

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE

AVANCE DEL PLAN

OPERATIVO ANUAL

AÑO 2020



PRESENTACIÓN

El presente documento constituye el Informe de Cumplimiento de Avance del Plan Operativo de la EMPRESA DE SERVICIOS SANITARIOS DEL PARAGUAY S.A., correspondiente al primer semestre del presente año, siendo este instrumento resultado de las metas establecidas en la Matriz Consolidado del Plan Operativo Institucional 2020, que fuera aprobada por el Directorio de la ESSAP S.A., según Resolución N°8, Acta N°1352/2020.

Es una herramienta de gestión que permite planificar las acciones necesarias que debe realizar la empresa para alcanzar los objetivos propuestos.

Una vez aprobado el presente informe, deberá ser socializado a los distintos sectores de la empresa, para que tomen conocimiento de los resultados del avance que se ha logrado en el primer semestre de manera a tomar medidas en aquellos puntos desfavorables para llegar a la meta establecida al cierre del ejercicio.

Así mismo se debe remitir el presente informe a los Órganos de Controles para los fines requeridos.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

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.”

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.”

VALORES



<i>Responsabilidad</i>	<i>Lealtad</i>	<i>Integridad</i>
<i>Honestidad</i>	<i>Transparencia</i>	<i>Disciplina</i>
<i>Creatividad</i>	<i>Trabajo en equipo</i>	<i>Imparcialidad</i>
<i>Profesionalismo</i>	<i>Igualdad</i>	<i>Compromiso de Corresponsabilidad</i>
<i>Respeto</i>	<i>No discriminación</i>	<i>Dignidad</i>
<i>Compromiso</i>	<i>Identidad Corporativa</i>	
<i>Eficiencia</i>		

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- **Mejorar la rentabilidad de la ESSAP:**

Esta estrategia parte básicamente de dos componentes esenciales: el mejoramiento de los ingresos y la disminución de los costos operativos. Entre los primeros se encuentran la gestión subsidios de las tarifas sociales, servicios gratuitos y robos de agua como las conexiones clandestinas. Entre las segundas se encuentran principalmente la disminución del agua no contabilizada debido a pérdidas en la red de distribución y la optimización de los insumos químicos utilizados en el proceso de la potabilización del Agua.

La mejora de la red de distribución se constituye en uno de los componentes principales en las estrategias definidas para el quinquenio.

- **Consolidar institucional y comercialmente a la ESSAP S.A. para que sea percibida como una entidad de desarrollo económico y social:**

Las estrategias están enfocadas a incrementar los ingresos, mejorar y actualizar las escalas tarifarias, buscando ofrecer mayor cobertura y calidad en el servicio brindado.

- **Mejorar los Procesos de la ESSAP:**

Las acciones están orientadas a formalizar y reglamentar los procesos a través de la documentación, incorporando mejores controles internos y mejoras en los procesos claves y/o críticos de la empresa.

- **Fortalecer la Organización, la Infraestructura y los Recursos Humanos:**

La organización se enfocará en capacitación de los recursos humanos, así como establecer políticas salariales de acuerdo a los niveles jerárquicos, y funciones específicas, incorporando para el efecto soportes técnicos adecuados para el mismo.

- **Responsabilidad Ambiental:**

La ESSAP gestionará la mejora constante de la calidad del agua y la protección del medio ambiente. Implementará el sistema de gestión ambiental.

- **Responsabilidad Social:**

La ESSAP aplicará tarifa diferenciada para la universalización de los servicios y beneficiar a las comunidades menos favorecidas. Las acciones están orientadas a mecanismos reglamentados para conexiones con tarifa social, catastramiento actualizado con los criterios reglamentados y la readecuación del servicio.

- **Calidad en el Relacionamento con los Clientes:**

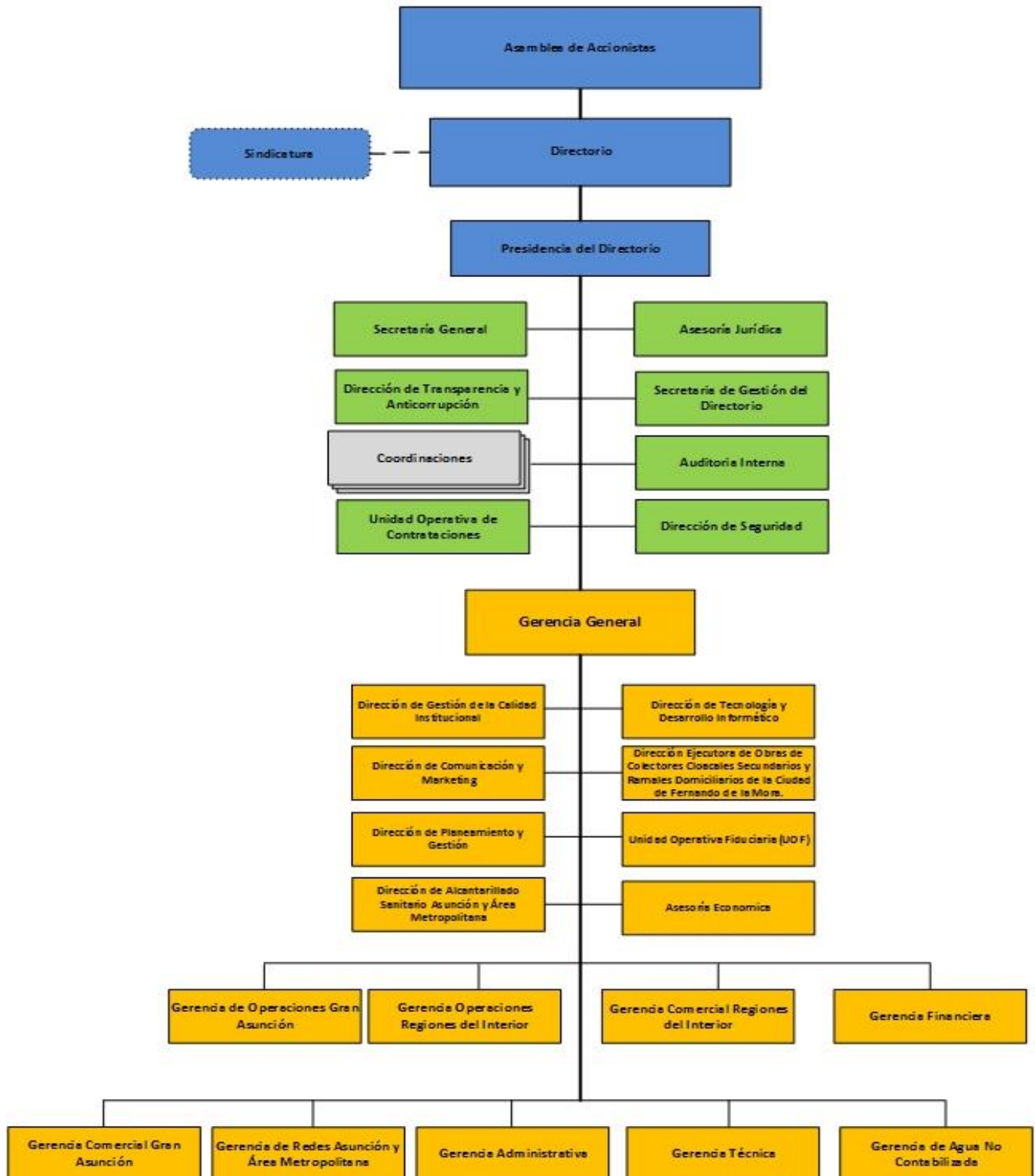
La ESSAP mejorará la atención a los clientes, desarrollando procedimientos claros, transparentes y divulgados, atención deferente, acciones para la reducción del número de reclamos de mayor recurrencia y el tiempo de finiquito de los reclamos, mantenimiento de las instalaciones de atención al cliente y la difusión de logros institucionales y de valoración del servicio.

PROCEDIMIENTO DEL INFORME DE AVANCE DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2020

El procedimiento utilizado para el Informe de Avance del Plan Operativo Anual consta de los siguientes pasos:

- Conforme al cuadro de evaluación: Las casillas de “porcentaje de cumplimiento”, consta de tres subcasillas, correspondientes a las acciones, ejes estratégicos y objetivos estratégicos en los cuales se reflejan los valores del avance de cumplimiento de los mismos.
- El análisis de cumplimiento del POA, se realiza por cada objetivo estratégico, evaluando conforme a los indicadores y medios de verificación establecida en el Plan Operativo Anual de cada dependencia.
- El porcentaje de cumplimiento de las acciones, se obtiene conforme a las documentaciones presentadas por cada Gerencia como medio de verificación, con esto se determina el avance de cumplimiento de cada acción establecida en cada eje y objetivo estratégico.
- El porcentaje de cumplimiento de los ejes estratégicos, se obtiene sumando los porcentajes de cumplimiento obtenido de cada acción, respecto al total de porcentaje de las acciones proyectado.
- El porcentaje de cumplimiento de los Objetivos Estratégicos, se obtiene sumando los porcentajes de cumplimiento obtenido en cada eje estratégico, respecto al total de ejes estratégicos proyectado.
- El porcentaje de cumplimiento Global del Plan Operativo Anual, se obtiene con la sumatoria total de los porcentajes de cumplimiento de los objetivos estratégicos respecto al total de Objetivos Estratégicos.

ORGANIGRAMA GENERAL



ÍNDICE

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	3
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	4
PROCEDIMIENTO DEL INFORME DE AVANCE DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2020	5
ORGANIGRAMA GENERAL	6
MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA ESSAP S.A.:	8
CONSOLIDAR INSTITUCIONAL Y COMERCIALMENTE A LA ESSAP S.A. PARA QUE SEA PERCIBIDA COMO UNA ENTIDAD DE DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL:.....	12
MEJORAR LOS PROCESOS DE LA ESSAP S.A.:.....	29
FORTALACER LA ORGANIZACIÓN, LA INFRAESTRUCTUR A Y LOS RECURSOS HUMANOS:	40
RESPONSABILIDAD AMBIENTAL:	54
RESPONSABILIDAD SOCIAL:	56
CALIDAD DE RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES:	57
RESUMEN DEL AVANCE GLOBAL AL CIERRE DEL PRIMER PERIODO DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2020.	59

MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA ESSAP S.A.:

Para este objetivo estratégico se tuvo un avance global del 35% de un total de 19 acciones y 6 ejes estratégicos.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	EJE ESTRATÉGICO	PLAN DE ACCIÓN	META	RESPONSABLE	AVANCE AL CIERRE DEL PRIMER SEMESTRE	AVANCE AL CIERRE DEL PRIMER SEMESTRE	AVANCE AL CIERRE DEL PRIMER SEMESTRE
MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA ESSAP S.A.	Reducir la cartera morosa.	Identificar 2500 usuarios morosos y remitir las cuentas a la Asesoría Jurídica para la notificación y o/certificación de deuda ante el ERSSAN.	100%	Gerencia Comercial Gran Asunción - Unidad de Facturación	0%	8%	35%
		Identificar 100 usuarios morosos con facturas pendientes por omitidas y remitir las cuentas a la Unidad de Conexión y Reconexión para su intervención (posible reincidencia).	100%	Gerencia Comercial Gran Asunción- Unidad de Facturación.	0%		

		Realizar 51.000 cortes de suministro de agua anualmente.	100%	Gerencia Comercial Gran Asunción - Unidad de Conexión y Reconexión.	16%	
		Realizar 1450 taponamientos.	100%	Gerencia Comercial Gran Asunción - Unidad de Conexión y Reconexión	15%	
Incrementar los ingresos.		Instalar anual de 15.500 medidores (cambio, colocación, reconex. posterior, cambio por prueba de exactitud).	100%	Gerencia Comercial Gran Asunción - Unidad de Conexión y Reconexión - Dpto. de Grandes Clientes.	39%	41%
		Realizar 2516 nuevas conexiones.	100%	Gerencia Comercial Gran Asunción - Unidad de Corte y Reconexión - Dpto. de Grandes Clientes.	43%	
Facturar efectivamente los servicios prestados.		Identificar 300 cuentas cortadas con medidor y cortados directos para su verificación y taponamiento de probables irregulares. Remitir a la Unidad de	100%	Gerencia Comercial Gran Asunción - Unidad de Facturación.	68%	60%

	Conexión y Reconexión.					
	Identificar 100 medidores del revés para su correcta colocación.	100%	Gerencia Comercial Gran Asunción - Unidad de Facturación -Unidad Corte y Reconexión.	17%		
	Regularizar 1000 cuentas con medidores enterrados.	100%	Gerencia Comercial Regiones del Interior - Administraciones.	35%		
	Actualizar en el sistema, conforme a las verificaciones en campo del diámetro de medidores.	100% según informe de relevamiento de campo.	Gerencia Comercial Regiones del Interior - Administraciones.	100%		
	Regularizar cuentas con conexión directa, trancada y con novedades de lectura (instalación de medidores según disponibilidad).	100% según stock de medidores.	Gerencia Comercial Regiones del Interior - Administraciones.	80%		
Mejorar la micromedición.	Realizar pedidos de cambios de medidores según informe de lectores.	100 % cuentas informadas por el lector.	Gerencia Comercial Gran Asunción - Unidad de Micromedición y Análisis.	100%	100%	

	Reducir el Índice de Agua No Contabilizada.	Intervenir 365 conexiones irregulares - clandestinas para reducción del Agua no Contabilizada.	100%	Gerencia de Agua no Contabilizada.	0%	0%	
		Taponar 80 conexiones cortadas como medida preventiva.	100%	Gerencia de Agua no Contabilizada.	0%		
		Realizar seguimiento a 80 conexiones cortadas y taponadas con anterioridad	100%	Gerencia de Agua no Contabilizada.	0%		
		Monitorear las áreas pilotos creadas en el marco del proyecto de mejoramiento del redes.	12% Índice de ANC en micro- sectores pilotos.	Gerencia de Agua no Contabilizada.	0%		
		Evaluar la precisión de los 100 medidores instalados en las zonas piloto (Grupo Hab. Aeropuerto - Bella Vista Luque) verificación por muestreo (10% del total).	100%	Gerencia de Agua no Contabilizada.	0%		

Mejorar la facturación de los autoproveídos.	Facturar a los usuarios autoproveídos a través de la colocación de 105 medidores en los pozos para la facturación del servicio de alcantarillado sanitario.	100%	Gerencia de Agua no Contabilizada.	0%	0%
	Sustituir 12 medidores en los pozos para la facturación del servicio de alcantarillado sanitario.	100%	Gerencia de Agua no Contabilizada.	0%	

CONSOLIDAR INSTITUCIONAL Y COMERCIALMENTE A LA ESSAP S.A. PARA QUE SEA PERCIBIDA COMO UNA ENTIDAD DE DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL:

Para este objetivo estratégico se tuvo un avance global del 62% de un total de 57 acciones y 18 ejes estratégicos.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	EJE ESTRATÉGICO	PLAN DE ACCIÓN	META	RESPONSABLE	AVANCE AL CIERRE DEL PRIMER SEMESTRE	AVANCE AL CIERRE DEL PRIMER SEMESTRE	AVANCE AL CIERRE DEL PRIMER SEMESTRE
----------------------	-----------------	----------------	------	-------------	--------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------

<p>CONSOLIDAR INSTITUCIONAL Y COMERCIALMENTE A LA ESSAP S.A. PARA QUE SEA PERCIBIDA COMO UNA ENTIDAD DE DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL.</p>	<p>Revisar y evaluar periódicamente el sistema de control interno, así como el grado de eficiencia de los procedimientos implementados por las diferentes áreas (contable, gestión y técnica) asegurando que cada sector entienda su cometido, salvaguardando los activos de la empresa, manteniendo los registros actualizados y todas las gestiones coordinadas con las distintas áreas, a fin de que se cumplan los objetivos de la empresa, teniendo en cuenta el Manual de Auditoría Gubernamental (MAGU), el Modelo Estándar de Control Interno</p>	<p>Ejecutar el Plan de Trabajo Anual que consiste en 22 (veinte y dos) auditorías aprobadas por Resolución N°13 del Acta N° 1271/2019 de fecha 18 de octubre de 2019.</p>	<p>100%</p>	<p>Auditoría Interna.</p>	<p>50%</p>	<p>50%</p>	<p>62%</p>
---	--	---	-------------	---------------------------	------------	------------	-------------------

	<p>Paraguay (MECIP) y las reglamentaciones vigentes emanadas por los Organismos del Estado y Control para las Empresas Públicas.</p>						
--	---	--	--	--	--	--	--

Elaborar los Estados Financieros.	Registrar movimientos de ingresos y egresos de la Institución, de acuerdo a las documentaciones recibidas de las áreas respectivas.	Estados Financieros elaborados.	Gerencia de Contabilidad General - Unidad de Contabilidad de Costos y Unidad de Patrimonio.	100%	100%
	Realizar ajustes recomendados por la Auditoría Externa, previo análisis de la razonabilidad de la misma.	Estados Financieros Ajustados	Gerencia de Contabilidad General - Unidad de Contabilidad de Costos y Unidad de Patrimonio.	100%	
Generar y remitir informes a otras Instituciones.	Elaborar y presentar informes e indicadores.	Informes para la DGEP elaborados y presentados.	Gerencia de Contabilidad General - Unidad de Contabilidad Financiera y Tributaria.	100%	100%
Dar cumplimiento a las disposiciones legales.	Implementar Reglamento Institucional de Rendición de Cuentas en base a la Resolución CGR N° 653/2008 de la Contraloría.	Reglamento implementado.	Gerencia de Contabilidad General - Departamento Verificación de documentos - UPRC.	100%	100%
Actualizar datos de bienes.	Verificar in situ e inventariar muebles y equipos a fin de actualizar los datos e inventarios de	FC 10 y Control de stock actualizado ,	Gerencia de Contabilidad General - Departamento de Activo Fijo y	100%	100%

		materiales en depósitos del interior y capital.		Materiales - UPRC.		
		Remitir pedido para cambio de categorías tarifarias de los usuarios (residencial-comercial) según informe de lector.	100% remitido según informe del lector - zona 37.	Gerencia Comercial Gran Asunción - Unidad de Micromedición y Análisis.	100%	
		Informar referente a cuentas irregulares según informe del lector y remitir a la Unidad de Corte y Reconexión (UCR).	100 % cuentas irregulares informadas por el lector.	Gerencia Comercial Gran Asunción - Unidad de Micromedición y Análisis.	100%	
		Informar y verificar las cuentas con diferentes códigos según informe del lector.	100 % verificadas las cuentas con diferentes códigos solicitadas por la Unidad de Facturación (UFAC).	Gerencia Comercial Gran Asunción - Unidad de Micromedición y Análisis.	100%	

	Ubicar 200 cuentas con código de no ubicadas en 16 rutas.	100%	Gerencia Comercial Gran Asunción- Unidad de Micromedición y Análisis.	100%	
Actualizar el maestro de usuarios, medidores y redes de agua potable y alcantarillado sanitario.	Elaborar plan de adecuación del sistema informático integrado (Sistemas-GIS).	Plan de adecuación de sistema informático integrado elaborado.	Gerencia Comercial Gran Asunción - Unidad de Catastro.	100%	65%
	Elaborar plan para censo de usuarios de Gran Asunción.	Plan para censo de usuarios de Gran Asunción elaborado.	Gerencia Comercial Gran Asunción - Unidad de Catastro.	0%	
	Actualizar permanentemente las redes de agua del Gran Asunción.	Plano de redes de agua del Gran Asunción actualizado.	Gerencia Comercial Gran Asunción - Unidad de Catastro.	100%	
	Actualizar permanentemente las redes de agua - Ciudades del Interior.	Plano de redes de agua de ciudades del interior actualizado.	Gerencia Comercial Gran Asunción - Unidad de Catastro	0%	
	Localizar usuarios beneficiarios para tanque de 500 Litros- 12.000 usuarios	100% de usuarios localizados con tanque.	Gerencia Comercial Gran Asunción - Unidad de Catastro	91%	

<p>Controlar la gestión de cobro.</p>	<p>Verificar, analizar y conciliar los datos de los procesos de las cobranzas registradas a través del CAP Central, San Lorenzo, red bancaria y red de débitos automáticos, capital e interior, con sus respectivas documentaciones de respaldo bancario (créditos y depósitos).</p>	<p>100% tilde de cobranza.</p>	<p>Gerencia Financiera - Unidad de Control de Cobranza.</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>
<p>Diseñar y ejecutar estrategias comunicacionales ajustadas a los objetivos de la Empresa en áreas de relaciones públicas, prensa y marketing, basados en información e imagen positiva.</p>	<p>Participar en eventos (presencia de marcas) relacionados con la Empresa y que sean de interes nacional (AP,AS, obras actuales).</p>	<p>100% de las solicitudes aprobadas por el Directorio.</p>	<p>Dirección de Comunicación y Marketing.</p>	<p>50%</p>	<p>50%</p>

	Generar y difundir informaciones sobre la Empresa, a través de los medios de comunicación y espacio alternativos identificados.	Coordinar entrevistas radiales, televisivas y medios impresos con representantes de la Empresa (trabajos diarios de la ESSAP, firmas de convenios, obras en ejecución, logros de la actual administración, entre otros).	100% de las solicitudes de entrevistas de medios de comunicación aprobadas por el Presidente.	Dirección de Comunicación y Marketing.	45%	45%
	Fortalecer la imagen empresarial ante los medios de comunicación, la opinión pública y usuarios.	Realizar campañas de comunicación radial y prensa escrita.	100% conforme a la planificación del Directorio y Gerencias.	Dirección de Comunicación y Marketing.	40%	50%
		Organizar actividades en fechas especiales.	80% de las fechas aprobadas por el Directorio.	Dirección de Comunicación y Marketing.	10%	
		Publicar las licitaciones, asambleas, otros.	100% de las publicaciones solicitadas por las Gerencias.	Dirección de Comunicación y Marketing.	50%	

		Coordinar la implementación de las normas gráficas del nuevo Gobierno.	100% de los requerimientos implementados.	Dirección de Comunicación y Marketing.	50%		
		Fomentar la marca de la Empresa a través de artículos de merchandising.	100% de lo presupuestado.	Dirección de Comunicación y Marketing.	100%		
	Actualizar datos e intervenciones de conexiones.	Verificar anualmente 6500 conexiones cortadas antiguas y del mes.	100%	Gerencia Comercial Regiones del Interior - Administraciones y Unidad de Fiscalización Interior.	21%	50%	
		Identificar y realizar cambio de categorías tarifarias de residencial a comercial (500 cuentas anualmente).	100%	Gerencia Comercial Regiones del Interior - Administraciones y Unidad de Facturación Interior.	26%		
		Taponar 700 conexiones cortadas y por intervención de conexiones irregulares, anualmente.	100%	Gerencia Comercial Regiones del Interior - Administraciones y Unidad de Fiscalización Interior.	26%		

	Realizar 5000 cortes de suministro de agua anualmente.	100%	Gerencia Comercial Regiones del Interior- Administraciones y Unidad de Fiscalización Interior.	23%
	Intervenir 300 conexiones clandestinas e irregulares anualmente.	100%	Gerencia Comercial Regiones del Interior - Administraciones y Unidad de Fiscalización Interior.	33%
	Notificar a entidades descentralizadas (Municipalidad, Gobernación, EBY) para gestión de cobro.	100% según listado.	Gerencia Comercial Regiones del Interior - Administraciones y Unidad de Fiscalización Interior.	25%
	Reparar caños rotos y aductoras en 48 hs.	100% reclamos recibidos.	Gerencia Comercial Regiones del Interior - Administraciones y Unidad de Fiscalización Interior.	95%

	Elaborar y presentar informes por ciudad respecto a zonas críticas de redes de distribución de agua potable para el estudio de factibilidad técnica y económica por las dependencias correspondientes, a fin de plantear mejoras.	100% según zonas críticas de redes de distribución de agua potable.	Gerencia Comercial Regiones de Interior - Administraciones, Unidad Comercial Interior y Unidad de Fiscalización Interior.	100%		
	Ejecutar trabajos de mejoras en las redes de distribución de agua potable previo informe de factibilidad técnica y económica.	100% según aprobación técnica y disponibilidad de recursos.	Gerencia Comercial Regiones del Interior - Administraciones, Unidad Comercial Interior y Unidad de Fiscalización Interior.	100%		
Promover el cumplimiento de las obligaciones que la Ley impone en materia de transparencia, lucha contra la corrupción, integridad y	Elaborar y socializar el cronograma para charlas y capacitaciones sobre el uso del portal de acceso a la información pública y denuncias sobre	Cronograma anual p/ charlas y capacitaciones elaborado y socializado.	Dirección de Transparencia y Anticorrupción.	0%	57%	

rendición de cuentas.	hechos de corrupción.					
	Desarrollar charlas y socializar sobre uso del Portal de Acceso a la información pública y denuncias sobre hechos de corrupción según cronograma.	100% según cronograma.		Dirección de Transparencia y Anticorrupción.	0%	
	Conformar Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano (CRCC) Decreto N° 2991/2019.	Comité conformado según Decreto N° 2911/2019.		Dirección de Transparencia y Anticorrupción.	100%	
	Elaborar y aprobar Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano.	Plan de rendición de cuentas elaborado y aprobado.		Dirección de Transparencia y Anticorrupción - Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano.	100%	
	Actualizar el Portal de Transparencia Activa.	Portal unificado de Transparencia Activa y Página Web institucional actualizado.		Dirección de Transparencia y Anticorrupción.	100%	

		Recepcionar y tramitar denuncias sobre hechos de corrupción a través del Portal de Sistema de Registro y Seguimiento de Causas Penales, Sumarios Administrativos e Investigaciones preliminares (SSPS).	Proceso de investigación preliminar iniciado (denuncia penal o desestimación) e informe con recomendaciones presentado a la superioridad.	Dirección de Transparencia y Anticorrupción.	100%	100%
		Presentar e implementar el mapa de riesgos de corrupción en las distintas dependencias de la empresa.	Mapa de riesgos de corrupción presentado a las autoridades e implementar.	Dirección de Transparencia y Anticorrupción.	0%	
	Actualizar datos de los clientes.	Desarrollar sistema web para actualización de datos del cliente, a través de la Página Web de la ESSAP.	Sistema web concluido 100% - Obtener información de los usuarios de la ESSAP.	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático.	100%	
		Desarrollar una interfaz de manera interna para la actualización de datos del cliente.	Interfaz desarrollada 100% .	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático.	100%	

Supervisar, realizar seguimientos e implementar medidas de seguridad dispuestos en las normativas legales vigentes.	Realizar 288 supervisiones anuales e identificar peligros y amenazas en los Centros de Distribución (Trinidad 1, Trinidad 2, Loma Pyta, Mariano Roque Alonso, Zona Baja, Yrenda, ISE, Fernando 2, Lambare, San Lorenzo, Pitiantuta, Zona intermedia, San Antonio, Luque.	100%	Gerencia de Operaciones de Gran Asunción. - Unidad de Seguridad Industrial.	0%	1%
	Realizar 36 supervisiones anuales e identificar peligros y amenazas en plantas de interior.	100%	Gerencia de Operaciones de Gran Asunción. - Unidad de Seguridad Industrial.	0%	
	Realizar 36 supervisiones anuales sobre el uso de E.P.I.s casco, guantes, tapa, boca y antiparra a los funcionarios de las	100%	Gerencia de Operaciones de Gran Asunción. - Unidad de Seguridad Industrial.	0%	

	plantas de capital.					
	Capacitar anualmente a 100 funcionarios.	100%	Gerencia de Operaciones de Gran Asunción. - Unidad de Seguridad Industrial.	10%		
	Señalizar y reubicar extintores.	100% - Todas las plantas de tratamiento y administraciones de la ESSAP.	Gerencia de Operaciones de Gran Asunción. - Unidad de Seguridad Industrial.	0%		
	Distribuir E.P.I.s	100% - Todas las plantas de tratamiento y administraciones de la ESSAP.	Gerencia de Operaciones de Gran Asunción. - Unidad de Seguridad Industrial.	0%		
	Verificar extintores recargados y E.P.I.s en Administraciones y plantas.	100% - Todas las plantas de tratamiento y administraciones de la ESSAP.	Gerencia de Operaciones de Gran Asunción. - Unidad de Seguridad Industrial.	0%		
Controlar la ejecución de los contratos.	Supervisar la ejecución del Contrato N° 52/2019 " Reparación de cercado	100%	Gerencia Administrativa - Unidad de Mantenimiento y Servicios Generales.	100%	91%	

		perimental de la Planta de Tratamiento de Concepción.					
		Supervisar la ejecución del Contrato N° 150/2019 "Readecuación del sistema eléctrico de la Sede Central"	100%		Gerencia Administrativa - Unidad de Mantenimiento y Servicios Generales.	100%	
		Supervisar la ejecución del Contrato N° 18/2019 "Adquisición e instalación de aire acondicionado".	100%		Gerencia Administrativa - Unidad de Mantenimiento y Servicios Generales.	100%	
		Supervisar la ejecución del Contrato N° 146/2019 "Mantenimiento y reparación de acondicionadores de aire".	100%		Gerencia Administrativa - Unidad de Mantenimiento y Servicios Generales.	100%	
		Ejecutar el Contrato N° 109/2019 "Adquisiciones de materiales de construcción en la modalidad de contrato abierto".	100%		Gerencia Administrativa Unidad de Mantenimiento y Servicios Generales.	60%	

	Ejecutar los Contratos N° 116/2019, N° 120/2019, N° 122/2019 " Adquisición de artículos de limpieza en la modalidad de Contrato Abierto".	100%	Gerencia Administrativa Unidad de Mantenimiento y Servicios Generales.	75%	
	Ejecutar el Contrato correspondiente de la licitación por concurso de ofertas N° 20/2019 ID 356.356 "Adquisición de muebles de oficina"	100%	Gerencia Administrativa Unidad de Mantenimiento y Servicios Generales.	100%	
Mejorar la facturación en ciudades del interior	Análizar la facturación de las 23 Ciudades del Interior con recomendaciones.	100%	Gerencia de Agua no Contabilizada.	0%	0%
Seguimiento y control del Agua no Contabilizada.	Mantener un informe actualizado del ANC por mes, de las Ciudades del Interior.(12 informes mensuales)	100%	Gerencia de Agua no Contabilizada.	0%	0%

MEJORAR LOS PROCESOS DE LA ESSAP S.A.:

Para este objetivo estratégico se tuvo un avance global del 56% de un total de 52 acciones y 8 ejes estratégicos.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	EJE ESTRATÉGICO	PLAN DE ACCIÓN	META	RESPONSABLE	AVANCE AL CIERRE DEL PRIMER SEMESTRE	AVANCE AL CIERRE DEL PRIMER SEMESTRE	AVANCE AL CIERRE DEL PRIMER SEMESTRE
Mejorar los procesos de la ESSAP S.A.	Adecuar al formato MECIP.	Socializar y sensibilizar los formatos de riesgos aprobado.	Formatos de riesgos socializados y comunicados a los dueños del proceso de los riesgos identificados y las Políticas de Administración de Riesgos a ser implementadas.	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional - MECIP	50%	18%	56%
		Elaborar, validar y aprobar formatos 46 al 94 de los subprocesos que conforman el proceso GC04-01 comercialización de los servicios de AP y AS.	Formatos 46 al 94 aprobados por el CCI de los subprocesos que integran el proceso comercialización de los servicios de AP y AS, del macroproceso GC 04 - Gestión Comercial.	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional - MECIP	42%		

		Elaborar, validar y aprobar formatos 46 al 94 de los subprocesos que conforman el proceso RP 03 - 01 Gestión de la Comunicación y RP 03- 02 relaciones públicas.	Formatos 46 al 94 aprobados por el CCI de los subprocesos que conforman los subprocesos que integran el macroproceso RP03 Comunicación y Relaciones Públicas.	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional - MECIP	26%		
		Elaborar, validar y aprobar formatos 46 al 94 de los subprocesos que conforman el proceso RP 03-05 Gestión de Transparencia.		Dirección de Gestión de la Calidad Institucional - MECIP	4%		
		Gestionar la aprobación de los formatos de 70 al 91 a ser elaborados por la Auditoría Interna y elaborar, validar y aprobar formatos 46 al 50 de los subprocesos del macroproceso control institucional.	Formatos 46 al 50 de los subprocesos y 70 al 91 elaborados por Auditoría Interna aprobados por el CCI.	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional - MECIP	0%		
		Elaborar, validar y aprobar formatos 46 al 94 de los subprocesos que conforman el proceso GF 09 03 Gestión Contable.	Formato 46 al 94 de los subprocesos que integran el proceso Gestión Contable de macroprocesos GF 09 - Gestión Financiera aprobados por el CCI.	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional - MECIP	18%		

	Diseñar registros aplicables para seguimiento de formatos de riesgos.	Formularios de registros aplicables para seguimientos de riesgos, diseñados y utilizados.	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional - MECIP	0%	
	Acompañar la revisión de formatos para detectar mejoras continuas.	100% de acompañamiento en revisiones de formatos y proponer mejoras continuas.	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional - MECIP	9%	
	Desarrollar, validar y aprobar los formatos 69,74,79,84,89 correspondiente a los riesgos de los subprocesos.	Formatos 69, 74,79,84,89 aprobados por el CCI. Identificar subprocesos con riesgos críticos.	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional - MECIP	50%	
	Actualizar y validar los formatos 68, 73, 78, 83, 88 correspondientes a los riesgos de los procesos.	Formatos 68,73,78,83,88 actualizados y aprobados por el CCI. Identificar procesos con riesgos críticos.	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional - MECIP	50%	
	Actualizar y validar los formatos 67,72,77,82,87 correspondiente a los riesgos de los macroprocesos.	Formatos 67,72,77,82,87 actualizados y validados por el CCI. Identificación de macroproceso con riesgos críticos.	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional - MECIP	50%	
	Consolidar todas las políticas de administración de riesgos con los objetivos	Informe mensual elaborado de Políticas de Administración de Riesgos consolidadas	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional - MECIP	0%	

		relacionados en un informe mensual.	que han sido aprobadas.			
		Elaborar, validar y aprobar formatos 46 al 94 de los subprocesos que conforman los procesos del macroproceso GA05 - Gestión de Abastecimiento de Agua Potable.	Formatos 46 al 94 de los subprocesos que conforman los procesos GA05 01 Captación, GA0502, Tratamiento de AP GA 0503 Distribución de AP (GA 05 03 02 03) GA 05 04 Mantenimiento de inf. e Instalación aprobados por el CCI.	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional - MECIP	9%	
		Elaborar, validar y aprobar los subprocesos que integran el macroproceso Asesoría Jurídica.	Formatos 46 al 94 de los subprocesos que integran el proceso " cartera morosa" y del subproceso " Gestión de Dictámenes y consultas" aprobados por el CCI.	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional - MECIP	1%	
		Elaborar, validar y aprobar formatos 46 al 94 de los subprocesos que integran el Macroproceso Conducción Estratégica.	Formatos 46 al 94 de los subprocesos que conforman del macroproceso Conducción Estrategica aprobados por el CCI.	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional - MECIP	0%	

		Elaborar, validar, y aprobar formatos 46 al 94 del Procedimiento Mantenimiento y/o reparación de vehiculos en taller externo.	Formatos 46 al 94 aprobados por el CCI. Riesgos identificados y Políticas de Administración de riesgos del procedimiento elaborado.	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional - MECIP	92%		
		Elaborar, validar y aprobar formatos 46 al 94 de los subprocesos que integran los procesos del macroproceso TH 02 Gestión integran de Talento Humano.	Formatos 46 al 94 de los subprocesos compensación, desvinculación, elaboración constancias e informes, gestión de licencias, asistencia y bienestar del personal, plan de capacitación aprobados por el CCI.	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional - MECIP	17%		
		Elaborar, validar y aprobar formatos 46 al 96 de los subprocesos que conforman los procesos del macroproceso GT 14 - Gestión de la Tecnología y la Información	Formatos 46 al 94 de los subprocesos Adm. de las cuentas del usuario, desarrollo e implementación del sistema de información aprobados por el CCI.	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional - MECIP	1%		
		Elaborar, validar y aprobar formatos 46 al 94 de los subprocesos que integran el macroproceso GA 10	Formatos 46 al 94 de los subprocesos GA 100102, Salida de Bienes, GA 10 01 05 Control de Inventario aprobados por CCI	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional - MECIP	20%		

	- Gestión Administrativa.				
	Elaborar, validar y aprobar formatos 46 al 94 de los subprocesos que integran el macroproceso GT 07 - Gestión Técnica de Proyectos.	Formatos 46 al 94 de los subprocesos planificación, evaluación y mejoramiento social y ambiental, monitoreo y seguimiento social y ambiental, medidas de manejo social y ambiental aprobados por el CCI.	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional - MECIP	11%	
	Realizar seguimiento de la implementación de Políticas de Administración de Riesgos - Formato N° 91.	100% verificar y acompañar a la dependencia la implementación o ejecución de la acción establecida en el Formato N° 91.	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional - MECIP	0%	
	Realizar seguimiento de los formatos 70,75,80,85 y 90 de los riesgos socializados para su actualización.	100% seguimiento a los formatos de riesgos para la mejora continua.	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional - MECIP	0%	
	Elaborar, validar y aprobar formatos de riesgos 70 al 91 y derivados 46 al 50, 92 al 94 de los subprocesos remitidos por la	Formatos de riesgos 70 al 91 y derivados 46 al 50, 92 al 94 de los subprocesos aprobados por el CCI.	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional - MECIP	0%	

	Dirección de Planeamiento y Gestión.					
	Desarrollar, validar y aprobar formatos de 46 al 94 de los subprocesos integrantes del macroproceso O Y S 16 - Organización y Sistema.	Formatos 46 al 94 de los subprocesos que integran el proceso gestión de implementación del Control Interno y Gestión de la Calidad del Macroproceso Organización y Sistemas aprobados por el CCI.	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional - MECIP	25%		
	Actualizar mapa de procesos.	Formatos 37, 38, 39, 40, 45 actualizados.	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional - MECIP	0%		
	Preparar evidencias para la carga en el portal.	Evidencias presentadas en el Portal de la AGPE.	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional - MECIP	0%		
	Desarrollar y actualizar los formatos 95 y formatos 96 de los subprocesos desplegados.	Formatos 95 y 96 desarrollados y aprobados por CCI.	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional - MECIP	0%		

Mejorar los procesos de la Gerencia Financiera.	Certificar en base al Sistema de Gestión de Calidad (Norma ISO 9001:2015), el proceso de Gestión de Pagos para contar con un sistema efectivo que permita administrar y mejorar la calidad de los servicios.	Certificación ISO 9001:2015 obtenida.	Gerencia Financiera.	100%	100%	
	Elaborar manuales de procedimientos y actualizar los existentes.	Diseñar manuales para cada procedimientos de egreso que efectúa la Gerencia Financiera, conforme a la estructura organizacional y atendiendo a los controles necesarios en cada proceso.	Manual de procedimiento de egreso de la Gerencia Financiera aprobado.	Gerencia Financiera.	100%	100%
	Mejorar los procedimientos licitatorios.	Preparar licitaciones y remitir a la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas para su publicación en el SICP.	95%	Unidad Operativa de Contrataciones (UOC) - Coordinación de Procesos.	49%	45%
	Evaluar el llamado.	95%	Unidad Operativa de Contrataciones (UOC) Coordinación de Evaluación.	44%		

	Adjudicación del llamado..	95%	Unidad Operativa de Contrataciones (UOC) - Coordinación de Adjudicación y Contratos.	44%	
	Obtener el código de contratación para el bien /servicio.	95%		44%	
Formalizar y reglamentar los procesos.	Elaborar borrador de los procedimientos relativos a los distintos procesos de la Gerencia.	100% de procedimientos elaborados según requerimientos del MECIP y/o según mapas del proceso.	Gerencia Comercial Regiones del Interior - Administraciones	0%	0%
Mejorar la eficiencia en los procesos, considerando inclusive la gestión de riesgo.	Configurar e instalar 70 equipos de telefonía IP en la Sede Central.	100%	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático.	100%	95%
	Configurar e instalar 31 equipos de telefonía IP en el CAU.	100%	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático.	100%	
	Configurar e instalar 40 equipos de teléfonos IP en Gran Asunción y Redes de Area Metropolitana.	100%	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático.	67%	

		Configurar e instalar 30 equipos de teléfonos IP en Regiones del Interior.	100%	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático.	100%		
		Desarrollar el sistema para servicios de pagos con procesadoras externas a través de web service.	100% Sistema informático concluido - Pago a través de Web Service.	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático.	100%		
		Desarrollar la interfaz para conciliación de pagos (web service y archivo texto).	100% Sistema informático concluido. Conciliar pagos realizados a través de la Web Service.	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático.	100%		
		Desarrollar la interfaz para generar facturas varias relacionadas a las solicitudes.	100% Desarrollo de la interfaz - Sistema concluido.	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático.	100%		
	Implementar acciones que permitan realizar los procesos de pago con eficiencia y transparencia.		Elaborar el manual de procedimientos de la Unidad y sus Departamentos.	Manual de procedimientos de la Unidad y Dptos. elaborados.	Gerencia Administrativa Dirección de Talento Humano - Unidad de Administración de Salarios.	30%	70%
			Elaborar propuesta de mecanismos de control para los procesos desarrollados en la Unidad.	Propuesta de mecanismos de control elaborada y aprobada por la Gerencia.	Gerencia Administrativa Dirección de Talento Humano Unidad de Administración de Salarios.	90%	

	Realizar la actualización y adecuación en el sistema de los datos de los funcionarios y de la estructura organizacional vigente.	Datos de funcionarios actualizados en el sistema conforme a la estructura organización.	Gerencia Administrativa Dirección de Talento Humano - Unidad de Administración de Salarios.	90%	
Mejorar la gestión de cobro de la cartera morosa y seguimiento judicial y administrativo.	Preparar 3000 notificaciones.	100%	Asesoría Jurídica.	4%	18%
	Notificar a 3000 usuarios de Asunción y Gran Asunción.	100%	Asesoría Jurídica.	4%	
	Certificar 100 deudas con el ERSSAN previa aprobación del Directorio.	100%	Asesoría Jurídica.	2%	
	Atender a 1500 usuarios notificados en Asunción y Gran Asunción.	100%	Asesoría Jurídica.	13%	
	Iniciar demandas judiciales a 100 usuarios para cobro.	100%	Asesoría Jurídica.	0%	
	Corregir 40 datos de usuarios.	100%	Asesoría Jurídica.	0%	
	Depurar 700 deudas prescriptas.	100%	Asesoría Jurídica.	18%	
	Realizar seguimiento de 54 procesos judiciales y administrativos.	100%	Asesoría Jurídica.	100%	

FORTALACER LA ORGANIZACIÓN, LA INFRAESTRUCTURA Y LOS RECURSOS HUMANOS:

Para este objetivo estratégico se tuvo un avance global del 34% de un total de 58 acciones y 19 ejes estratégicos.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	EJE ESTRATÉGICO	PLAN DE ACCIÓN	META	RESPONSABLE	AVANCE AL CIERRE DEL PRIMER SEMESTRE	AVANCE AL CIERRE DEL PRIMER SEMESTRE	AVANCE AL CIERRE DEL PRIMER SEMESTRE
FORTALACER LA ORGANIZACIÓN, LA INFRAESTRUCTURA Y LOS RECURSOS HUMANOS.	Monitorear la ejecución de los trabajos realizados.	Fiscalizar 5000 trabajos operativos realizados por la Gerencia Comercial Gran Asunción y contratistas.	100%	Gerencia Comercial Gran Asunción - Coordinación de Fiscalización Comercial	100%	100%	34%
	Fiscalizar la finalización de las obras de infraestructuras en Asunción y Area Metropolitana.	Construir viviendas unifamiliares. PTAR Bella Vista.	100% obra concluida con acta de recepción definitiva.	Gerencia Técnica - Unidad de Fiscalización y Supervisión.	100%	100%	
		Rehabilitar colectores de la Cuenca Tacumbú.	100% obra concluida con acta de recepción definitiva.	Gerencia Técnica - Unidad de Fiscalización y Supervisión.	100%		
		Rehabilitar colectores de la calle Cañada.	100% obra concluida con acta de recepción definitiva.	Gerencia Técnica - Unidad de Fiscalización y Supervisión.	100%		
		Rehabilitar colectores en Cap. Montiel e/	100% obra concluida con acta de recepción definitiva.	Gerencia Técnica - Unidad de	100%		

	Capellanes del Chaco y Tte. Escobar.		Fiscalización y Supervisión.	
	Rehabilitar colectores en la calle 27 de noviembre en Aregua y Ruta Transchaco.	100% obra concluida con acta de recepción definitiva.	Gerencia Técnica - Unidad de Fiscalización y Supervisión.	100%
	Rehabilitar colectores en la calle 1 y Pizarro.	100% obra concluida con acta de recepción definitiva.	Gerencia Técnica - Unidad de Fiscalización y Supervisión.	100%
	Rehabilitar colectores en la calle Sgto. Silva e/ Andrade y Dr. Bertoni.	100% obra concluida con acta de recepción definitiva.	Gerencia Técnica - Unidad de Fiscalización y Supervisión.	100%
	Rehabilitar colectores en la calle 11 Proyectadas e/ Antequera y México.	100% obra concluida con acta de recepción definitiva.	Gerencia Técnica - Unidad de Fiscalización y Supervisión.	100%
	Rehabilitar colectores en la calle 21 Proyectadas e/ Antequera y México.	100% obra concluida con acta de recepción definitiva.	Gerencia Técnica - Unidad de Fiscalización y Supervisión.	100%
	Rehabilitar colectores sobre Avda. Schweitzer e/ Río Paraguay y Cazal.	100% obra concluida con acta de recepción definitiva.	Gerencia Técnica - Unidad de Fiscalización y Supervisión.	100%

	Rehabilitar colectores sobre Magallanes e/ Zorrilla de San Martin e Ingavi.	100% obra concluida con acta de recepción definitiva.	Gerencia Técnica - Unidad de Fiscalización y Supervisión.	100%	
	Rehabilitar colectores sobre Zorrilla de San Martin y Pinzon.	100% obra concluida con acta de recepción definitiva.	Gerencia Técnica - Unidad de Fiscalización y Supervisión.	100%	
	Rehabilitar colectores sobre Parapiti e/ 8a y 9a.	100% obra concluida con acta de recepción definitiva.	Gerencia Técnica - Unidad de Fiscalización y Supervisión.	100%	
	Rehabilitar colectores sobre 9a. e/ Parapiti y Tacuary.	100% obra concluida con acta de recepción definitiva.	Gerencia Técnica - Unidad de Fiscalización y Supervisión.	100%	
Construir obras de infraestructuras en Asunción y Area Metropolitana.	Ampliar planta de tratamiento de Viñas Kue.	Inicio de la Obra	Gerencia Técnica	0%	50%
	Construir Alcantarillado de Luque.	Documentos para licitación preparados.	Gerencia Técnica	100%	
Adecuar cableado estructurado.	Adecuar cableado estructurado en Regiones del Interior. (Local Trinidad).	100% de las mejoras concluidas.	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático.	45%	23%
	Adecuar cableado estructurado en la Unidad de Conexión y Reconexión.	100% de las mejoras concluidas.	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático.	0%	

Desarrollar plan de socialización de objetivos y procedimientos de la Unidad.	Preparar un calendario de actividades.	Calendario aprobado.	Gerencia Administrativa, Dirección de Talento Humano - Unidad de Asistencia y Bienestar del Personal.	100%	77%
	Elaborar materiales (trípticos) con datos e informaciones para entregar a los participantes en las actividades de socialización.	80% de entrega de materiales en actividades de socialización realizadas.	Gerencia Administrativa, Dirección de Talento Humano - Unidad de Asistencia y Bienestar del Personal.	50%	
	Socializar plan de charlas de capacitación.	Participación del 80% del funcionariado.	Gerencia Administrativa, Dirección de Talento Humano - Unidad de Asistencia y Bienestar del Personal.	80%	
Mejorar el suministro de agua potable.	Realizar extensión de cañerías de tuberías en la Ciudad de Fernando de la Mora, en el Barrio Pitiantuta dependiente del Centro de Distribución Fernando II, Zona Alta. (diámetros de	100% trabajo concluido.	Gerencia de Redes Asunción y Area Metropolitana.	50%	44%

		<p>8", 6" y 4" en una longitud de 3.000 mts.) más colocación de ventosas e hidrantes públicos.</p>				
		<p>Realizar extensión de cañerías de tuberías en la Ciudad de Fernando de la Mora, en el Barrio Santa María dependiente de la Zona Intermedia del bombeo de 3ra y 4ta aductora. (diámetros de 6" en una longitud de 1.000 mts.) más colocación de hidrante.</p>	<p>100% trabajo concluido.</p>	<p>Gerencia de Redes Asunción y Area Metropolitana.</p>	<p>50%</p>	
		<p>Realizar trabajos de cambios de cañerías Sistema Tecnología de Perforación Horizontal dirigida y/o pipe cracking en un rango de diámetros de 3/4" a 12" en</p>	<p>Proceso de llamado iniciado.</p>	<p>Gerencia de Redes Asunción y Area Metropolitana.</p>	<p>0%</p>	

		pavimentos asfalto y hormigón.					
		Realizar cambios de cañerías de 3/4", 1", 2" y 4", que presentan excesos de roturas en diferentes tipos de pavimentos en Asunción y Área Metropolitana según contrato.	50% sustitución de las tuberías obsoletas.	Gerencia de Redes Asunción y Área Metropolitana.	100%		
		Colocar 200 Data Logger más en la red de distribución para el control de presiones de la red.	100%	Gerencia de Redes Asunción y Área Metropolitana.	50%		
		Realizar interconexión de los nuevos pozos a ser perforados con la red existente de distribución de agua potable.	100% de los pozos conectados a la red.	Gerencia de Redes Asunción y Área Metropolitana.	50%		

		<p>Obtener financiamiento para la colocación de Bosster en la calle Yegros esquina F. R. Moreno sobre tubería de FC de 12" para recalcar el sistema y mejorar la distribución de agua en el Barrio Obrero dependiente del Centro de Distribución Rodo (Zona Baja).</p>	<p>Financiamiento obtenido para la colocación de Bosster.</p>	<p>Gerencia de Redes Asunción y Area Metropolitana.</p>	<p>0%</p>		
		<p>Coordinar y supervisar cambios de cañerías de agua potable realizados por la Municipalidad de Asunción en el marco del mejoramiento vial. Convenio Municipalidad de Asunción - ESSAP. * RI 2 Ytororo, Rio de La Plata, Avenida 21 Proyectadas, Chaco Boreal, Dr. Paiva, según las</p>	<p>70% de las tuberías cambiadas con una vida útil vencida antes del proceso de recapado de la calles.</p>	<p>Gerencia de Redes Asunción y Area Metropolitana.</p>	<p>50%</p>		

		necesidades del Municipio. Dentro de este convenio la ESSAP provee materiales y la fiscalización y la Municipalidad la Mano de Obra.					
	Diagnósticar la situación de las instalaciones.	Realizar relevamiento de la situación de macromedidores e instalaciones de macromedidores en Centros de Distribución y pozos. (10 visitas a los Centros de Distribución).	100% de visitas a los Centros de Distribución con informe de relevamiento de la situación de macromedidores.	Gerencia de Agua no Contabilizada.	0%	0%	
	Reducir las pérdidas.	Presentar Proyecto al BID - Reducción de pérdidas en Distrito Modelo Lambare.	Proyecto presentado.	Gerencia de Agua no Contabilizada.	0%	0%	

	Elaborar un Plan de Mejoramiento para la Eficiencia Operativa y del Servicio.	Desarrollar plan de mejora de los módulos de Aquarating: Eficiencia Operativa (EO) y Calidad del Servicio(CS).	Plan de mejoramiento Eficiencia Operativa y Calidad del Servicio presentado.	Gerencia de Agua no Contabilizada.	0%	0%
	Gestionar la obtención de recursos.	Gestionar la Cooperación Internacional del Proyecto: Fortalecimiento de la capacidad de Gestión de Redes de Distribución de agua de la ESSAP (Fase II).	Gestiones realizadas ante Organismos Internacionales o Instituciones del Estado.	Gerencia de Agua no Contabilizada.	0%	0%
		Gestionar la obtención de financiamiento no reembolsable para el mejoramiento del sistema de abastecimiento de agua potable para la Ciudad de Villa Hayes	Gestiones realizadas ante Organismos Internacionales o Instituciones del Estado.	Gerencia de Agua no Contabilizada.	0%	
	Actualizar el catastro en Lambare.	Actualizar la base cartográfica de manzana, calles, lotes, etc.	Base de datos actualizado.	Gerencia de Agua no Contabilizada.	0%	0%

	Realizar cateos de tuberías de la red secundaria.	Cateos de tuberías de la red secundaria realizados.	Gerencia de Agua no Contabilizada.	0%	
	Actualizar la base de datos de tuberías las informaciones encontrada en campo.	Base de datos actualizado.	Gerencia de Agua no Contabilizada.	0%	
	Ubicar geoespacial de los usuarios y registro en sistema GIS.	Sistema de Gis actualizado.	Gerencia de Agua no Contabilizada.	0%	
Mejorar el control de las Plantas.	Realizar actividades de contrapartidas de acompañamiento auditoría JICA de las Plantas de Tratamiento donadas (Concepción, Pilar y Tebicuarymi).	Informe de evaluación presentado.	Gerencia de Agua no Contabilizada.	0%	0%
Mejorar el catastro de redes y detección de pérdidas.	Desarrollar investigativo para la adquisición de drones para el catastro de redes y detección de pérdidas.	Financiamiento obtenido y Especificaciones Técnicas presentadas.	Gerencia de Agua no Contabilizada.	0%	0%

		Monitorear del plan confeccionado en febrero 2020.	Informe anual de monitoreo realizado.	Gerencia de Agua no Contabilizada.	0%	0%
	Mejorar los sistemas en los Centros de Distribución.	Actualizar el trazado de aductora y sistema de montaje electromecánico - hidráulico de los Centros de Distribución de Asunción y Area Metropolitana.	Plano digital de la 1°, 2° 3° y 4° aductoras actualizado.	Gerencia de Agua no Contabilizada.	0%	0%
	Mejorar la planificación estratégica y operativa de la Empresa.	Elaborar Plan Operativo Anual consolidado y elevar al Directorio para su aprobación.	Plan Operativo Anual 2020 aprobado.	Dirección de Planeamiento y Gestión - Unidad de Plan Operativo y de Inversiones.	100%	100%
		Evaluar Plan Operativo Anual 2019 y el Plan Estratégico Institucional aprobado.	Informe de evaluación remitido al Directorio.	Dirección de Planeamiento y Gestión - Unidad de Monitoreo de Gestión.	100%	
	Realizar llamados para adquisiciones.	Ejecutar llamado para adquisición de materiales y aparatos de telefonía.	100% ejecutado	Gerencia Administrativa - Unidad de Mantenimiento y Servicios Generales.	0%	28%

	Ejecutar llamado para adquisición de herramientas menores.	100% ejecutado	Gerencia Administrativa - Unidad de Mantenimiento y Servicios Generales.	40%		
	Ejecutar llamado para adquisición de materiales eléctricos.	100% ejecutado	Gerencia Administrativa - Unidad de Mantenimiento y Servicios Generales.	40%		
	Realizar mantenimiento de edificio y pintura de la Unidad de Conexión y Reconexión (Taller de medidores).	100% ejecutado	Gerencia Administrativa - Unidad de Mantenimiento y Servicios Generales.	30%		
Mantener los equipamientos en óptimas condiciones.	Realizar mantenimientos y reparaciones de seis (6) tableros eléctricos.	100% de tableros	Gerencia Operativa Regiones del Interior - UOI.	100%	100%	
Formalizar y reglamentar los procesos.	Realizar capacitaciones a los funcionarios de la Gerencia Comercial Regiones del Interior, a los efectos de implementar los procedimientos aprobados y la realización de controles tendientes	100%	Gerencia Comercial Regiones del Interior - Administraciones.	0%	0%	

		a la mejora en los procesos (22 administraciones del interior capacitadas).				
Ejecutar planes de acciones de mantenimiento preventivos.	Ejecutar plan de mantenimiento eléctrico preventivo según contrato.	75% contrato ejecutado.	Gerencia de Operaciones Gran Asunción	37%	63%	
	Ejecutar plan de mantenimiento de decantadores y filtros según contrato.	90% contrato ejecutado.	Gerencia de Operaciones Gran Asunción	99%		
	Plan de limpieza de pozos de succión, reservorios y tanques elevados aprobación por el Directorio.	Plan aprobado.	Gerencia de Operaciones Gran Asunción	100%		
	Ejecutar el plan de limpieza de pozos de succión, reservorios y tanques elevados.	Plan ejecutado 100%.	Gerencia de Operaciones Gran Asunción	65%		
	Plan de mantenimiento electromecánicos preventivos. Contrato vigente en el marco de la	Contrato firmado.	Gerencia de Operaciones Gran Asunción	100%		

	licitación de mantenimiento electromecánico.					
	Ejecutar el plan de mantenimiento electromecánicos preventivos.	75% de los Contrato ejecutado.	Gerencia de Operaciones Gran Asunción	40%		
	Plan de mantenimiento eléctrico preventivo. Contrato vigente en el marco de la licitación de mantenimiento eléctrico.	Contrato firmado	Gerencia de Operaciones Gran Asunción	0%		

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL:

Para este objetivo estratégico se tuvo un avance global del 53% de un total de 12 acciones y 3 ejes estratégicos.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	EJE ESTRATÉGICO	PLAN DE ACCIÓN	META	RESPONSABLE	AVANCE AL CIERRE DEL PRIMER SEMESTRE	AVANCE AL CIERRE DEL PRIMER SEMESTRE	AVANCE AL CIERRE DEL PRIMER SEMESTRE
RESPONSABILIDAD AMBIENTAL	Ejecutar mantenimientos de redes cloacales de Asunción y Area Metropolitana	Realizar destranques de ramales y colectores cloacales (4000 unidades).	100%	Dirección de Alcantarillado Sanitario.	100%	89%	83%
		Reparar ramales y colectores cloacales (400 unidades).	100%	Dirección de Alcantarillado Sanitario.	100%		
		Reparar registros cloacales (200 unidades).	100%	Dirección de Alcantarillado Sanitario.	100%		
		Reponer tapas, registros cloacales (240 unidades).	100%	Dirección de Alcantarillado Sanitario.	100%		
		Realizar mantenimientos de ramales, colectores y emisarios cloacales (150 unidades).	100%	Dirección de Alcantarillado Sanitario.	100%		
		Construir ramales cloacales domiciliarios Ø 100 y 150 mm (250 unidades).	90%	Dirección de Alcantarillado Sanitario.	100%		

		Realizar trabajos de apoyo - Mantenimiento de Ciudades del Interior con red cloacal (100 unidades).	100%	Dirección de Alcantarillado Sanitario.	100%		
		Construir colectores cloacales Ø 150 mm (160 metros).	100%	Dirección de Alcantarillado Sanitario.	0%		
		Rehabilitar tramos colectores principales y secundarios Ø 150, 200, 250 y 400 mm. (3900 metros).	100%	Dirección de Alcantarillado Sanitario.	100%		
	Optimizar las estaciones cloacales.	Realizar control periódico de cinco (5) estaciones cloacales.	100%	Gerencia Operativa Regiones del Interior.	100%	100%	
	Elaborar proyecto ejecutivo y construir alcantarillado sanitario para la Ciudad de Fernando de la Mora.	Elaborar Proyecto Ejecutivo.	Proyecto elaborado .		Dirección Ejecutora Obras de Alcantarillado Sanitario para Fdo. De la Mora.	100%	60%
		Realizar tendido de colectores 160.000 mts.	44%		Dirección Ejecutora Obras de Alcantarillado Sanitario para Fdo. De la Mora.	21%	

RESPONSABILIDAD SOCIAL:

Para este objetivo estratégico se tuvo un avance global del 56% de un total de 2 acciones y 1 ejes estratégicos.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	EJE ESTRATÉGICO	PLAN DE ACCIÓN	META	RESPONSABLE	AVANCE AL CIERRE DEL PRIMER SEMESTRE	AVANCE AL CIERRE DEL PRIMER SEMESTRE	AVANCE AL CIERRE DEL PRIMER SEMESTRE
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Readecuar el Servicio.	Actualización de legajos de usuarios con categoría 1.1 Residencial Subsidiada (tarifa social) de modo a contar con el registro preciso de los beneficiarios.	100% según registro.	Gerencia Comercial Regiones del Interior - Administraciones	30%	56%	56%
		Verificación in situ de los usuarios con tarifa social, de modo a confirmar que el beneficio sea otorgado solo a usuarios residenciales de escasos recursos, conforme lo establecido en el Art. 60 del Reglamento Tarifario para Concesionarios.	100% según registro.	Gerencia Comercial Regiones del Interior - Administraciones	81%		

CALIDAD DE RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES:

Para este objetivo estratégico se tuvo un avance global del 48% de un total de 11 acciones y 4 eje estratégico.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	EJE ESTRATÉGICO	PLAN DE ACCIÓN	META	RESPONSABLE	AVANCE AL CIERRE DEL PRIMER SEMESTRE	AVANCE AL CIERRE DEL PRIMER SEMESTRE	AVANCE AL CIERRE DEL PRIMER SEMESTRE
CALIDAD DE RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES.	Mejorar la atención a los clientes.	Implementar tecnología IP en la central telefónica para mejor gestión y el control de las llamadas entrantes y salientes.	Tecnología implementada.	Gerencia Comercial- Gran Asunción.Unidad Central de Llamadas.	100%	100%	48%
		Instalar y configurar el servidor PBX para implementación de telefonía IP para toda la Empresa.	Tecnología implementada.	Gerencia Comercial- Gran Asunción.Unidad Central de Llamadas.	100%		
		Centralizar la información a través de un único sistema de gestión de reclamos para capital e interior, para brindar respuestas oportunas y precisas al usuario.	Sistema de gestión de reclamos para capital e Interior implementado.	Gerencia Comercial- Gran Asunción.Unidad Central de Llamadas.	100%		
		Capacitar y actualizar permanentemente a los funcionarios de atención telefónica.	Funcionarios de Atención Telefónica capacitados al 100%	Gerencia Comercial- Gran Asunción.Unidad Central de Llamadas.	100%		
	Manejar reclamos y/o servicios	Ampliar el sistema de ticket electrónico (compra de impresora).	Sistema de ticket electrónico ampliado.	Gerencia Comercial Gran Asunción - Unidad de Atención a Usuarios.	0%	0%	

enfocadas al cliente.	Realizar capacitación externa a los funcionarios en temas para mejorar la atención de los clientes (5 capacitaciones al año).	100%	Gerencia Comercial Gran Asunción - Unidad de Atención a Usuarios.	0%	
	Tomar reclamos de verificación interna y prueba de exactitud, seguimiento, finiquito y comunicación al usuario del resultado del mismo, en tiempo máximo de treinta días.	Duración del trámite reducido en un tiempo máximo de 30 días.	Gerencia Comercial Gran Asunción Unidad de Atención a Usuarios.- Departameno de Seguimineto al Cliente.	0%	
Analizar acciones para la reducción del número de reclamos de mayor recurrencia y el tiempo de finiquito de los reclamos.	Identificar los reclamos reiterativos por error de promedio y conexiones directas, solicitar a la Unidad de Facturación las correcciones correspondientes.	80% de los reclamos reiterativos identificados.	Gerencia Comercial Gran Asunción - Unidad de Atención a Usuarios.	0%	0%
Implemetar sistema de reclamos y solicitudes.	Desarrollar el sistema para reclamos y solicitudes.	100% concluido el desarrollo de sistema.	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático.	100%	90%
	Capacitar a funcionarios para los sistemas de reclamos y solicitudes.	100% de los funcionarios capacitados.	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático.	70%	
	Implementar el sistema de reclamos y solicitudes.	Sistema implementado 100%	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático.	100%	

RESUMEN DEL AVANCE GLOBAL AL CIERRE DEL PRIMER PERIODO DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2020.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	
<i>Mejorar la Rentabilidad de la ESSAP</i>	35%	Se encuentra con un avance desfavorable
<i>Consolidar Institucional y Comercialmente a la ESSAP S.A. para que sea percibida como una Entidad de Desarrollo Económico y Social</i>	62%	Se encuentran con un avance favorable
<i>Mejorar los Procesos de la ESSAP</i>	56%	Se encuentran con un avance favorable
<i>Fortalecer la Organización, la Infraestructura y los Recursos Humanos</i>	34%	Se encuentra con un avance desfavorable
<i>Responsabilidad Ambiental</i>	83%	Se encuentran con un avance favorable
<i>Responsabilidad Social</i>	56%	Se encuentran con un avance favorable
<i>Calidad en el Relacionamento con los Clientes</i>	48%	Se encuentra con un avance desfavorable
Porcentaje de Avance Global del Plan Operativo Anual	54%	Se encuentran con un avance favorable

Informe de Avance del Plan Operativo Anual 2020.

ELABORADO POR:

Lic. Elvio Ricardo Sosa Villalba
Unidad de Monitoreo de Gestión.

REVISADO POR:

Lic. Pablina Díaz.
Directora de Planeamiento y Gestión.