones a varios proveedores se exhortará a que la participación dentro de la etapa de calificación o puja sean no menor a un 50% de los participantes. (CONCURRENCIA ART. 4), con excepción de que exista un informe motivado en el que se evidencie que existe un número limitado de participantes. 4. Dentro de los requisitos mínimos se incluya el (Cuestionario de debida diligencia de proveedores del estado) 5. Revisar manualmente todos los proveedores y socios de las personas jurídicas que no registren Inhabilidades establecidas en el Art 62 y 63 de la Ley de Contratación. <p>El departamento de bodega deberá implementar los siguientes controles:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Incluir un Kardex que se mantenga actualizado, sin embargo, no elimine precios históricos una vez que llegue a CERO, esto con la finalidad de facilitar al departamento de compras públicas realizar la respectiva evaluación de los precios de los diferentes productos. <p>El departamento de Talento Humano Deberá aplicar los siguientes mecanismos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Publicar la necesidad de los cargos requeridos en un medio de difusión masiva o la página institucional. 2. Posterior se calificará y realizará una evaluación de las personas que cumplan con los requisitos mínimos mismos que deberán ser un total de mínimo el 30 % de los postulantes totales, dicho porcentaje se someterá a un sorteo aleatorio en la notaría, para determinar el nuevo integrante de la Empresa Pública EMAPAR. 			
RECURSOS HUMANOS			
ÓRGANO DE GOBIERNO ALTA DIRECCIÓN OFICIAL DE CUMPLIMIENTO			
ELABORADO POR:	REVISADO POR:		APROBADO POR:
Armando Cordovez	Ing. Fernando Veloz		Ing. Marcelo Calvopiña
	Abg. María del Carmen Moreno		
	Ing. María Deley		

Fuente: Observación

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

Tabla 50-3: Casos de Corrupción

CÓDIGO: SGAS. 8.1.5			VERSIÓN 01
	“SUBP-007 CASOS DE CORRUPCIÓN”.		FEBRERO
			2021
ESPECIFICACIONES			
NOMBRE:	Casos de corrupción		
TIPO:	Operativo		
OBJETIVO	Sancionar a los actos de corrupción en dentro de la Empresa Pública EMAPAR		
RESPONSABLES	Oficial de Cumplimiento		
ACTIVIDADES			
<p>En caso de detectar soborno dentro de la Empresa Pública EMAPAR, posterior a realizar la investigación de la denuncia y/o de la visita in situ, el Oficial de Cumplimiento o quien haga sus veces, está en la obligación de recibir pruebas de descargo por parte de las partes implicadas, una vez terminada la presentación de pruebas, en caso de no ser probatorias de inocencia, el Oficial de Cumplimiento o quien haga sus veces deberá inmediatamente presentar la investigación interna junto con las evidencias y/o testigos en caso de existir, a los órganos de control tales como la Fiscalía y Contraloría.</p> <p>Donde se podrá determinar los siguientes delitos:</p> <p>En el artículo 278 del COIP podemos encontrar el delito de peculado, mismo que se define de la siguiente manera:</p> <p style="padding-left: 40px;">“Las o los servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal en alguna de las instituciones del Estado, determinadas en la Constitución de la República, en beneficio propio o de terceros; abusen, se apropien, distraigan o dispongan arbitrariamente de bienes muebles o inmuebles, dineros públicos o privados, efectos que los representen, piezas, títulos o documentos que estén en su poder en virtud o razón de su cargo, serán sancionados con pena privativa de libertad de diez a trece años.” (2014, p. 42).</p> <p>El artículo 279 a su vez menciona el delito de enriquecimiento ilícito, definido de la siguiente forma por el COIP</p> <p style="padding-left: 40px;">“Las o los servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal en alguna de las instituciones del Estado, determinadas en la Constitución de la República, que hayan obtenido para sí o para terceros un incremento patrimonial injustificado a su nombre o mediante persona interpuesta, producto de su cargo o función, superior a cuatrocientos salarios básicos unificados del trabajador en general, serán sancionados con pena privativa de libertad de siete a diez años.” (2014, p. 43).</p> <p>El cohecho es mencionado como un delito de eficiencia de la administración pública, y además se menciona dentro del artículo 280 del Código Orgánico Integral Penal, donde se lo define como:</p> <p style="padding-left: 40px;">“Las o los servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal en alguna de las instituciones del Estado, enumeradas en la Constitución de la República, que reciban o acepten, por sí o por interpuesta persona, beneficio económico indebido o de otra clase para sí o un tercero, sea para hacer, omitir,</p>			

agilizar, retardar o condicionar cuestiones relativas a sus funciones, serán sancionados con pena privativa de libertad de uno a tres años.” (2014, p.43)

Y como delito también encontramos la concusión, que se entiende como:

“Las o los servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal en alguna de las instituciones del Estado, determinadas en la Constitución de la República, sus agentes o dependientes oficiales que, abusando de su cargo o funciones, por sí o por medio de terceros, ordenen o exijan la entrega de derechos, cuotas, contribuciones, rentas, intereses, sueldos o gratificaciones no debidas, serán sancionados con pena privativa de libertad de tres a cinco años”. (COIP, 2014, p. 43).

Añadiendo que, si existe la amenaza o violencia dentro de este, la pena será de 5 a 7 años de privación de la libertad.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Armando Cordovez	Ing. Fernando Veloz	Ing. Marcelo Calvopiña
	Abg. María del Carmen Moreno	
	Ing. María Deley	

Fuente: Observación

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

Tabla 51-3: Control de Riesgos

CÓDIGO: SGAS. 8.1.6			VERSIÓN 01
	“SUBP-006 CONTROL DE RIESGOS”.		FEBRERO
			2021
ESPECIFICACIONES DEL PROCESO			
NOMBRE:	Plan de Control de Riesgos		
TIPO:	Operativo		
OBJETIVO	Actuar sobre las actividades con riesgo de soborno alto para la prevención de riesgo de soborno en la Empresa Pública EMAPAR		
RESPONSABLES	Oficial de Cumplimiento		
ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	
Procesos de la Empresa Pública EMAPAR	1. Determinar las actividades con posible riesgo de soborno. 2. Aplicar la matriz de evaluación de riesgo de soborno 3. Tomar acción sobre las actividades con riesgo "Alto"	Plan de control de Riesgos	
DOCUMENTOS NORMATIVOS			
NORMA ISO 37001 Código de Ética Política Antisoborno			
RECURSOS HUMANOS			
ÓRGANO DE GOBIERNO ALTA DIRECCIÓN OFICIAL DE CUMPLIMIENTO JEFE DE CADA PROCESO			
INDICADORES DEL PROCESO			
NOMBRE	FÓRMULA	DESCRIPCIÓN	
Número de Plan de acciones dentro de la Empresa Pública EMAPAR	Número de Plan de acciones dentro de la Empresa Pública EMAPAR	Conocer la cantidad de planes de acción que la Empresa Pública EMAPAR posee.	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
Armando Cordovez	Ing. Fernando Veloz	Ing. Marcelo Calvopiña	
	Abg. María del Carmen Moreno		
	Ing. María Deley		

Fuente: Observación

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

3.3.11. Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño del sistema de gestión antisoborno se pretende que la organización debe monitorear, analizar y evaluar todas las medidas, procesos, objetivos, oportunidades que se hayan establecido, así como detallar la manera en la que se va a evaluar y quien será el responsable de realizar lo antes mencionado, los documentos generados dentro del presente capítulo son:

- A. SGAS. 9.1 Seguimiento y Medición del SGAS
- B. SGAS. 9.2 Auditoría Interna del SGAS
- C. ANEXO F “Programa de Auditoría (SGAS. AX 06)”
- D. ANEXO G “Plan de Auditoría (SGAS. AX 07)”
- E. ANEXO H “Informe de Auditoría Interna (SGAS. AX 08)”
- F. ANEXO I “Resumen de Auditoría Interna (SGAS. AX 09)”

3.3.11.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Tabla 52-3: Seguimiento y medición del SGAS

CÓDIGO: SGAS. 9.1	 ep emapar	VERSIÓN 01
		FEBRERO
		2021
Disposiciones		
<p>Del informe de cumplimiento</p> <p>El oficial de cumplimiento, debe informar a la Alta Dirección y al Órgano de Gobierno, acerca de:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La implementación del SGAS b) Mantenimiento del SGAS c) Informar sobre los resultados de las denuncias d) Informar sobre las investigaciones y auditorias <p>De la Revisión del SGAS:</p> <p>Los informes y resultados se deberán presentar en un período semestral como mínimo, sin embargo en caso de que el Órgano de Gobierno o la Alta dirección solicite, se remitirán con corte a la fecha, además se realizarán las siguientes actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La alta dirección debe revisar la función de cumplimiento por lo menos una vez al año b) El SGAS deberá ser revisado por el órgano de Gobierno y la Alta dirección por lo menos una vez cada 6 meses. 		
ESPECIFICACIONES DEL PROCESO		
NOMBRE:	Seguimiento y Medición del SGAS	
TIPO:	Estratégico	
OBJETIVO	Dar seguimiento y medición a los procesos involucrados en el SGAS	

RESPONSABLES	Oficial de Cumplimiento, Alta dirección y Órgano de Gobierno	
ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS
Necesidad de dar seguimiento al SGAS Generar criterios para medir la eficiencia del SGAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se debe elaborar un reporte de resultados del SGAS 2. Establecer el responsable de la elaboración de cada indicador 3. Reportar al Oficial de cumplimiento los resultados de la medición 4. Evaluar y dar seguimiento a los objetivos establecidos. <ol style="list-style-type: none"> 4.1. En caso de no cumplir los objetivos, se deberá tratar como No conformidad y acciones Correctivas 5. Reportar a la Alta Dirección y al Órgano de Gobierno 	Seguimiento y medición del SGAS
DOCUMENTOS GENERADOS		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se debe elaborar un reporte de resultados del SGAS 2. Establecer el responsable de la elaboración de cada indicador 3. Reportar al Oficial de cumplimiento los resultados de la medición 4. Evaluar y dar seguimiento a los objetivos establecidos. <ol style="list-style-type: none"> 4.1. En caso de no cumplir los objetivos, se deberá tratar como No conformidad y acciones Correctivas 5. Reportar a la Alta Dirección y al Órgano de Gobierno 		
DOCUMENTOS NORMATIVOS		
NORMA ISO 37001		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Armando Cordovez	Ing. Fernando Veloz	Ing. Marcelo Calvopiña
	Abg. María del Carmen Moreno	
	Ing. María Deley	

Fuente: Observación

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

3.3.11.2. Auditoría interna

Tabla 53-3: Auditoría Interna

CÓDIGO: SGAS. 9.2			VERSIÓN 01
	Auditoría Interna del SGAS		FEBRERO
			2021
Disposiciones			
De la selección de auditores: Los auditores externos deberán tener las siguientes características: a) Curso de interpretación e implementación en Sistemas De Gestión Antisoborno ISO 37001, certificado por una entidad Reconocida. b) Certificado de al menos 5 auditorías internas en calidad de líder o colaborador. c) Curso de al menos 48 horas en Implementación e interpretación de un SGAS basado en la Norma ISO 37001. Los auditores Internos deberán tener las siguientes características: a) Curso de al menos 16 horas en Implementación e interpretación de un SGAS basado en la Norma ISO 37001. b) No podrán auditar la actividad o el proceso en el cual desempeñan sus funciones.			
De las No Conformidades y/o Acciones Correctivas: El Oficial de Cumplimiento junto con los dueños de cada proceso deberán generar una matriz que permita registrar las no conformidades y las acciones correctivas.			
ESPECIFICACIONES DEL PROCESO			
NOMBRE:	Auditoría Interna del SGAS		
TIPO:	Estratégico		
OBJETIVO	Dar seguimiento y medición a los procesos involucrados en el SGAS		
RESPONSABLES	Oficial de Cumplimiento, Alta dirección y Órgano de Gobierno		
ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	
Necesidad de dar seguimiento al SGAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar la auditoría. 2. Aprobación y revisión del programa de Auditoría 3. Preparación de la auditoría 4. Generar el Plan de Auditoría Interna 5. Comunicar la fecha programada del Plan de Auditoría. 6. Realizar el Plan de Auditoría 7. Dar conocimiento sobre los hallazgos encontrados 8. Realizar el Informe de Auditoría 9. Dar conocimiento a la alta dirección, Órgano de Gobierno, y Oficial de Cumplimiento sobre el informe de Auditoría. 	Auditoría del SGAS.	
DOCUMENTOS GENERADOS			
Plan de Auditoría Informe de Auditoría Programa de Auditoría			
DOCUMENTOS NORMATIVOS			
NORMA ISO 37001			
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
Armando Cordovez	<ol style="list-style-type: none"> Ing. Fernando Veloz Abg. María del Carmen Moreno Ing. María Deley 	Ing. Marcelo Calvopiña	

Fuente: Observación

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

3.3.12. Mejora

La Empresa Pública EMAPAR debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, además, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

La mejora continua es un proceso que se sirve de los resultados de la aplicación de otras cláusulas clave, que generan información valiosa para examinar las necesidades u oportunidades de realizar acciones de mejora en distintos procesos.

La empresa aplica un plan de mejora continua el cual integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización a través de los diferentes documentos generados que son:

- A. SGAS. 10.1 Gestión de No Conformidades y Mejora Continua
- B. SGAS AX 10 Ficha de Gestión de No Conformidades y Mejora Continua

3.3.12.1. No conformidades y mejora continua

Tabla 54-3: No conformidades y mejora

CÓDIGO: SGAS. 10.1	 ep emapar	VERSIÓN 01
		FEBRERO
	Gestión de No Conformidades y Mejora Continua	
Disposiciones		
<p>La identificación de las No conformidades pueden provenir de:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Auditorias, ya sean internas o externas b) No cumplir con los objetivos c) No cumplimiento de la Política Antisoborno d) Cualquier colaborador de la Empresa Pública EMAPAR que detecte incumplimientos en el SGAS. <p>La identificación de las oportunidades de mejora pueden provenir de:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Análisis del contexto de la organización b) Revisión ya sea del órgano de gobierno, alta dirección, oficial de cumplimiento. c) Auditorias ya sean internas o externas 		
ESPECIFICACIONES DEL PROCESO		

NOMBRE:	Gestión de No Conformidades y Mejora Continua	
TIPO:	Estratégico	
OBJETIVO	Gestionar las no conformidades encontradas en el SGAS, además de dar seguimiento a las oportunidades del SGAS.	
RESPONSABLES	Oficial de Cumplimiento, Alta dirección y Órgano de Gobierno	
ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS
Identificar las no conformidades y las oportunidades de mejora.	1. Identificación de no conformidades y oportunidades de mejora 2. Documentar las no conformidades y oportunidades de mejora 3. Propuesta de la corrección. 4. Identificar las causas. 5. Seguimiento y verificación de la implementación.	Gestión de las oportunidades de mejora y no conformidades.
DOCUMENTOS GENERADOS		
Ficha de Gestión de no conformidades y oportunidades.		
DOCUMENTOS NORMATIVOS		
NORMA ISO 37001		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Armando Cordovez	Ing. Fernando Veloz	Ing. Marcelo Calvopiña
	Abg. María del Carmen Moreno	
	Ing. María Deley	

Fuente: Observación

Elaborado por: Cordovez, A. 2020

CONCLUSIONES

La fundamentación teórica recaudada dentro del presente trabajo de investigación me ha permitido reconocer la importancia de implementar sistemas basados en la gestión transparente y responsable de las organizaciones ya sean públicas o privadas, dándome a conocer cuáles son los beneficios de aplicar medidas preventivas y/o correctivas dentro de la gestión y la toma de decisiones empresarial, en este caso a través de la investigación teórica sustentada de la norma ISO 37001 se pudo establecer los diferentes mecanismos necesarios para la Empresa Pública EMAPAR en la ciudad de Riobamba.

A través de las diferentes técnicas y herramientas utilizadas para recaudar información acerca de los procesos y la situación actual de la empresa EMAPAR he podido percatar que la percepción de los usuarios de la empresa es negativa frente a la gestión y la toma de decisiones que realiza actualmente mencionada empresa, a través de la encuesta y la observación se pudo conocer cuáles son los riesgos inherentes que tiene la empresa en materia de corrupción, además a través de las recomendaciones de los usuarios puedo concluir que una mejora en la gestión de la empresa EMAPAR sería la implementación de medidas que mitiguen la corrupción.

Finalmente, posterior a analizar la fundamentación teórica atrás de la ISO 37001 i la situación actual de la empresa, se ha podido realizar el diseño de un sistema de gestión anti soborno aplicado a todas las áreas de la empresa, satisfaciendo los requisitos y la información documentada que solicita la organización internacional de estandarización para su norma 37001 sistemas de gestión anticorrupción, a través del sistema antes mencionado se pretende focalizar los recursos de la Empresa EMAPAR para una mejora de la gestión basada en la mejora continua a través de la prevención de la corrupción.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al Órgano de Gobierno, Oficial de cumplimiento y alta dirección de la empresa EMAPAR, que a través de la socialización y comunicación realice un cambio de Cultura dentro de la empresa, de esta manera hacer conocer a todos los colaboradores que las actividades descritas en el presente trabajo de investigación son en pro de la empresa y la comunidad.

Conforme pase el tiempo se recomienda a la empresa EMAPAR que mantenga actualizada la información y la percepción de los usuarios y de los colaboradores internos sobre la corrupción, a través de técnicas y herramientas de investigación actualizadas, para de esta manera satisfacer a los grupos de interés que rodean a la empresa.

El compromiso del órgano de Gobierno el oficial de cumplimiento la alta dirección y cada uno de los colaboradores que integran la empresa de EMAPAR juega un papel fundamental dentro del cumplimiento del sistema de gestión antisoborno por lo cual se recomienda que se mantenga información actualizada sobre los procedimientos y riesgos que incurre la empresa y EMAPAR, con el fin de mantener y mejorar la propuesta presente de gestión antisoborno basado en la ISO 37001:2016.

BIBLIOGRAFÍA

- ADER excelencia empresarial . (2014). Modelo de Excelencia EFQM. Obtenido de arnaut.es:
<https://www.arnaut.es/wp-content/uploads/2014/08/ader-modelo-efqm.pdf>
- AEC. (2013). COSO. Obtenido de AEc.es: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- AENOR. (2018). Nuevo sistema de gestión Antisoborno. Obtenido de Aenor:
https://www.aenor.com/Certificacion_Documentos/Art%C3%ADculos/56sep16-Nuevo%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20antisoborno.pdf
- Aguilar , S. (Agosto de 2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>
- Apolinario, R., Rodriguez , M., Briones, V., & Romero, J. (2018). GESTIÓN INTEGRADA DE SEGUROS Y LOGÍSTICA INTERNACIONAL. Guayaquil: Compás.
- Arboleda, G., & López, J. (2017). Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburrá. Obtenido de Scielo.org:
<http://www.scielo.org.co/pdf/recis/v15n2/1692-7273-recis-15-02-00247.pdf>
- Arellano, D. (Septiembre de 2017). Corrupción como proceso organizacional: comprendiendo la lógica de la desnormalización de la corrupción. Obtenido de Scielo:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422017000300810&script=sci_arttext
- Barreira, C., Tavares , J., Zuluaga, J., Gonzales , R., & Gonzáles , F. (2013). Conflictos sociales, luchas sociales y políticas de seguridad ciudadana. México: CLACSO. Obtenido de Clacso.
- Brito, D. (2018). El riesgo empresarial. SciELO.
- Brown, F. (2013). Los principios de la responsabilidad social empresarial. Obtenido de UNAM.MX:
<http://www.economia.unam.mx/publicaciones/econinforma/pdfs/363/06florbrown.pdf>
- Campos, G., & Lulc, N. (Junio de 2012). LA OBSERVACIÓN, UN MÉTODO PARA EL ESTUDIO DE LA REALIDAD. Obtenido de Dialnet:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3979972.pdf>
- Casas, J., Repullo, J., & Donado , J. (24 de Abril de 2002). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Obtenido de CORE.AC.UK: <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Castellnou, R. (30 de Enero de 2020). La necesidad de la gestión por procesos. Obtenido de captio.net: <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gesti%C3%B3n-por-procesos>
- Chaves, J. (2004). Desarrollo tecnologico en la primera revolucion industrial. dialnet, 93-109.

- Chaves, R. (23 de Agosto de 2018). La economía social ante los paradigmas económicos emergentes: innovación social, economía colaborativa, economía circular, responsabilidad social empresarial, economía del bien común, empresa social y economía solidaria. Obtenido de Ciriec España: <http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/67881/128059.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chávez, M. (2018). DEFINICIÓN DE PROPUESTA DE VALORES ORGANIZACIONALES Y SU IMPLEMENTACIÓN EN EMPRESA AGROINDUSTRIAL. Obtenido de Universidad del ITSMO: <https://riudg.udg.mx/bitstream/20.500.12104/73781/1/BCUCEA00100.pdf#page=143>
- Chimborazo, L., Pazmiño, M., & Cepeda, R. (12 de Septiembre de 2017). La responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible: un estudio exploratorio en consumidores y empresas de calzado de la provincia de Tungurahua. Obtenido de <https://revistapublicando.org>: <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/972>
- CODIGO ORGANICO ADMINISTRATIVO. (31 de Julio de 2017). Ley 0. Obtenido de 2017 Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial 449. Montecristi: LEXIS.
- Contraloría General del Estado. (2020). Misión y Visión. Obtenido de Contraloría General del Estado: <https://www.contraloria.gob.ec/LaInstitucion/MisionVision>
- CONVENCIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS CONTRA LA CORRUPCIÓN. (2004). ONU. Obtenido de https://www.unodc.org/documents/mexicoandcentralamerica/publications/Corrupcion/Convencion_de_las_NU_contra_la_Corrupcion.pdf
- COOTAD. (19 de Octubre de 2010). Registro Oficial Suplemento 303. Obtenido de oas.org: http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf
- CPCCS. (2020). Competencias CPCCS. Obtenido de CPCCS.GOB.EC: <http://www.cpccs.gob.ec/nuestra-institucion/competencias-cpccs/>
- CPCCS. (2020). Misión-Visión. Obtenido de CPCCS.GOB.EC: <http://www.cpccs.gob.ec/nuestra-institucion/mision-vision/>
- Cruz, O. (2011). El Préstamo a la Gruesa ventura o Riesgo Marítimo como mecanismo de financiación . Mexico: unam.
- Daza , M., & Et al.,. (2007). Memorias del II Congreso Internacional de Contaduría Pública. Obtenido de Universidad de Guadalajara: <https://riudg.udg.mx/bitstream/20.500.12104/73781/1/BCUCEA00100.pdf#page=143>
- Diaz, I., & Blanco, C. (Mayo de 2018). ESTADO DEMOCRÁTICO, SISTEMA INTERAMERICANO Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN. Obtenido de

- Pontificia Universidad Católica del Perú: https://cdn01.pucp.education/idehpucp/wp-content/uploads/2018/05/29175928/kas-idehpucp_informe-version-final_.pdf
- Echemendía, B. (2011). Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones. Redalyc.
- Educaguia. (2009). Gestion de Calidad. Obtenido de educaguia.com: <http://www.educaguia.com/apuntesde/calidad/modelo-europeo-calidad.pdf>
- Educaguia. (s.f). Gestión por procesos. Obtenido de Educaguia.com: <http://www.educaguia.com/apuntesde/calidad/gestion-por-procesos.pdf>
- EP EMAPAR. (6 de Junio de 2020). El directorio completo de la institución. Obtenido de EP EMAPAR: <http://www.epemapar.gob.ec/wp-content/uploads/lotaip/2020/junio/literalb/b1.pdf>
- Field, A. (2017). ISO 37001: An Introduction to Anti-Bribery Management Systems. United Kingdom: IT Governance.
- Fiscalía General del Estado. (2020). ¿Qué es la Fiscalía? Obtenido de Fiscalía General del Estado: <https://www.fiscalia.gob.ec/institucion/>
- Flores, J. P. (2019). diseño e implementación de un sistema de gestión ANTICORRUPCIÓN EN LA VICEPRESIDENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE CODELCO. Obtenido de Repositorio Académico de la Universidad de Chile: http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/174001/cf-flores_ja.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- FMI. (Septiembre de 2019). El costo de la corrupción. Obtenido de imf.org: <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2019/09/pdf/the-true-cost-of-global-corruption-mauro.pdf>
- Forbes, R. (2014). Estructura de alto nivel de la ISO y su impacto en las normas de sistemas de gestión. Obtenido de CEGESTI.COM: http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_277_151214_es.pdf
- FREMAP. (2016). Guía para la implementación de la Norma ISO 45001. Obtenido de diba.cat: https://www.diba.cat/documents/467843/172263104/GUIA_IMPLEMENTACION_ISO45001.pdf/5da61652-f814-4aa7-9f45-01cf8117c772
- García, T. (s.f). EL CUESTIONARIO COMO INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN/EVALUACIÓN. Obtenido de Academia.edu: https://www.academia.edu/8713679/EL_CUESTIONARIO_COMO_INSTRUMENTO_DE_INVESTIGACION_EVALUACION
- Gódinez, R., & et al., . (2020). TENDENCIAS EN LA INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA. Obtenido de Alinin.org: <https://alinin.org/wp-content/uploads/2020/04/Tendencias-investigacion-Vol-8-VERSION-FINAL.pdf#page=21>

- Goldenberg, C., & Kyoko, E. (2017). Relaciones de hospitalidad entre los stakeholders y la nueva clase media Un estudio de casos múltiples. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6329742>
- Gómez, B., & Martínez, R. (26 de JUNIO de 2015). Los valores éticos en la responsabilidad social corporativa. Obtenido de Redalyc.org: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4915/491550445001/html/index.html>
- Goyzuela, S. (2013). Modelo de gestión para las empresas familiares con perspectivas de crecimiento y sostenibilidad. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941261003.pdf>
- Isaza, J. (27 de Octubre de 2014). RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU IMPACTO EN LA ALTA GERENCIA. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada : <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/12524>
- ISO. (2016). ISO 37001:2016(es). Obtenido de Organización ISO: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:37001:ed-1:v1:es>
- ISOTOOLS. (15 de Octubre de 2018). Resumen de la nueva norma ISO 31000 sobre Gestión de Riesgos. Obtenido de <https://www.isotools.org/>: <https://www.isotools.org/2018/10/15/resumen-nueva-norma-iso-31000-gestion-riesgos/>
- ISOTOOLS. (s.f). Norma ISO 31000. Obtenido de <https://www.isotools.org/>: <https://www.isotools.org/pdfs-pro/ebook-iso-31000-gestion-riesgos-organizaciones.pdf>
- Julían , M., & Bonavia, T. (2017). Aproximaciones Psicosociales a la Corrupción: Una Revisión Teórica*. Obtenido de Redalyc.org: <https://www.redalyc.org/pdf/804/80454275004.pdf>
- KPMG. (2016). Gestión de políticas de la empresa. Obtenido de Assets KPMG: https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/es/pdf/2016/12/Cuadernos_Legales_N5.pdf
- Lechuga , E. (Enero de 2018). CONSTITUCIONALIZACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN EN EL PERÚ. Obtenido de Academia de la Magistratura: <http://repositorio.amag.edu.pe/handle/123456789/1110>
- LEY Org. CPCCS. (24 de Noviembre de 2014). Registro Oficial Suplemento 22. Obtenido de <http://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/Ley-Org-CPCCS.pdf>
- Lizarburu, E., Barriga, G., Burneo, K., & Noriega, E. (3 de Mayo de 2018). Gestión Integral de Riesgos y Antisoborno: Un enfoque operacional desde la perspectiva iso 31000 e iso 37001. Obtenido de researchgate: https://www.researchgate.net/publication/328524796_Gestion_Integral_de_Riesgos_y_Antisoborno_Un_enfoque_operacional_desde_la_perspectiva_iso_31000_e_iso_37001/link/5c9d3098a6fdccd46040f3e9/download
- Lizarzaburu, E., Burneo, G., Ampuero, L., & Cisneros, J. (2019). Gestión empresarial: una revisión a la norma ISO 37001 antisoborno. Obtenido de Centro Latinoamericano de

- Administración para el Desarrollo: <http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/073-febrero-2019/Lizarzaburu-otros.pdf>
- LLanos, M. (Septiembre de 2017). ECOTEC. Obtenido de La cultura organizacional: Eje de acción en la gestión Humana: <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf>
- Lopez, M. (2013). La conformación de los "desastres naturales". Construcción social del riesgo y variabilidad climática en Tijuana, B. C. Murcia: Universidad de Murcia.
- López, T. (2013). La cultura organizativa como herramienta de gestión interna y de adaptación al entorno. Un estudio de casos múltiple en empresas murcianas. Obtenido de tdx.cat: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117203/TESIS.pdf?sequence=1>
- LOSNCP. (4 de Agosto de 2008). Registro Oficial Suplemento 395. Obtenido de <https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2018/08/Ley-Org%C3%A1nica-de-Contrataci%C3%B3n-P%C3%BAblica.pdf>
- LOTAIP. (18 de Mayo de 2004). Registro Oficial Suplemento 337. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cpccs_22_ley_org_tran_acc_inf_pub.pdf
- Lucas , P. (Junio de 2014). Gestión de las Empresas. Obtenido de upcommons.upc.edu: https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/23486/PFC_EOI_PLA_201406_Gesti%C3%B3n%20de%20las%20Empresas%20por%20Procesos.pdf
- Malem, J. (2016). La corrupción. Algunas consideraciones conceptuales y contextuales. Obtenido de Euskadi: <https://www.euskadi.net/r61-s20001x/es/t59aWar/t59aMostrarFicheroServlet?t59aIdRevista=2&R01HNoPortal=true&t59aTipoEjemplar=R&t59aSeccion=58&t59aContenido=2&t59aCorrelativo=1&t59aVersion=1&t59aNumEjemplar=104>
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. Obtenido de redalyc.org: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Medina, L. (2005). Antecedentes Históricos de las Organizaciones Sindicales .
- Mendez , C. (2019). Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. Obtenido de Redalyc.org: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1872/187260206007/html/index.html>
- Méndez, L., Cruz, A., & Galindo, N. (Diciembre de 2018). CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE LA NORMA ISO 37001 GESTIÓN ANTISOBORNO Y LA RELEVANCIA DE SU APLICACIÓN COMO FACTOR DE EFICIENCIA DENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN ACTUAL. Obtenido de Eumed.net: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/12/gestion-antisoborno-administracion.html>

- Mendoza , A. (12 de Agosto de 2019). Los archivos judiciales en la transparencia y la lucha contra la corrupción. Obtenido de Boletín del archivo general de la nación:
<https://bagn.archivos.gob.mx/index.php/legajos/article/view/396/384>
- MINISTERIO DE FOMENTO. (s.f). La gestión por procesos. Obtenido de fomento.es:
<https://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-03269D1ED94D/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>
- Moreno , P. (Marzo de 2015). Los Stakeholders y la Responsabilidad Social Corporativa. Obtenido de Instituto Iberoamericano:
https://www.google.com/search?q=Los+Stakeholders+y+la+Responsabilidad+Social+Corporativa&rlz=1C1CHBF_esEC918EC919&oq=Los+Stakeholders+y+la+Responsabilidad+Social+Corporativa&aqs=chrome..69i57j0i22i30i2.223j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- Moreno, E. (2017). ANÁLISIS DE LA PROBABILIDAD DE QUIEBRA DE LAS. Obtenido de Depósito de Investigación de la Universidad de Sevilla:
https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/64752/Analisis%20de%20la%20probabilidad%20de%20quiebra_%20Elena%20Moreno%20Ureba.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Narvaez, L., Lavell, A., & Péres, G. (2009). LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES: UN ENFOQUE BASADO EN PROCESOS. Perú: Comunidad Andina.
- Niño, M. (2020). SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA INDUSTRIA ALIMENTARIA, HERRAMIENTA PARA CONTROLAR UN PROBLEMA DE SALUD PÚBLICA. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36422/Ni%c3%b1oS%c3%a1nchezMar%c3%adaXimena2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ONU. (1990). La ONU y la Gestión del Riesgo de Desastres. Obtenido de spider.org:
<http://www.un-spider.org/es/riesgos-y-desastres/ONU-y-gesti%C3%B3n-del-riesgo-de-desastres>
- Osorio, D. (Noviembre de 2019). MECANISMOS PARA LA PREVENCIÓN DEL SOBORNO, COMO TIPO DE CORRUPCIÓN QUE GENERA RIESGOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. Obtenido de Universidad Militar Colombia:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/35724/OsorioArenasDavidFelipe2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Perez, J. (2009). Gestión por Procesos. Obtenido de books.google.es:
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=koSkh64nRb4C&oi=fnd&pg=PA13&dq=que+es+la+gesti%C3%B3n+por+procesos&ots=7RULuhdmTs&sig=TtHjkjzLEtFi8mO5a5XJVuj8w20#v=onepage&q=procesos&f=false>

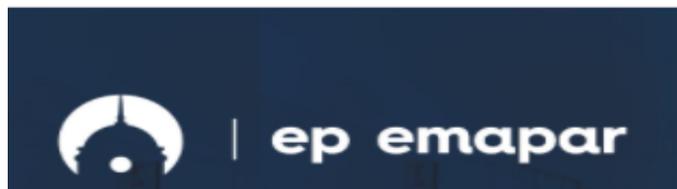
- Perez, M. (3 de Marzo de 2016). La Conducta Organizacional ¿Es necesario instaurar el código de conducta organizacional? Obtenido de Latindex: <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/200/476>
- Perez, M. J., Espinoza, C., & Peralta, B. (Agosto de 2016). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU ENFOQUE AMBIENTAL: UNA VISIÓN SOSTENIBLE A FUTURO. Obtenido de Scielo.org: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000300023
- RAE. (2001). Multa. Obtenido de RAE: <https://www.rae.es/drae2001/multa>
- Rodríguez, A., & Perez, A. (01 de Julio de 2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Obtenido de Redalyc.org: <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Rodriguez, J. (2007). La conformación de los "desastres naturales". Construcción social del riesgo y variabilidad climática en Tijuana, B. C. SCIELO.
- Segredo, M., García, A., Cabrera, P., & Perdomo, I. (Enero de 2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. Obtenido de infomed.cu: <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/200>
- Silva, M. (2016). Responsabilidad social empresarial. Obtenido de Universidad del Salvador: <https://racimo.usal.edu.ar/4125/>
- Stansbury, N. (2018). Requisitos y beneficios de la ISO 37001 Normas de Sistemas de Gestión Antisoborno. Obtenido de Universidad Nacional de Colombia: http://siga.unal.edu.co/images/informes-presentaciones/ISO_37001_Normas_Sistema_Gestion_Antisoborno.pdf
- Suarez, J. (2020). SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD: HERRAMIENTA DE COMPETITIVIDAD EN EL COMPLEJO TERMAL (ITP) “INSTITUTO DE TURISMO DE PAIPA”. Obtenido de Universidad Santo Tomás: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/28510/2020suarezjonathan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Suarez, S., & Perez, C. (2010). RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. Obtenido de core.ac.uk: <https://core.ac.uk/reader/143445843>
- Tello, C. (2016). Fundamentos ético disciplinares de la responsabilidad social organizacional. Obtenido de Redalyc : <https://www.redalyc.org/pdf/290/29048812008.pdf>
- Transparency International. (2019). IPC 2019: RESUMEN GLOBAL. Obtenido de Transparency.org: <https://www.transparency.org/es/news/cpi-2019-global-highlights#>
- UDLAP. (sf). Historia del seguro.
- Verdezoto, M. (2020). Ecuador: UTMACH.

Zamora, M. (2017). Teoría de la Gestión por Procesos: Un Análisis del Centro de Fórmulas Lácteas Infantiles del Hospital “Sor María Ludovica” de La Plata. Obtenido de scholar.google.es.



ANEXO B: “MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE COMUNICACIÓN (SGAS. AX 02)”

MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE COMUNICACIÓN DEL SGAS



QUIEN LO COMUNICA	QUE SE COMUNICA	A QUIEN SE COMUNICA	COMO SE COMUNICA	REFERENCIA DE LOS FORMATOS	EN QUE IDIOMA SE COMUNICA

ANEXO C: “FIRMA DE COMPRESIÓN Y ACEPTACIÓN (SGAS. AX 03)”

FIRMA DE COMPRESIÓN Y ACEPTACIÓN

Yo ... (Nombre de quien declara) Con número de cédula (Número de Cédula de quien declara) he recibido la Política Antisoborno y el Código de Ética de la Empresa Pública EMAPAR, tras la lectura y comprensión de mencionados documentos declaro que:

LISTA DE

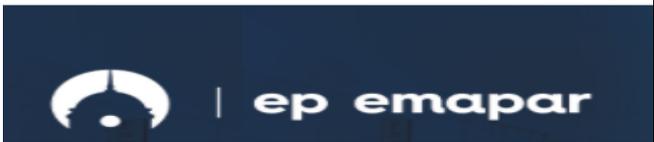
a. Los actos de corrupción, soborno son actividades inaceptables dentro de la Empresa Pública EMAPAR, tanto recibirlos como ofrecerlos va en contra de los objetivos de la Empresa, mismos que están orientados en el cumplimiento de la normativa legal vigente del país y a los reglamentos, códigos y políticas internas de la Empresa Pública EMAPAR

b. Me comprometo a mantenerme informado sobre los cambios existentes del Sistema de Gestión Antisoborno

c. Acepto y entiendo la Política Antisoborno, así como el Código de Ética de la EP-EMAPAR, comprometiéndome actuar de manera íntegra y legal en el desempeño de todas mis funciones.

(FIRMA DE QUIEN DECLARA)
(NOMBRE DE QUIEN DECLARA)
(NÚMERO DE CÉDULA DE QUIEN
DECLARA)

ANEXO D: “REGISTRO DE CAMBIOS (SGAS. AX 04)”

CÓDIGO: SGAS. AX 01				VERSIÓN 01 FEBRERO 2021
	“Registro de Cambios”.			
Código referencia	Cambiado por	Sección modificada	Descripción del cambio	Fecha de Modificación
<p>Nota 1: Las personas autorizadas para realizar cambios dentro de la codificación de la Información Documentada son: Oficial de Cumplimiento, Gerente General (o designado) de la Empresa Pública EMAPAR</p>				
<p>Nota 2: La última versión modificada será la única valedera.</p>				
ELABORADO POR:	REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Armando Cordovez	Ing. Fernando Veloz		Ing. Marcelo Calvopiña	
	Ing. María del Carmen			
	Ing. María Deley			

ANEXO E: “CUESTIONARIO DE DEBIDA DILIGENCIA DE PROVEEDORES DEL ESTADO (SGAS. AX 05)”

CUESTIONARIO DE DEBIDA DILIGENCIA DE PROVEEDORES DEL ESTADO

DATOS GENERALES:

Nombre de la Persona Natural o Jurídica:

Servicio o Bien que ofrece:

RUC O RISE:

La EMPRESA PÚBLICA EMAPAR en el Marco de la Legislación Actual del Ecuador, y las directrices del Sistema de Gestión Antisoborno, solicita a usted de la manera más comedida se someta a completar el siguiente cuestionario, con la finalidad de brindar un servicio transparente a la comunidad. De tal manera se agradece de antemano el tiempo y la sinceridad brindada por usted.

Cuestionario			
Número	Preguntas	SI	NO
1	¿Su Empresa Posee un Sistema de Gestión antisoborno, o mecanismos de prevención y mitigación de soborno? <u>NOTA: Si su respuesta es sí, favor adjunte Anexos que respalden su respuesta</u>		
2	¿Su Empresa ha realizado un análisis de los procedimientos con riesgo de soborno existentes dentro de la misma? <u>NOTA: Si su respuesta es sí, favor adjunte Anexos que respalden su respuesta</u>		
3	¿Cuenta con una política antisoborno actualizada dentro de su Empresa? <u>NOTA: Si su respuesta es sí, favor adjunte Anexos que respalden su respuesta</u>		
4	¿Cuenta con un código de ética y conducta? <u>NOTA: Si su respuesta es sí, favor adjunte Anexos que respalden su respuesta</u>		
5	¿Su empresa realiza Auditorias Interna con el fin de controlar las transacciones realizadas? <u>NOTA: Si su respuesta es sí, favor adjunte Anexos que respalden su respuesta</u>		
6	Se compromete a realizar transacciones transparentes con la Empresa Pública EMAPAR		

Yo, certifico que la información antes respondida es fidedigna, y comprendo que la alteración de documentos es penada por la Ley que rige al Ecuador.

Riobamba _____ de _____ del 20__

Nombre de la persona natural o representante de la Empresa

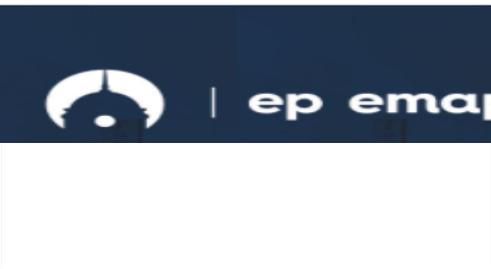
Cédula de la persona natural o representante de la Empresa

Firma

ANEXO F: “PROGRAMA DE AUDITORÍA (SGAS. AX 06)”

CÓDIGO: SGAS. AX 02												VERSIÓN 01 FEBRERO 2021	
	PROGRAMA DE AUDITORIA												
	PROGRAMA PROPUESTO												
PROCESO/ACTIVIDAD	MESES												
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
D	
RESULTADOS DE AUDITORIAS ANTERIORES													
CASOS O SOSPECHAS DE SOBORNO													
VIOLACIONES DE LA POLÍTICA ANTISORNO													
ELABORADO POR:	REVISADO POR:										APROBADO POR:		
Armando Cordova	Ing. Fernando Veloz										Ing. Marcelo Calvopiña		
	Ing. María del Carmen												
	Ing. María Deley												

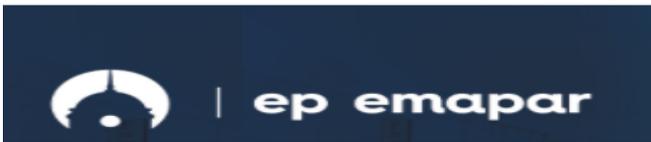
ANEXO G: “PLAN DE AUDITORÍA (SGAS. AX 07)”

CÓDIGO: SGAS. AX 03		 “Plan de Auditoría”.		VERSIÓN 01 FEBRERO 2021
Objetivos				
Criterios				
NTP ISO 37001:2017. Sistemas de Gestión Antisoborno				
Alcance de Auditoría				
EQUIPO AUDITOR				
LIDER:				
EQUIPO:				
LISTA DE VERIFICACIÓN				
ITEM	REQUISITO	NOMBRE DEL AUDITOR	FECHA DE AUDITORÍA	
4	CONTEXTO			
4.1	Comprensión de la organización de su contexto			
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas			
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión antisoborno			
4.4	Sistema de gestión Antisoborno			
4.5	Evaluación del riesgo de soborno			
5	Liderazgo			
5.1	Liderazgo y compromiso			

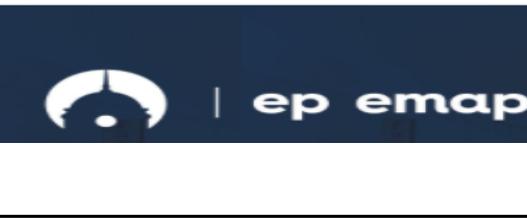
5.2	Política antisoborno		
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización		
6	Planificación		
6.1	Acciones para tratar riesgos y oportunidades		
6.2	Objetivos antisoborno y planificación para lograrlos		
7	Elementos de apoyo		
7.1	Recursos		
7.2	Competencia		
7.3	Toma de conciencia y formación		
7.4	Comunicación		
7.5	Información documentada		
8	Operación		
8.1	Planificación y control operacional		
8.2	Diligencia debida		
8.3	Controles financieros		
8.4	Controles no financieros		
8.5	Implementación de los controles antisoborno por organizaciones controladas y por socios de negocios		
8.6	Compromisos antisoborno		
8.7	Regalos, hospitalidad, donaciones y beneficios similares		
8.8	Gestión de los controles antisoborno inadecuados		
8.9	Planteamiento de inquietudes		

8.10	Investigación y tratamiento del soborno		
9	Evaluación del desempeño		
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación		
9.2	Auditoría interna		
9.3	Revisión por la dirección		
9.4	Revisión por la función de cumplimiento		
10	Mejora		
10.1	No conformidades y acciones correctivas		
10.2	Mejora continua		
ELABORADO POR			
FECHA			
FIRMA			
APROBADO POR:			
FECHA			
FIRMA			
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	
Armando Cordovez		Ing. Fernando Veloz	
		Ing. María del Carmen	
		Ing. María Deley	

ANEXO H: “INFORME DE AUDITORÍA INTERNA (SGAS. AX 08)”

CÓDIGO: SGAS. AX 04			VERSIÓN 01 FEBRERO 2021
	“Informe de Auditoría Interna”		
FECHA DE AUDITORIA			
NORMATIVA	NTP ISO 37001:2017. Sistemas de Gestión Antisoborno		
EQUIPO AUDITOR			
Auditor Líder			
Auditores			
Objetivo			
Alcance			
Fecha			
Proceso o Actividad o Requisito	Área	Descripción del Hallazgo	
Conclusiones			
ELABORADO POR:	REVISADO POR:		APROBADO POR:
Armando Cordovez	Ing. Fernando Veloz		Ing. Marcelo Calvopiña
	Ing. María del Carmen		
	Ing. María Deley		

ANEXO I: “RESUMEN DE AUDITORÍA INTERNA (SGAS. AX 09)”

CÓDIGO: SGAS. AX 05					VERSIÓN 01 FEBRERO 2021
ÍTEM	REQUISITO	NOMBRE EVIDENCIA	EVIDENCIA		OBSERVACIONES
			CUMPLE	NO CUMPLE	
4	CONTEXTO				
4.1	Comprensión de la organización de su contexto				
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas				
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión antisoborno				
4.4	Sistema de gestión Antisoborno				
4.5	Evaluación del riesgo de soborno				
5	Liderazgo				
5.1	Liderazgo y compromiso				
5.2	Política antisoborno				
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización				
6	Planificación				
6.1	Acciones para tratar riesgos y oportunidades				
6.2	Objetivos antisoborno y planificación para lograrlos				
7	Elementos de apoyo				
7.1	Recursos				
7.2	Competencia				
7.3	Toma de conciencia y formación				
7.4	Comunicación				
7.5	Información documentada				
8	Operación				

8.1	Planificación y control operacional				
8.2	Diligencia debida				
8.3	Controles financieros				
8.4	Controles no financieros				
8.5	Implementación de los controles antisoborno por organizaciones controladas y por socios de negocios				
8.6	Compromisos antisoborno				
8.7	Regalos, hospitalidad, donaciones y beneficios similares				
8.8	Gestión de los controles antisoborno inadecuados				
8.9	Planteamiento de inquietudes				
8.10	Investigación y tratamiento del soborno				
9	Evaluación del desempeño				
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación				
9.2	Auditoría interna				
9.3	Revisión por la dirección				
9.4	Revisión por la función de cumplimiento				
10	Mejora				
10.1	No conformidades y acciones correctivas				
10.2	Mejora continua				
CONSIDERACIONES					
FIRMAS					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Armando Cordovez		Ing. Fernando Veloz		Ing. Marcelo Calvopiña	
		Ing. María del Carmen			
		Ing. María Deley			

ANEXO J: “FICHA DE GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y MEJORA CONTINUA (SGAS. AX 10)”

CÓDIGO: SGAS. AX 07			VERSIÓN 01
	Ficha de Gestión de No Conformidades y Mejora Continua		FEBRERO
			2021
FECHA			
Número de Registro			
HALLAZGO			
ORIGEN Y ANÁLISIS DE LA CAUSA			
CORRECCIÓN			
PLAN DE ACCIÓN			
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE APLICACIÓN	
REVISIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA POR LA ALTA DIRECCIÓN, ÓRGANO DE GOBIERNO Y OFICIAL DE CUMPLIMIENTO.			
FIRMA			
ALTA DIRECCIÓN	ÓRGANO DE GOBIERNO	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
Armando Cordovez	Ing. Fernando Veloz	Ing. Marcelo Calvopiña	
	Ing. María del Carmen		
	Ing. María Deley		

ANEXO K: "CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA (SGAS. AX 11)"



EP EMAPAR
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

RESOLUCION ADMINISTRATIVA N° 006-2015

Ing. Victor Manuel Méndez Arias

GERENTE GENERAL DE LA EP-EMAPAR

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 3, numerales 4 y 8 de la Constitución de la República establecen como deber primordial del Estado, "Garantizar la ética laica como sustento del que hacer público y el ordenamiento jurídico"; así como, "Garantizar el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción";

Que, el numeral 25 del artículo 66 de la Carta Magna reconoce el derecho de las personas a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características;

Que, el artículo 83 de la misma Carta Constitucional, en sus numerales 8, 11, 12 y 17, respectivamente, determinan como deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, administrar honradamente el patrimonio público y denunciar y combatir los actos de corrupción, asumir las funciones públicas como un servicio a la colectividad y rendir cuentas a la sociedad y a la autoridad, de conformidad con la ley, así como ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética;

Que, el artículo 229 de la Norma Suprema, establece que serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público;

Que, el Artículo 233 de la Constitución dispone que no habrá servidor o servidora exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones o por sus omisiones y que serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo administrativo de fondos, bienes o recursos públicos;

Que, la Contraloría General del Estado mediante Acuerdo No. 039 CG, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 87 de 14 de diciembre de 2009, expide las "Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos"; que tiene como objetivos entre otros: " Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia...";



EP EMAPAR
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

Que, el Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 - 2017 establece que la ética contempla la voluntad de construir una ciudadanía que viva en armonía y respete el bien común; promueve las buenas prácticas de rendición de cuentas, el control social y la lucha contra la corrupción; la transparencia, como eje de la gestión pública y la eliminación de prácticas y relaciones de corrupción, entre lo público y lo privado, el Estado y la ciudadanía;

Que, el Objetivo 1 del Plan Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción establece la necesidad de contar con una administración pública ética, transparente y eficiente;

Que, en el Acuerdo Ministerial No. 996 del 15 de diciembre de 2011, dictado por la ex Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión hoy Subsecretaría de Transparencia de Gestión de la SNAP, en el artículo 27.1, literal a) establece: "Las instituciones públicas de la Función Ejecutiva, obligatoriamente, socializarán y aplicarán el Código de Ética para el Buen Vivir .

Que, el artículo 16 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas determina que la administración del talento humano de las empresas públicas corresponde al Gerente General o a quien delegue expresamente;

Que, el numeral 8 del artículo 11 de Ley Orgánica de Empresas Públicas, establece entre los deberes y atribuciones del Gerente General, la aprobación y modificación de los reglamentos internos que requiera la empresa;

Que, la EP-EMAPAR, debe expresarse en valores institucionales que promuevan y garanticen la transparencia, eficacia, eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios públicos objeto de su creación en la búsqueda de promover el desarrollo del conocimiento, la investigación científica, la innovación, los emprendimientos dirigidos a dinamizar la actividad socioeconómica para apoyar el cambio de la matriz productiva;

En ejercicio de las facultades que le confiere el Art. 11 del numeral 8 y Art. 16 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas.

- 2 -



Resuelve:

**EXPEDIR EL CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL BUEN VIVIR DE LA EMPRESA PÚBLICA
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE RIOBAMBA**

CAPITULO I

OBJETO Y ALCANCE

Art. 1.- Objeto.- El presente Código de Ética para el Buen Vivir de la Empresa Pública "Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado." tiene como objeto establecer y promover principios, valores, responsabilidades y compromisos éticos en relación a comportamientos y prácticas de los servidores/as y trabajadores/as para alcanzar los objetivos institucionales y contribuir al buen uso de los recursos públicos.

Art. 2.- Ámbito de aplicación.- Los principios, deberes y prohibiciones que se establecen en el presente Código de Ética para el Buen Vivir están orientados a fortalecer el comportamiento laboral y público de los/as servidores/as que laboran en la empresa pública.

Art. 3.- Principios y valores éticos generales.- Los/as servidores/as y trabajadores/as de la Empresa Pública "EP-EMAPAR", desempeñarán sus competencias, funciones, atribuciones y actividades, entre otros, los siguientes principios y valores:

1.- Integridad:

- a) Ser honrados/as, honestos/as y probos/as en el desempeño de sus actividades profesionales de manera que su proceder sea coherente con el ideal del servicio;
- b) No tomar ventaja sobre los ciudadanos/as, compañeros/as, ni sobre los recursos de la institución;
- c) No solicitar a terceros prestaciones indebidas de ningún tipo en beneficio propio o de terceros;
- d) Cumplir el trabajo de modo eficiente, eficaz y efectivo;
- e) Cumplir con la obligación y responsabilidad de desvincularse de cualquier conflicto de intereses;
- f) No aceptar la corrupción en ninguna de sus formas: soborno, fraude, blanqueo de dinero, desfalco, ocultación y obstrucción a la justicia, tráfico de influencias, regalos a cambio de favores, uso abusivo de bienes y materiales públicos, entre otras.

2.- Transparencia:



a) Poner a disposición y acceso oportuno de la ciudadanía, toda la información producida que sea de interés público y aquella existente de conformidad a las garantías consagradas en los instrumentos legales dentro del límite establecido por la ley;

b) Establecer una comunicación abierta y fluida, tanto al interior como al exterior de la organización, para el cumplimiento efectivo de su trabajo;

c) Socializar proyectos y documentar resultados.

3.- Responsabilidad:

a) Cumplir sus obligaciones y responsabilidades en forma efectiva y oportuna observando la normativa técnica y legal;

b) Sujetarse a los procesos y procedimientos institucionales definidos y ejecutar las actividades con agilidad;

c) Poner todo su desempeño y afán en las tareas asignadas para bien propio, de la institución y del país; y,

d) Participar en eventos de capacitación y actualización de conocimientos con el propósito de mejorar el desempeño y producir servicios de calidad.

4.- Lealtad:

a) Ser positivos/as y propositivos/as en cuanto a las normas que rigen a la empresa pública y sus principios;

b) Dar primacía a los intereses y valores de la empresa pública, antes que a los propios;

c) Reconocer las virtudes de los compañeros/as de trabajo y no descalificarlos de manera pública o privada;

d) Crear un clima laboral beneficioso para todos/as y usar las instancias institucionales para resolver los conflictos en el ámbito laboral.

e) Confiar en la honestidad y buena fe de las personas.

5.- Eficiencia y eficacia:

a) Administrar honrada y eficientemente los recursos institucionales con estricto apego a la ley; y,

b) Cumplir con las metas y objetivos institucionales, optimizando el uso de recursos públicos.

6.- Superación personal:

ASESORÍA JURÍDICA
Londres 07-50 y Juan Félix Proaño
Teléf.: 03-3730800 Ext. 1103



- a) *Tener la capacidad y la determinación para alcanzar la transformación constante, la búsqueda de una visión y misión personal y profesional en beneficio propio y de la institución;*
- b) *Desarrollar nuevos hábitos y capacidades que beneficien a la institución y al país;*
- c) *Mantener una actitud optimista; y,*
- d) *Crear nuevos paradigmas eficientes para el desempeño de sus actividades, mejorar las relaciones interpersonales y el servicio a los demás.*

7.- *Liderazgo democrático:*

- a) *Practicar un trato respetuoso, justo y equitativo;*
- b) *Ejercer la atribución de delegar responsabilidades, sin eludir aquellas que le corresponde cumplir;*
- c) *Tener la capacidad de influir positivamente en los compañeros/as de trabajo para que el equipo trabaje con entusiasmo en el logro de metas y objetivos; y,*
- d) *Tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar y evaluar el trabajo realizado en beneficio de la institución.*

8.- *Ama killa, ama llulla, ama shwa.*

- a) *No ser ocioso;*
- b) *No mentir; y,*
- c) *No robar.*

9.- *Calidad:*

- a) *Pasión por la excelencia;*
- b) *Voluntad para mejorar el trabajo cada día, dirigido a fin de obtener resultados y productos sin errores en el primer intento; y,*
- c) *Proponer mejoras a la ejecución de los procesos.*

10.- *Respeto:*

- a) *A los derechos humanos y garantías para su cumplimiento;*
- b) *A los derechos de los niños, niñas y adolescentes, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad;*
- c) *A los derechos de la naturaleza para preservar un ambiente sano, utilizando los recursos naturales de modo racional, sustentable y sostenible; y,*
- d) *A la diversidad, respetando y reconociendo las diferencias étnicas, sociales,*





generacionales, de género y la orientación e identidad sexual.

11.- Promover el bien común.

a) Anteponer el interés general al interés particular, promoviendo el buen vivir.

12.- Vocación de servicio.

- a) Asumir sus funciones con la vocación del servicio público y el bien común;
- b) Rendir cuentas a la sociedad y a la autoridad, de acuerdo con la ley; y,
- c) Ejercer la profesión u oficio con sujeción a los principios y valores institucionales.

Art. 4.- Principios y valores éticos.- Los servidores/as y trabajadores/as de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba observarán las siguientes reglas generales:

- a) Respetar la Constitución, la legislación ecuatoriana y los derechos de las demás personas;
- b) Conservar un comportamiento que no comprometa a la imagen institucional, dentro y fuera de la institución;
- c) Practicar el trato justo y respetuoso al público y compañeros/as de trabajo;
- d) Asistir puntualmente a la jornada y a las reuniones de trabajo;
- e) Fomentar el compañerismo y la solidaridad;
- f) Ejercer sus funciones con calidad, calidez y cortesía;
- g) Mantener el autocontrol y la disciplina;
- h) Saber escuchar, mantenerse informado y tener apertura al diálogo;
- i) Cuidar el orden y la limpieza en sus actividades diarias, respetando el hábitat natural;
- j) Observar las normas sobre seguridad y salud laboral;
- k) Utilizar su credencial institucional para fines laborales, exclusivamente;
- l) Poner en conocimiento de sus superiores o de los órganos competentes, las propuestas que consideren adecuadas para mejorar el desarrollo de las funciones de la Unidad en la que estén laborando;
- m) Garantizar la atención al ciudadano en la lengua que solicite, siempre que sea oficial en el territorio ecuatoriano; y,
- n) Obedecer a las órdenes legítimas de autoridad competente. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley.

CAPITULO II

RESPONSABILIDADES Y COMPROMISOS

ASESORÍA JURÍDICA

Londres 07-50 y Juan Félix Proaño

Teléf.: 03-3730800 Ext. 1103



Art. 5.- Institucionales.- La Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba se compromete a:

- a) Difundir el contenido y la forma de aplicación del Código de Ética para el Buen Vivir de la institución;
- b) Promover y demandar espacios de desarrollo laboral y profesional, mediante la capacitación, actualización y especialización de conocimientos;
- c) Generar espacios de capacitación e inducción permanentes en la aplicación de la Constitución de la República, las leyes y sus reglamentos, códigos, estatutos orgánicos, reglamentos internos, misión, visión, metas, objetivos institucionales y mecanismos de transparencia y lucha contra la corrupción procurando el bien colectivo y aplicables al servicio público;
- d) Fortalecer y fomentar la participación a través de espacios de expresión, opinión y decisión, tanto de los/as servidores/as y los/as obreros/as de la institución como de la ciudadanía en general;
- e) Fomentar mecanismos de comunicación interna para propiciar un ambiente de trabajo óptimo, con el objetivo de generar relaciones interpersonales en las que prime el profesionalismo, respeto, solidaridad, confianza, efectividad y transparencia;
- f) Reconocer y valorar el esfuerzo y el mérito de los/as servidores/as y obreros/as de la empresa pública en cumplimiento del presente Código de Ética para el Buen Vivir para el fortalecimiento del trabajo en equipo, generando en la entidad una convivencia armónica en los espacios laborales;
- g) Generar y fortalecer espacios de capacitación para el servicio al usuario;
- h) Asegurar la entrega de información pública oportuna, completa, veraz, confiable y comprensible para los/as usuarios/as, respetando la confidencialidad, la reserva o el sigilo de información que, conforme a la normativa vigente, tenga un grado especial de protección;
- i) Ser responsables con el ambiente y fomentar las buenas prácticas ambientales, cumpliendo con los programas que para el efecto diseñe o implemente el Ministerio del Ambiente;
- j) Priorizar la contratación de productos y servicios amigables con el medioambiente y provenientes de proveedores locales;
- k) Receptar y tramitar de modo ágil las sugerencias y comentarios presentados por los usuarios externos por servicios prestados por las y los servidores/as y las y los obreros/as de la institución;
- l) Respetar el derecho que tiene toda persona en forma individual o colectiva, a una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, dentro del marco legal vigente; y,

m) Disponer de sus canales institucionales para un libre acceso de la ciudadanía y los

ASESORÍA JURÍDICA
Londres 07-50 y Juan Félix Proaño
Teléf.: 03-3730800 Ext. 1103



medios de comunicación a la información generada como Empresa Pública, acorde las directrices emitidas para este efecto.

Art. 6.- Del Talento Humano.- Las/los servidores/ras y las/los obreros/as de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba, cumplirán las siguientes responsabilidades y compromisos:

- a) Asumir la responsabilidad personal de conocer y promover el cumplimiento de los valores, principios y contenidos de este Código de Ética del Buen Vivir, mediante la suscripción de una Carta Compromiso;
- b) Conocer, respetar y aplicar la Constitución de la República, las leyes y sus reglamentos, códigos, estatutos orgánicos, reglamentos internos, misión, visión, metas, objetivos institucionales, mecanismos de transparencia y lucha contra la corrupción procurando el bien colectivo y aplicables al servicio público. El desconocimiento de la ley, no excusa de responsabilidad alguna;
- c) Mantener un comportamiento respetuoso, honesto, con calidez y abierto al diálogo con los/as demás, que fortalezca el compromiso, el sentido de pertenencia y la imagen sólida de la empresa pública y la de sus servidores/as y obreros/as;
- d) Generar permanentemente propuestas aplicables y cambios basados en la experiencia diaria, con la finalidad de mejorar la práctica ética en su ejercicio profesional;
- e) Abstenerse de usar su cargo, autoridad o influencia para obtener o procurar beneficios o ventajas indebidas para sí o para terceros o para perjudicar a persona alguna;
- f) Respetar el tiempo de los/as demás siendo responsable con las tareas y obligaciones dentro de los plazos acordados;
- g) Prestar un servicio ágil de acuerdo a los principios de efectividad y calidez;
- h) Conocer los procedimientos y contar con la información adecuada para atender con responsabilidad al usuario/a, entregándole información completa, veraz, objetiva y oportuna, de conformidad con la ley;
- i) Manejar la información pública a la cual se tiene acceso de forma responsable y honesta;
- j) Usar de forma responsable, adecuada y óptima los recursos y bienes de la Institución, exclusivamente para los propósitos destinados por la institución;
- k) Ser responsables con el ambiente fomentando buenas prácticas ambientales.
- l) Evitar la generación de círculos de opinión y su intromisión en ellos sobre temas que podrían afectar y/o deteriorar la imagen de sus compañeras/os de trabajo;
- m) Condenar y oponerse a participar en cualquier acción u omisión que tienda a vulnerar su integridad como servidores/as y obreros/as y afectar el buen nombre de la empresa pública;



- n) Utilizar los vehículos de la institución únicamente para uso oficial;
- o) No usar las credenciales institucionales entregadas a los y las servidores/as y los y las obreros/as de la institución, así como el logotipo de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba para fines contrarios a los intereses de la institución, ni durante actividades no oficiales fuera de sus instalaciones;
- p) Las autoridades y servidores de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba, no podrán realizar ningún tipo de proselitismo dentro de la institución; ni ordenar la asistencia de los y las servidores/as y los y las obreros/as a actos públicos de proselitismo político de cualquier naturaleza; y,
- q) Proponer mecanismos que le permitan resolver los dilemas éticos en su trabajo que afecten el cumplimiento de sus labores.
- r) Los funcionarios y funcionarias fomentarán la equidad de género en todas las actividades, evitando palabras o frases que denoten división o agresión entre ellos y ellas.
- s) Los funcionarios y funcionarias brindarán atención prioritaria a persona con limitaciones para mantener un contacto fluido por condiciones de: tercera edad, discapacidad, educativa, cultural, etc.

Art. 7.- *Uso de la información para fines permitidos.-* Los servidores/as y trabajadores/as de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba, tienen la obligación de usar la información de la institución únicamente para los fines que fueron elaborados, en tal sentido deberán observar las siguientes reglas:

- a) Utilizar la información a la que tiene acceso en razón de su trabajo, únicamente, para los fines permitidos conforme a la normativa vigente y de acuerdo a las funciones asignadas por nombramiento o contrato;
- b) Abstenerse de acceder a la información con fines particulares, que no le haya sido autorizada, asignada o permitida;
- c) No revelar, sin autorización expresa, la información que sea clasificada en los acuerdos de confidencialidad como reservada, los planes, programas, rutinas de trabajo u otros aspectos vinculados con la gestión y control a su cargo. La información será revelada únicamente a través de los canales de difusión autorizados;
- d) Está prohibido disponer, guardar, extraer, archivar o reproducir información electrónica o documental con fines ajenos al ejercicio específico de sus funciones.

Art. 8.- *Política de uso de claves.-* Los/las servidores/as u obreros/as de la Empresa Pública la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de





Riobamba, a quienes se les haya entregado claves o códigos para el cumplimiento de su trabajo, tienen como obligación:

- a) Cuidar, las claves y códigos entregados y usarlos con la mayor responsabilidad utilizando todas las medidas de seguridad necesarias para su conservación;
- b) Se prohíbe a todo servidor/a, facilitar a otras personas sus contraseñas personales de ingreso a los sistemas informáticos de la empresa pública, sea financiero, de talento humano, de planificación, de gestión documental, de correo institucional u otro;
- y,
- c) Las y los servidores encargados del ámbito financiero y que poseen claves de acceso al sistema financiero, serán las únicas responsables de las claves asignadas y serán civil y penalmente responsables por el uso indebido de las mismas, de conformidad con la ley.

Art. 9.- Cumplimiento de órdenes.- Ninguna autoridad o funcionario del nivel jerárquico superior podrá solicitar, directa o indirectamente, a un servidor/a o trabajador/a subalterno/a, cumplir con disposiciones ilegales, que atenten contra los valores éticos y profesionales, o que pueda generar ventajas o beneficios personales. De hacerlo, será sancionado de conformidad con la ley, de acuerdo a la gravedad de la falta, salvo excepción al haberse negado por escrito a realizar la orden impartida.

Art. 10.- De otras Prohibiciones.- Se prohíbe a los/las servidoras de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba, lo siguiente:

- a) Asistir a los lugares asignados para el desempeño de sus funciones bajo la influencia de bebidas alcohólicas o de sustancias estupefacientes o psicotrópicas. Tampoco podrán ingerir o usar estas sustancias durante la jornada laboral, excepto aquellos que deban ser utilizados por prescripción médica;
- b) Cualquier conducta o actitud tendiente al abuso sexual; y,
- c) Cualquier acción u omisión discriminatoria contra un/a usuario/a interno o externo la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba. Quienes incumplieren esta disposición, serán denunciados y sancionados de conformidad con la Ley.

Art. 11.- De las relaciones con los interesados de los servicios de la empresa pública.- Los servidores/as de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba asumirán el compromiso de garantizar a los ciudadanos/as:

- a) Que sus derechos y obligaciones sean plenamente respetados;
- b) Que reciban un trato digno, equitativo y respetuoso;
- c) Un servicio accesible, ágil y confiable, brindado con apego al buen uso de los





recursos públicos, simplificación de trámites y veracidad de la información; y,
d) La ejecución de actos administrativos debidamente motivados, demostrando transparencia en las decisiones, sin que se restrinja la información que le sea útil, a menos que una norma o el interés público disponga o exija su restricción.

Art. 12.- *Relación con los/las demás servidores/as de la institución.- Se prohíbe la discriminación, exclusión y el acoso a los/as servidores/as y trabajadores/as la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba lo cual será sancionado conforme a la Ley.*

Art. 13.- *Relación con otras instituciones públicas.- El personal de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba " mantendrá relaciones, basadas en la confianza, beneficio mutuo, coordinación, corresponsabilidad, eficiencia y la cordialidad con el personal de otras entidades del Estado, respetando sus competencias, autonomía, responsabilidades, funciones, alcances, recursos y mecanismos de rendición de cuentas.*

Art. 14.- *De las Prohibiciones Éticas.- Los servidores y servidoras del de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba no podrán:*

- a) *Recibir favores de cualquier tipo, regalos, préstamos, descuentos o cualquier beneficio para sí o para terceros, directa o indirectamente;*
- b) *Abusar de su cargo, autoridad, influencia o apariencia;*
- c) *Solicitar reconocimiento material o económico para el cumplimiento de sus funciones;*
- d) *Realizar actividades de proselitismo político, por medio de la utilización de infraestructura, bienes o recursos públicos, ya sea a favor o en contra de partidos u organizaciones políticas o candidatos;*
- e) *Emitir expresiones o tener actitudes abusivas o autoritarias con la ciudadanía, con los servidores/as de otras instituciones y con sus compañeros;*
- f) *Facilitar documentación institucional a personas extrañas o a servidores no autorizados, sin que esta obedezca a un pedido formal de información, conforme establece la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública;*
- g) *Emitir declaraciones y opiniones ante otras instituciones o por los diferentes medios de comunicación sobre aspectos institucionales o que afecten a los/las servidores/as o trabajadores/as de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba.;*
- h) *Atribuirse funciones, calidades o capacidades de intervención en asuntos institucionales que no sean de su directa y expresa competencia o delegación, sin contar con autorización al respecto;*



- i) Mantener reuniones no oficiales con personas ajenas a las dependencias de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba o facilitar a extraños el uso de instalaciones y equipo;
- j) Utilizar los bienes y materiales asignados para el desempeño de sus actividades para fines particulares o propósitos ajenos; y,
- k) Usar un lenguaje impropio o irrespetuoso, que desmerezcan el valor de sus funciones, en la comunicación con los usuarios, ciudadanos o servidoras y servidores de la institución u otras entidades.

CAPITULO III

DEL COMITÉ DE ETICA

Art. 15.- Finalidad.- Será el organismo encargado de implementar el presente Código de Ética para el Buen Vivir de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba

Art. 16.- Conformación.- El Comité de Ética de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba estará integrado por:

- a) El Gerente General o su delegado/a, quien lo presidirá con voz y voto dirimente;
- b) Los/las Directores de las de Áreas Ingeniería, Administrativa Comercial y Financiera, quienes actuarán con voz y voto;
- c) Dos (2) servidores/as u obreros/as principales, con sus respectivos suplentes, nominados por los servidores o trabajadores de la empresa pública, mismos que actuarán con voz y voto;
- d) El/la Analista /a de Talento Humano o su delegado, quien actuará como asesor/a y en calidad de Secretario/a del Comité, con voz.
- e) El/la Asesor/a Jurídico/a o su delegado/a, quien actuará como asesor/, con voz.

En caso de conflicto de intereses, los miembros del Comité deberán excusarse de actuar.

Art. 17.- Atribuciones y responsabilidades.- Son funciones del Comité:

- a) Difundir e Implementar el presente Código de Ética para el Buen Vivir de la empresa pública;
- b) Incentivar y realizar reconocimientos a los actos éticos de relevancia realizados por los/as servidores/as de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba
- c) Conocer y derivar a la instancia interna competente, los casos de incumplimiento del Código de Ética del Buen Vivir de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba, sugerir soluciones y monitorear su debido

ASESORÍA JURÍDICA

Londres 07-50 y Juan Félix Proaño
Teléf.: 03-3730800 Ext. 1103





proceso;

- d) Velar por la reserva de los casos;
- e) De así requerirlo, generar espacios de mediación entre las partes involucradas en casos de incumplimiento al Código de Ética para el Buen Vivir;
- f) Requerir de asesoría interna o externa para resolver casos específicos, en los casos que determine el Comité;
- g) Realizar propuestas para la actualización y el mejoramiento permanente del Código de Ética; y,
- h) Realizar propuestas para el mejoramiento continuo de los procedimientos internos del Comité de Ética;
- i) Llevar a cabo los actos y elaborar los procedimientos que considere necesarios para la correcta aplicación del Código de Ética.

Art. 18.- Obligaciones de los/las Miembros del Comité.- Son obligaciones de los/las Miembros del Comité:

- a) Asistir a las reuniones ordinarias y extraordinarias del Comité y participar en las discusiones del Comité;
- b) Excusarse de participar en las discusiones del Comité en el que puedan tener conflicto de intereses; y,
- c) Las demás derivadas de la presente Resolución.

Art. 19.- Quórum.- El Comité de Ética se reunirá de forma ordinaria una vez por mes y de forma extraordinaria cuando requiera el cumplimiento de sus atribuciones. Será convocada por disposición de su Presidente, con por lo menos cuarenta y ocho horas de anticipación. Para poder reunirse, necesitarán al menos la mitad más uno de sus miembros. De no contar con el número de miembros requeridos, se reunirá con los miembros asistentes, una hora después del tiempo establecido en la convocatoria.

Art. 20.- Resoluciones del Comité.- Las resoluciones de este Comité son de cumplimiento obligatorio y serán adoptados por mayoría simple de sus miembros. En caso de empate, el/la Presidente del Comité tendrá voto dirimente.

Art. 21.- Funciones del/la Presidente/a.- Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente Código, el/la Presidenta del Comité, tendrá como funciones:

- a) Conformar el primer Comité de Código de Ética para el Buen Vivir, mismo que se encargará de definir los procedimientos para la aplicación del presente Código;
- b) Convocar a las reuniones ordinarias y extraordinarias del Comité;
- c) Definir el orden del día que será tratado;
- d) Coordinar la organización y el funcionamiento del Comité;
- e) Liderar la organización y el funcionamiento del Comité de Ética para el Buen Vivir;
- f) Recopilar anualmente las observaciones al Código de Ética para el Buen Vivir y hacer propuestas para su actualización y mejoramiento;
- g) Promover la construcción de una guía que ejemplifique conductas adecuadas e inadecuadas, relacionadas al comportamiento ético; y,
- h) Firmar conjuntamente con el/la Secretario/a la actas de las sesiones.



Art. 22.- Responsabilidades de los miembros del Comité de Ética.-

- a) Conocer, emitir y aportar criterios y recomendaciones en los casos que se presenten;
- b) Velar por el cumplimiento del Código de Ética para el Buen Vivir; y,
- c) Proponer mejoras al Código de Ética para el Buen Vivir y a sus procesos internos.

Art. 23.- Responsabilidades del/la Asesor/a Jurídico/a.-

- a) Brindar asesoría en el área de su competencia;
- b) Dar seguimiento a los casos que se presenten; y,
- c) Construir informes finales y manejar el archivo y la documentación física y digital.

Art. 24.- Responsabilidades del/la Unidad/a de Talento Humano.-

- a) Brindar asesoría en ámbitos relacionados a la gestión de talento humano; y,
- b) Tomar en cuenta las sugerencias de los informes finales que emita el Comité de Ética para cada caso;
- c) Aplicar las resoluciones del comité de ética
- d) Custodiar los archivos y expedientes.

Art. 25.- Del Período de Reuniones.- El Comité de Ética se reunirá de forma ordinaria una vez por mes y de forma extraordinaria, en cualquier momento, a petición motivada de uno o más de sus miembros o por convocatoria de su Presidente.

CAPITULO IV

GESTION DEL CODIGO DE ETICA DEL BUEN VIVIR

Art. 26.- Gestión Del Código de Ética del Buen Vivir.- El Código de Ética del Buen Vivir deberá ser acogido por todas y todos los/as servidores/as y trabajadores/as de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba como un compromiso ético y moral que deberá ser aplicado en el desempeño de su funciones.

El Código de Ética del Buen Vivir se publicará y entregará a todos los servidores/as y trabajadores/s de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba

El Comité de Ética, a través de la Unidad de Gestión del Talento Humano será la responsable de la gestión, comunicación, distribución, publicación, inducción y revisión del Código de Ética para el Buen Vivir, en coordinación con las instancias institucionales pertinentes.

La Dirección de Gestión del Talento Humano evaluará el conocimiento, aplicación e incidencia institucional del Código de Ética y Conducta de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado y lo pondrá en conocimiento del Comité de Ética de la institución.

DISPOSICION GENERAL

-14-



EP EMAPAR
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

El presente Código de Ética entrará en vigencia a partir de su expedición, sin perjuicio de

Disposición Derogatoria

En cumplimiento a lo que determina el artículo 39 del Código Civil Ecuatoriano, Deróguese en forma expresa toda disposición legal que se oponga a lo establecido en el presente Reglamento.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE

Riobamba, 08 de Enero del 2015

Ing. Victor Manuel Méndez Arias
GERENTE GENERAL DE LA EP-EMAPAR

Razón.- La presente Resolución Administrativa fue elaborada en Asesoría Jurídica de la EP-EMAPAR y debidamente revisada por Dr. Eduardo Ávila Rivera Asesor Jurídico de la EP-EMAPAR.



Dr. Eduardo Ávila Rivera
ASESOR JURÍDICO EP-EMAPAR.



ANEXO L: “REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO PARA LOS TRABAJADORES DE LA EP-EMAPAR (SGAS. AX 12)”



Ambato - Ecuador
• 5 de Junio y Cevallos
032-421812

Nº 496 -2012-DRTA

Que el Reglamento Interno de Trabajo de “EMPRESA PÚBLICA - EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE RIOBAMBA EP-EMAPAR”, ubicado en la calle Londres 07-50 y Av. Juan Felix Proaño, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, presentado por su representante legal señor VELARDE HUMANTE CARLOS FERNANDO cumple con todos los requisitos de Ley, y;

En **USO** de la facultad establecida en el artículo 64, del Código de Trabajo:

RESUELVE:

Art. 1.- Aprobar el Reglamento Interno de “EMPRESA PÚBLICA - EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE RIOBAMBA EP-EMAPAR”, ubicado en la calle Londres 07-50 y Av. Juan Felix Proaño, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, con las siguientes modificaciones:

- **En el ARTÍCULO 3.-** Agréguese lo siguiente: “Un ejemplar aprobado del presente reglamento será exhibido en un lugar visible del lugar del trabajo, para que los trabajadores conozcan las estipulaciones del mismo”
- **En el ARTÍCULO 4.-** Agréguese lo siguiente: “Los horarios y sus modificaciones serán aprobados ante el Director Regional del Trabajo y Servicio Público respectivo”
- **En el ARTÍCULO 12 y 13.-** Agréguese lo siguiente: “no se podrá retener más del 10% de la remuneración mensual por concepto de multas a los trabajadores,”
- **En EL ARTICULO 17.-** Agréguese lo siguiente: “El trabajador recibirá por adelantado la remuneración correspondiente al período de vacaciones y se respetará lo prescrito en el Art. 69 del Código del Trabajo”.
- **En EL ARTÍCULO 27.-** Agréguese lo siguiente: “Se tomará en cuenta lo prescrito en el Art. 636 del Código del Trabajo”

Art. 2.- Quedan incorporadas al Reglamento de “EMPRESA PÚBLICA - EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE RIOBAMBA EP-EMAPAR”, todas las disposiciones contenidas en el Código de Trabajo, las que prevalecerán en todo caso, así como las disposiciones del Contrato Colectivo, si lo hubiere, en especial todo lo aplicable de la Constitución de la República el Ecuador”.

Art. 3.- El presente Acuerdo de aprobación será parte integrante del Reglamento Interno de Trabajo, por lo que deberá publicarse junto a él.

**Art. 4.- REGÍSTRESE.
COMUNÍQUESE**

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO PARA LOS TRABAJADORES DE LA EP-EMAPAR

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ordenanza N° 001-2010 se creó la EP- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba EP-EMAPAR.

Que, la representación legal, judicial y extrajudicial de la EP-EMAPAR le corresponde al Gerente General.

Que, es necesario regular las relaciones obrero patronal.

Que, el Código de Trabajo establece que para regular las relaciones entre los trabajadores y el empleados se deberá expedir un Reglamento Interno de Trabajo el mismo que debe ser aprobado por la Dirección de Trabajo.

Que, al Directorio de la EP-EMAPAR le corresponde aprobar y expedir los reglamentos internos generales o especiales requeridos para el desenvolvimiento administrativo de la empresa.

Que, previo al conocimiento y aprobación del Reglamento Interno de Trabajo por parte del Directorio es necesario que sea aprobado por la Dirección Regional de Trabajo

RESUELVE:

Expedir el presente: **Reglamento Interno de Trabajo para trabajadores de la EP-EMAPAR amparados en el Código de Trabajo.**

CAPITULO I

Generalidades

Art. 1 .- En el presente reglamento para referirse a la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba EP-EMPAR se usará los términos “empresa, entidad, empleador o EP-EMAPAR”, y Trabajadores cuando se refiera a los trabajadores con relación laboral con la empresa amparados en las disposiciones del Código de Trabajo.

Art. 2 .- La empresa tendrá personal de trabajadores de carácter sea este permanente, temporal, eventual o bajo cualquier otra modalidad autorizada por las leyes del país, con los que se establecerá vínculos jurídicos de acuerdo con los contratos de trabajo legalmente celebrados.

Art. 3.- EP-EMAPAR y sus trabajadores quedan sujetos al estricto cumplimiento de las disposiciones constantes en el presente reglamento, su desconocimiento no exime de responsabilidad a ninguna de las partes, pues el presente documento se presume conocido por todos, en consecuencia ni el empleador ni el trabajador podrá alegar desconocimiento.



CAPÍTULO II

Del horario de trabajo

Art. 4 .- Es facultad de la empresa establecer el horario de trabajo conforme las necesidades de la empresa, horario que no deberá sobrepasar el tiempo en horas que establece el Código de Trabajo.

Art. 5 En cumplimiento con lo dispuesto en el Código de Trabajo la empresa establecerá turnos de horarios especiales en las dependencias que por su naturaleza así lo requieran.

Art. 6.- Si las necesidades de la empresa así lo requieren, el Gerente General podrá disponer cambios del horario regular de trabajo para todo o parte del personal de trabajadores de la empresa.

De la asistencia

Art. 7 .- Todos los trabajadores deberán concurrir a su trabajo durante los días laborables, en los horarios asignados y utilizando la ropa de trabajo correspondiente proporcionada por la empresa.

Art. 8.- Cuando un trabajador se hallare en la imposibilidad de asistir al trabajo deberá comunicar a su jefe inmediato a la brevedad posible indicando las razones que tuviere para ello, las mismas que pueden ser aceptadas o no para los fines legales. El jefe inmediato informará al departamento de Recursos Humanos inmediatamente después de conocer el hecho, el plazo máximo para informar sobre la inasistencia será de cuarenta y ocho horas después de haber ocurrido la ausencia, posterior a ello se aplicará la sanción que corresponda a una falta injustificada.

Art. 9.- Si un trabajador se encontrare enfermo en horas laborales dará aviso a su jefe inmediato debiendo acudir al departamento médico de la institución para que sea valorado y se emita el informe correspondiente por parte de ese departamento.

Art. 10.- Para el control del cumplimiento de los horarios de trabajo, los trabajadores están obligados a registrar las horas de entrada y salida del trabajo utilizando los sistemas que la empresa establezca para el efecto.

Art. 11.- El departamento de Recursos Humanos cuantificará mensualmente los atrasos, los mismos que serán reportados a la Dirección Administrativa para la sanción correspondiente.

Art. 12.- Se considerará atraso hasta 10 minutos de la hora de ingreso establecido. Los descuentos por el tiempo no laborado por atrasos se calcularán sobre la base de su salario más una multa del 25%. Superado este lapso de tiempo se considerará como falta.

Art. 13.- La falta de un trabajador será sancionada con el descuento del tiempo no trabajado mas el 50 % de recarga, calculada sobre el tiempo no trabajado, valor que será descontado de su rol de pagos de manera mensual.



De los permisos

Art. 14.- Permisos ocasionales.- Los permisos de horas, fracción de hora o días se concederán de la siguiente manera:

a.- Hasta por tres días será conocido por el jefe inmediato superior y autorizado por el Jefe de Área correspondiente. El interesado comunicará al departamento de Recursos Humanos.

b.- Por más de tres días a más de lo indicado en el numeral anterior se requerirá la autorización del Director de Área.

c.- Los permisos deberán ser solicitados con al menos 24 horas de anticipación.

Art. 15.- Permisos por enfermedad.- Los permisos por enfermedad se justificarán con certificados médicos emitidos por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, debiendo entregarse los certificados médicos máximo después de 48 horas de haberse producido la ausencia, posterior a ello se considerará como falta injustificada.

Art. 16.- Permisos por calamidad.- En los casos de fallecimiento del conyugue, conviviente o familiares hasta el segundo grado de de consanguinidad o afinidad se procederá a conceder permiso al trabajador afectado hasta por tres días, debiendo para ello el trabajador adjuntar el documento sustentatorio de la calamidad reportada.

De las vacaciones:

Art. 17.- La empresa concederá vacaciones anuales a sus trabajadores de acuerdo al calendario elaborado por el departamento de Recursos Humanos junto con las diferentes Direcciones conforme la planificación de actividades de cada Dirección. Las vacaciones pueden trasladarse a otra fecha si las necesidades de la empresa así lo ameritan, a solicitud del jefe inmediato o del trabajador, previo acuerdo del jefe inmediato y del trabajador.

CAPÍTULO III

De la ropa de Trabajo e Implementos de Seguridad.-

Art 18.- La empresa en concordancia con las leyes y el Contrato Colectivo, proporcionará a sus trabajadores ropa adecuada para su trabajo, la misma que se usará exclusiva y obligatoriamente en su trabajo, su venta, mal uso o no uso de estas prendas están expresamente prohibidas y serán sancionadas como se determina en el presente reglamento.

Art. 19.- Es obligación del trabajador utilizar todos los implementos de seguridad personal e industrial y los de trabajo que le fueren entregados por la empresa (casco, gafas, mascarilla, guantes, botas, impermeables, etc.) para prevenir accidentes de trabajo. Además mantendrá en el mejor estado posible y bajo su cuidado todos los implementos entregados para su protección personal.

CAPÍTULO IV



De las obligaciones del trabajador

Art. 20.- A más de las obligaciones determinadas en el Código de Trabajo, son también obligaciones de los trabajadores las siguientes:

- a.- Cumplir con las disposiciones legales conexas, reglamentarias y administrativas de la empresa.
- b.- Responder personal y pecuniariamente por la pérdida o deterioro ocasionado por la negligencia o uso indebido de equipos, herramientas, materiales y más enseres entregados para el normal desarrollo de las funciones asignadas.
- c.- Registrar las horas de entrada y salida de las jornadas de trabajo en los sistemas determinados por la empresa.
- d.- Presentarse puntualmente al lugar de trabajo y permanecer en sus puestos asignados durante las horas de trabajo, dedicándose plenamente a la labor asignada, no deberá además realizar actividades extrañas a su trabajo.
- e.- Atender al público que requiera servicios de la empresa observando las normas de cultura, cortesía y diligencias posibles.
- f.- Mantener respeto y obediencia a sus superiores, observando buena conducta dentro de la empresa, cuidando de no poder en mal predicamento el buen nombre de la misma.
- g.- Durante las horas de trabajo, utilizar con el debido cuidado la ropa de trabajo y equipo de seguridad de acuerdo al caso.
- h.- Portar en un lugar visible la identificación personal entregada por la empresa y hacer buen uso de esta.
- i.- Abstenerse de realizar todo acto que pueda poner en peligro su seguridad y la de sus compañeros, observando las medidas apropiadas para prevenir accidentes y riesgos de trabajo, conforme las medidas de seguridad, prevención e higiene que determine la empresa.
- j.- Someterse a los cursos y charlas de capacitación que imparta la empresa, en los horarios acordados, la no asistencia se entenderá como falta injustificada.
- k.- Al terminar la relación de dependencia el trabajador devolverá a la empresa los equipos, herramientas, enseres, identificación y otros que se le hayan sido entregados, previo a la liquidación de sus haberes, así como también presentará la declaración juramentada de fin de gestión.

De las Prohibiciones al trabajador

Art. 21.- A más de las prohibiciones previstas en el Código de Trabajo, les está prohibido a los trabajadores lo siguiente:



- a.- Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo efectos de drogas o estupefacientes, así como también consumir drogas y / o bebidas alcohólicas en los lugares de trabajo y / o en horas de trabajo.
- b.- Causar alteraciones o daños a los equipos de control de asistencia, registrar o suplantar asistencia de otros servidores de la entidad.
- c.- Delegar a terceros la ejecución de sus actividades.
- d.- Tomar arbitrariamente bienes de la empresa tales como: dinero, maquinaria, vehículos, sistemas informáticos, datos e información y otros similares para desarrollar actividades particulares o ajenas a la función que desempeña en la empresa.
- e.- Intervenir en actividades políticas y / o partidistas dentro de las áreas de trabajo o dependencias de la empresa.
- f.- Fumar en sitios no permitidos, ya que la transgresión de esta norma podría poner en peligro la seguridad de las personas y de las instalaciones de la empresa.
- g.- Realizar compras, ventas o negocios particulares de cualquier tipo dentro de las instalaciones de la empresa.
- h.- Ingresar a las instalaciones de la empresa sin la debida autorización de sus superiores, fuera de las horas laborables.
- i.- Abandonar sus puestos de trabajo sin el respectivo permiso.
- j.- Ocasionar o sostener riñas, peleas, escándalos en los lugares y horas de trabajo.
- k.- Proferir injurias graves en los lugares y horarios de trabajo a compañeros, jefes o subalternos.
- l.- Exigir o recibir dinero por cumplir sus funciones, diferente a su salario ya sea de clientes internos o externos.
- m.- Suministrar información confidencial de la empresa.
- n.- Negar la prestación de los servicios a que está obligado de acuerdo a las funciones de su puesto.

Art. 22 .- Para el caso de choferes de la empresa a más de las obligaciones y prohibiciones indicadas en los artículos anteriores se considerará los siguientes:

- a.- Conocer y respetar estrictamente las leyes, reglamentos y ordenanzas de tránsito.
- b.- Cerciorarse por sí mismo del perfecto funcionamiento de motor y accesorios del vehículo antes de iniciar sus labores y en caso de daño reportar a la sección de servicios generales.
- c.- No permitir que persona alguna maneje el vehículo a su cargo salvo orden del funcionario competente de la empresa.



d.- No transportar a personal ajeno a la empresa en los vehículos de la institución salvo que la situación así lo amerite y previa autorización de su jefe inmediato.

e.- Responder personal y pecuniariamente por los accidentes, daños o perjuicios que por culpa debidamente comprobada causen a los vehículos de la empresa a su cargo y a los accesorios de los mismos.

CAPÍTULO V

De las sanciones:

Art. 23.- La falta de cumplimiento de las disposiciones estipuladas en el Código de Trabajo y /o en el Reglamento Interno, se tomará como acto indisciplinario o desobediencia, por lo que de acuerdo a su gravedad la empresa podrá incluso dar por terminada la relación laboral previo el trámite de visto bueno.

Art. 24.- Las sanciones impuestas por la empresa por el incumplimiento de las disposiciones contenido en el Código de Trabajo, el reglamento interno u otras leyes serán sancionadas mediante la imposición de:

a.- Amonestación verbal.

b.- Amonestación escrita

c.- Sanción pecuniaria, multa de hasta el 10% de la remuneración del trabajador.

d.- Terminación de la relación laboral.

Art. 25.- El procedimiento para la imposición de sanciones será el siguiente:

a.- **Las amonestaciones verbales y escritas.-** Serán impuestas por el jefe inmediato, jefe de área, director de área, siempre con copia al expediente personal de trabajador para su archivo y registro. También se podrán ser impuestas por la Dirección Administrativa o Recursos Humanos previa petición del jefe inmediato superior con la indicación de las normas infringidas y la valoración de las pruebas de descargo que el trabajador objeto de la sanción hubiere presentado en un término no mayor a un día a partir de la notificación de los actos supuestamente inobservados.

b.- **Las Sanciones Pecuniarias.-** Serán impuestas por el Gerente General, previa petición del jefe inmediato superior, con la indicación de las normas presuntamente infringidas por el trabajador y la valoración de las pruebas de descargo que el trabajador objeto de la sanción hubiere presentado en un término no mayor a un día a partir de la notificación de los actos o hechos supuestamente inobservados.

c.- **Terminación de la Relación laborales.-** El Gerente General solicitará a Asesoría Jurídica de la empresa la iniciación del proceso de visto bueno, previo la petición del jefe inmediato superior con la indicación de la norma presuntamente infringida y la valoración de las pruebas con las que se cuente en ese momento.



Del tipo de infracciones

Art. 26.- De acuerdo a la infracción cometida se procederá a sancionar al trabajador (a) de la siguiente manera:

#	Tipo de infracción	Tipo de amonestación y reincidencia			
		Verbal	Escrita	10 % del sueldo	Visto Bueno
1	No usar en horas de trabajo el uniforme.		x	x	x
2	Falta de cuidado en los bienes de la empresa, siempre que esto no represente mayor perjuicio a la institución.	x	x	x	x
3	No usar los implementos de seguridad		x	X	x
4	No atender al público con cortesía		x	x	x
5	No realizar el registro de ingreso o salida o realizar un registro de asistencia anadecuado.		x	X	x
6	No informar a las instancias pertinentes sobre las condiciones de la maquinaria, muebles, vehículos y otros asignados para el desempeño de sus funciones.		x	X	x
7	Registrar la asistencia de otro compañero de trabajo		x	X	x
8	Utilizar los vehículos de la empresa en tareas particulares o ajenas a la empresa.				x
9	Exigir o recibir dinero o coimas ajeno a su remuneración por la realización de un trabajo.				x
10	Acudir al trabajo en estado de embriaguez, con olor a licor o bajo el efecto de cualquier sustancia estupefaciente.			x	x
11	Presentar documentos alterados o falsos exigidos para su contrato.				x
12	Falsificar certificados médicos u otros documentos de justificación				X
13	Causar alternaciones o daños a los equipos de control de asistencia de la empresa.			x	x
14	Ocasionar o sostener riñas, peleas, escándalos en los lugares y horas de trabajo.			x	x



15	Proferir injurias graves en los lugares y horarios de trabajo a compañeros. Jefes y / o subalternos.			x	x
16	Delegar a terceros el cumplimiento de sus actividades.		x	x	x
17	Intervenir o participar en actividades políticas dentro de la empresa.			x	x
18	Fumar en sitios no permitidos.		x	x	
19	Ingresar a la empresa sin la debida autorización fuera de las horas laborables.		x	x	x
20	Abandonar su puesto de trabajo dentro del horario establecido por la empresa.		x	x	x
21	Actuar en forma descortés con los demás servidores de la empresa así como con el público.		x	x	
22	Suministrar información confidencial de la empresa.		x	x	x
23	Negar la prestación de los servicios a que está obligado.		X	x	

Art. 27 De las reincidencias.-

Se sancionará la reincidencia de una falta contemplada dentro del art. 26 del presente reglamento de la siguiente manera:

Cuando un servidor hubiera merecido durante el lapso de seis meses dos amonestaciones de la misma clase, automáticamente la siguiente falta será sancionada con el siguiente tipo de amonestación contemplada dentro de la tabla del artículo que antecede.

Otras que no estén contempladas se procederá a sancionar de acuerdo a la gravedad sin perjuicio que la empresa pueda iniciar las acciones civiles o penales que se pudieran originar de las faltas cometidas.

DISPOSICIONES GENERALES

Primera.- Una vez aprobado el reglamento se dará a conocer a todos los trabajadores de la EP-EMAPAR para su conocimiento y aplicación.



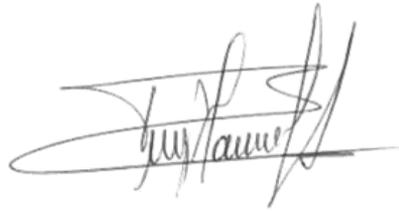
Segunda.- Quedan derogadas todas las normas de igual o menos jerarquía que se opongan al presente reglamento.

Tercero.- La empresa podrá solicitar el Visto Bueno en contra de uno o más trabajadores, fundándose en las disposiciones del Código de Trabajo y de este Reglamento, no obstante las sanciones que se hayan impuesto previamente constituirán prueba para la solicitud de visto bueno.

Cuarto.- Toda queja o sanción de un superior contra un trabajador será comunicada por escrito, debiendo enviarse una copia con el recibido del interesado al departamento de Recursos Humanos. Si el interesado se negare a recibir el documento se sentará una razón y firmará cualquier trabajador como testigo.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrara en vigencia una vez que haya sido aprobado por la Dirección Regional de Trabajo y puesto en consideración del Directorio de la EP-EMAPAR.



170493303-3



ANEXO M: “NORMATIVA INTERNA PARA LA SELECCIÓN DEL PERSONAL DE INGRESO DE SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EP—EMAPAR EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE RIOBAMBA (SGAS. AX 13)”



EP EMAPAR
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO



LA EMPRESA PÚBLICA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE RIOBAMA EP-EMAPAR

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 7 del Art. 61 de la Constitución de la República dispone: “Las ecuatorianas y ecuatorianos gozan de los siguientes derechos:... 7. Desempeñar empleos y funciones públicas con base en méritos y capacidades, y en un sistema de selección y designación transparente, incluyente, equitativo, pluralista y democrático, que garantice su participación, con criterios de equidad y paridad de género, igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y participación intergeneracional.”

Que, la Constitución de la República del Ecuador en su Art. 228 dispone: “El ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determine la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción. Su inobservancia provocará la destitución de la autoridad nominadora.”

Que, el Art. 16 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas dispone que la Administración del Talento Humano de las empresas públicas le corresponde al Gerente General o a quien éste delegue expresamente.

Que, la Ley Orgánica de Empresas Públicas en su Art. 17 dispone: “Nombramiento, contratación y optimización del talento humano.- La designación y contratación de personal de las empresas públicas se realizará a través de procesos de selección que atiendan los requerimientos empresariales de cada cargo y conforme a los principios y



EP EMAPAR

AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO



RIOBAMBA

políticas establecidas en esta Ley, la Codificación del Código del Trabajo y las leyes que regulan la administración pública...”.

Que, de conformidad con el inc. 2 del Art. 17 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, “el Directorio en aplicación de lo dispuesto por esta ley, expedirá las normas internas de administración de talento humano, en las que se regularan los mecanismos de ingreso, ascenso, promoción...”

Que, con fecha 18 de diciembre del 2012, se aprueba la Resolución No. 061 en el cual el Directorio Resuelven; dar por conocido y aprobado en segunda el Manual de Perfiles y funciones para servidores públicos de la EP EMAPAR., de conformidad con lo establecido en el Art. 17 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas.

Que la Empresa Pública Empresa Municipal de, Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba EP-EMAPAR, dentro de sus estrategias de mejoramiento y fortalecimiento institucional, requiere contar con una normativa interna que regule los procedimientos de reclutamiento y selección de personal;

Que, es necesario expedir normas internas que permitan la eficaz aplicación de los principios constitucionales y normas legales que regulan el Desarrollo Institucional y la Administración de los Recursos Humanos garantizando la asignación de personal idóneo y adecuado conforme a las necesidades organizacionales.

RESUELVE:

EXPEDIR LA NORMATIVA INTERNA PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL E INGRESO DE SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EP EMAPAR.

CAPITULO I





EP EMAPAR
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO



DEL OBJETO, ÁMBITO, PRINCIPIOS Y POLITICAS DE APLICACION

Art. 1.- OBJETO.- El presente reglamento tiene como objeto desarrollar la normativa interna mediante la cual se seleccionará al aspirante idóneo, que cumpla con los requisitos establecidos en el perfil del cargo del Manual de Descripción de Funciones y Perfiles de Cargo, aprobado por la Gerencia General, para llenar cargos y/o puestos vacantes y/o de nueva creación para el desempeño de un cargo en EP-EMAPAR a través de concurso de méritos y oposición.

Art. 2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.- El presente reglamento regula el proceso de reclutamiento y selección a aplicarse para llenar los cargos y/o puestos vacantes y/o de nueva creación para servidores y servidoras públicos de carrera, obreras y obreros, conforme a la estructura orgánica vigente y de acuerdo al Manual de Descripción de Funciones y Perfiles de Cargo de la Empresa vigente

Art. 3.- PRINCIPIOS.- El reclutamiento y selección de personal se sustentará en los siguientes principios:

- a. **Legalidad.-** De acuerdo con lo que dispone la Constitución de la República, en su artículo 228, y la Ley Orgánica de Empresas Públicas, el ingreso a la Empresa, el ascenso y la promoción en la carrera se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, conforme a lo dispuesto en la normativa pertinente;
- b. **Transparencia.-** La aplicación de métodos y procedimientos para seleccionar el talento humano competente, responderá a un tratamiento técnico, transparente, objetivo e imparcial para todos los aspirantes a desempeñar un cargo en EP-EMAPAR; en ningún caso la autoridad nominadora, sus delegados, dignidades institucionales o los miembros de los tribunales de



méritos y oposición y de apelaciones, podrán interferir en los mismos, hacer uso de mecanismos *discrecionales* o ceder a presiones internas y/o externas, de cualquier tipo o de grupos de interés;

- c. **Credibilidad.-** El proceso selectivo se ajustará a la observancia de políticas, normas, procedimientos, métodos y técnicas preestablecidas que den confianza y seguridad en su aplicación, obtención y verificación de resultados;
- d. **Igualdad.-** La aplicación del proceso selectivo en condiciones de igualdad para las y los aspirantes y en función de los requisitos de los cargos;
- e. **Inserción y equidad.-** Contempla acciones afirmativas para precautelar la equidad de género, la inserción y el acceso de grupos vulnerables conformados por personas con autodefinición étnica, con discapacidad, y migrantes;
- f. **Difusión.-** Entendiéndose como tal la publicación efectiva de las convocatorias, a fin de que estas sean oportunamente conocidas por los potenciales candidatos; así como de su respectivo procedimiento y resultados;

Art. 4.- POLÍTICAS.- En los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal se aplicarán las siguientes políticas:

- a. El reclutamiento, selección y contratación de nuevo personal estará sujeto al presupuesto anual aprobado por el Directorio de EP-EMAPAR tanto en número de personas como en disponibilidad económica.
- b. El reclutamiento y selección del cónyuge o de familiares de servidores de carrera y obreros de EP-EMAPAR hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, está prohibida dentro de la misma Gerencia, Dirección y/o Área.
- c. La requisición de nuevo personal planteada por un área específica de la empresa estará sujeta a la aprobación de la Gerencia General, previo



conocimiento de la Dirección Administrativa y de la Unidad de Recursos Humanos. Deberá incluir la justificación de la contratación y la descripción de las funciones del cargo a ser contratado.

- d. Los perfiles de competencias deben incorporar las cualidades determinantes para la idoneidad de la persona y el eficiente desempeño de sus actividades. Debe existir coherencia entre lo que exigen las actividades y los elementos que figuran en el perfil del postulante.
- e. Se garantizará la transparencia e imparcialidad de cada uno de los procesos de concursos de méritos y oposición, a fin de que se haga posible la elección del candidato más idóneo, para lo cual se implementarán acciones tendientes a igualar las condiciones de participación.
- f. Los miembros del Tribunal de Apelaciones y del Tribunal de Méritos y Oposición no deberán tener ningún parentesco con los participantes del concurso, por lo que deberán excusarse por escrito de integrar el mismo.
- g. La información recopilada durante el proceso de selección de personal, es de carácter restringido para uso de la Dirección Administrativa y de la Unidad de Recursos Humanos y el responsable del área que requiere la contratación y para los fines determinados en el correspondiente Subsistema.
- h. El servidor u obrero de la Empresa, una vez que haya tomado posesión del cargo, será objeto de un proceso de inducción, tanto en el ámbito institucional como en su ámbito específico de trabajo, conforme a los instructivos vigentes.

Art.5.- De los Pasos Previos.- La UATH institucional, o quien hiciera sus veces, será la encargada de la preparación del proceso de reclutamiento y selección para lo cual deberá realizar los siguientes pasos previos:

- a. Mantener actualizado el manual de puestos institucional como instrumento indispensable para la elaboración de las bases de los concursos de méritos y





EP EMAPAR
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO



oposición;

b. Identificar a las vacantes de los puestos que se sujetarán a concurso y verificar que se encuentren:

b.1) Debidamente financiados a través de la partida presupuestaria correspondiente; y,

b.2) No estén sujetas a litigio y se encuentren legalmente vacantes.

c. Establecer la planificación y el cronograma general del concurso de méritos y oposición definiendo:

c.1) El número de los puestos públicos que se sujetarán al concurso de méritos y oposición;

c.2) La fecha de inicio y fechas tentativas del desarrollo del proceso, las cuales se podrán modificar durante la realización del proceso de selección; y,

c.3) La provisión de lugares e infraestructura que presten las facilidades y condiciones para el normal desarrollo del concurso. y,

d. Luego de aprobado el inicio del concurso abierto o público para el reclutamiento y selección de personal por parte de la máxima autoridad, la UATH institucional o quien hiciera sus veces, realizará la convocatoria para la reunión de conformación del Tribunal de Méritos y Oposición.

Art. 6.- De las Bases del Concurso.- Una vez realizados los pasos previos, la UATH elaborará las Bases del Concurso utilizando el formulario "Bases del Concurso de Méritos y Oposición", el cual tiene la siguiente estructura:

a. Detalles Generales del Concurso: Descripción de los elementos informativos





generales de la institución y del puesto institucional materia del concurso;

- b. Desglose de parámetros: En este recuadro se deben identificar los requisitos establecidos para instrucción formal, experiencia, capacitación, competencias del puesto y evaluación del desempeño, de ser el caso:

b.1) Instrucción Formal: Identifica el grado de formación académica requerida para ocupar el puesto materia del concurso, de conformidad con la descripción y perfil establecido en el Manual de puestos institucional o el Manual de puestos genéricos;

b.2) Experiencia: Identifica la necesidad o no y el tipo de experiencia que requiere el puesto de trabajo, determinada en el Manual de puestos institucional o el Manual de puestos genéricos. En ninguno de los dos manuales mencionados, se establecerá como requisito experiencia en el sector público;

b.3) Capacitación: La UATH institucional señalará las horas necesarias de capacitación para cada puesto materia del concurso, considerando las descritas para el puesto en el Manual de puestos institucional o en el Manual de puestos genéricos;

y,

b.4) Competencias del Puesto: La descripción de las competencias técnicas y conductuales del puesto contenidas en el Manual de puestos institucional o en el Manual de puestos genéricos.

Art. 7.- De la Selección.- Para ingresar al servicio público empresarial, los interesados deberán ser seleccionados mediante concurso de méritos y oposición, en el que serán calificados y evaluados de acuerdo a sus competencias, perfil profesional, experiencia relacionada, conocimientos generales y técnicos requeridos para el cargo.

Art. 8.- De los requisitos mínimos.- Toda(o) ciudadana(o) ecuatoriana(o) podrá participar



EP EMAPAR
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO



en un concurso público de méritos y oposición para reclutamiento y selección de personal cumpliendo con los siguientes requisitos mínimos:

- a. Ser mayor de edad y estar en pleno ejercicio de los derechos previstos por la Constitución de la República y la Ley;
- b. No encontrarse en interdicción civil, no ser deudor al que se siga proceso de concurso de acreedores y no hallarse en estado de insolvencia declarada judicialmente;
- c. No estar comprendido en alguna de las prohibiciones para ejercer cargos públicos;
- d. Cumplir los requerimientos de preparación académica o competencias previstas en el Manual de Descripción de puestos y Funciones y Perfiles de Cargo de EP-EMAPAR;
- e. No encontrarse en mora del pago de créditos establecidos a favor del GAD Municipal de Riobamba y de la EP-EMAPAR;
- f. No encontrarse incurso en nepotismo, inhabilidades o prohibiciones previstas en la Constitución de la República y en la ley;
- g. Los postulantes que vayan a realizar labores expuestas a sustancias tóxicas o rayos ultravioletas, deberán presentar un certificado médico de aptitud otorgado por la Unidad Técnica de Seguridad y Salud del Ministerio de Relaciones Laborales o por un facultativo del Ministerio de Salud;
- h. No haber sido sancionado con destitución por el cometimiento de delitos contra la Administración Pública;
- i. No haber recibido indemnización por cesación de funciones, salvo que devuelva la parte proporcional no devengada.

Art. 9.- Documentos para la recepción de las hojas de vida.- Las hojas de vida



EP EMAPAR
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO



y sus respaldos deberán presentarse certificados por quien lo emite o notariados y venir acompañadas con el formato de actualización de datos y/o la solicitud de empleo proporcionada por EP-EMAPAR en su página web o en la Unidad de Recursos Humanos, adjuntando la siguiente documentación:

- a. Copia de cédula de ciudadanía.
- b. Copia de certificado de votación actualizado.
- c. Una foto a color tamaño carnet
- d. Copia de los títulos de instrucción educativa que posea, debidamente registrados.
- e. Copia de certificados de cursos de capacitación.
- f. Copia de certificados de trabajo, en el que constará: nombre de la institución o empresa, denominación del cargo, fecha de entrada y salida. En el caso de ser servidor de EP-EMAPAR el certificado deberá ser conferido por la Unidad de Recursos Humanos.
- g. Copia del documento de tipo de sangre.
- h. Copia del carnet del CONADIS (en el caso de poseer alguna discapacidad).
- i. Certificado de antecedentes penales.
- j. Certificado de no tener impedimento legal para ingresar sector público (otorgado por el Ministerio de Relaciones Laborales).
- k. Certificado de no adeudar al GAD Municipal de Riobamba y a EP-EMAPAR.
- l. Dirección electrónica para notificaciones.
- m. Demás documentación que considere pertinente.

CAPITULO II

DEL PROCESO DEL CONCURSO PUBLICO DE MERITOS Y OPOSICIÓN





Art. 10.- De la difusión de los concursos.- Las convocatorias de concursos de méritos y oposición de reclutamiento y selección de personal procurarán la participación general de personas con los perfiles requeridos para cada cargo sometido a concurso, mediante acciones de difusión que faciliten la información y mejoren las oportunidades de acceso laboral.

Las notificaciones relativas a los concursos se realizarán por la página web de la Empresa, carteleras, internet o medios de prensa escritos.

Art. 11.- Del concurso.- El concurso de méritos y oposición para la selección de personal consistirá en el proceso por el cual se convoca a todas las personas mayores de 18 años, que se encuentren legalmente habilitadas para el ingreso y desempeño de un cargo, puesto, función o dignidad en la Empresa, conforme lo determina la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Empresas Públicas y esta normativa; y que reúnan los requisitos establecidos en la convocatoria relativos al perfil del cargo aprobado por la Gerencia General.

Art. 12.- De la convocatoria.- Es la etapa a través de la cual se realiza la difusión del concurso de méritos y oposición con la finalidad de dar lugar a la participación de aspirantes que cumplan con los perfiles y requisitos establecidos en el Manual de Descripción de Funciones y Perfiles de Cargos de EP-EMAPAR.

Previo a realizar la convocatoria a un proceso de reclutamiento y selección se deberá contar con la correspondiente certificación presupuestaria de disponibilidad y existencia de fondos, informe técnico emitido por la Unidad de Recursos Humanos y del área requirente en la que se determine la necesidad de contar con un titular del cargo y con la autorización por parte del Gerente General para el inicio del proceso.

Las convocatorias serán publicadas a través de cualquiera de los siguientes medios:



EP EMAPAR
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO



prensa escrita, página web de la Empresa, carteleras o internet, y deberán contener la siguiente información:

- a. Nombre de la Empresa
- b. Partida presupuestaria.
- c. Denominación del cargo.
- d. Gerencia, Dirección o Área de trabajo requirente.
- e. Remuneración Mensual Unificada.
- f. Lugar y horario de Trabajo
- g. Fecha y lugar de recepción de carpetas de postulantes.

Adicional a la publicación de la convocatoria, en la página web de la Empresa, carteleras e internet y medios de prensa la Unidad de Recursos Humanos difundirá de manera obligatoria la siguiente información relacionada con la convocatoria:

- Los perfiles y requisitos establecidos en el Manual de Descripción de Funciones y Perfiles de Cargo de EP-EMAPAR para cada cargo.
- La asignación de puntajes para cada concurso.
- Misión del cargo.
- Grupo ocupacional.
- Capacitación
- Experiencia
- Gerencia, Dirección o Área de trabajo requirente.
- Fechas de plazos tanto de la fase de méritos como de oposición según corresponda.

Art. 13.- De los plazos y fechas.- Las fechas y plazos dentro de los cuales se realizará los procesos de cada concurso serán determinados por el Tribunal de Méritos y



EP EMAPAR
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO



Oposición, reservándose la facultad de modificar el mismo por causas imprevistas.

La recepción de las carpetas, así como la realización de los procesos, se llevará a cabo en el lugar señalado en la convocatoria. No se aceptarán las carpetas presentadas en horas, días y lugares distintos a los determinados en la convocatoria.

La publicación de los resultados de cada una de las fases del concurso así como resolución que determine los resultados del concurso se realizará a través de los correos electrónicos proporcionados por cada postulante, página web de la Empresa, por medio de carteleras que serán fijadas en las oficinas de la Unidad de Recursos Humanos.

Art. 14.- De las fases de calificación del concurso.- Todo proceso de concurso público de méritos y oposición está conformado por las siguientes fases:

- a. De Méritos
- b. De Oposición

Art. 15.- Fase de Méritos.- La fase de méritos consiste en la revisión y calificación de los documentos presentados por las y los aspirantes, en base a los requisitos establecidos para el cargo a cubrirse, según lo establecido en la convocatoria, las bases del concurso y el Manual de Descripción de Funciones y Perfiles de Cargo de EP-EMAPAR.

Art. 16.- De la verificación en la fase de Méritos.- La Unidad de Recursos Humanos, será la encargada de verificar los datos y documentos proporcionados por los postulantes, dichos resultados serán presentados al Tribunal de Méritos y Oposición, debiendo informar además novedades como alteraciones, falsificaciones u otro tipo de inexactitudes.





El Tribunal de Méritos y Oposición velará, supervisará y monitoreará el proceso de revisión y verificación de las carpetas, para en base al informe emitido por la Unidad de Recursos Humanos calificar las carpetas de los postulantes, habilitando a los que cumplan los requisitos del cargo e inhabilitando aquellos que no lo hagan; de igual forma de aquellos que hayan sido habilitados determinará la puntuación que por méritos les corresponde, de acuerdo con lo previsto en el presente reglamento, disponiendo la publicación de los resultados a la Unidad de Recursos Humanos.

En base al acta de calificación pasarán a la siguiente fase todos los postulantes que hayan sido habilitados.

Art. 17.- De la Oposición.- En esta fase se llevan a cabo pruebas teóricas y/o prácticas objetivas, pruebas psicométrica y una entrevista, para calificar el nivel de competencia y conocimiento de cada aspirante, según las funciones, actividades y condiciones del cargo sujeto a concurso. En la convocatoria se hará constar el marco de referencia sobre el cual tratarán las pruebas

El Tribunal de Méritos y Oposición se reunirá 30 minutos antes de la realización de las pruebas, para sortear de un banco de preguntas y su respuesta específica, preparadas por el titular de la dependencia requirente, quien lo presentará en sobre cerrado al Tribunal previo al inicio de esta fase; cada prueba deberá contener un mínimo de 10 preguntas de conocimientos generales sobre la Empresa, de las cuales 3 se obtendrán del banco de datos de la Unidad de Recursos Humanos.

Tamaño del banco de preguntas según el nivel del cargo será de acuerdo a la estructura orgánica.

Art. 18.- De la Entrevista: Los postulantes que obtuvieren el puntaje equivalente o



EP EMAPAR
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO



superior al 70% del puntaje total, producto de la suma de la calificación de la fase de méritos, más la calificación de las pruebas, participarán en una entrevista; aquellos postulantes que no alcancen el puntaje indicado serán inhabilitados para seguir el proceso de selección.

La entrevista constituye el espacio de encuentro con un postulante, que permitirá identificar y evaluar sus competencias y comportamientos laborales y relacionarlos con la descripción y perfil del puesto.

Será realizada por el Tribunal de Méritos y Oposición.

Para su realización se considerarán los siguientes parámetros:

- a. Se considerará como parte de la entrevista los resultados alcanzados en las pruebas psicométricas, las cuales deberán ser valoradas de acuerdo a las capacidades necesarias para cada puesto y calificadas por un profesional con conocimientos en la materia;
- b. La entrevista será calificada sobre treinta y cinco (35) puntos y estará estructurada por los siguientes factores:
 - b.1) Estimación del potencial de la persona para aprender de la experiencia: Preguntas que permiten identificar y evaluar la capacidad de la o el aspirante para aprender de sus experiencias, desarrollar nuevas competencias y adaptarse a diferentes medios. Se calificará sobre 15 puntos;
 - b.2) Evaluación de conocimientos técnicos: Cuestionamientos que permiten apreciar y calificar los conocimientos de la o el candidato sobre los aspectos técnicos necesarios para ejercer el puesto. Se calificará sobre 10 puntos;



EP EMAPAR
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO



- b.3) Análisis de la experiencia laboral: Permite identificar las funciones desempeñadas en los últimos puestos y evaluar sus experiencias laborales. Se calificará sobre 5 puntos; y,
- b.4) Análisis de logros del candidato: Relacionados con la identificación de los logros profesionales más destacados alcanzados por la o el aspirante. Se calificará sobre 5 puntos.
- c. Cada miembro del Tribunal, individualmente, procederá a calificar y a sumar los puntajes asignados al postulante entrevistado y obtendrá un puntaje total para cada uno de ellos. Los miembros del Tribunal procederán a sumar los puntajes totales asignados a cada postulante y obtendrán su promedio de calificación con lo que se obtiene la calificación final de la entrevista; y,
- d. Luego de realizadas las entrevistas, el Tribunal realizará un acta con las calificaciones totales obtenidas por los postulantes en esta etapa.

Art. 19.- De los puntajes.- El puntaje máximo que un aspirante puede alcanzar es de cien puntos que se desglosan de la siguiente manera:

- a. MERITOS: diez puntos (10) puntos que se asignarán a los postulantes que cumplan con los perfiles determinados en el Manual de Descripción de Funciones y Perfiles de Cargo de EP-EMAPAR.
- b. OPOSICION: cincuenta y cinco (55) puntos que se asignará a la aplicación de pruebas de conocimiento teórico y/o prácticas sobre el cargo y psicométricas.
- c. Entrevistas treinta y cinco (35) puntos

Art. 20.- De los puntos adicionales.- A los aspirantes que en su hoja de vida





justifiquen lo siguiente:

- Tener discapacidad de sobre el 30% según certificado del CONADIS y siempre y cuando el médico de la institución certifique que los candidatos están habilitados para ejercer las funciones del cargo sujeto a concurso;
- Ex servidor público, en calidad de migrante, domiciliado fuera del territorio ecuatoriano; y que se encuentre desempleado más de 1 año

Se otorgarán los puntos adicionales conforme el siguiente detalle:

	3
Ex servidor público, en calidad de migrante, domiciliado fuera del territorio ecuatoriano; y que se encuentre desempleado más de 1 año	
Por Discapacidad sobre el 30 %	2

Los puntos adicionales a los que se refiere este artículo se sumarán a los obtenidos previamente en las fases de méritos y oposición a fin de obtener el puntaje final de los postulantes en el concurso.

Los decimales y centésimos no suben a su inmediato superior.

Art. 21.- De las apelaciones.- Si un aspirante estuviere inconforme con la calificación asignada por el Tribunal de Méritos y Oposición en alguna de las fases del concurso, en el término de tres días hábiles contados a partir del día siguiente de la publicación de los resultados, presentará por escrito su pedido motivado de revisión adjuntando



EP EMAPAR
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO



todas las pruebas que considere pertinentes, en la Unidad de Recursos Humanos, dirigido al Tribunal de Apelaciones.

En caso de presentarse impugnaciones al resultado final el plazo para posesionarse se suspenderá hasta que se resuelva la o las mismas.

Art. 22.- Del puntaje para ganar un concurso.- El aspirante que obtuviere la mayor calificación del concurso siempre que iguale o supere los 70 puntos sobre cien en las fases de méritos y oposición, y puntos adicionales cuando corresponda, será declarado ganador del concurso.

En el caso de que el concurso se convoque para varios puestos de un mismo cargo serán declarados ganadores aquellos que tengan las mayores calificaciones de acuerdo al número de vacantes siempre que iguale o superen los 70 puntos sobre cien, en las fases de méritos y oposición, y puntos adicionales.

Art. 23.- Del acta final y la declaratoria del(a) ganador(a) del concurso público.- El Tribunal de Méritos y Oposición elaborará el "Acta Final" que contenga los puntajes finales alcanzados y declarará ganador(a) del concurso al o a la aspirante que haya obtenido el mayor puntaje final conforme esta normativa y haya sido declarado idóneo para el ejercicio del puesto público. El Gerente General dentro del plazo máximo de tres días hábiles, posteriores a la publicación de resultados finales, realizará la designación correspondiente.

En caso de empate de dos o más postulantes se optará por una nueva prueba técnica entre los empatados y de persistir el empate la máxima autoridad o su delegado efectuará una nueva entrevista que servirá de base para la decisión; en caso de existir empate con una persona con discapacidad se preferirá a ésta.



EPEMAPAR
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO



Art. 24.- Del plazo para posesionarse el ganador.- El término que tiene para posesionarse quien haya sido declarado ganador del concurso será de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la publicación de los resultados, de no hacerlo caducará su derecho y se llamará a quien hubiere obtenido el segundo puntaje más alto o al siguiente mejor puntuado, siempre que corresponda a más de 70 puntos sobre cien, y así sucesivamente.

Art. 25.-Declaración de Concurso Desierto.- Se declarará desierto el concurso de méritos y oposición, en los siguientes casos:

Cuando ninguno de los que se hubiesen presentado, reúnan los requisitos mínimos para desempeñar el cargo objeto del concurso;

Cuando no se presenten interesados para cubrir la vacante, objeto del concurso; y,

1. Cuando ninguno de los concursantes obtenga al menos el puntaje mínimo requerido esto es 70 sobre 100 puntos.

En caso de declararse desierto el concurso, será facultad del Gerente General determinar si se realiza una nueva convocatoria, la que deberá hacerse de acuerdo con la normativa de la presente resolución.

CAPITULO III

DE LOS ORGANOS DEL CONCURSO

Art. 26.- De los órganos del proceso de reclutamiento y selección de personal.- Los responsables del proceso de reclutamiento y selección de personal, son los siguientes:

- a. Unidad de Recursos Humanos, o quién hiciera sus veces.



EP EMAPAR
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO



- b. Tribunal de Méritos y Oposición; y,
- c. Tribunal de Apelaciones

Art. 27.- De la Unidad de Recursos Humanos.- La Unidad de Recursos Humanos, es la encargada de administrar el proceso de reclutamiento y selección de personal de acuerdo con lo previsto en la presente reglamentación y el Manual Orgánico Funcional.

Art. 28.- Del tribunal de méritos y oposición.- El Tribunal de Méritos y Oposición es el encargado de desarrollar y evaluar los procesos de reclutamiento y selección, designar al ganador o ganadores del concurso e informar sobre los resultados del proceso al Gerente General.

Art. 29.- Conformación del Tribunal de Méritos y Oposición.- En todo concurso para puestos sujetos por la LOEP se convocará a un Tribunal de Méritos y Oposición que estará conformado mediante acta por:

- a. Autoridad nominadora o su delegada (o), quien lo presidirá;
- b. Quien ejerza la Jefatura de la unidad a la que pertenece el puesto vacante o su delegada (o) que cuente con el conocimiento y/o experticia sobre el puesto.
- c. Quien ejerza la Dirección o el responsable de la UATH institucional o quien hiciera sus veces o su delegada (o); y,
- d. Cuando se cuente con al menos un postulante que tenga el carné de discapacidad y que haya cumplido los requisitos establecidos en las bases del concurso se convocará a una o un representante del Consejo Nacional de Discapacidades - CONADIS, quien actuará como veedor, salvo los casos en que el CONADIS se excuse de participar en este Comité por razones operativas.

Art. 30.- Incompatibilidad.- Los miembros de los Tribunales de Méritos y Oposición y de



EP EMAPAR
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO



Apelaciones que tengan vínculos de parentesco con las y los aspirantes de un concurso de méritos y oposición, hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, o sean cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocida, deberán excusarse por escrito de integrar los mismos. La autoridad nominadora dispondrá a la UATH institucional o quien hiciere sus veces, la designación de los reemplazos en forma inmediata.

Asimismo, en el caso de que la o el servidor que participe en un concurso de méritos y oposición organizado por la institución a la cual pertenece, fuera designado como miembro de un Tribunal de Méritos y oposición o del Tribunal de Apelación, deberá abstenerse de integrarlos manifestando estas razones por escrito.

En el caso de que la o el servidor participe en un concurso de méritos y oposición organizado por la institución a la cual pertenece y que sea parte de la UATH institucional, o quien hiciere sus veces, deberá abstenerse de participar en la administración del concurso.

Art. 31.- De las atribuciones del tribunal de méritos y oposición: Las atribuciones del Tribunal de Méritos y Oposición son las siguientes:

- a. Elaborar el cronograma del concurso;
- b. Calificar a los aspirantes en cada una de las fases del proceso de conformidad con los parámetros establecidos en la convocatoria del concurso y el presente reglamento;
- c. Administrar el proceso selectivo tanto en la fase de méritos como en la de oposición;
- d. Suscribir el acta final del concurso de méritos, que registre los puntajes alcanzados;
- e. Poner a consideración del Gerente General el acta final del concurso para su



resolución.

Art. 32.- Del Tribunal de Apelaciones.- El Tribunal de Apelaciones se conformará para resolver sobre reclamaciones, que en los concursos para puestos que se encuentren amparados en la LOEP, se presenten a consecuencia de los resultados en: la verificación de postulaciones, la calificación de las pruebas de conocimientos y competencias técnicas, la calificación de pruebas psicométricas, y en el puntaje final de la evaluación.

El Tribunal de Apelaciones tiene como competencia exclusiva conocer el motivo de la apelación de los postulantes y podrá solicitar la repetición de cualquiera de las etapas del proceso; pero en ningún caso podrá declarar o resolver la nulidad de todo el concurso.

No podrán integrar el Tribunal de Apelaciones las y los servidores que actuaron en el Tribunal de Méritos y Oposición. En aquellas unidades en las que exista únicamente una persona y que la misma haya formado parte del Tribunal de Méritos y Oposición, la UATH institucional solicitará a la autoridad nominadora que designe a un servidor que pertenezca a otra unidad para integrar el Tribunal de Apelaciones.

Art. 33.- Conformación del Tribunal de Apelaciones.- El Tribunal de Apelaciones estará conformado por:

- a. Autoridad Nominadora o su Delegada (o), quien lo presidirá;
- b. Profesional en el área del concurso, seleccionado y designado por la Autoridad Nominadora; y,
- c. Una delegada (o) de la UATH institucional o quien hiciere sus veces, con formación y experiencia en el área de Talento Humano.

Art. 34.- Del quórum del tribunal.- Los tribunales de apelación se reunirán con la



EP-EMAPAR
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO



presencia dos de sus integrantes. Las resoluciones se tomarán por mayoría de votos, tendrá voto dirimente el Gerente General o su delegado. El Tribunal para sesionar deberá contar con la presencia mínima de dos de sus integrantes en la que obligatoriamente deberá estar presente el Gerente General o su delegado.

Los miembros de los referidos tribunales que sean cónyuges, convivientes en unión de hecho legalmente reconocida, o tengan relación de parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, con los participantes de un concurso, deberán excusarse de integrar dichos tribunales.

Art. 35.- De las facultades del Gerente General.- Son atribuciones del Gerente General, a más de las establecidas en la Ley Orgánica de Empresas Públicas y la Ordenanza de Constitución de EP-EMAPAR, las siguientes:

- a. Disponer el inicio y ejecución de los procesos de concurso público de méritos y oposición a la Unidad de Recursos Humanos, o quien haga sus veces.
- b. Autorizar la convocatoria pública a concurso de méritos y oposición.
- c. Disponer la conformación de los Tribunales de méritos y oposición.
- d. Posesionar a quien haya sido declarado ganador (es/as) del concurso de méritos y oposición.
- e. Remitir el expediente del concurso a la Unidad de Recursos Humanos para su custodia.
- f. Disponer que la Unidad de Recursos Humanos que extienda el nombramiento correspondiente.
- g. Disponer la conformación de los Tribunales de Apelación.

DISPOSICIONES GENERALES.-

Primera.- Quienes mantengan contratos de servicios ocasionales vigentes por más de



EP EMAPAR
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO



dos años en EP-EMAPAR de forma ininterrumpida, serán acreedores a 1 punto adicional, los que se sumarán al puntaje final obtenido, producto de las fases de méritos, y oposición, y a adicionales previstos en el presente reglamento. Solamente tendrá derecho a estos puntos adicionales aquel servidor que concurse para el mismo puesto en el cual está ejerciendo sus funciones.

Segunda.- Las y los servidores que a la fecha de publicación de las convocatorias mantengan vigentes contratos de servicios ocasionales, y hayan suscrito dos o más contratos temporales, o que mantenga nombramientos provisionales bajo el régimen laboral establecidos en la LOEP, podrán concursar para el puesto.

DISPOSICIONES DERROGATORIAS.-

En cumplimiento de lo que dispone el Art. 39 del Código Civil, derógase en forma expresa toda disposición legal que se oponga a lo establecido por el presente Reglamento.

VIGENCIA.-

El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de la aprobación del Directorio de la EP EMAPAR y la promulgación respectiva.



Secretaría del Directorio



EP EMAPAR
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

EL DIRECTORIO DE LA EMPRESA PÚBLICA- EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE RIOBAMBA. EP-EMAPAR.

EMPRESA PÚBLICA- EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE RIOBAMBA.- Riobamba 29 de enero del 2015 a las 11h00 VISTOS. Por reunir los requisitos legales de conformidad con lo dispuesto en la Ordenanza de Creación de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón de Riobamba EP-EMAPAR SANCIONÓ FAVORABLEMENTE, la presente **NORMATIVA INTERNA PARA LA SELECCIÓN DEL PERSONAL DE INGRESO DE SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EP-EMAPAR.** Publíquese y Fijese carteles en la forma y lugares públicos delegados de esta diligencia a Asesoría Jurídica de la EP-EMAPAR.

10/1
Ing. Napoleón Cadena Oleas
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO EP-EMAPAR

Proveyó y firmo el decreto que antecede el Ingeniero Napoleón Cadena Oleas, Presidente del Directorio EP-EMAPAR, el día y hora que señala.

[Firma]
Ing. Víctor Méndez Arias
GERENTE GENERAL DE LA EP-EMAPAR

RIOBAMBA

GERENCIA GENERAL

Londres 07-50 y Juan Félix Proaño

Teléf.: 03-3730800 Ext. 1100

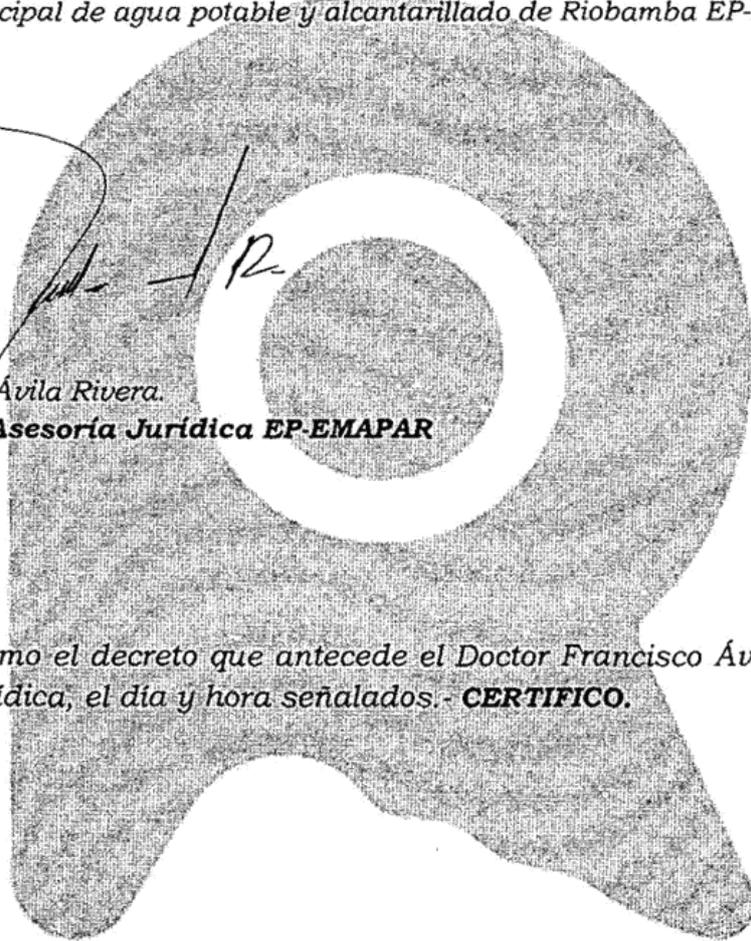
[Firma]

Secretaría del Directorio



EP-EMAPAR
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

ASESORÍA JURÍDICA EP-EMAPAR.- Riobamba 29 de enero del 2015 siendo las 11h00 Por recibido la presente, **NORMATIVA INTERNA PARA LA SELECCIÓN DEL PERSONAL DE INGRESO DE SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EP-EMAPAR EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE RIOBAMBA,** promúlguese de conformidad con lo dispuesto en la Ordenanza de Creación de Constitución de le empresa publica empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba EP-EMAPAR



Dr. Francisco Ávila Rivera.
Abogado de Asesoría Jurídica EP-EMAPAR

Proveyó y firmo el decreto que antecede el Doctor Francisco Ávila Rivera de Asesoría Jurídica, el día y hora señalados. - **CERTIFICO.**

RIOBAMBA

GERENCIA GENERAL

Londres 07-50 y Juan Félix Proaño

Teléf.: 03-3730800 Ext. 1100