

TETÃ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL

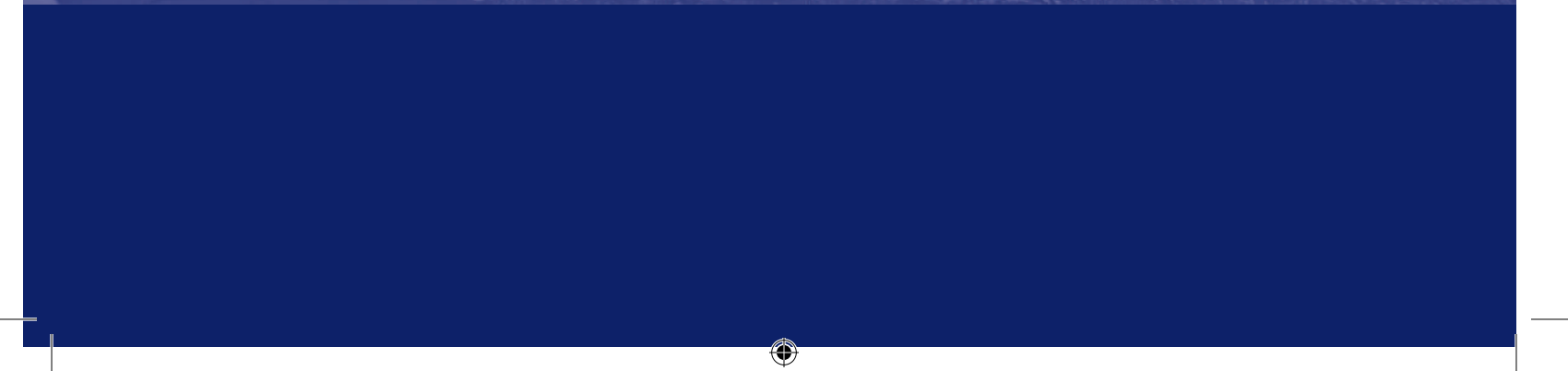
Paraguay
de la gente

essap

Primer Informe de Gestión

Septiembre 2019

EMPRESA DE SERVICIOS SANITARIOS DEL PARAGUAY S.A.



The logo for ESSAP (Ente Nacional de Regulación del Agua y Saneamiento) features the word "essap" in a bold, lowercase, blue sans-serif font. The letter "p" is stylized with a blue water droplet shape integrated into its vertical stem. The logo is positioned above a decorative blue wavy graphic that spans the width of the page.

essap

Primer Informe de Gestión

Septiembre 2019

Ing. Natalicio Chase Acosta
PRESIDENTE

Lic. Hugo Medina
Ing. Miguel Quinto
DIRECTORES



El presidente de la República del Paraguay, Mario Abdo Benítez, acompañado del ministro de Obras Públicas y Comunicaciones, Arnoldo Wiens; el intendente municipal de Asunción, Mario Ferreiro y el presidente de la ESSAP, Natalicio Chase, en el acto de inauguración de la urbanización Cerrito Cara Cará de Asunción.



MENSAJE DEL PRESIDENTE

MIRADA AL FUTURO

Es importante resaltar que el acceso al saneamiento en el área de Concesión de ESSAP, es imprescindible para proteger la salud de las personas, especialmente siendo ESSAP una Sociedad Anónima de propiedad exclusiva del Estado Paraguayo.

Aun así, en los países en desarrollo como lo es Paraguay, el acceso al saneamiento es menor que la cobertura de agua, ocasionando esto graves problemas de salud en las áreas afectadas, principalmente si éstas son urbanas.

Paraguay se ha adherido a los objetivos de desarrollo sustentable de las Naciones Unidas que establecen metas especiales que nos obligan a llegar para el año 2030, a una cobertura del 100% de provisión de agua potable, al 100% de cobertura de alcantarillado sanitario y al 50 % del tratamiento de efluentes. Esto representa un gran desafío a nivel país y dentro de ese marco para ESSAP en su área de cobertura.

Hay mucho por hacer, atendiendo la escasa inversión de los últimos años en el Sector Agua y Saneamiento. En este contexto, ESSAP S.A.; reafirma su compromiso con todos los paraguayos y para ello viene trabajando conjuntamente con el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones en las distintas aristas del Plan Estratégico que lleva adelante al Gobierno Nacional para llegar a las metas previstas.

Seguiremos esforzándonos para garantizar tanto la calidad como la cobertura de estos servicios considerados básicos y esenciales para la proyección de nuestro país.

La cobertura de agua potable y el saneamiento, con altos estándares de calidad son vitales para garantizar la calidad de vida de todos los paraguayos y es por eso que éstas son las metas principales de nuestra empresa.

No menos importante, es la imagen que proyecta un país que cuenta con buena cobertura sanitaria en términos de generación de oportunidades, facilidades para nuevos negocios y por ende, la creación de empleos. Un país con altos estándares sanitarios en definitiva ayuda a atraer capitales para de esta forma completar el virtuoso círculo del desarrollo social y económico.



Ing. Natalicio Chase Acosta
Presidente

essap

¿Quiénes somos?

La Empresa de Servicios Sanitarios del Paraguay Sociedad Anónima, entidad dedicada a satisfacer las necesidades de agua potable y alcantarillado sanitario que requieren las poblaciones con más de 10.000 habitantes del país.

Nuestra Misión

Suministrar agua potable y alcantarillado sanitario de manera continua y eficiente, ofreciendo el servicio con calidad, transparencia y honestidad, comprometidos con mejorar la calidad de vida de la población y la preservación del medio ambiente.

Nuestra Visión

Ser reconocida como una empresa líder en la provisión de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, por la eficiencia y eficacia de su gestión, empleando tecnología apropiada y de vanguardia con funcionarios competentes, asegurando a sus usuarios un servicio de excelencia.



Lic. Hugo Medina
DIRECTOR



Ing. Miguel Quinto
DIRECTOR

INICIOS

A principios de la década de 1950, Asunción era la única capital en Latinoamérica que no tenía un sistema de abastecimiento de agua potable para la creciente población. Para estar a tono, el 26 de octubre de 1954, por Ley N° 244 del mismo año se creó CORPOSANA, originariamente, con el objetivo de elaborar los proyectos, construcción, explotación y administración de las obras y servicios de agua potable y en el año 1959 arrancó la construcción del sistema de alcantarillado sanitario de la ciudad de Asunción. Su denominación inicial fue **Corporación de Obras Sanitarias de Asunción** (CORPOSANA).

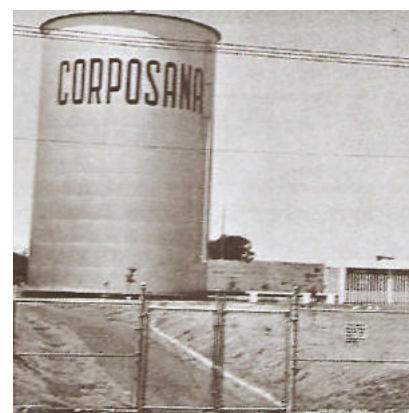
Se instalaron 20.000 conexiones domiciliarias de agua potable y se habilitaron 8.904; la Planta de Tratamiento se instaló a uno 6 Km al norte de Asunción en el lugar denominado Viñas Cue. La capacidad de la Planta era (en aquel entonces) 57 millones de litros diarios. Actualmente, la Planta produce unos 330.000 m³/día.

Los requerimientos de poblaciones asentadas en el interior del país impulsaron la ampliación del área de su objeto a toda la República. La Ley N° 1095 del 9 de marzo de 1966 es la que contempla dicha ampliación.

Con la creación del **Servicio Nacional de Saneamiento Ambiental** (SENASA) en el año 1972, este organismo dependiente del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social, paso a responsabilizarse de la promoción de servicios de agua y disposición de excretas en todas las comunidades con población menor a 10.000 habitantes.

Conforme a la ley, CORPOSANA tenía por competencia atender a poblaciones con mayor número de habitantes que el establecido para SENASA.

Actualmente la **ESSAP S.A.**, ex CORPOSANA, se rige por el Reglamento sobre el Servicio de Provisión de Agua Potable y Alcantarillado, Ley N° 1614/2000; ERSSAN (Ente Regulador de Servicios Sanitarios).



EJES DEL PLAN ESTRATÉGICO

Expansión de los Servicios

En las últimas décadas, ESSAP ha invertido poco o nada para mejorar su cobertura y acompañar el crecimiento poblacional de su área prestacional.

Es por eso que hemos buscado soluciones alternativas a la inversión del Estado Paraguayo, que convencionalmente realiza estas inversiones a través de los organismos multilaterales de crédito.

En esa línea, uno de nuestros proyectos más ambiciosos es la realización del sistema cloacal de la ciudad de Fernando de la Mora, proceso que actualmente se encuentra en su etapa de adjudicación y cuya inversión ronda los G. 184.000.000.000, utilizando una innovadora herramienta financiera para el mercado de los servicios públicos en el Paraguay, el Fideicomiso.



Alcantarillado para Fernando de la Mora

Inversión G. 180.000.000.000

Más usuarios beneficiados



RENTABILIDAD

Convertir una empresa de capital público en una empresa rentable, siempre representa un gran reto. Una empresa de propiedad del Estado Paraguayo tiene desafíos de orden social que confrontan a una administración puramente económica basada en resultados.

Estamos trabajando en la gestión eficiente de los subsidios de las tarifas sociales y servicios gratuitos de modo a coordinar con el Estado Paraguayo y las instancias que corresponden el transporte de los gastos inherentes a estos.

Las conexiones clandestinas siguen siendo un factor de desequilibrio económico a lo que estamos dedicando particular atención.

La reducción de gastos superfluos y la optimización de los recursos han traído resultados positivos que nos han permitido realizar más inversiones en infraestructura y mantenimiento de los sistemas existentes. Una muestra de esto es la renovación de la flota automotriz, aumentada en 54 unidades entre camionetas y camiones que se han sumado al parque automotor de la empresa., sin que esto represente ningún aumento en el uso del combustible.

Estamos trabajando en forma específica en la reducción del agua no contabilizada que es un factor de medición de eficiencia operacional y financiera de la empresa.



Consolidación Institucional

Las estrategias de consolidación institucional están enfocadas en mejorar los ingresos, actualizando la escala tarifaria y mejorando los procesos de modo a obtener los recursos para aumentar la cobertura y la calidad del servicio.

A nivel interno se viene promoviendo la capacitación de los recursos humanos en todos los estamentos de la empresa, así como el establecimiento de políticas salariales de acuerdo a niveles jerárquicos y funciones específicas, incorporando para el efecto, soportes técnicos adecuados. Muestra de esto es que ESSAP ha obtenido el mayor puntaje histórico en la evaluación de la auditoría del Poder Ejecutivo a través del MECIP, desde la implementación de este sistema de control en el año 2014.

“Esta estrategia parte básicamente de dos componentes esenciales: el mejoramiento de los ingresos y la disminución de los costos operativos”.



RENTABILIDAD



Transparencia

Las acciones están orientadas a formalizar y reglamentar los procesos a través de la documentación, incorporando mejores controles internos y mejorando procesos claves de la empresa. La publicación de resultados a la opinión pública y en especial a los usuarios de la empresa forma parte del proceso de transparentar las acciones que llevamos adelante.



Responsabilidad ambiental

La ESSAP gestiona un control permanente de la calidad del agua potable distribuida y avanza en la concreción de proyectos de protección del medio ambiente.



Responsabilidad Social

Para conseguir la universalización de los servicios que presta la empresa, ESSAP aplica tarifas diferenciadas a usuarios contemplados en la clase social más desprotegida, beneficiando a más de 14.000 usuarios identificados en esa franja de la población.

Las acciones están orientadas a mecanismos reglamentados para conexiones con tarifa social que incluyen el catastro actualizado y readecuación del servicio.



COMPROMISO SOCIAL

ESSAP entrega recibo de salario en braille a empleados con discapacidad

El proceso fue iniciado en la actual administración de la estatal que pretende implementar políticas inclusivas dirigidas a funcionarios con Discapacidad Visual, mediante diversas acciones y actividades a ser desarrolladas, como así también dar cumplimiento a las leyes vigentes.

La ESSAP está comprometida, por eso trabaja para ofrecer mejores condiciones a sus empleados con algún tipo de discapacidad. En esta oportunidad son cinco los beneficiados con la implementación del recibo de salario en sistema Braille.



“Por primera vez en la empresa realizamos la impresión en sistema Braille, de las liquidaciones de salarios de los compañeros con Discapacidad Visual; lo hacemos gracias al apoyo de la Dirección General de Educación Inclusiva del MEC”



Essap implementó el método de evaluación del BID: Aqua Rating

“Queremos ser evaluados para conocer mejor nuestras fortalezas y debilidades; de esta manera podemos trabajar de forma urgente en lo que debemos mejorar para ofrecer un mejor servicio y realizar los cambios que nos ayuden a estar a la vanguardia del sector”

Mediante el sistema denominado AquaRating, que es un estándar internacional para evaluar los servicios de Agua y Saneamiento; se realiza la evaluación con la medición de indicadores de gestión y la aplicación de las mejores prácticas en los diferentes procesos de las organizaciones.

AquaRating ayuda a las empresas prestadoras de servicio de Agua y Saneamiento a caracterizarse y evaluarse con relación a las mejores prácticas y niveles de desempeño, avalados internacionalmente, para poder identificar sus principales oportunidades de mejora, incentivando los procesos internos.

El sistema fue concebido en el 2008 por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y desarrollado mediante una alianza estratégica con la International Water Association (IWA) para contribuir a mejorar la eficiencia y transparencia de los servicios de agua y alcantarillado con el objetivo de que se proporcione un servicio de buena calidad de una manera sostenible.

La Directora de Planeamiento y Gestión, Lic. Pablina Díaz comentó que en la primera semana de agosto se recibió la visita del Ing. Francisco Cubillo, quién vino para apoyar técnicamente al equipo de la ESSAP, para validar datos en la plataforma web de AquaRating, para su posterior evaluación integral del desempeño en todas las áreas y procesos, que fueron las siguientes:

1. Calidad del Servicio
2. Eficiencia en Planificación y Ejecución de inversiones
3. Eficiencia en la operación
4. Eficiencia en la Gestión Empresarial
5. Acceso al Servicio
6. Gobierno Corporativo
7. Sostenibilidad Financiera
8. Sostenibilidad Ambiental



ATENCIÓN AL CLIENTE

La atención del cliente es la base fundamental de toda empresa de servicios y por eso es de suma importancia para nosotros. Las metas incluyen el desarrollo de procedimientos claros y transparentes, atención diferente, análisis de soluciones para reclamos recurrentes o de mayor incidencia, tiempo de atención y finiquito de casos, y la difusión de reglamentos y logros institucionales.

Al mismo tiempo en un plazo no mayor a 60 días, será habilitado un nuevo centro de atención al público, acorde a las exigencias para la prestación de este tipo de servicios, que agregue comodidad a nuestros usuarios al momento de entrar en contacto con nosotros.

En esta línea de trabajo se viene mejorando el tiempo de atención de los reclamos con la aplicación de tecnologías de la información que sirvan para el monitoreo de las respuestas y soluciones que deben ser aplicadas.



“Desarrollamos procedimientos claros, transparentes y publicados”



Rápida respuesta a usuarios

Mediante un informe elaborado por la Unidad Central de llamadas dependiente de la Asesoría Comercial del Directorio, se pudo constatar que la atención a usuarios por vía telefónica ha mejorado notablemente en los últimos meses, teniendo una mejor respuesta a las llamadas recibidas diariamente en el Call Center.

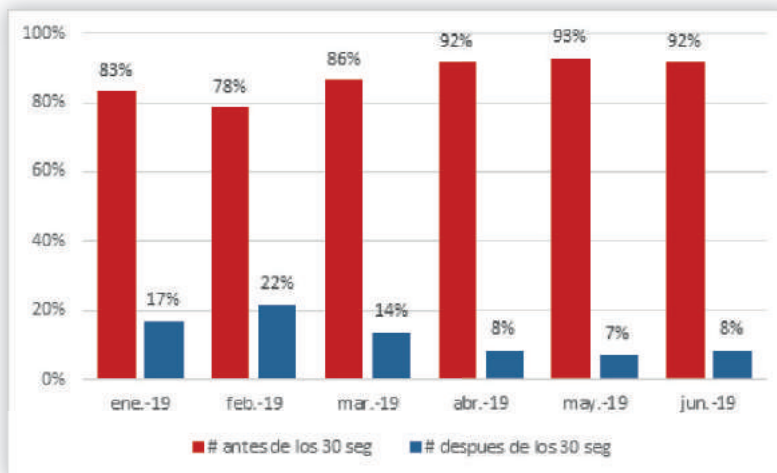
Estas mejoras se deben a diversos factores, por sobre todo una buena gestión en el reclutamiento de recursos humanos para el trabajo y la implementación de nuevas tecnologías. Entre las mejoras podemos destacar los siguientes aspectos:

- Anteriormente solo funcionaban 4 líneas analógicas y actualmente están habilitadas 7 líneas y un interno para recepción de reclamos.
- En la actualidad el Call Center cuenta con 16 funcionarios que trabajan en el área.
- Los funcionarios son divididos en 3 turnos para completar la atención de 07:00 a 22:00 de lunes a viernes (8 en turno mañana, 6 en turno tarde y 2 en turno noche) 7 operadores para los sábados y 5 los domingos.

De todas las llamadas recibidas, el 81,19% de las veces fueron atendidas en un lapso no mayor a los 30 segundos de espera. Existe la meta a corto plazo de llevar este valor al 100% a modo de constituirnos en la única empresa de servicios en Paraguay en alcanzar este resultado.



Llamadas atendidas antes de los 30 seg.



De todas las llamadas recibidas, el 81,19% de las veces fueron atendidas en un lapso no mayor a los 30 segundos de espera.

• Se implementó una Central Telefónica IP/PBX (Asterisk) para la recepción de llamadas analógicas a través de un Gateway, que las convierten en línea VoIP (Voz sobre IP), operadas por un panel que controla la entrada de llamadas por operador y permite la emisión de informes instantáneos para el control de acuerdo al requerimiento.

El próximo objetivo de la Essap S.A., en el área, es mejorar la calidad en la atención de llamadas, a través de capacitaciones diseñadas en forma integral, trabajando

los diferentes conceptos de Call Center, Contact Center y Servicio al Cliente, a fin de profesionalizar los puestos de trabajo con el desarrollo de habilidades de Atención al cliente, telemarketing y gestión de contactos, para satisfacer las exigencias de los usuarios.

Buscando mejorar aún más con la tecnología, mediante la firma de convenio con la COPACO S.A., se trabaja en la implementación del Servicio de línea troncal telefónica digital corporativa, por medio de fibra óptica, sobre protocolo de comunicación de internet (IP), sin necesidad de cableado telefónico, lo que proporcionará la posibilidad de escalar (aumentar la cantidad de líneas solo configurando en la interfaz de comunicación de la Central IP/PBX).



ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Cooperación con Brasil para mejores prácticas de saneamiento

Buscamos la transferencia de conocimiento de empresas que presten servicios similares a ESSAP en la región a nivel internacional y por eso hemos establecido una alianza estratégica con la SANEPAR, empresa que presta servicio de agua y alcantarillado sanitario al estado de Paraná, Brasil; situándose la misma entre una de las empresas con mejores resultados de Latinoamérica y abasteciendo a una población de más de 11.000.000 de habitantes.



ESSAP y la Municipalidad de Asunción firman convenio para coordinar trabajos en la capital

En el Marco de Cooperación Interinstitucional, se firmó un convenio con la Municipalidad de Asunción, que tiene por objeto establecer un Plan de Acción de manera coordinada entre ambas instituciones, para realizar trabajos de mejoramiento vial en la capital.

Este convenio consiste principalmente en la elaboración de un cronograma de trabajo del área que compete a cada institución. En lo que respecta a la Essap S.A., por cada proyecto de mejoramiento vial que tiene el Municipio, deberá realizar las siguientes acciones:

- Definir los tramos de readecuación de sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario de la zona en la que trabajará el Municipio.
- Proveer los planos de las instalaciones de las redes de agua potable y alcantarillado sanitario a ser intervenidas.
- Proveer de las tuberías y accesorios necesarios para la ejecución de las readecuaciones.
- Disponer de cuadrillas para la apertura y cierre de las válvulas de la red de agua potable, en los periodos necesarios de construcción e interconexión de las redes nuevas.
- Suministrar las especificaciones técnicas y procedimientos constructivos, correspondientes a la construcción e instalación de nuevas tuberías y accesorios de los sistemas a ser intervenidos.
- Proveer de mano de obra y material para las interconexiones de agua corriente, iguales o mayores a 100 mm de diámetro.
- Supervisar y certificar los trabajos de readecuación con las pruebas hidráulicas correspondientes.
- Proveer los proyectos de las instalaciones que serán ejecutadas.

Por su parte la Municipalidad de Asunción, entre otras cosas a su cargo, deberá de reponer el pavimento o las veredas afectadas por las readecuaciones que se realicen en el marco de este convenio.



Importante firma de convenio con la Municipalidad de Luque

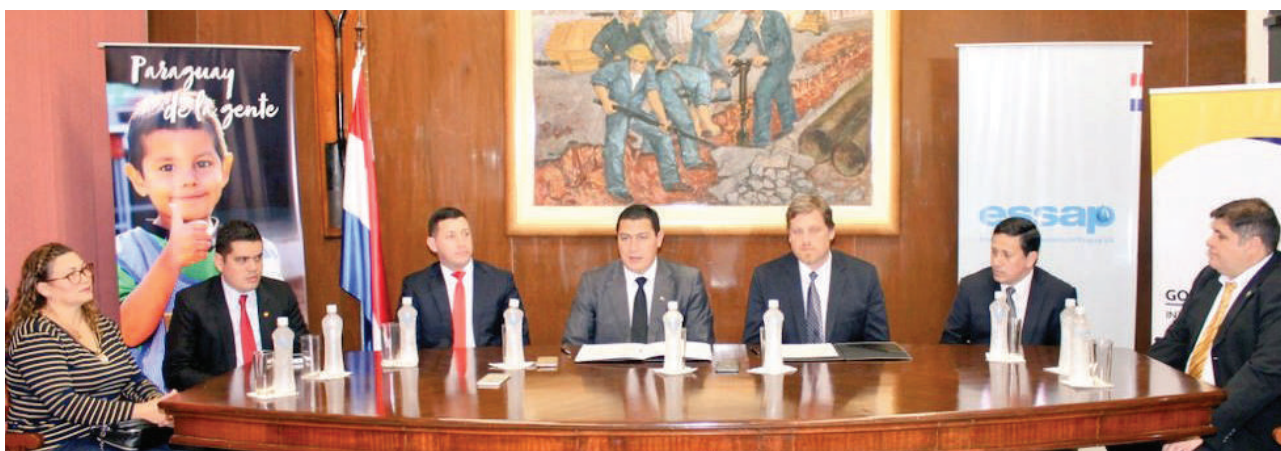
Históricamente, en la zona del Mercado Municipal de Luque se presentan constantes problemas con el sistema de alcantarillado sanitario, debido a la antigüedad de las tuberías y el deterioro de las mismas, produciendo el aflore de aguas negras en la vía pública y afectando a los vecinos.

Como solución a esta constante situación, la Essap S.A., a través del Presidente, Ing. Natalicio Chase y la Municipalidad de Luque, por medio del intendente Abg. Carlos Echeverría, firmaron este convenio de cooperación interinstitucional para rehabilitar el colector cloacal secundario sobre las

calles Bertoni e/ Capitán Bado y 14 de Mayo; y Capitán Bado entre Humaitá y Bertoni.

Carlos Echeverría, intendente de la Municipalidad, destacó que con estos trabajos en conjunto con la Essap, se dará fin a este problema que viene arrastrando la zona del Mercado N° 1, desde hace 40 años.

Por su parte, el Presidente de la Essap, Ing. Natalicio Chase, mencionó que este es el inicio de varios proyectos que se realizarán en cooperación con el Municipio luqueño, con el principal objetivo de mejorar el servicio de alcantarillado sanitario en la ciudad.



Essap y Yacyretá firman convenio de cooperación interinstitucional

Con el propósito de establecer condiciones de apoyo recíproco de trabajo entre la Empresa de Servicios Sanitarios del Paraguay S.A., y la Entidad Binacional Yacyretá, se firmó un Convenio en el Marco de Cooperación Interinstitucional.

Este Convenio, que tiene una duración de cinco años, se pondrá en operación mediante la realización conjunta de actividades que serán canalizadas a través de Convenios Específicos, que consistirán en la cooperación con equipos electromecánicos, servicios de instalación, asistencia técnica y capacitación recíproca, conforme a las disponibilidades de ambas instituciones.

El Convenio Específico N°1, comprende los trabajos de Toma de agua cruda y puesta en marcha de la Planta de Tratamiento de Agua Potable de Mariano Roque Alonso con una inversión de G. 2.505.570.848. y la Instalación de bombas de efluentes cloacales para estaciones de bombeo en San Bernardino: con una inversión de G. 600.000.000.

