

An hourglass and a wooden gavel are shown against a warm, golden background. The hourglass is on the left, with sand falling from the top bulb into the bottom bulb. The gavel is on the right, lying horizontally. The scene is lit from the side, creating soft shadows.

Recomendaciones de **buenas** Prácticas para  
Reguladores del Sector Energético en Iberoamérica



# i. presentación

La Asociación Iberoamericana de Entidades Reguladoras de la Energía (ARIAE), se ha caracterizado por su alto compromiso por el intercambio de experiencias y por compartir el conocimiento en regulación de los sectores de la energía a nivel iberoamericano. Esto se ha logrado realizar, en gran parte, gracias al trabajo en equipo de todos nosotros, los miembros de ARIAE.

Las Recomendaciones de Buenas Prácticas han sido elaboradas porque estamos conscientes de la gran responsabilidad económica y social que significa ser un organismo regulador, así como del compromiso ético que tenemos con las empresas reguladas. Nuestra obligación de actuar éticamente exterioriza la asociación que representamos e instruye parte de nuestro legado.

Los valores: *respeto, probidad, eficiencia, idoneidad, veracidad, honestidad, transparencia, responsabilidad y actitud de servicio* reflejan este compromiso. Estos valores y las pautas de conducta que se incluyen en estas Recomendaciones, constituyen elementos valiosos que servirán a cada miembro de ARIAE a encaminar sus actos dentro de un marco ético; que busca realizar de la mejor forma el trabajo bidireccional entre organismos reguladores y empresas reguladas.

Estas Recomendaciones manifiestan nuestro compromiso propiciando un ambiente de competencia, eficiencia e inversión, vinculado al actuar ético. Su objetivo es brindar una orientación a las acciones de todos los organismos reguladores, exigiendo estándares éticos cada vez más elevados en el ejercicio de nuestras actividades y proveyendo una guía basada en la honestidad y rectitud; un criterio general que guíe nuestros actos en la vida diaria y constituya una herramienta más para la eficiencia de nuestra gestión.

Deseamos que todos en ARIAE compartan este mismo objetivo y que exista entre nosotros un propósito firme, para que seamos todos garantes del cumplimiento de las obligaciones contenidas en el marco regulatorio de cada país miembro, así como de las normas éticas y valores para mantener nuestro prestigio de ser una asociación confiable, ética y transparente.

**María Teresa Costa i Campi**  
Presidenta

**Francisco Salazar Díez de Sollano**  
Vicepresidente

**Edvaldo Alves de Santana**  
Vicepresidente

**Carlos Eduardo Colom Bickford**  
Vicepresidente

## ii. alcance

Las Recomendaciones de Buenas Prácticas incluyen las pautas de conducta que ejemplifican cómo poner en práctica estos valores en la labor diaria de todos los funcionarios de los organismos reguladores del sector energético. Las Recomendaciones fueron elaboradas de forma participativa por todos los miembros de ARIAE, buscando incorporar la opinión y comentarios de sus miembros activos.

Las actividades a las que aplica las recomendaciones son todas aquellas llevadas a cabo en nombre de cada organismo regulador, dentro y fuera de sus instalaciones. Debemos recordar que todos somos representantes de dicho organismo día a día con nuestras actitudes, por lo que debemos cuidar que éstas no desprestigien a la institución para la cual laboramos.

Las presentes Recomendaciones de ARIAE pretenden ser una herramienta para la toma de decisiones cotidianas, por lo que contribuiremos a su éxito cumpliendo con sus disposiciones y aportando ideas para su constante mejora. Cada funcionario tiene la responsabilidad de conocer, comprender y cumplir con lo aquí indicado.

Es entendido que por la naturaleza misma del presente documento de Recomendaciones, éstas no pueden ser de cumplimiento obligatorio, y que cada país miembro de ARIAE administrará el contenido del presente documento en consonancia con sus leyes internas.



### iii. compromiso

Los funcionarios de los organismos reguladores del sector energético están conscientes de la importancia de la actuación conforme a criterios éticos, y de que es necesario reconocer las buenas conductas y sancionar aquellas que van en contra de estos principios, dependiendo de la legislación vigente para cada país miembro. Para garantizar el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normativa vigente, el desarrollo social, el orden moral, la justicia y el desarrollo económico de cada país miembro de ARIAE, los Directores de los organismos reguladores miembros de ARIAE, de acuerdo a sus competencias, se comprometen a cumplir y a promover dentro de sus instituciones, el cumplimiento de las presentes Recomendaciones de Buenas Prácticas.

# iv. valores y pautas de conducta

A continuación se detallan los valores y pautas de conducta que se espera de un organismo regulador, junto con ejemplos para facilitar su aplicación:

## 1. Honestidad

La Honestidad es una cualidad humana refleja pulcritud en el pensar, en el actuar y en el desempeño de la función pública, contribuyendo con la justicia, rectitud y probidad de las personas.

### **La Honestidad se pone en práctica a través de:**

1. Sinceridad: Todo funcionario deberá de expresarse con veracidad, buscar la verdad en el ejercicio de sus funciones, tanto en las relaciones internas, como en las externas.
2. Probidad, Honradez e Integridad: Esto significa que las acciones y decisiones de los funcionarios deben de ser y parecer honestas e intachables, buscando siempre el cumplimiento de la ley y el bien de la Institución, evitando cualquier beneficio o ventaja personal indebida para sí o para otros. Debe de mantenerse en todo momento independencia absoluta en la realización de su trabajo.
3. Actuar con apego a la ley: Debemos, en todo momento, respetar y basar nuestra actuación en las leyes y reglamentos de nuestro país.
4. Evitar Cualquier Conflicto de Intereses: Un conflicto de interés surge cuando un funcionario pone en segundo plano la aplicación de la ley o el beneficio del ente regulador, y decide o actúa a favor de alguna entidad o persona para conseguir beneficios adicionales a los establecidos en su respectivo contrato de trabajo.



También está prohibido prestar servicios o realizar algún tipo de actividad de cualquier naturaleza con personas o empresas que operen en el sector energético y que estén reguladas por el organismo regulador, y que derive en beneficios personales o en obligaciones. Si existiera duda sobre qué es un conflicto de interés, el funcionario deberá recurrir al oficial de cumplimiento del código de ética en su institución.

En el caso en que un trabajador inicie su contrato laboral con un organismo regulador deberá informar si tiene algún tipo de conflicto de interés de cualquier naturaleza con persona o empresas que operen en el sector energético.

5. No Recibir Regalos y Donaciones: Ningún funcionario debe de solicitar o recibir, ya sea de forma directa o indirecta, ningún tipo de regalo (en especie o en dinero), favor o promesa, de las personas o empresas con las que se tiene relación debido a situaciones de trabajo. Ningún empleado puede pedir ventajas adicionales a las establecidas en sus respectivos contratos de trabajo. Así como tampoco puede prometer regalos o donaciones a cambio de entablar cualquier relación.

6. Dignidad: Significa que todos los funcionarios deben de mantener una conducta decorosa, actuando correctamente ante el público y los demás trabajadores.

7. Prácticas en Contra de la Corrupción y Sobornos: El ente regulador rechaza la corrupción en todas sus formas. En consecuencia, está terminantemente prohibido para los funcionarios, ofrecer, solicitar o recibir sobornos de cualquier persona, gobierno, funcionario público, empresa o institución, sea regulada o no, sea nacional o extranjera o cualquier otra entidad.

Asimismo, se espera que ante cualquier ofrecimiento o conocimiento de soborno o extorsión, el funcionario informe al inmediato superior para que sean tomadas las acciones pertinentes.

## 2. Transparencia

En el sentido estricto de la palabra, significa poder “ver a través de”, que aplicado al organismo regulador, se entiende como la serie de prácticas personales e institucionales que incrementan la confianza, seguridad y franqueza en las relaciones entre los miembros de la Institución y el público en general.

A través de estas prácticas se demuestra de manera pública, clara y visible, tener la disposición de rendir cuentas verificables y auditables, tratando además de facilitar la comprensión de la información que se dé.

### **La Transparencia se pone en práctica a través de:**

1. Imparcialidad: Significa que en cualquier proceso se deberá de analizar y resolver el tema de forma objetiva, impersonal y justa, no emitiendo juicio de valor o juicio guiado por algún conflicto de interés.
2. Disposición de rendir cuentas, brindar información y apoyo para facilitar la comprensión de la misma: Los funcionarios deberán de conocer los canales y procedimientos para poder recibir las solicitudes de información y para proporcionar la información requerida.





3. Uso adecuado de la posición pública: Los funcionarios deberán de abstenerse de coaccionar por sí mismo o por terceras personas a otras personas para obtener a su favor, a favor de sus cónyuges, o de familiares, algún beneficio al margen de los requisitos que señalan las leyes y procedimientos respectivos. También deberán abstenerse de promover y gestionar por cualquier medio el trámite y resolución ilícita de negocios ajenos a las responsabilidades inherentes a su cargo.

4. Independencia de criterio: Toda actuación en el ámbito de la regulación debe desarrollarse con autonomía técnica y libertad e independencia de criterio, debiendo evitarse situaciones o actividades que interfieran con el espíritu de esta independencia.

5. No Participación en Política Partidista: Se respeta el derecho de las personas a nivel particular de participar en actividades de carácter político-partidista, de acuerdo a lo que las leyes establezcan en cada país miembro de ARIAE, sin embargo, si se participara en estas actividades, se deberá hacer estrictamente a título personal y en horarios no laborales. Toda participación político-partidista deberá de hacerse sin el uso de los recursos de la entidad reguladora.

### 3. Responsabilidad

La responsabilidad nos hace cumplir con nuestras obligaciones con excelencia, compromiso y obligación

**La Responsabilidad se pone en práctica a través de:**

**1. Respeto Mutuo:** Es reconocer la dignidad de cada una de las personas que labora en la el ente regulador por el hecho mismo de ser personas. De lo anterior se derivan las situaciones particulares en las que se debe manifestar tal respeto:



a. Relación entre trabajadores: Toda relación entre funcionarios será llevada a cabo con un trato adecuado, digno y cordial, independientemente del nivel jerárquico, edad, género, condición física, preferencia sexual o política, raza, condición social, cultural y económica o religión.

b. Protección de la privacidad y de la integridad física y emocional: La violencia y el maltrato físico, verbal o emocional, son absolutamente inaceptables en la relación de nuestros trabajadores, entre ellos, o con cualquier otra persona con la que se entable relación profesional.

c. Igualdad de oportunidades: El organismo regulador se compromete a proveer igualdad de oportunidades de empleo y responsabilidades en un ambiente laboral libre de discriminación.

## **2. Justicia:**

Es dar a las personas e instituciones con las que tenemos relación, lo que les corresponde, a través de la aplicación de la ley vigente en cada país y criterios éticos.

## **3. Uso adecuado de los recursos:**

Es un deber ético esforzarse para lograr la optimización, racionalidad y ahorro en el uso de recursos necesarios para hacer el trabajo. Se deberá evitar el abuso, derroche o desaprovechamiento de estos recursos, evitando usarlos con fines particulares y beneficio personal, ajenos a su destino específico.

**4. Inexistencia de Acoso Sexual:**

Cualquier acto de acoso o conducta sexual inapropiada es una violación a la ética moral, por lo que está prohibido el acoso, hostigamiento o abuso sexual en cualquiera de sus expresiones o formas.

**5. No Uso de Drogas y Alcohol:**

Está terminantemente prohibido el consumo de alcohol en las instalaciones de la entidad reguladora y durante el horario de trabajo. Los trabajadores también deberán de tener el cuidado debido con aquellos medicamentos de prescripción médica que puedan alterar su capacidad de respuesta y de percepción. El funcionario que se encuentre bajo efectos de drogas ilegales, alcohol u otras sustancias similares, así como el proveer dichas sustancias a otros trabajadores en horario de trabajo, podrá ser sujeto de una sanción administrativa.



#### **6. Prácticas Laborales Internas Favorables:**

Para el ente regulador, el capital humano es indispensable para desarrollar una labor ética y responsable. Se buscará mantener un clima laboral favorable a la productividad, equidad y calidad de las funciones del ente regulador tiene encomendadas. Para esto, se tratará de mantener en un estado óptimo la estructura administrativa y técnica, plenamente coordinada y así contar con procesos ordenados y estructurados, que permita que todos conozcan y comprendan las responsabilidades de cada uno de los trabajadores.

## 4. Compromiso

Es la actitud voluntaria de lealtad, sentido de pertenencia, identificación y fidelidad. Es la disposición de cumplir con las obligaciones pactadas y si es posible, de ir más allá del simple deber y funciones encomendadas.

**El Compromiso se pone en práctica a través de:**

**1. Liderazgo en el trabajo:**

Todas las funciones deberán realizarse con liderazgo a través del esfuerzo, dedicación mística y pasión.

**2. Lealtad:**

Es tener fidelidad hacia los intereses del organismo regulador. Todos los funcionarios deberán procurar tener discreción y prudencia en sus actividades diarias.



### **3. Confidencialidad de la Información:**

La información de carácter confidencial y sensitivo, de tipo administrativo, legal o técnico, relacionada con las actividades actuales y potenciales del regulador no se puede ni se debe compartir, prestar, regalar, intercambiar o ceder de ninguna forma por parte de ningún funcionario. Se considera propiedad de la Institución toda la información que intercambiamos a diario como parte de nuestros procesos. Se deberá proteger esa información de todo interés no legítimo o del interés de utilizarla en beneficio particular o de terceros. Los funcionarios deben mantener la confidencialidad a menos que la revelación de información sea autorizada o exigida por la ley o bien por orden judicial.

### **4. Desarrollo Laboral:**

El Organismo Regulador buscará mejorar el nivel técnico y conocimiento de sus funcionarios sabiendo que el resultado será un recurso humano más calificado, empoderado e identificado el regulador.

### **5. Respetando Límites de Empleabilidad:**

Ningún funcionario podrá laborar para ninguna otra empresa reguladora o entidad regulada mientras esté empleado por la el Organismo Regulador. Se exceptúa la aplicación de esta cláusula a la docencia.

## 5. Actitud de Servicio

Es la disposición de ayudar y servir a los demás y asumir el compromiso de atención de forma responsable y respetuosa, con prontitud y eficacia, actuando con respeto y humildad. Es la dedicación en el trabajo, anteponiendo esto sobre cualquier interés particular.

**La Actitud de Servicio se pone en práctica a través de:**

### **1. Vocación y Mejora Continua:**

La excelencia en el trabajo de los miembros de las entidades reguladoras es una muestra de la Actitud de Servicio ya que implica tomar las medidas necesarias para minimizar los posibles errores y mejorar constantemente.

### **2. Proactividad:**

Cada funcionario actuará en el ejercicio de sus tareas con diligencia, aptitud técnica tratando de anticiparse y prever necesidades realizándolo de forma eficiente.







### **3. Humildad y Cortesía:**

Las gestiones del ente regulador se llevarán a cabo brindando un trato atento, escuchando y expresándose con claridad, amabilidad y empatía.

### **4. Conocimiento de los temas:**

Se promoverá internamente el conocimiento de las labores que se llevan a cabo dentro del ente regulador, a fin de conocer los temas regulatorios.

### **5. Cooperación:**

Es la disposición de brindar apoyo interno, a los demás trabajadores para que, como Institución, se logren los objetivos y metas trazadas de forma oportuna y eficiente.

