

# 2022

## PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL



DIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN  
UNIDAD DE MONITOREO DE GESTIÓN

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
Base Legal:.....	4
Visión: .....	5
Misión: .....	5
Objetivos Estratégicos .....	6
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL .....	7
ASEGURAR LA GESTIÓN COMERCIAL Y LA ATENCIÓN DEL USUARIO.....	8
AUMENTAR LA RENTABILIDAD Y LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS .....	13
MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS: .....	22
FORTALECER LA GESTIÓN SOCIAL Y CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL.....	41
METODOLOGÍA .....	44
FICHA TÉCNICA .....	45



Asunción, 25 de agosto de 2022

ACTA N° 1564/22

Resolución N° 11

**«POR LA CUAL SE APRUEBA EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2022.»**

**VISTA:**

La Comunicación Interna DPG N° 213/2022 de fecha 22 de agosto de 2022, firmada por la Directora de Planeamiento y Gestión, Lic. Pablina Díaz, en la cual solicita la aprobación del Plan Operativo Institucional 2022; y,

**CONSIDERANDO:**

**Que**, el documento emitido por la Dirección de Planeamiento y Gestión, "Elaboración del Plan Operativo Institucional 2022", debe ser aprobado por la Máxima Autoridad de la ESSAP S.A., para su posterior implementación y para dar cumplimiento a los requerimientos de los Organismos Control.

**Que**, el Plan Operativo Institucional 2022, contempla la planificación de las acciones y metas presentadas por los distintos sectores conforme a la estructura organizacional vigente de la Institución.

**Que**, el Plan Operativo Institucional 2022, una vez aprobado, la Dirección de Planeamiento y Gestión deberá socializar a las dependencias de la Empresa, para conocimiento y cumplimiento de las acciones y metas previstas en la misma.

**POR TANTO**, atendiendo a las facultades a él conferidas en los Estatutos Sociales de la Empresa, por unanimidad:

**EL DIRECTORIO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS SANITARIOS DEL  
PARAGUAY SOCIEDAD ANÓNIMA - ESSAP S.A.**

**RESUELVE:**

**1°) Aprobar** el Plan Operativo Institucional 2022, conforme al detalle remitido por la Dirección de Planeamiento y Gestión, mediante Comunicación Interna DPG N° 213/2022, cuyo ejemplar consta de 45 (cuarenta y cinco) fojas, el cual pasará a formar parte de la presente Resolución.

José Berges N° 516 – Tels.: (021) 212 001, 225 002 y 225 003 – Fax: (021) 212 624  
secretariageneral@essap.com.py - Asunción - Paraguay

Abg. Adrián E. Gómez Bogado  
Secretario del Directorio  
OESSAP S.A.

**Asunción, 25 de agosto de 2022**

**ACTA N° 1564/22**

**Resolución N° 11**

**2º) Encomendar**, a la Dirección de Planeamiento y Gestión, dependiente de la Gerencia General, la socialización del documento aprobado por el Directorio, a todas las dependencias de la Empresa.

**3º) Comunicar** a quienes corresponda y cumplido, archivar.

  
Ing. Natalicio E. Chase Acosta  
Presidente  
essap sa

  
Abg. Adrian E. Gomez Bogado  
Secretario del Directorio  
OESSAP S.A.

## INTRODUCCIÓN

El Plan Operativo Institucional (POI) es un instrumento de gestión que contemplan las acciones a ser impulsada por cada uno de los sectores de la empresa en el presente año fiscal, en el marco de los Objetivos Estratégicos de la ESSAP S.A.

Dichos Objetivos Estratégicos, se encuentran plasmados en el Plan Estratégico Institucional 2022 -2026, el cual fuera aprobado según Resolución N°6 Acta N° 1543/22, de fecha 13 de junio de 2022.

El Plan Operativo Institucional, se encuentra alineado al Presupuesto Anual Aprobado para el ejercicio 2022.

Una vez aprobado el documento por el Directorio de la Empresa, el seguimiento del avance de cumplimiento de la misma se realizará en forma semestral conforme a lo establecido en el procedimiento aprobado, a cargo de la Dirección de Planeamiento y Gestión.

### *Base Legal:*

- Ley 1614/2000 del Marco Regulatorio y Tarifario del Servicio Público de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.
- Decreto 16.636/2002 – Creación de la ESSAP S.A.
- Decreto N° 5369/2010 – Por el cual se crea la Dirección de Agua Potable y Saneamiento.
- Contrato de Concesión.
- Estatuto Social.

## *Visión y Misión*

**Visión:** “Liderar la provisión de servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario a nivel país, con gestión eficiente, tecnología apropiada y sostenible, garantizando a los usuarios un servicio de excelencia.”

**Misión:** “Suministrar servicios de Agua Potable y de Alcantarillado Sanitario de manera sostenible, comprometidos con la calidad de vida de la población.”

## Objetivos Estratégicos

**ASEGURAR LA GESTIÓN COMERCIAL Y LA ATENCIÓN DEL USUARIO:** brindando servicios de calidad y mejor atención a los usuarios, estableciendo procedimientos claros, transparentes y divulgados, para la reducción de reclamos de mayor recurrencia y dar cumplimiento a los plazos establecidos para el finiquito de los mismos.

**AUMENTAR LA RENTABILIDAD Y LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS:** reduciendo los costos operativos, el índice de agua no contabilizada y aumentar los ingresos por servicios.

**MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS:** orientando la promoción de medidas estructurales y no estructurales, incluyendo la consolidación de políticas y planes para la gestión integrada de los servicios, el fortalecimiento institucional y los instrumentos de gestión con mecanismos participativos, con mayor transparencia en la rendición de cuentas.

**FORTALECER LA GESTIÓN SOCIAL Y CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL:** efectuando acciones que contribuyan tanto al acceso eficiente, asequible y universal a los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, como a la gestión constante de la calidad del agua y la protección del medio ambiente.

A tall, cylindrical water tower under construction, featuring a spiral staircase. The tower is surrounded by construction materials and workers. In the background, there is a long, low building and a fence. The sky is overcast.

***PLAN OPERATIVO  
INSTITUCIONAL  
2022***

# Objetivo Estratégico:

**ASEGURAR LA GESTIÓN COMERCIAL Y LA ATENCIÓN  
DEL USUARIO**

PLAN OPERATIVO ANUAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
ASEGURAR LA GESTIÓN COMERCIAL Y LA ATENCIÓN DEL USUARIO	Mejorar la Micromedición	Universalizar la micromedición como base de la facturación	Realizar cortes de suministro de agua en las zonas marginales	≥ al 30%	Cantidad de cortes de suministro de agua/Lista de cortes	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Comercial	Informe mensual
			Incrementar la micromedición en zonas marginales	50%	Cantidad de medidores instalados/ Cantidad de medidores planificados instalar	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Comercial	Informe mensual
			Realizar cortes de suministro de agua	≥ 60.000	Ordenes de trabajos ejecutados/Listado de cortes	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Comercial	Reporte del Sistema SIAS
			Identificación de medidores del revés	100%	Cantidad de medidores intervenidos/ Cantidad de medidores identificados	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Comercial	Informe de ejecución de notificación a usuarios morosos
			Cambio de medidores a cuentas con novedades de lectura/ Instalación de Medidores a cuentas con conexión directa	100%	Cantidad de cambios e Instalaciones realizadas/ Cantidad de cambios e instalaciones planificadas	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Comercial Regiones del Interior	Informe Mensual

PLAN OPERATIVO ANUAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
ASEGURAR LA GESTIÓN COMERCIAL Y LA ATENCIÓN DEL USUARIO	Mejorar el acceso al servicio	Desarrollar los procedimientos de Gestión Comercial	Documentar procedimientos relacionados al proceso de gestiones operativas comerciales	Desarrollar el 100% de los procedimientos operativos comerciales	Resolución de aprobación de Procedimientos	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Comercial	Comunicación Interna/ Procedimientos
		Mejorar la prestación de los servicios otorgados por la empresa	Coordinar y acompañar el desarrollo e implementación de facturación en sitio	Datos de la facturación migrado a un base de datos	Cronograma/ Informe Entregable	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Comercial	Comunicación Interna
			Coordinar y acompañar la implementación del portal para el ciudadano	Sistema implementado	Informe de trabajo realizados	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Comercial	Comunicación Interna
	Lograr la satisfacción del cliente	Brindar una atención eficaz al usuario	Resolución de reclamos comerciales	80%	Cantidad de reclamos recepcionados/ Cantidad de reclamos finiquitados	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Comercial	Informe mensual reporte sistema SIASOR
		Encuestar anualmente al usuario para evaluar su nivel de satisfacción	Encuestar a los usuarios en base al número de reclamos finiquitados, para evaluar el nivel de satisfacción	≥ 60%	Cantidad de usuarios encuestados(sistema SIAS)/ Cantidad de reclamos finiquitados (Sistema SIASOR)	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Comercial	Informe mensual

PLAN OPERATIVO ANUAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
ASEGURAR LA GESTIÓN COMERCIAL Y LA ATENCIÓN DEL USUARIO	Lograr la satisfacción del cliente	Brindar una atención eficaz al usuario	Censar a usuarios Chaco Central	32 comunidades	Cantidad de Comunidades censadas/ Cantidad de censos Planificados	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Comercial	Plano Referenciado
			Base de Datos de usuarios con ubicación geográfica	≥ 50% de usuarios con ubicación geográfica	125.000 usuarios con ubicación geográfica/ Total de usuarios	Enero a Diciembre 2022	Unidad de Catastro	Sistema Informático de Base de Datos Integrado Comercial GIS
			Censar a usuarios de Asunción - Capital	≥ 50% de usuarios con ubicación geográfica	125.000 usuarios censados / Total de usuarios	Enero a Diciembre 2022	Unidad de Catastro	Plano Referenciado
			Censo de Redes de Alcantarillado Zona Fideicomiso - Fernando de la Mora - Central	100% usuarios censados	14.500 usuarios censados/Total de usuarios	Enero a Diciembre 2022	Unidad de Catastro	Plano Referenciado
			Actualizar categorías de usuarios, según informe de lectores y distribuidores	100 % cuentas verificadas por el lector	cant. de cuentas enviadas a UFAC/ cant.cuentas verif.por el lector	Enero a Diciembre 2022	Unidad de Micromedición	Informes /planillas

PLAN OPERATIVO ANUAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
ASEGURAR LA GESTIÓN COMERCIAL Y LA ATENCIÓN DEL USUARIO	Lograr la satisfacción del cliente	Brindar una atención eficaz al usuario	Identificar cuentas corrientes catastrales con código de no ubicadas	(200 cuentas ubicadas en 16 rutas)	cant. de cuentas ubicadas / total de Cuentas planificadas a ubicar	Enero a Diciembre 2022	Unidad de Micromedición	Informes /planillas
			Identificar y realizar cambio de categoría de Residencial a Comercial	100%	Cantidad de cambios de categorías realizadas/ Cantidad de cambios de categorías planificadas	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Comercial Regiones del Interior	Informe Mensual
			Implementar Facturación Electrónica	80%	Cumple/ no cumple	Enero a Diciembre 2022	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático	INFORME
			Desarrollo de Modulo de Facturación	70%	Cumple/ no cumple	Enero a Diciembre 2022	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático	INFORME
			Implementar y migrar información crítica de Cobol a Base de datos postgres	100%	Datos migrados/ Datos planificados a migrar	Enero a Diciembre 2022	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático	INFORME

# Objetivo Estratégico

**AUMENTAR LA RENTABILIDAD Y LA DISPONIBILIDAD  
DE RECURSOS FINANCIEROS**

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
AUMENTAR LA RENTABILIDAD Y LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS	Optimizar el uso de los recursos financieros	Mejorar la gestión de cobro de la cartera morosa	Preparación de Notificaciones	100%	total de notificaciones preparadas/1500 notificaciones planificadas	Enero a Diciembre 2022	Asesoría Jurídica/Unidad de recuperación de Cartera Morosa	Copia de Notificación
			Notificar Usuarios	100%	total de notificaciones realizadas/1500 notificaciones preparadas	Enero a Diciembre 2022	Asesoría Jurídica/Unidad de recuperación de Cartera Morosa	Copia de Notificación
			Certificar Deudas con ERSSAN	100%	Total de deudas certificadas/50 deudas certificadas	Enero a Diciembre 2022	Asesoría Jurídica/Unidad de recuperación de Cartera Morosa	Copia de Certificación de Deuda
			Demandas Judiciales	100%	Total de demandas realizadas/50 demandas planificadas	Enero a Diciembre 2022	Asesoría Jurídica/Unidad de recuperación de Cartera Morosa	Copia de Escrito de Demanda
			Notificación para gestión de cobro de entidades descentralizadas (Municipalidad, Gobernación, EBY)	100%	Cantidad de notificaciones realizadas/Cantidad de notificaciones planificadas a realizar	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Comercial Regiones del Interior	Informe Mensual
			Identificar Deudores moroso de antigua data, y remitir a la asesoría jurídica para iniciar los trámites judiciales para cobro	100%	Cantidad de cuentas intervenidas/ cantidad de cuentas remitidas	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Comercial	Informe de ejecución de notificación a usuarios morosos
			Depuración de deudas	100%	Total de dictámenes Prescriptos/200 dictámenes prescriptos planificados	Enero a Diciembre 2022	Asesoría Jurídica/Unidad de recuperación de Cartera Morosa	Copia de Dictamen de Prescripción

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
AUMENTAR LA RENTABILIDAD Y LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS	Optimizar el uso de los recursos financieros	Planificar las contrataciones conforme al presupuesto aprobado	Eficiencia en la preparación de las licitaciones	95%	Cantidad de llamados publicados en el sicp / cantidad de llamados comunicados a la dnco*100	Enero a Diciembre 2022	U.O.C	Portal de la DNCP (Dirección Nacional de Contrataciones Públicas)
			Eficiencia en la evaluación de los llamados	95%	Resultado de la evaluación de llamados: adjudicados, desiertos, cancelados, anulados / actas de apertura de llamados en el sicp*100	Enero a Diciembre 2022	U.O.C	Portal de la dnpc (Dirección Nacional de Contrataciones Públicas)
			Eficiencia en la adjudicación de los llamados	95%	Cantidad de contratos firmados / cantidad de proveedores adjudicados*100	Enero a Diciembre 2022	U.O.C	Portal de la dnpc (Dirección Nacional de Contrataciones Públicas)
			Eficiencia en la obtención de los códigos de contratación para el bien/servicio	95%	Código de contratación / cantidad de contratos firmados*100	Enero a Diciembre 2022	U.O.C	portal de la dnpc (Dirección Nacional de Contrataciones Públicas)
			Elaborar Especificaciones Técnicas a ser incluidos en PBC para contratos administrados por la Gerencia	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Administrativa	Reportes de los Llamados emitidos por la DNCP
		optimizar los recursos energéticos	100%	cumple/no cumple	enero a diciembre	gerencia de operaciones - coordinación mantenimiento eléctrico	informe	

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
AUMENTAR LA RENTABILIDAD Y LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS	Optimizar el uso de los recursos financieros	Planificar las contrataciones conforme al presupuesto aprobado	Administración de contratos de bienes, servicios e insumos para limpieza y mantenimiento de las instalaciones	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Administrativa	Actas Finales
			Elaboración de Anteproyectos (planos, planillas, presupuestos, EETT) para licitación de mejoras y/o ampliaciones de la infraestructura existentes	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Administrativa	Informes Remitidos
			Elaboración de órdenes de compra o servicios	100%	Remisión de órdenes de compra y/o servicios a proveedores	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Administrativa	Órdenes de compra y servicios emitidas
			Administración de contratos para provisión de combustibles. Repuestos, cubiertas, baterías, para que los vehículos y unidades hidráulicas estén disponibles para su uso	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Administrativa	Actas de recepción
			Diagnóstico, Mantenimiento, reparación y control de la reparación de los móviles y Unidades Hidráulicas tanto en Taller interno como externo	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Administrativa	Actas de recepción

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
AUMENTAR LA RENTABILIDAD Y LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS	Reducir el índice de agua no contabilizada	Combatir las conexiones clandestinas	Intervenir conexiones irregulares-clandestinas para la reducción del Agua No Contabilizada	100%	Cantidad de conexiones intervenidas/1500 conexiones planificadas a intervenir*100	Enero a Diciembre 2022	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informe de la Gerencia-Comunicación Interna
			Eficiencia en la Realización cortes de suministro de agua	50%	Cantidad de corte de suministro de agua realizado mensualmente/ cantidad de cortes planificados mensualmente	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Comercial Regiones del Interior	Informe Mensual
			Intervención de conexiones clandestinas e irregulares	100%	Cantidad de cuentas intervenidas/Cantidad de cuentas planificadas a intervenir	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Comercial Regiones del Interior	Informe Mensual
			Taponar conexiones cortadas como medida preventiva	100%	Cantidad de conexiones taponadas/100 conexiones planificadas a taponar*100	Enero a Diciembre 2022	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes-Comunicación Interna
			Realizar seguimiento a conexiones cortadas y taponadas con anterioridad	100%	Cantidad de conexiones monitoreadas/100 conexiones planificadas a monitorear *100	Enero a Diciembre 2022	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes-Comunicación Interna
			Intervenir asentamientos a fin de que los mismos realicen los trámites para su regularización	100%	Cantidad de asentamientos intervenidos/10 asentamientos a intervenir *100	Enero a Diciembre 2022	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes-Comunicación Interna

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
AUMENTAR LA RENTABILIDAD Y LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS	Reducir el índice de agua no contabilizada	Instalar elementos de Macro medición de producción	Instalar elementos de Macromedición en puntos críticos	50%	Macromedición instalados/Puntos críticos a Instalar	Enero a Diciembre 2023	Gerencia de Operaciones	informe
			Verificar e instalar macro-medidores en centros de distribución del Interior del País	100%	Cantidad de centros de Distribución Verificados /Total de Centros de Distribución	Enero a Diciembre 2022	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes-Comunicación Interna
			Concretar la ejecución de la licitación de Macro-medidores de 7ma y 8va Aductora en sus registros	100%	Registros construidos y medidores instalados	Enero a Diciembre 2022	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes-Comunicación Interna
		Mejorar la Micromedición	Intimar a usuarios auto proveídos notificados que no hayan presentado notificación para registro de su pozo	100%	Cantidad de usuarios intimados / 80 medidores a intimar *100	Enero a Diciembre 2022	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes-Comunicación Interna
			Instalar medidores en los pozos de los nuevos usuarios auto proveídos para la facturación del servicio de alcantarillado sanitario	100%	Cantidad de medidores instalados para auto proveídos / 180 medidores previstos instalar	Enero a Diciembre 2022	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes-Comunicación Interna
			Proyectar un plan para cambio de medidores dentro de las áreas pilotos	Plan presentado	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2022	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes-Comunicación Interna

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
AUMENTAR LA RENTABILIDAD Y LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS	Reducir el índice de agua no contabilizada	Mejorar la Micromedición	Realizar el cambio de los medidores definidos en el proyecto	100%	Cantidad de Medidores Sustituídos/Cantidad de Medidores a Sustituir*100	Enero a Diciembre 2022	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes-Comunicación Interna
			Realizar un análisis de los medidores retirados de las zonas Piloto	Lectura remota en funcionamiento	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2022	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes-Comunicación Interna
			Iniciar los procesos licitatorios de Adquisición de medidores para usuarios de auto proveídos ( 1 y 2" tipo WOLTMAN) Y MICROMEDIDORES DE 3/4" (zonas piloto)	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2022	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes-Comunicación Interna
			Sustituir medidores de pozos para la facturación de servicio de alcantarillado sanitario	100%	Cantidad de medidores sustituidos en pozos/ 100 medidores previstos a sustituir *100	Enero a Diciembre 2022	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes-Comunicación Interna
			Taponamiento de cuentas cortadas y por intervención de conexiones irregulares	100%	Cantidad de cuentas taponadas/Cantidad de cuentas planificadas a taponar	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Comercial Regiones del Interior	Informe Mensual

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
AUMENTAR LA RENTABILIDAD Y LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS	Reducir el índice de agua no contabilizada	Disminuir perdida en la red	Concluir los procesos licitatorios para la adquisición de válvulas ventosas en sitios críticos de la red	100%	Contrato firmado y Orden de compra emitida	Enero a Diciembre 2022	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes-Comunicación Interna
			Identificar los puntos críticos para la instalación de las válvulas ventosas a ser instaladas	Proyecto de instalación presentado	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2022	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes-Comunicación Interna
			Instalación de ventosas adquiridas por el proceso licitatorio	75%	Cantidad de ventosas instaladas/cantidad total de ventosas adquiridas	Enero a Diciembre 2022	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes-Comunicación Interna
			Iniciar los procesos licitatorios de Adquisición de Equipos para detección de fugas subterráneas	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2022	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes-Comunicación Interna

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
AUMENTAR LA RENTABILIDAD Y LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS	Reducir el índice de agua no contabilizada	Disminuir perdida en la red	Iniciar los procesos licitatorios de Adquisición de unidades de poder Hidráulico con Accesorios	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2022	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes-Comunicación Interna
			Realizar un estudio para la puesta en servicio de la Aductora de 700mm del Centro de Distribución de Lambaré	Estudio presentado	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2022	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes-Comunicación Interna
			Firma de Minuta de Discusión del Proyecto de Cooperación Técnica- Gestión de Redes Fase 2 - JICA/SABESP/ABC/ESSAP	Minuta firmada	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2022	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes-Comunicación Interna
			Reparación de caños rotos y aductoras	100%	Cantidad de reparaciones realizadas/Cantidad de reclamos recibidos	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Comercial Regiones del Interior	Informe Mensual

# Objetivo Estratégico

***MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE  
EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y  
RIESGOS***

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS	Mejorar la rendición de cuentas	Establecer procedimientos para la rendición de cuentas	Realizar la evaluación y gestión del riesgo como parte del sistema de control dentro de la empresa.	Mapa de Riesgos elaborado	Cumple/No Cumple	Febrero a Diciembre 2022	D.T.A.	Comunicaciones internas, actas de reuniones
			Coordinar sesiones de trabajo con el equipo de alto desempeño en ética y líderes de ética regionales quienes serán el equipo formador de formadores.	Código de ética actualizado	Cumple/No Cumple	Febrero a Diciembre 2022	D.T.A. y dependencias de la ESSAP	Comunicaciones internas, actas de reuniones
			Procesar las denuncias ingresadas a través del Sistema de Seguimiento de Procesos (SENAC)	95%	Denuncias gestionadas y procesadas/Cantidad de Denuncias Ingresadas	Enero a Diciembre 2022	D.T.A. y dependencias de la ESSAP	Comunicaciones internas.
			Impulsar actividades para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía a través del Comité de Rendición de Cuentas de la empresa.	100%	Cumplimiento de las disposiciones del Decreto 2991/2019	Enero a Diciembre 2022	D.T.A. y dependencias de la ESSAP	Actas de reuniones, matriz de informes del CRCC

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS	Mejorar la rendición de cuentas	Establecer procedimientos para la rendición de cuentas	Registración del movimiento de ingresos y egresos de la institución, de acuerdo a la documentación recibida de las áreas respectivas	Estados Financieros Elaborados	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2022	Dirección de Contabilidad General	Emisión de Estados Financieros
			Preparar y remitir informes, de acuerdo a las disposiciones vigentes, para la presentación de los mismos	Mensual	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2022	Dirección de Contabilidad General	Remisión de Informes Financieros a la Dirección General de Contabilidad Pública y Dirección General de Empresas Publicas
			Gestionar el cumplimiento de las solicitudes requeridas a través del Portal de Acceso a la Información Pública y el Sistema de Gestión de Transparencia.	100%	Cumplimiento de las leyes N° 5189/2014 y Ley N° 5282/2014	Enero a Diciembre 2022	D.T.A. y dependencias de la ESSAP	Historial de solicitudes de transparencia pasiva y transparencia activa.

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS	Mejorar la gestión de la Comunicación.	Desarrollar un plan de marketing	Participar en eventos (presencia de marcas) relacionados con la Empresa y que sean de interés nacional (AP, AS, obras actuales)	100%	Cantidad de eventos con presencia de la ESSAP/ Cantidad de solicitudes aprobadas por el Presidente del Directorio*100	Enero a Diciembre 2022	Dirección de Comunicación y Marketing	Publicaciones realizadas en la página Web, redes sociales, comunicaciones internas, correo electrónico
			Realizar campañas de comunicación radial y prensa escrita	100%	Cumple/ No Cumple	Enero a Diciembre 2022	Dirección de Comunicación y Marketing	Publicaciones realizadas en distintos medios- Comunicación Interna, correos electrónicos
			Publicar las licitaciones, asambleas, otros	100%	Cantidad de solicitudes gestionadas y publicadas/ Cantidad de publicaciones solicitadas por las distintas Gerencias de la ESSAP	Enero a Diciembre 2022	Dirección de Comunicación y Marketing	Publicaciones realizadas en distintos medios- Comunicación Interna, correos electrónicos

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS	Mejorar los controles internos	Implementar auditorías de los procedimientos aprobados por el Directorio	Plan de Trabajo Anual	100% de Ejecución del Plan de Trabajo Anual (PTA)	Cantidad de auditorías realizadas anualmente/ Cantidad de auditorías planificadas anualmente s/PTA aprobado por la Presidencia del Directorio	Enero a Diciembre 2022	Auditoría Interna Institucional	Planilla de Cumplimiento de las Auditorías y Notas Remitidas a la Presidencia
		Implementar Sistema de Control Interno	Revisión, actualización y aprobación del Mapa de Procesos con un enfoque estratégico, misional y de apoyo	100% de los Procesos y Subprocesos revisados y/o actualizados	Mapa de Procesos actualizado y aprobado por el comité de control interno	Enero a Diciembre 2022	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional MECIP.	Acta del Comité de Control Interno o resolución del Directorio
			Revisión, actualización y aprobación del Mapa de Riesgos Críticos identificados en los Procesos y Subprocesos	100% de los Riesgos de los procesos y subprocesos revisados y/o actualizados	Mapa de Riesgos Institucionales aprobado por el Comité de Control Interno	Enero a Diciembre 2022	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional MECIP.	Acta del Comité de Control Interno o resolución del Directorio
			Seguimiento a la Implementación de la Norma de Requisitos Mínimos - MECIP 2015	≥60% de la línea de base establecida en el PEI	% de avance de los componentes de Implementación de la Norma de Requisitos Mínimos - MECIP 2015	Enero a Diciembre 2022	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional MECIP.	Informe Preliminar de la Matriz Consolidada de Evaluación por Niveles de Madurez remitido a la Auditoría Interna Institucional

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS	Mejorar los controles internos	Capacitar al Talento Humano para cumplir con una gestión de calidad y eficiencia	Capacitación interna de funcionarios en los procesos operativos y comerciales	100% de funcionarios de la Gerencia Comercial capacitados	Cantidad de funcionarios capacitados/ Cantidad de funcionarios de la dependencia	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Comercial	Certificados/Lista de Asistencia/Fotos
			Establecer un Plan de socialización de las funciones de la Unidad de Asistencia y Bienestar del Personal	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2022	Dirección del Talento Humano	Planillas de Asistencias/Comunicación Interna y materiales de apoyo
			Establecer un Plan de Prevención de enfermedades profesionales y salud ocupacional	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2022	Dirección del Talento Humano	Planillas de Asistencias/Comunicación Interna y materiales de apoyo
			Instalar y acompañar la puesta a punto de la solución adquirida en relación al Control de Personal	Instalación y Puesta a punto de sistema de control de funcionarios	Estructura Organizacional	Enero a Diciembre 2022	Dirección del Talento Humano	Calendario en base al pliego de bases y condiciones

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS	Mejorar los controles internos	Capacitar al Talento Humano para cumplir con una gestión de calidad y eficiencia	Mejorar el sistema de control de legajos para mayor efectividad en los controles	Mantener actualizados los legajos de todos los funcionarios	Estructura Organizacional	Enero a Diciembre 2022	Dirección del Talento Humano	Verificación Diaria
			Actualizar y resguardar los registros de legajos	Obtener la actualización y el resguardo seguro de los legajos	Estructura Organizacional	Enero a Diciembre 2022	Dirección del Talento Humano	Verificación Diaria
			Resguardar y mantener la base de datos de asistencia actualizada	Mantener seguro y fiable la base de datos de las asistencias	Estructura Organizacional	Enero a Diciembre 2022	Dirección del Talento Humano	Verificación diaria de la base de datos
			Procesar el cálculo de horas extraordinarias y adicionales, verificar y cargar en el sistema las justificación de ausencias, permisos, reposos y otros relacionados a la asistencia del funcionario	Cumplir con el cronograma de pagos de salarios, horas extras, vacaciones	Compañeros satisfechos con el calendario de pago	Enero a Diciembre 2022	Dirección del Talento Humano	Planilla de asistencia

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS	Mejorar los controles internos	Capacitar al Talento Humano para cumplir con una gestión de calidad y eficiencia	Elaborar informes del personal para su remisión a áreas internas o instituciones gubernamentales	Comunicar en tiempo y forma a la Gerencia de Talento Humano y a través de la misma a donde corresponda	Proceso de comunicación interna culminada	Enero a Diciembre 2022	Dirección del Talento Humano	Comunicación Interna escrita, con los anexos correspondientes
			Elaborar el manual de procedimientos de la Unidad y sus Departamentos.	Manual de procedimientos de la Unidad y Dptos. Elaborados.	Cumple/ No cumple.	Enero a Diciembre 2022	Dirección del Talento Humano	Comunicación Interna - Copia del Manual de Procedimientos.
			Elaborar un Plan de Prevención y Aplicación de Presupuestos para pagos en función CCCT.	Cumplir con lo estipulado en el CCCT.	Cumple/ No cumple.	Enero a Diciembre 2022	Dirección del Talento Humano	Resoluciones emitidas por el Directorio de la Empresa
			Elaborar un Plan de Actualización de Datos Personales en el Sistema Informático	Optimización en un 80% la ficha de los funcionarios Permanentes, Contratados y Comisionados	Cumple/ No cumple.	Enero a Diciembre 2022	Dirección del Talento Humano	Comunicación Interna - Circular de Socialización- Censo de Funcionarios vía online

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS	Mejorar los RRHH	Fomentar la formación, capacitación y entrenamiento del RRHH	Plan de Capacitación 2022	Temas de Capacitación para el 100% del Personal de la Empresa	Cumple/ No cumple.	Enero a Diciembre 2022	Dirección del Talento Humano	Resolución de Aprobación, Plan de Capacitación 2022
			Implementación del Plan de Capacitación Aprobado	40% Personal Actualizado y Capacitado	Cumple/ No cumple.	Enero a Diciembre 2022	Dirección del Talento Humano	Programas por Temas a ser desarrollados, Comunicaciones Internas, Informes
		Adecuar los roles a los perfiles de puestos	Desarrollar Inducción y Reinducción	70% Personal Inducido y Re inducido	Cumple/ No cumple.	Enero a Diciembre 2022	Dirección del Talento Humano	Comunicaciones Internas, Imágenes, Planilla de Firmas, Informes
			Actualización y Elaboración de Perfiles de Cargos	90% Perfiles de Cargos Elaborados y Actualizados	Cumple/ No cumple.	Enero a Diciembre 2022	Dirección del Talento Humano	Perfil de Cargos Actualización a ser incorporados en el Manual de Organización y Funciones, Comunicaciones Internas

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS	Fortalecer la infraestructura de la Empresa	Dotar de infraestructura informática, tecnológica e insumos	Licitación del Sistema SCADA para mantenimiento y operación	100%	Cumple/ no cumple	Enero a Diciembre 2022	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático	INFORME
			Implementar cámaras en Datacenter y DTDI	100%	Cumple/ no cumple	Enero a Diciembre 2022	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático	INFORME
			Implementar Red Wifi SDN en edificio principal, Oficinas Gerencia Comercial-UOC-Gerencia Administrativa-RRHH-Catastro	100%	Cantidad de oficinas con red implementada/ cantidad de oficinas con implementación planificada	Enero a Diciembre 2022	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático	INFORME

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS	Fortalecer la infraestructura de la Empresa	Dotar de infraestructura informática, tecnológica e insumos	Implementar Usuarios Active Directory	50%	Cantidad de departamentos con usuarios migrados - Oficina Central	Enero a Diciembre 2022	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático	INFORME
			Implementar Portal para la DGEP	Portal implementado	Cumple/ no cumple	Enero a Diciembre 2022	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático	INFORME
			App ESSAP para iOS	100%	Formulario Creado/ Formulario de entrada	Enero a Diciembre 2022	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático	INFORME
			Adquisición de tablets para facturación en sitio	100%	Cumple/ no cumple	Enero a Diciembre 2022	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático	INFORME

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS	Fortalecer la infraestructura de la Empresa	Dotar de infraestructura para el mantenimiento de los servicios	Construcción de ramales a nuevos usuarios	≥ 2000	Solicitudes ingresadas mediante el Sistema SIASOR/Solicitudes finiquitados	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Comercial	Informe novedades
			Trabajos de Cambio de Cañerías Sistema Tecnología de Perforación Horizontal dirigida y/o pipe cracking en un rango de diámetro de 3/4" a 12" en pavimento asfalto y hormigón.	Cambiar caños galvanizados con vida útil vencida, mas cruces específicos en cañerías de gran diámetro	Informe	Enero a Diciembre 2022	Gerencia de Redes	Informe
			Continuación de colocación de Data Logger en la red de distribución para el control de presiones de la red.	Controlar las presiones de la red de distribución para mejoramiento de la distribución del servicio en los puntos críticos	Informe	Enero a Diciembre 2022	Gerencia de Redes	Informe
			Cambio de Válvulas Ventosas (2", 4", 6" y 8") sobre aductoras principales del sistema previa verificación de estado de los mismos.	Mejorar el funcionamiento de las aductoras principales del sistema de Distribución de agua	Informe	Enero a Diciembre 2022	Gerencia de Redes	Informe

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS	Fortalecer la infraestructura de la Empresa	Dotar de infraestructura para el mantenimiento de los servicios	Cambio de Hidrantes públicos, que presentan problemas de operación	Tener Hidrantes operativos para uso propio y de los bomberos. En base a la necesidad	Informe	Enero a Diciembre 2022	Gerencia de Redes	Informe
			Coordinación y Supervisión de cambios de cañerías de agua potable realizados por la Municipalidad de Asunción en el marco del mejoramiento Vial. Convenio Municipalidad de Asunción - ESSAP. Dentro de este convenio, la ESSAP provee materiales y la fiscalización y la Municipalidad la mano de obra	Cambiar tuberías con vida útil vencida antes del proceso de recapado de las calles	Informe	Enero a Diciembre 2022	Gerencia de Redes	Informe
			Perforación de pozo profundo para la ciudad de Pedro Juan Caballero - ad referéndum	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Técnica	Informe
			Verificación in situ de algunas propiedades de dominio municipal usufructuadas por la ESSAP S.A, para la presentación de los servicios para proceder a su regularización	Segundo semestre	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2022	Dirección de Contabilidad General	Cantidad de Propiedades en proceso de regularización

PLAN OPERATIVO ANUAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS	Fortalecer la infraestructura de la Empresa	Dotar de infraestructura para el mantenimiento de los servicios	Preparación de documentos para la Licitación "Elaboración de Proyecto Ejecutivo y Construcción de Colectores Secundarios de Alcantarillado Sanitario para Fernando de la Mora-Zona 1"	Documentos preparados	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Técnica- Unidad de Alcantarillado Sanitario	Informe
			Preparación de documentos para la Licitación READECUACION DE FILTROS DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE N°2 DE LA CIUDAD DE ENCARNACION	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Técnica- Unidad de Agua Potable	Informe
			Preparación de documentos para la Licitación PROYECTO EJECUTIVO Y REHABILITACION DE COLECTOR CLOACAL AVENIDA ESPAÑA ENTRE SANTA ROSA Y AVENIDA SACRAMENTO	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Técnica- Unidad de Agua Potable	Informe
			Preparación de documentos para la Licitación EXTENSIÓN DE TUBERÍAS PARA AMPLIACIÓN DE ÁREA PRESTACIONAL DE LA ESSAP S.A. EN LA CIUDAD DE PILAR	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Técnica- Unidad de Agua Potable	Informe

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS	Fortalecer la infraestructura de la Empresa	Dotar de infraestructura para el mantenimiento de los servicios	Preparación de documentos para la Licitación REVISIÓN DEL PROYECTO EJECUTIVO Y FISCALIZACIÓN DE CONSTRUCCIÓN DE COLECTORES SECUNDARIOS DE ALCANTARILLADO SANITARIO PARA LA CIUDAD DE FERNANDO DE LA MORA – ZONA 1.	30%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2022	Gerencia Técnica- Unidad de Alcantarillado Sanitario	Informe
			Verificación in situ e inventario de muebles y equipos a fin de actualizar los datos e inventario de materiales en depósitos del interior y capital	Segundo semestre	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2022	Dirección de Contabilidad General	FC-10 e Inventario de Bienes Actualizado
			Adquisición e implementación de Sistema informático de Administración de Bienes Patrimoniales para definir el nivel de inventario de materiales y respuestas, por tipo	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2022	Dirección de Contabilidad General	Inventario de Bienes FC10/FC04
			Adquisición e implementación de Sistema informático de Administración de Bienes Patrimoniales para determinar la capacidad y condición operacional de los activos inmovilizados	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2022	Dirección de Contabilidad General	Inventario de Bienes FC10/FC04

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS	Fortalecer la infraestructura de la Empresa	Dotar de infraestructura para el mantenimiento de los servicios	Plan de Mantenimiento de Generadores	50%	Porcentaje de avance del contrato vigente.	AGOSTO 2022- AGOSTO 2023	GERENCIA DE OPERACIONES - COORDINACION MANTENIMIENTO ELECTRICO	informe
			Mejora del Sistema de dosificación de productos químicos	100%	cumple/no cumple	AGOSTO 2022- DICIEMBRE 2022	GERENCIA DE OPERACIONES - COORDINACION DE PRODUCCION	Llamado Cargado en el Portal de la DNCP
			Instalación de Sistema de Desinfección con cloro gas, Planta Parque Solidaridad	100%	cumple/no cumple	AGOSTO 2022- DICIEMBRE 2022	GERENCIA DE OPERACIONES - ENCARGADO DE CLORO	informe
			Provisión y Montaje de Electrobombas para centros de Distribución: Zona Baja, Zona alta, Yrenda	100%	cumple/no cumple	AGOSTO 2022- DICIEMBRE 2022	GERENCIA DE OPERACIONES - COORDINACION MANTENIMIENTO ELECTROMECAICA	informe Montaje y Puesta en Marcha

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS	Fortalecer la infraestructura de la Empresa	Dotar de infraestructura para el mantenimiento de los servicios	llamado provisión Y Montaje de electrobombas para centros de Distribución: Yrenda, Zona Baja e ISE	100%	cumple/no cumple	AGOSTO 2022- AGOSTO 2023	GERENCIA DE OPERACIONES - COORDINACION MANTENIMIENTO ELECTROMECAICA	Llamado Cargado en el Portal de la DNCP
			Adquisición de Ascensor de Carga para la Planta Microfloc	100%	cumple/no cumple	AGOSTO 2022- DICIEMBRE 2022	GERENCIA DE OPERACIONES - COORDINACION DE PRODUCCION DE AGUA POTABLE	Llamado Cargado en el Portal de la DNCP
			Adquisición de Electrobombas para Pozos profundos	100%	cumple/no cumple	AGOSTO 2022- DICIEMBRE 2022	GERENCIA DE OPERACIONES - COORDINACION MANTENIMIENTO ELECTROMECAICA	informe de Adjudicación
			Adquisición de Equipos y Materiales de Laboratorio	100%	cumple/no cumple	AGOSTO 2022- DICIEMBRE 2022	GERENCIA DE OPERACIONES - COORDINACION CONTROL DE CALIDAD DE AGUA POTABLE Y RESIDUALES	Llamado Cargado en el Portal de la DNCP

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS	Fortalecer la infraestructura de la Empresa	Dotar de infraestructura para el mantenimiento de los servicios	Ejecución del Contrato del Llamado a Licitación de Reactivos Químicos	100%	cumple/no cumple	AGOSTO 2022- DICIEMBRE 2022	GERENCIA DE OPERACIONES - COORDINACION CONTROL DE CALIDAD DE AGUA POTABLE Y RESIDUALES	informe de ejecución
			Adquisición de Recarga de Gases para Equipos de Laboratorio	100%	cumple/no cumple	AGOSTO 2022- DICIEMBRE 2022	GERENCIA DE OPERACIONES - COORDINACION CONTROL DE CALIDAD DE AGUA POTABLE Y RESIDUALES	Llamado Cargado en el Portal de la DNCP
			Adquisición de Sulfato de Cobre ad Referéndum	100%	cumple/no cumple	AGOSTO 2022- DICIEMBRE 2022	GERENCIA DE OPERACIONES - COORDINACION CONTROL DE CALIDAD DE AGUA POTABLE Y RESIDUALES	Llamado Cargado en el Portal de la DNCP
			Ejecución del Contrato del Llamado a Licitación de Servicios de Laboratorio de Análisis para determinación de pesticidas y otros en agua potable y agua cruda	100%	cumple/no cumple	AGOSTO 2022- AGOSTO 2023	GERENCIA DE OPERACIONES - COORDINACION CONTROL DE CALIDAD DE AGUA POTABLE Y RESIDUALES	informe de ejecución

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS	Impulsar acciones de mejoras según observaciones de los organismos de control	Establecer los planes de mejoramiento o acciones correctivas de las dependencias	Realizar ajustes recomendados por la Auditoría Externa, previo análisis de la razonabilidad de la misma	Primer semestre 2022	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2022	Dirección de Contabilidad General	Emisión de Estados Financieros y Registro Informático
			Elaborar Informes con sus evidencias de los Avances del Plan de Mejoramiento	Cumplir Trimestralmente	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2022	Dirección de Contabilidad General	Comunicación interna remitida a la Auditoría Interna- Gerencia Financiera
			Cumplimiento de Resolución 605/2022 Contraloría General de la Republica sobre Rendiciones de Cuentas	Mensual	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2022	Dirección de Contabilidad General	Informe mensual de Verificación documental de Viáticos a Auditoría Interna para su remisión a la CGR

# Objetivo Estratégico

**FORTALECER LA GESTIÓN SOCIAL Y CONTRIBUIR  
A LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL**

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
FORTALECER LA GESTIÓN SOCIAL Y CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	Mejorar la resiliencia y la sostenibilidad ambiental	Dar cumplimiento a las disposiciones legales en materia ambiental	Auditar los Planes de Gestión ambiental de todos los sistemas actuales, correspondientes al 2022	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2022	Coordinación de Ejecución de Proyectos de Inversión	Mesa de entrada, obtención de la Resolución de Aprobación de Planes de Gestión ambiental de las ciudades
			Arbitrar los medios necesarios para que proyectos de cooperación con la ESSAP S.A cuenten con Declaración de Impacto Ambiental	Obtención de aprobación de la Resolución	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2022	Coordinación de Ejecución de Proyectos de Inversión	CI de remisión de proforma de Resolución
		Incorporar la responsabilidad ambiental en la gestión empresarial	Guía de costos ambientales para proyectos	Aprobación de guía de costos ambientales	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2022	Coordinación de Ejecución de Proyectos de Inversión	Planilla de reunión de elaboración de Guía, Borrador de guía.
			Supervisión ambiental de obras	Dar cumplimiento al Procedimiento "Seguimiento Ambiental de obras" aprobado mediante Acta N° 1503/2021.	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2022	Coordinación de Ejecución de Proyectos de Inversión	Informes y/o dictámenes de Supervisión Ambiental

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
FORTALECER LA GESTIÓN SOCIAL Y CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	Mejorar la resiliencia y la sostenibilidad ambiental	Incorporar la responsabilidad ambiental en la gestión empresarial	Articulación con las áreas de gestión social del sector, para las obras a desarrollar y en desarrollo.	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2022	Coordinación de Ejecución de Proyectos de Inversión	Informes y dictámenes de carácter social
			Anteproyecto de mecanismo y criterios para otorgamiento de subsidios a los servicios para presentación a las autoridades elevado al Directorio de ESSAP	Anteproyecto Elaborado	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2022	Coordinación de Ejecución de Proyectos de Inversión	Anteproyecto Subsidio de Servicios elevado a autoridades de ESSAP
			Gestión de Titulación de viviendas a favor de los beneficiarios del Plan de Reasentamiento por parte de la Municipalidad de Asunción.	95%	Cantidad de viviendas gestionadas/ Cantidad de viviendas a titular	Enero a Diciembre 2022	Coordinación de Ejecución de Proyectos de Inversión	Informes Sociales de avance de procesos ante la Municipalidad de Asunción y Escribanía
			Supervisión de la Gestión Social en Obras	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2022	Coordinación de Ejecución de Proyectos de Inversión	Resolución de Aprobación del proceso de Gestión Social en Proyectos y Obras
	Mejorar la cobertura del servicio	Planificar la extensión de los servicios de alcantarillado con metas de cobertura y plazos	Gestionar y monitorear los desembolsos de los fondos para obras de alcantarillado sanitario de la Zona 1 de Fernando de la Mora	Desembolso del Préstamo según avance de las obras de alcantarillado	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2022	Coordinación de Ejecución de Proyectos de Inversión	Informe de Desembolsos

## METODOLOGÍA

El Plan Operativo Institucional (POI) correspondiente al ejercicio 2022, se ha consolidado en base a las planificaciones de acciones administrativas y operativas presentadas por cada uno de los sectores de la ESSAP S.A.

Así mismo, se ha solicitado a cada dependencia alinear las acciones al presupuesto aprobado de la Empresa.

Posteriormente, se realiza el análisis de las acciones, indicador y metas presentadas por cada sector, en caso de modificaciones y/o ajustes, se realiza conjuntamente con el sector responsable.

Por último, dichas informaciones se consolida en un único documento, y puesto a consideración de las autoridades para su aprobación.

## *FICHA TÉCNICA*

**ELABORADO POR:**

Lic. Elvio Ricardo Sosa Villalba  
Unidad de Monitoreo de Gestión

**REVISADO POR:**

Lic. Pablina Díaz Maciel  
Dirección de Planeamiento y Gestión

**APROBADO POR:**

Directorio de la empresa  
Ing. Natalicio Chase  
Lic. Hugo Daniel Medina  
Ing. Miguel Ángel Quinto Vera