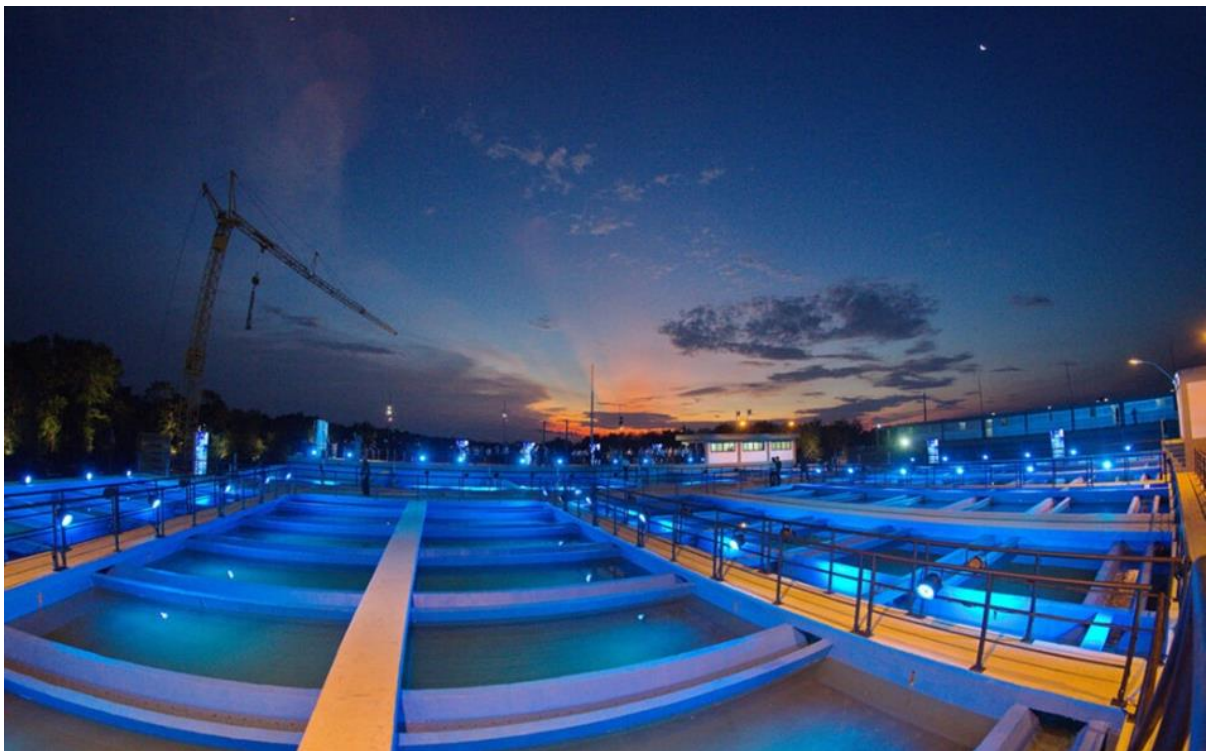


# PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL



2023

EMPRESA DE SERVICIOS SANITARIOS DEL PARAGUAY S.A.  
Dirección de Planeamiento y Gestión

Asunción, 21 de abril de 2023

ACTA N° 1635/23

Resolución N° 2

**«POR LA CUAL SE APRUEBA EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023»****VISTA:**

La Comunicación Interna DPG N° 111/2023, de fecha 04 de abril del 2023, remitida por la Lic. Pablina Díaz, Directora de la Dirección de Planeamiento y Gestión, recepcionada en la Secretaría de la Gestión del Directorio, en fecha 18 de abril de 2023, a través de la cual solicita la aprobación del Plan Operativo Institucional 2023; y,

**CONSIDERANDO:**

**Que**, el documento emitido por la Dirección de Planeamiento y Gestión, "Elaboración del Plan Operativo Institucional 2023", debe ser aprobado por la Máxima Autoridad de la ESSAP S.A., para su posterior implementación y cumplimiento ante los requerimientos de los Organismos de Control.

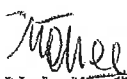
**Que**, el Plan Operativo Institucional 2023, contempla la planificación de las acciones y metas, presentadas por los distintos sectores conforme a la estructura organizacional vigente.

**Que**, una vez aprobado, el Plan Operativo Institucional 2023, la Dirección de Planeamiento y Gestión deberá socializar a las diversas dependencias de la Empresa, para conocimiento y cumplimiento de las acciones y metas previstas en el mismo.

**POR TANTO**, de conformidad a las atribuciones conferidas al Presidente del Directorio, según los Estatutos Sociales de la Empresa de Servicios Sanitarios del Paraguay S.A. (ESSAP S.A.)

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

**RESUELVE:**

  
**Lic. Nohelia Corvalán**  
Secretaría de la Gestión del Directorio  
 **ESSAP S.A.**

  
**Lic. Héctor Enrique Ayala A.**  
Presidente  
**essap sa**

Asunción, 21 de abril de 2023

ACTA N° 1635/23

Resolución N° 2

«POR LA CUAL SE APRUEBA EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023»

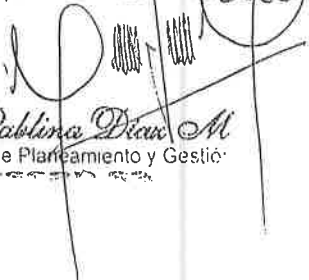
**Artículo 1°)** **Aprobar** el Plan Operativo Institucional 2023, remitido por la Dirección de Planeamiento y Gestión, cuyo ejemplar consta de 36 (treinta y seis) fojas, el cual pasará a formar parte de la presente Resolución.

**Artículo 2°)** **Encomendar** a la Dirección de Planeamiento y Gestión, dependiente de la Presidencia del Directorio, la socialización a las diversas dependencias de la Empresa, del documento aprobado por el Presidente de ESSAP S.A. para conocimiento y cumplimiento de las acciones y metas previstas en el mismo.

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

  
**Lic. Nohelia Corvalán**  
Secretaría de la Gestión del Directorio  
ESSAP S.A.

  
**Lic. Héctor Enrique Ayala A.**  
Presidente  
essap sa

APG-446; Puro por el Lic. A. A.  
  
**Lic. Pablina Díaz M.**  
Dirección de Planeamiento y Gestión

## CONTENIDO

|                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| CONTENIDO .....                                                                              | 1  |
| INTRODUCCIÓN .....                                                                           | 2  |
| Visión y Misión .....                                                                        | 4  |
| Objetivos Estratégicos .....                                                                 | 5  |
| PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL .....                                                           | 6  |
| ASEGURAR LA GESTIÓN COMERCIAL Y LA ATENCIÓN DEL USUARIO .....                                | 7  |
| AUMENTAR LA RENTABILIDAD Y LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS .....                   | 12 |
| MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y<br>RIESGOS ..... | 18 |
| FORTALECER LA GESTIÓN SOCIAL Y CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL.....                 | 31 |
| METODOLOGÍA .....                                                                            | 34 |
| FICHA TÉCNICA.....                                                                           | 35 |

## 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 2023.

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.



# ***PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023***

# Objetivo Estratégico:

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

| PLAN OPERATIVO ANUAL 2023                               |                               |                                                            |                                                                                                                                                                                         |                                                                            |                                                                                                                          |                        |                                          |                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 | 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 2023 | Gerencia Comercial Regiones del Interior | Informe mensual                                                                                                        |
|                                                         | Mejorar el acceso al servicio | Desarrollar los procedimientos de Gestión Comercial        | Realizar actualizaciones y mejoras continuas de manuales de procedimientos comerciales relacionados a la recepción y seguimiento de reclamos (APP, RECLAMOS PRESENCIALES Y TELEFONICOS) | 100%                                                                       | Cantidad de procedimientos aprobados                                                                                     | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia Comercial Gran Asunción         | Minutas de Reunión sobre temas tratados, Manuales de procedimientos aprobados, Resoluciones firmadas por el directorio |
|                                                         |                               |                                                            | Capacitar a funcionarios sobre los procesos comerciales y operativos de la Gerencia Comercial Gran Asunción                                                                             | 100% de funcionarios de la Gerencia Comercial capacitados                  | Cantidad de funcionarios capacitados/Cantidad total de funcionarios dependientes de la Gerencia Comercial Gran Asunción. | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia Comercial Gran Asunción         | Certificado/Planilla de firmas/Fotografías                                                                             |
|                                                         |                               |                                                            | Documentar procedimientos relacionados al proceso de gestiones operativas comerciales                                                                                                   | 100% de los procedimientos operativos y comerciales elaborados y aprobados | Procedimientos aprobados por Resolución                                                                                  | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia Comercial Gran Asunción         | Comunicación Interna/Minuta de Reunión/Borrador de Procedimiento aprobado/Resolución.                                  |
|                                                         |                               |                                                            |                                                                                                                                                                                         |                                                                            |                                                                                                                          |                        |                                          |                                                                                                                        |

| PLAN OPERATIVO ANUAL 2023                               |                                    |                                        |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                |                                                                                 |                        |                                  |                                              |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------|
| 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 | Coordinar y acompañar la implementación de la facturación en sitio                                                                   | Sistema Implementado                                                                                                                           | Informe de trabajos desarrollados                                               | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia Comercial Gran Asunción | Minuta de Reunión/Informe/Correos.           |
|                                                         |                                    |                                        | Realizar capacitaciones internas a los funcionarios sobre los procesos operativos y comerciales relacionados con atención al cliente | 100%                                                                                                                                           | Cantidad de funcionarios capacitados/Cantidad de funcionarios de la dependencia | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia Comercial Gran Asunción | Certificados, Planilla de Asistencia, Fotos  |
|                                                         |                                    |                                        | Realizar las gestiones necesarias para ejecutar de manera oportuna la conexión a nuevos usuarios                                     | Mejorar el promedio del tiempo de conexión a nuevos usuarios del servicio de agua potable, con relación a los datos obtenidos del periodo 2022 | Tiempo promedio de conexión                                                     | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia Comercial Gran Asunción | Reporte generado a través del Sistema SIASOR |

| PLAN OPERATIVO ANUAL 2023                               |                                    |                                        |                                                                                                                                                             |                                                      |                                                                                                    |                        |                                             |                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 y realizar cambio de categoría de Residencial a No residencial.                                                                                 | 100%                                                 | Cantidad de cambios de categorías realizadas/<br>Cantidad de cambios de categorías planificadas    | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia Comercial<br>Regiones del Interior | Informe Mensual                                                                                                |
|                                                         |                                    |                                        | Encuestar a los usuarios para evaluar el nivel de satisfacciones acuerdo a un 70% de los reclamos y/o solicitudes recepcionadas                             | 70%                                                  | Cantidad de usuarios encuestados (Sistema SIAS)/Cantidad de Reclamos finiquitados (Sistema SIASOR) | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia Comercial<br>Gran Asunción         | Reporte de Cantidad de Encuestas respondidas generado por el sistema informático                               |
|                                                         |                                    |                                        | Realizar mejoras en el Sistema SIASWEB para la atención presencial por ticket numerador y la generación de encuestas de medición de satisfacción al cliente | 100%                                                 | Cantidad de tickets emitidos/Cantidad de encuestas registradas                                     | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia Comercial<br>Gran Asunción         | Comunicaciones Internas, minutas de reunión sobre temas tratados, manual de utilización de sistema informático |
|                                                         |                                    |                                        | Coordinar y acompañar la implementación del portal para el ciudadano                                                                                        | Datos de la facturación migrados a una Base de Datos | Cronograma/Informe entregable                                                                      | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia Comercial<br>Gran Asunción         | Minuta de Reunión/Informe/Correos.                                                                             |

| PLAN OPERATIVO ANUAL 2023                               |                                    |                                        |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                     |                                                                                   |                        |                                  |                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 | Encuestar a los usuarios en base al número de reclamos finiquitados para evaluar el nivel de satisfacción                                         | ≥60%<br>(usuarios con reclamos finiquitados)                                                                                                        | Cantidad de usuarios encuestados (Sistema SIAS)/Cantidad de reclamos finiquitados | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia Comercial Gran Asunción | Informe Mensual                                                                                     |
|                                                         |                                    |                                        | Gestionar la mejora continua y actualización del procedimiento de lectura de medidores del Sistema de agua potable para usuarios de Gran Asunción | Establecer control en las actividades y operativas, generar registros e informes necesarios que servirán de insumo a los demás sectores operativos. | procedimientos aprobados por Resolución                                           | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia Comercial Gran Asunción | Comunicación Interna/Minuta de Reunión/Borrador de Procedimiento/Procedimiento Aprobado/Resolución. |

# Objetivo Estratégico

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

| PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023                                    |                                              |                                                  |                                                                                                              |      |                                                                                          |                        |                                             |                                   |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------|
| 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% | Notificación Preparada                                                                   | Enero a Diciembre 2023 | Asesoría Jurídica                           | Copia de Notificación             |
|                                                                      |                                              |                                                  | Notificar Usuarios                                                                                           | 100% | Notificación Preparada                                                                   | Enero a Diciembre 2023 | Asesoría Jurídica                           | Copia de Notificación             |
|                                                                      |                                              |                                                  | Certificar Deudas con ERSSAN                                                                                 | 100% | Deuda Certificada                                                                        | Enero a Diciembre 2023 | Asesoría Jurídica                           | Copia de Certificación de Deuda   |
|                                                                      |                                              |                                                  | Demandas Judiciales                                                                                          | 100% | Juicio Presentado                                                                        | Enero a Diciembre 2023 | Asesoría Jurídica                           | Copia de Escrito de Demanda       |
|                                                                      |                                              |                                                  | Depuración de deudas (prescripción)                                                                          | 100% | Dictamen de Prescripción                                                                 | Enero a Diciembre 2023 | Asesoría Jurídica                           | Copia de Dictamen de Prescripción |
|                                                                      |                                              |                                                  | Notificación para gestión de cobro a usuarios y entidades descentralizadas (Municipalidad, Gobernación, EBY) | 100% | Cantidad de notificaciones realizadas/Cantidad de notificaciones planificadas a realizar | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia Comercial<br>Regiones del Interior | Informe Mensual                   |



| PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023                                    |                                              |                                                                |                                                                                                                                                   |      |                                                                                        |                        |                                     |                                               |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 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 | Optimizar los recursos energéticos                             | Realizar análisis y sugerencias técnicas de las cuentas de la ANDE                                                                                | 100% | Cumple                                                                                 | Enero a Diciembre 2023 | Dirección de Planeamiento y Gestión | Informe Mensual                               |
|                                                                      |                                              | Planificar las contrataciones conforme al presupuesto aprobado | Elaborar Especificaciones Técnicas a ser incluidas en los PBC para aquellos contratos administrados por la Gerencia                               | 100% | Cumple                                                                                 | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia Administrativa             | Reportes de los Llamados emitidos por la DNCP |
|                                                                      |                                              |                                                                | Administración de contratos de bienes, servicios e insumos para limpieza y mantenimiento de las instalaciones                                     | 100% | Cumple                                                                                 | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia Administrativa             | Actas Finales                                 |
|                                                                      |                                              |                                                                | Elaboración de Anteproyectos (planos, planillas, presupuestos, EETT) para licitación de mejoras y/o ampliaciones de la infraestructura existentes | 100% | Cumple                                                                                 | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia Administrativa             | Informes Remitidos                            |
|                                                                      |                                              |                                                                | Elaboración de órdenes de compra o servicios                                                                                                      | 100% | Remisión de órdenes de compra o servicios a proveedores y administradores de contratos | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia Administrativa             | Actas de Recepción                            |

| PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023                                    |                                              |                                                                |                                                                                                                                                                            |      |                                                                                                                                     |                        |                                    |                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 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 para la provisión de combustibles, repuestos, cubiertas, baterías, para que los vehículos y unidades hidráulicas estén disponibles para su uso | 100% | Cumple                                                                                                                              | Enero a Diciembre 2023 | 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                                                                                                                              | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia Administrativa            | Actas de recepción                                                |
|                                                                      |                                              |                                                                | Recepción y entrega de bienes de los contratos suscriptos entre la ESSAP S.A. y los proveedores                                                                            | 100% | Avisos de Recepción                                                                                                                 | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia Administrativa            | Avisos de Recepción                                               |
|                                                                      |                                              |                                                                | Eficiencia en la preparación de las licitaciones                                                                                                                           | 95%  | Cantidad de llamados publicados en el SICP / cantidad de llamados comunicados a la DNCP*100                                         | Enero a Diciembre 2023 | Unidad Operativa de Contrataciones | 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 2023 | Unidad Operativa de Contrataciones | Portal de la DNCP (dirección nacional de contrataciones públicas) |

| PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023                                    |                                              |                                                                |                                                                                 |      |                                                                                |                        |                                          |                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 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 adjudicación de los llamados                                   | 95%  | Cantidad de contratos firmados / cantidad de proveedores adjudicados*100       | Enero a Diciembre 2023 | Unidad Operativa de Contrataciones       | Portal de la DNCP (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 2023 | Unidad Operativa de Contrataciones       | Portal de la DNCP (dirección nacional de contrataciones públicas) |
|                                                                      | Reducir el índice de agua no contabilizada   | Combatir las conexiones clandestinas                           | Intervención de conexiones clandestinas e irregulares                           | 100% | Cantidad de cuentas intervenidas/Cantidad de cuentas planificadas a intervenir | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia Comercial Regiones del Interior | Informe Mensual                                                   |
|                                                                      |                                              |                                                                | Taponamiento de cuentas cortadas y por intervención de conexiones irregulares   | 100% | Cantidad de cuentas taponadas/Cantidad de cuentas planificadas a taponar       | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia Comercial Regiones del Interior | Informe Mensual                                                   |
|                                                                      |                                              | Instalar elementos de Macro medición de producción             | Instalar elementos de macromedición en puntos críticos                          | 50%  | Cantidad de cuentas instaladas/Cantidad de cuentas planificadas a Instalar     | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia de Operaciones                  | Informe y puesta en servicio.                                     |
|                                                                      |                                              |                                                                |                                                                                 |      |                                                                                |                        |                                          |                                                                   |

| PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023                                    |                                            |                                                       |                                                             |      |                                                                    |                        |                                          |                        |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------|------------------------|
| 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 de 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                |
|                                                                      |                                            | Mejorar la Micromedición                              | Adquisición de Micromedidores para mejorar la micromedición | 100% | Cumple/No cumple                                                   | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia Comercial Gran Asunción         | Contrato Adjudicado    |
|                                                                      |                                            | Disminuir perdida en la red                           | Reparación de caños rotos y aductoras                       | 100% | Cantidad de reparaciones realizadas/Cantidad de reclamos recibidos | Enero a Diciembre 2023 | 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 2023                                                   |                                 |                                                        |                                                                                                                                                       |                             |                                                                      |                          |                                              |                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 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 2023 | Dirección de Transparencia y Anticorrupción  | 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 2023 | Dirección de Transparencia y Anticorrupción  | 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 2023   | Dirección de Transparencia y Anticorrupción. | Planilla de Historial de Denuncias.              |
|                                                                                     |                                 |                                                        | 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 2023   | Dirección de Transparencia y Anticorrupción  | Actas de reuniones, matriz de informes del CRCC. |

| PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023                                                   |                                        |                                                        |                                                                                                                                                          |      |                                                                                                                                 |                        |                                             |                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 | 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 la Ley N° 5189/2014 y Ley N° 5282/2014                                                                          | Enero a Diciembre 2023 | Dirección de Transparencia y Anticorrupción | Historial de solicitudes de transparencia pasiva y transparencia activa.                               |
|                                                                                     | 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 Diciembre 2023   | 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 Diciembre 2023   | Dirección de Comunicación y Marketing       | Publicaciones realizadas en distintos medios- Comunicación Interna, correos electrónicos               |
|                                                                                     |                                        |                                                        | Publicar las asambleas, otros                                                                                                                            | 100% | Cantidad de solicitudes gestionadas y publicadas/ Cantidad de publicaciones solicitadas por las distintas Gerencias de la ESSAP | Enero Diciembre 2023   | Dirección de Comunicación y Marketing       | Publicaciones realizadas en distintos medios- Comunicación Interna, correos electrónicos               |

| PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023                                                   |                                |                                                                          |                                                                          |                                                                     |                                                                                                                                               |                        |                                                         |                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 | Ejecutar el Plan de Trabajo Anual                                        | Cumplimiento del 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 2023 | Auditoría Interna Institucional                         | Planilla de Cumplimiento de las Auditorías y Notas Remitidas a la Presidencia                                                                                   |
|                                                                                     |                                | Implementar Sistema de Control Interno                                   | Remitir la Matriz preliminar del componente Ambiente de Control          | 100%                                                                | Calificación Preliminar del Componente= 3 (escala del 1 al 5)                                                                                 | Enero a Diciembre 2023 | Dirección de Gestión de la Calidad Institucional MECIP. | "Matriz de evaluación por nivel de madurez" y registradas en el portal MECIP de la Contraloría General de la República y Auditoría General del Poder Ejecutivo. |
|                                                                                     |                                |                                                                          | Remitir la Matriz preliminar del componente Control de la Planificación. | 100%                                                                | Calificación Preliminar del Componente= 3 (escala del 1 al 5)                                                                                 | Enero a Diciembre 2023 | Dirección de Gestión de la Calidad Institucional MECIP. | "Matriz de evaluación por nivel de madurez" y registradas en el portal MECIP de la Contraloría General de la República y Auditoría General del Poder Ejecutivo. |
|                                                                                     |                                |                                                                          | Seguimiento de los Planes de Conducción Estratégica                      | 100%                                                                | Cant. de planes monitoreadas/total de planes a monitorear                                                                                     | Enero a Diciembre 2023 | Dirección de Planeamiento y Gestión                     | Resoluciones Aprobadas                                                                                                                                          |



| PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023                                                   |                                |                                        |                                                                                         |      |                                                                           |                        |                                                         |                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 Sistema de Control Interno | Remitir la Matriz preliminar del componente Control de la Implementación                | 100% | Calificación Preliminar del Componente= 3 (escala del 1 al 5)             | Enero a Diciembre 2023 | Dirección de Gestión de la Calidad Institucional MECIP. | "Matriz de evaluación por nivel de madurez" y registradas en el portal MECIP de la Contraloría General de la Republica y Auditoría General del Poder Ejecutivo. |
|                                                                                     |                                |                                        | Remitir la Matriz preliminar del componente Control de Evaluación.                      | 100% | Calificación Preliminar del Componente= 3 (escala del 1 al 5)             | Enero a Diciembre 2023 | Dirección de Gestión de la Calidad Institucional MECIP. | "Matriz de evaluación por nivel de madurez" y registradas en el portal MECIP de la Contraloría General de la Republica y Auditoría General del Poder Ejecutivo. |
|                                                                                     |                                |                                        | Remitir la Matriz preliminar del componente Control para la mejora.                     | 100% | Calificación Preliminar del Componente= 3 (escala del 1 al 5)             | Enero a Diciembre 2023 | Dirección de Gestión de la Calidad Institucional MECIP. | "Matriz de evaluación por nivel de madurez" y registradas en el portal MECIP de la Contraloría General de la Republica y Auditoría General del Poder Ejecutivo. |
|                                                                                     |                                |                                        | Actualización del manual de funciones conforme a la estructura Organizacional Aprobada. | 95%  | Cant. De cargos según Org./Cant. de funciones Aprobadas                   | Enero a Diciembre 2023 | Dirección de Planeamiento y Gestión                     | Actas de Reuniones, Comunicaciones Internas, MOF Aprobado.                                                                                                      |
|                                                                                     |                                |                                        | Coordinar la Elaboración y/o Actualización de procedimientos según Mapa de Procesos.    | 90%  | Cant. De Procedimientos coord. Para su elaboración/ Cant. De subprocesos. | Enero a Diciembre 2023 | Dirección de Planeamiento y Gestión                     | Actas de Reuniones, Comunicaciones Internas, Procedimientos Aprobado.                                                                                           |

| PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023                                                   |                                |                                                                                  |                                                                                                    |                                                                         |                           |                        |                              |                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 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/Actualizar el manual de procedimientos de la Unidad y sus Departamentos                   | 100%                                                                    | Cumple/ No cumple.        | Enero a Diciembre 2023 | Dirección del Talento Humano | Comunicación Interna - Copia del Manual de Procedimientos                      |
|                                                                                     |                                |                                                                                  | Elaborar propuestas de mecanismos de control para los procesos desarrollados en la Unidad.         | Propuesta de mecanismos de control elaborada y aprobada por la Gerencia | Cumple/No Cumple          | Enero a Diciembre 2023 | Dirección del Talento Humano | Copia de la propuesta de mecanismos de control aprobada - Comunicación Interna |
|                                                                                     |                                |                                                                                  | 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 2023 | Dirección del Talento Humano | Resoluciones emitidas por el Directorio de la Empresa                          |
|                                                                                     |                                |                                                                                  | 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 2023 | Dirección del Talento Humano | Calendario en base al pliego de bases y condiciones                            |

| PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023                                                   |                                |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                       |                                                                          |                                                  |                        |                              |                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|
| 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 2023 | 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 2023 | 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 2023 | 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 justificaciones 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 2023 | Dirección del Talento Humano | Planilla de asistencia                  |

| PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023                                                   |                                |                                                                                  |                                                                                                                                      |                                                                                                        |                                           |                        |                              |                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 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 2023 | Dirección del Talento Humano | Comunicación Interna escrita, con los anexos correspondientes |
|                                                                                     |                                |                                                                                  | Elaborar procedimiento para permiso laboral con goce de sueldo del funcionario/a para cuidado del familiar enfermo y/o discapacitado | 100%                                                                                                   | Cumple/No Cumple                          | Enero a Diciembre 2023 | Dirección de Talento Humano  | Procedimiento aprobado - Resolución                           |
|                                                                                     |                                |                                                                                  | Elaborar procedimiento para permiso laboral con goce de sueldo del funcionario/a con problemas de salud                              | 100%                                                                                                   | Cumple/No Cumple                          | Enero a Diciembre 2023 | Dirección de Talento Humano  | Procedimiento aprobado - Resolución                           |
|                                                                                     |                                |                                                                                  | Establecer un Plan de Prevención de enfermedades profesionales y salud ocupacional                                                   | 100%                                                                                                   | Cumple/No Cumple                          | Enero a Diciembre 2023 | Dirección de Talento Humano  | Flyers/Correos/Comunicación Interna y materiales de apoyo     |

| PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023                                                   |                                |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |      |                  |                        |                             |                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 | Orientar a los funcionarios sobre la utilización del Seguro Social del IPS                                                                                                                                                                                                                               | 100% | Cumple/No Cumple | Enero a Diciembre 2023 | Dirección de Talento Humano | Circulares semestrales/Correos/Planilla de recepción/Comunicación Interna y materiales de apoyo |
|                                                                                     |                                |                                                                                  | Sensibilizar a los funcionarios sobre los trámites para la presentación correcta y en tiempo de los justificativos de ausencias (Certificado de reposo, certificado de acompañamiento, accidente laboral, permiso por matrimonio, permiso por paternidad, permiso de lactancia, permiso por duelo, etc.) | 100% | Cumple/No Cumple | Enero a Diciembre 2023 | Dirección de Talento Humano | Circulares semestrales/Correos/Planilla de recepción/Comunicación Interna y materiales de apoyo |

| PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023                                                   |                   |                                                              |                                                   |                                                               |                  |                        |                              |                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 2023                         | Temas de Capacitación para el 100% del Personal de la Empresa | Cumple/No Cumple | Enero a Diciembre 2023 | Dirección del Talento Humano | Resolución de Aprobación, Plan de Capacitación 2023                                                                  |
|                                                                                     |                   |                                                              | Implementación del Plan de Capacitación Aprobado  | 30% Personal Actualizado y Capacitado                         | Cumple/No Cumple | Enero a Diciembre 2023 | 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% del Personal inducido y Re inducido                       | Cumple/No Cumple | Enero a Diciembre 2023 | 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 2023 | Dirección del Talento Humano | Perfiles de Cargos Actualizados a ser incorporados en el Manual de Organización y Funciones, Comunicaciones Internas |

| PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023                                                   |                                             |                                                                 |                                                                                                                                                                   |      |                                            |                        |                         |                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------|------------------------|-------------------------|-----------------------------------------|
| 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. | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia de operaciones | Informe                                 |
|                                                                                     |                                             |                                                                 | Mejora del Sistema de dosificación de productos químicos                                                                                                          | 100% | cumple/no cumple                           | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia de operaciones | Llamado Cargado en el Portal de la DNCP |
|                                                                                     |                                             |                                                                 | Instalación de Sistema de Desinfección con cloro gas, Planta Parque Solidaridad                                                                                   | 100% | cumple/no cumple                           | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia de operaciones | Informe                                 |
|                                                                                     |                                             |                                                                 | Llamado, adquisición de equipos dosadores de productos químicos en las plantas de Carayao, Pedro Juan Caballero, Antequera, Alberdi, San Estanislao, Villa Hayes. | 100% | cumple/no cumple                           | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia de operaciones | Llamado cargado en el portal de la DNCP |

| PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023                                                   |                                             |                                                                 |                                                                                                                                     |      |                   |                        |                                            |                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------|------------------------|--------------------------------------------|------------------------------|
| 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 | Provisión de equipos de laboratorio a plantas de tratamiento de Bella Vista, San Estanislao, Nanawa, Villa Hayes, Pilar.            | 50%  | Cumple/no cumple  | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia de operaciones                    | Informe de ejecución.        |
|                                                                                     |                                             |                                                                 | Adquisición de equipos y materiales de laboratorio.                                                                                 | 100% | Cumple/no cumple  | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia de operaciones                    | Llamado cargado en el portal |
|                                                                                     |                                             |                                                                 | Llamado de servicios de laboratorio de análisis para la determinación de pesticidas y otros en agua potable y cruda.                | 100% | Cumple/no cumple  | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia de operaciones                    | Llamado cargado en el portal |
|                                                                                     |                                             |                                                                 | Mejorar el funcionamiento de las aductoras principales, mediante el cambio de válvulas, previa verificación de estado de los mismos | 100% | Cumple/ No Cumple | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia de Redes Asunción y Gran Asunción | Informes                     |



| PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023                                                   |                                             |                                                                 |                                                                                            |      |                   |                        |                                            |                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------|------------------------|--------------------------------------------|------------------------|
| 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 o mantenimiento de Hidrantes públicos, previa verificación del estado de los mismos | 100% | Cumple/ No Cumple | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia de Redes Asunción y Gran Asunción | Informes               |
|                                                                                     |                                             |                                                                 | Adquisición de Martilletes, Unidades Hidráulicas , Compactadores                           | 100% | Cumple/ No Cumple | Enero a Diciembre 2023 | Gerencia de Redes Asunción y Gran Asunción | Informes               |

# Objetivo Estratégico

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

| PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023                                       |                                                      |                                                                   |                                                                                                                                              |                                                                                                                          |                  |                        |                                                     |                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 | Elaborar y presentar Ajustes de Planes de Gestión y Estudios de Impacto Ambiental de nuevos proyectos encarados o entregados a la ESSAP S.A. | Evaluación de Impacto Ambiental con sus Planes de gestión de los sistemas presentados al MADES                           | Cumple/No cumple | Enero a Diciembre 2023 | Coordinación de Ejecución de Proyectos de Inversión | Mesa de entrada de los expedientes. Resolución de aprobación de los documentos ambientales. |
|                                                                         |                                                      |                                                                   | Establecer los lineamientos de implementación de la Política Ambiental de la ESSAP S.A.                                                      | "Manual de Gestión Ambiental" desarrollado                                                                               | Cumple/No cumple | Enero a Diciembre 2023 | Coordinación de Ejecución de Proyectos de Inversión | Planilla de reunión de elaboración del Programa. Borrador del Documento.                    |
|                                                                         |                                                      | Incorporar la responsabilidad ambiental en la gestión empresarial | Promover la incorporación de la responsabilidad ambiental en todos los planes de gestión de los sistemas operativos de la Empresa            | Planes de gestión de las unidades operativas con responsabilidad ambiental                                               | Cumple/No cumple | Enero a Diciembre 2023 | Coordinación de Ejecución de Proyectos de Inversión | Planes de Gestión con Responsabilidad Ambiental incorporada                                 |
|                                                                         |                                                      |                                                                   | Auditar y socializar los Planes de Gestión ambiental de todos los sistemas actuales, correspondientes al periodo 2023                        | Planes de gestión de los sistemas socializados, auditados y presentados al MADES, de los Informes de Auditoría Ambiental | Cumple/No cumple | Enero a Diciembre 2023 | Coordinación de Ejecución de Proyectos de Inversión | Mesa de entrada de los expedientes. Resolución de aprobación de las Auditorías Ambientales  |

| PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023                                       |                                                      |                                                                                         |                                                                                                                                                     |                                                                                                |                  |                        |                                                     |                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 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                       | Proponer desde la perspectiva ambiental, acciones y tecnologías para la mejora continua de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario | Implementación de mejora continua que contribuyan a la responsabilidad ambiental de la Empresa | Cumple/No cumple | Enero a Diciembre 2023 | Coordinación de Ejecución de Proyectos de Inversión | Planilla de reunión. Borrador de la propuesta de mejoras |
|                                                                         |                                                      |                                                                                         | Promover la incorporación de criterios sociales en la planificación de la extensión de los servicios de Alcantarillado Sanitario                    | Criterios sociales incorporados a las reglamentaciones                                         | Cumple/No cumple | Enero a Diciembre 2023 | Coordinación de Ejecución de Proyectos de Inversión | Reglamentaciones conteniendo criterios sociales          |
|                                                                         |                                                      |                                                                                         | Promover la incorporación de criterios sociales en la planificación de la extensión de los Servicios de Agua Potable.                               | Criterios sociales incorporados a las reglamentaciones                                         | Cumple/No cumple | Enero a Diciembre 2023 | Coordinación de Ejecución de Proyectos de Inversión | Reglamentaciones conteniendo criterios sociales          |
|                                                                         | Mejorar la cobertura del servicio                    | Abastecer agua potable a los usuarios estableciendo tarifas vinculadas al status social | Promover la incorporación de criterios sociales en la reglamentación de acuerdo a la capacidad de pago para la toma de decisiones comerciales.      | Criterios sociales incorporados a la Gestión Comercial.                                        | Cumple/No cumple | Enero a Diciembre 2023 | Coordinación de Ejecución de Proyectos de Inversión | Reglamentaciones conteniendo criterios sociales          |

## **METODOLOGÍA**

El Plan Operativo Institucional (POI) correspondiente al ejercicio 2023, 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

**COLABORACIÓN:**

Ing. Luis Fernando Benítez Gómez  
Departamento de Monitoreo Estadístico

**REVISADO POR:**

Lic. Pablina Díaz Maciel  
Dirección de Planeamiento y Gestión

**APROBADO POR:**

Presidente de la ESSAP S.A.  
Lic. Hector Enrique Ayala Acosta