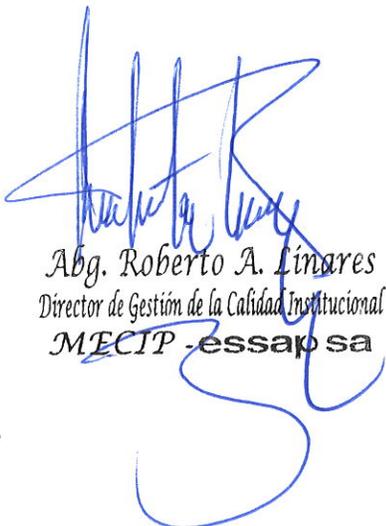


# POLITICAS OPERACIONALES

## DE LA ESSAP S.A.

### VERSION 00/2020

### AÑO 2020



Abg. Roberto A. Linares  
Director de Gestión de la Calidad Institucional  
MECIP -essap sa

## GENERALIDADES

Las políticas operacionales son orientaciones o directrices que rigen la actuación de la empresa en un asunto o campo determinado, son guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la empresa; define los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, el plan estratégico, los proyectos y las políticas que forman parte de ella.

La definición de las POLÍTICAS OPERACIONALES constituye una responsabilidad de la Máxima Autoridad de la ESSAP S.A. y su socialización es responsabilidad de todos los responsables de los niveles gerenciales y directivos.

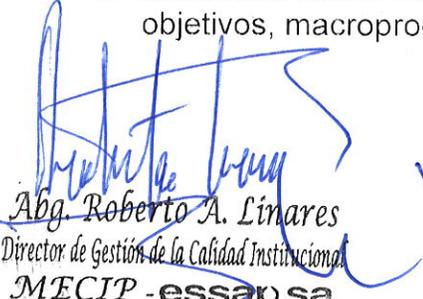
La ejecución de las mismas está a cargo de todos los funcionarios de la empresa y la evaluación permanente está a cargo de la Dirección de Gestión de la Calidad Institucional MECIP y la Auditoría Interna.

Las políticas operacionales están directamente relacionadas con todos los componentes de la norma de requisitos mínimos ya que éstas y el nivel de profundidad, sofisticación y tecnificación de los controles están definidos considerando las características de la organización.

## OBJETO DE LA POLITICAS OPERACIONALES

Las Políticas Operacionales de la empresa y la metodología para la efectividad del Sistema de Control Interno basada en los cinco componentes que forman parte de la Norma de Requisitos Mínimos de la ESSAP S.A. permitirán lograr los siguientes objetivos:

- 1- Establecer las acciones que direccionen la operatividad de la ESSAP S.A. hacia la implementación de un sistema de control interno adecuado a su función legal y objetivos.
- 2- Mantener la coherencia y armonía entre los lineamientos estratégicos y la operación de la ESSAP S.A.
- 3- Establecer que la tecnología y la gestión por procesos son apoyo fundamental para el alcance de las metas propuestas.
- 4- Identificar a través de un mapa de riesgos detectados, las medidas de tratamiento que permitan minimizar su impacto y controlarlos hasta niveles tolerables (administración de riesgos).
- 5- Establecer mecanismos de medición para cada uno de los procesos que permitan evaluar la gestión de la entidad en cuanto a eficacia, eficiencia y efectividad.
- 6- Establecer como marco referencial de actuación interna en todos los objetivos, macroprocesos y procesos de la ESSAP S.A.

  
Abg. Roberto A. Linares  
Director de Gestión de la Calidad Institucional  
MECIP - essap sa

## POSTULADO Y COMPOSICIÓN DE LAS POLÍTICAS OPERACIONALES DE LA ESSAP S.A.

Las Políticas de Operación constituyen la recopilación de directrices, normativas, procedimientos, prácticas y herramientas que rigen a la empresa como guías generales de acción tanto los aspectos operativos como administrativos de los funcionarios de la ESSAP S.A, las mismas se componen por:

- Marco Legal de la empresa y sus estatutos legales.
- Misión.
- Visión.
- Objetivos Institucionales.
- FODA institucional.
- Mapa de Procesos y Subprocesos de la ESSAP S.A.
- Mapa de Riesgos Críticos de la ESSAP S.A.
- Requerimientos y necesidades del Usuario regulados por la Ley.
- Especificaciones del servicio (Agua Potable y Alcantarillado) regulados en la Ley.
- El Plan Estratégico Institucional.
- Plan Operativo Anual y/o Plan Operativo Institucional.
- Políticas de Control Interno.
- Políticas de Buen Gobierno.
- Código de Ética de la ESSAP S.A.
- La Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015.
- Políticas de Talento Humano.
- Políticas de Comunicación Institucional.
- Políticas de Administración de Riesgos.
- Política de Propietario de Información y Sistemas
- Tablero de Indicadores y Controles Estratégicos.
- Planes Anuales de Contingencia (Para neutralizar los efectos de los eventos no deseables y minimizar la propagación de los daños en la provisión de los servicios).
- Plan de Comunicación Institucional.
- Políticas de Calidad.

## VIGENCIA, APROBACIÓN Y REVISIÓN DE LAS POLÍTICAS OPERACIONALES

La Vigencia de las Políticas Operacionales es permanente y rige a partir de su aprobación por Resolución de la Máxima Autoridad.

Una vez elaboradas las Políticas de Operación, éstas son revisadas y ajustadas con una periodicidad semestral a los fines de su actualización adecuada a la dinámica de la ESSAP S.A. y su esencia.

Así también, cada responsable de los procesos conforme al Mapa de Procesos de la ESSAP S.A. y a la Matriz de Evaluación por Niveles de Madurez exigidos por los organismos de Control, es el encargado de revisar semestralmente las políticas de operación vigentes, para así garantizar que éstas se ajusten y se adapten a las diferentes circunstancias de la ESSAP S.A., sugiriendo modificaciones o ratificando su contenido a través del Comité de Control Interno por

  
Abg. Roberto A. Linare  
Director de Gestión de la Calidad Institucional  
MECIP - essap sa

intermedio de la Dirección de Gestión de la Calidad Institucional MECIP.

Es importante recordar que la Política Operacional de la ESSAP S.A. solo puede ser modificada por los responsables de la ESSAP S.A. a través del Comité de Control Interno y por Resolución del Directorio.

#### ACCIONES A REALIZAR EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS OPERACIONALES DE LA ESSAP S.A.

- Cualquier funcionario/a podrá denunciar el incumplimiento de las políticas operacionales de la ESSAP S.A. ante las autoridades de la empresa a través de los canales habilitados para tal efecto.
- Los canales para comunicar el incumplimiento de las políticas operacionales son:

a) Al correo de denuncias: [denuncias@essap.com.py](mailto:denuncias@essap.com.py)

b) Desde la Pagina Web: <https://www.denuncias.gov.py/ssps/>

#### TRATAMIENTO DE DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS OPERACIONALES DE LA ESSAP S.A.

- Cualquier denuncia por incumplimiento de las políticas operacionales que ingrese por los canales habilitados deberán ser dirigidos al Comité de Buen Gobierno para su tratamiento, investigación y/o sanción correspondiente.

#### OTRAS POLITICAS OPERACIONALES DE LA ESSAP S.A.

##### AUDITORÍA INTERNA DE LA ESSAP S.A.

- La Máxima Autoridad de la ESSAP S.A. toma las decisiones para la Implementación de un Sistema Efectivo de Control Interno insumiéndose en los resultados de los informes de la Auditoria Interna y las evaluaciones realizadas a través de los diferentes comités por los canales aprobados para su revisión y cumplimiento.

##### ORGANISMOS DE CONTROL

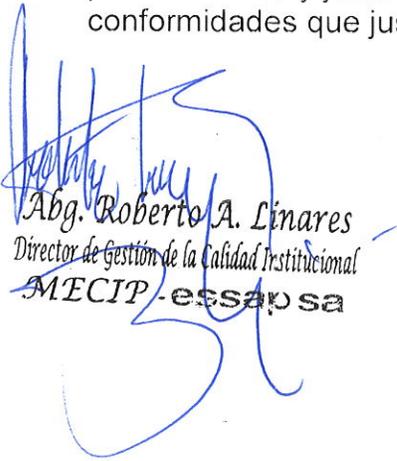
- Los informes que se suministran a los Organismos de Control se realizarán a través de la Auditoria Interna de la ESSAP S.A. quien actúa de nexo ante la Auditoria General del Poder Ejecutivo, Contraloría General de la República y las Auditorías Externas contratadas por la empresa.

##### NO CONFORMIDAD DE LOS USUARIOS

- Cualquier usuario o ciudadano relacionado directa o indirectamente con la prestación de los servicios de la ESSAP S.A. puede detectar no conformidades en la prestación de los servicios.
- El usuario o ciudadano deberá canalizar su no conformidad ante la

Máxima Autoridad por los mecanismos de comunicación habilitados por la ESSAP S.A. (call center, presencial, correo electrónico, portal de transparencia y anticorrupción, pagina web o redes sociales de la empresa).

- Cada dueño de proceso relacionado a la no conformidad presentada tiene la responsabilidad de verificar la aplicación adecuada de los correctivos. Puede solicitar la derogación o modificación de procedimientos que bajo su responsabilidad perjudiquen al usuario o ciudadano siempre en cumplimiento de las normativas legales vigentes.
- El Presidente y los Miembros del Directorio, realizan el seguimiento mínimo semestral a los registros que resultan de la aplicación de este procedimiento y junto con los dueños del proceso, decide sobre las no conformidades que justifiquen la toma de acciones correctivas.

  
Abg. Roberto A. Linares  
Director de Gestión de la Calidad Institucional  
MECIP - essap sa