



# MEMORIA ANUAL 2023

**Rendición de Cuentas al Ciudadano.**

## **AUTORIDADES DE LA ESSAP S.A.**

**Abg. Luis Fernando Bernal Mazó**

**Presidente del Directorio.**

**Econ. Adalberto Sánchez Aquino**

**Miembro del Directorio.**

**Abg. Cynthia Carolina Romero de Argaña**

**Síndico Titular.**

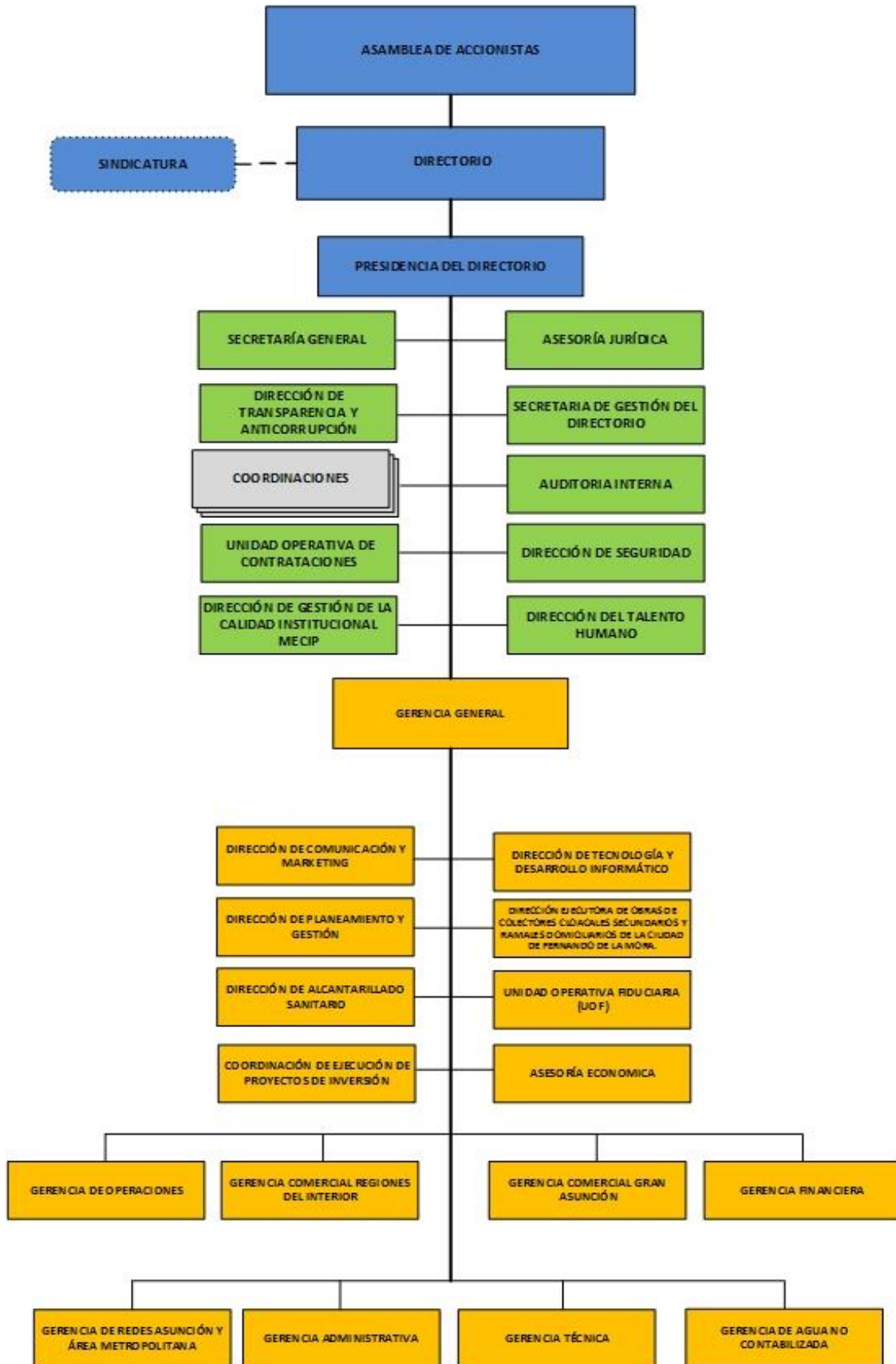
## PRESENTACION.

El presente documento tiene como base el Decreto N° 2991/19 “*Por el cual se aprueba el Manual de Rendición de Cuentas al Ciudadano, se lo declara de interés Nacional y se dispone su aplicación en las instituciones del Poder Ejecutivo*”, y la Resolución SENAC N° 16/2023 “**POR LA CUAL SE ESTABLECEN LAS DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS RELACIONADAS AL MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO, CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO FISCAL 2023, DE CONFORMIDAD A LAS PRERROGATIVAS ESTABLECIDAS EN EL DECRETO N° 2991/2019**”.

El Comité de Rendición de Cuentas de la ESSAP S.A., cuya nómina fue actualizada por Acta N° 1617/2023 Resolución N° 2, de fecha 28 de febrero de 2023, tiene a su cargo la coordinación de las acciones, la misión de elaborar el plan de rendición de cuentas institucional y gestionar los mecanismos necesarios para dar avances al mismo, asimismo se llevó a cabo la elaboración de los informes parciales y el informe final correspondiente al ejercicio fiscal 2023 y a partir de la compilación de esos informes la presentación de la Memoria Anual a través del presente documento, con la colaboración activa y coordinada de todos sus miembros que se encuentra conformado de la siguiente manera:

<b>Dependencias que integran el CRCC</b>	<b>Técnico Designado</b>
Dirección de Transparencia y Anticorrupción	Abg. Tania Jara
Gerencia Comercial Regiones del Interior	Ing. Eduardo Bernal.
Unidad Operativa de Contrataciones	Abg. Julio Cabral.
Dirección de Planeamiento y Gestión.	Lic. Karina Torres Trepowski.
Auditoría Interna Institucional.	C.P. Deysi Sosa
Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático	Ing. Julio Jourdan, Sr. Gustavo Pérez.
Gerencia Administrativa	Sr. Luis Andrés Galeano Pérez
Gerencia Financiera	C.P. María Julia Fernández M. Lic. Alejandra Jaquet
Dirección de la Gestión de Calidad Institucional-MECIP	Lic. Santiago Martínez.
Asesoría Jurídica	Sr. Julio Caballero
Dirección de Comunicación y Marketing.	Sra. Jessica Bramajo.
Gerencia Comercial Gran Asunción	Ing. Romina Pedrozo.

# ORGANIGRAMA GENERAL DE LA EMPRESA.



## **BREVE HISTORIA DE LA EMPRESA.**

Por Ley N° 244/54 de fecha 26 de octubre de 1954, se crea CORPOSANA, con el objetivo de elaborar los proyectos, construcción, explotación y administración de las obras y servicios de agua potable y alcantarillado sanitario de la ciudad de Asunción

Actualmente la EMPRESA DE SERVICIOS SANITARIOS DEL PARAGUAY SOCIEDAD ANONIMA (ESSAP S.A.) se administra por sus estatutos siendo una empresa de dominio privado, con participación accionaria del 10 % del estado Paraguayo al ser sus accionistas organismos públicos (Procuraduría General de la república y Ferrocarril Central), dicha creación se realizó en el marco de la Ley N° 1615 del 31 de octubre de 2000 del Proceso General de Reorganización y Transformación de Entidades Públicas Descentralizadas.

Como organismo del Sector de Agua y Saneamiento se rige por la Ley 614/2000, que crea el Marco Regulatorio y tarifario del Servicio Público de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de la República del Paraguay.

## **PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL ESSAP S.A. 2022-2026.**

El documento constituye la elaboración y actualización del Plan Estratégico Institucional PEI de la Empresa de Servicios Sanitarios del Paraguay ESSAP S.A., para los periodos comprendidos del 2022 al 2026, que consta de varios segmentos de informaciones ordenadas y sistematizadas.

La actividad tuvo inicio con la conformación del Equipo técnico (ET), integrado por funcionarios profesionales técnicos, designados por los responsables de cada sector de la empresa, para participar de la elaboración y actualización del Plan Estratégico 2022-2026, bajo la coordinación de la Dirección del Planeamiento y Gestión.

La conformación del Equipo Técnico fue actualizada y aprobada por Resolución del Directorio N° 12 Acta 1494/21, de fecha 21 de noviembre de 2021.

En la primera etapa, se han llevado a cabo las capacitaciones dirigidas al Equipo Técnico, a cargo de un instructor contratado para el efecto, en la cual se ha abordado la contextualización, conceptos y metodología de la planificación estratégica, descripción del contexto nacional del sector de Agua y Saneamiento en el Paraguay, y las vinculaciones existentes entre los organismos públicos que tiene relación en mayor o menor grado con las actividades misionales de la ESSAP S.A.

En la segunda etapa, se ha trabajado el análisis, actualización y formulación de la visión, misión, valores corporativos, y elaboración del análisis FODA, mediante jornadas de trabajo con una alta participación del funcionariado a través de los integrantes del equipo técnico.

Posteriormente se establecieron los objetivos, ejes y lineamientos estratégicos e indicadores en diferentes jornadas de trabajo.

## MARCO LEGAL

- ✓ Ley N° 1614/2000 “*Del Marco Regulatorio y Tarifario del Servicio Público de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario*”.
- ✓ Decreto N° 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.*

## MISIÓN

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

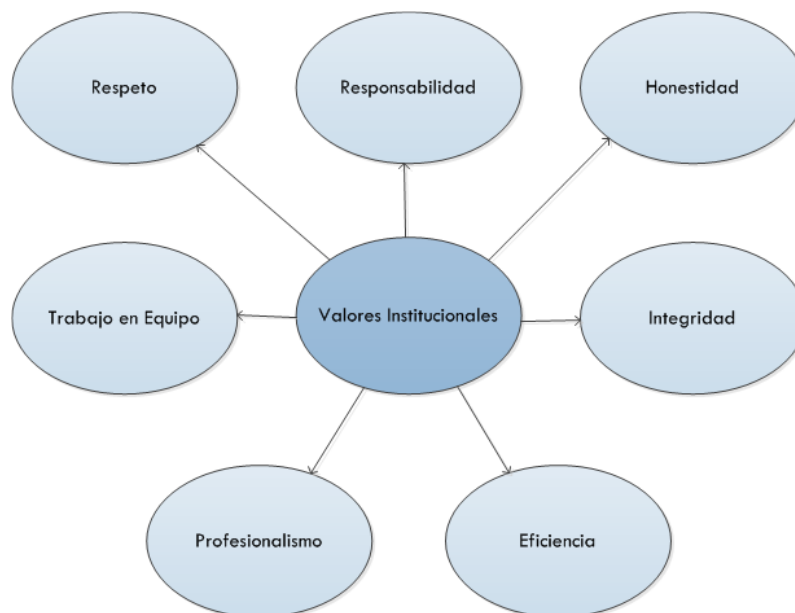
## VISIÓN

“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”.

## VALORES ESTRATÉGICOS

Conforme al análisis realizado; y a los efectos de unificar criterios, se han decidido seleccionar los valores establecidos en el Código de Ética que ya está aprobado por Resolución del Directorio.

A lo ya existente, se ha considerado agregar 2 (dos) valores más por su importancia para la conducción estratégica de la empresa, quedando establecidos de la siguiente manera:



- 1- **Responsabilidad:** Los funcionarios deben asumir y hacerse cargo de las consecuencias de sus propias acciones y omisiones.
- 2- **Honestidad:** Se estima como fundamental que los funcionarios sean rectos, probos, honrados, decentes, decorosos, razonables y justos. Este valor se sustenta en otro valor: la integridad.
- 3- **Profesionalismo:** Los funcionarios de la ESSAP S.A. propenden a realizar sus funciones con relevante capacidad y aplicación. Implica espíritu de superación y capacitación para mantener en alto nivel los valores de la empresa.
- 4- **Respeto:** Los funcionarios de la ESSAP S.A. deben actuar con acatamiento a sus superiores, siempre que sus actuaciones se encuadren a estos valores institucionales. Este valor debe ser también aplicado en la relación con terceros a la organización, manteniendo una relación de consideración y deferencia en el trato. Se reconoce las distintas formas de pensar, sentir, actuar y de ser de cada persona. Se sostiene que las diferencias no son razones que justifiquen un trato discriminatorio ni preferencial. Se respeta la reputación, la intimidad y la privacidad personal y familiar.
- 5- **Trabajo en equipo:** Se espera que los funcionarios de la ESSAP S.A. mantengan la predisposición para efectuar actividades que son asignadas a un grupo de funcionarios. El éxito de un trabajo en equipo está muy vinculado a la vigencia de otros valores como el respeto, la disciplina y la lealtad.
- 6- **Integridad:** Se actúa de manera íntegra es decir refleja armonía entre el pensar, el decir y el actuar. La ESSAP S.A espera que sus funcionarios desarrollen sus actividades en forma recta, conforme a la moral de la conducta humana, es decir, obrando con bondad y no con malicia.
- 7- **Eficiencia:** Capacidad de hacer gestión para obtener resultados con los medios disponibles. Se ejecuta con diligencia y racionalidad los planes, programas y proyectos de la ESSAP S.A., focalizando el uso de los recursos disponibles hacia la solución de los problemas y necesidades de la población.

## EJECUCIÓN DE LOS EJES TEMÁTICOS CONFORME A LA MATRIZ DEL PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA ESSAP S.A.

El modelo de Rendición de Cuentas al Ciudadano, se desarrolla en base a la metodología establecida en el Manual aprobado por el Decreto N° 2991/19, que encarga a las autoridades de las instituciones del Poder Ejecutivo, a impulsar actividades de rendición sobre su gestión, dirigidos al sujeto destinatario del servicio (el ciudadano), de forma sencilla, amigable y en forma constante, motivando su colaboración en los procesos de toma de decisiones.

La coordinación de las acciones recae sobre el Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano (CRCC), instancia constituida en las instituciones, con la misión de elaborar el Plan de Rendición de Cuentas Institucional y gestionar los mecanismos necesarios para dar avances al mismo, con la colaboración activa y coordinada de todos sus miembros.

El CRCC tiene el encargo de elaborar informes parciales periódicos y un informe final, con sus respectivas evidencias, que se ponen a disposición de la ciudadanía para el libre acceso y control.

La Secretaría Nacional Anticorrupción es la institución encargada de reglamentar y supervisar los procedimientos a fin promover el cumplimiento efectivo de las acciones de rendición orientadas al ciudadano.

En cumplimiento de normativa citada precedentemente, bajo la coordinación de la Dirección de Transparencia y Anticorrupción con los integrantes del CRCC fue aprobado el Plan de Rendición Cuentas al Ciudadano, ejercicio fiscal 2023, por Acta N° 1617/2023 Resolución N° 1 de fecha 28 de febrero de 2023.

Conforme lo establece la resolución SENAC N° 16 en su Art N° 3, se reportaron los avances del cumplimiento del plan, con la elaboración de los tres informes parciales y el informe final, dentro de los plazos convenidos en la citada resolución.

A continuación, un informe detallado de las acciones llevadas a cabo durante el ejercicio fiscal 2023;

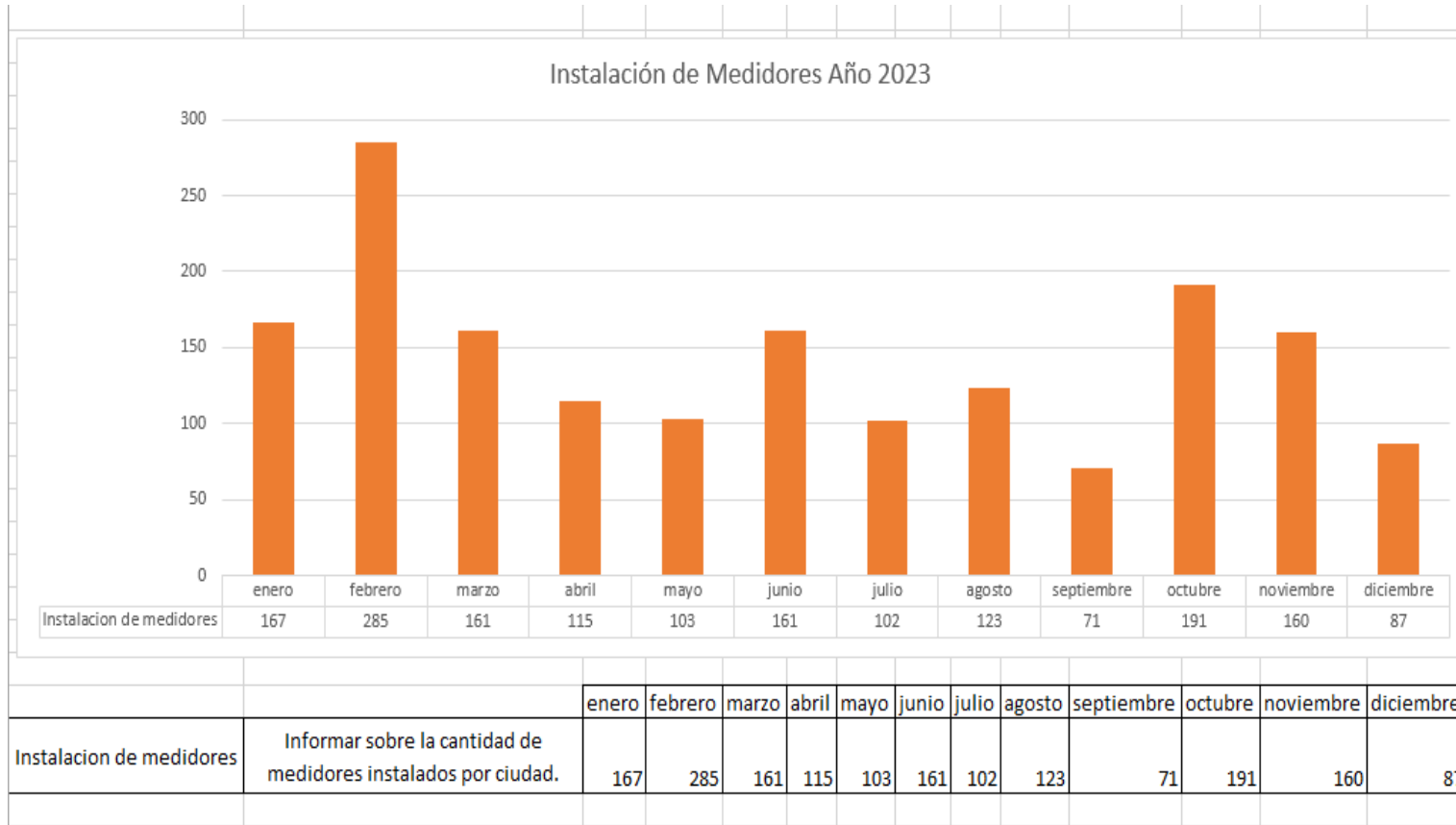
**La Gerencia Comercial Regiones del Interior**, es una dependencia que genera y administra toda la información relativa al esquema comercial que tiene la empresa en todas las administraciones del interior. A esta Gerencia, obedecen numerosas áreas también claves en las proyecciones institucionales que están enfocadas a la satisfacción de la ciudadanía en la prestación de los servicios.

Forman parte de los ejes temáticos para la ejecución del ejercicio fiscal 2023, la instalación de medidores, cambio de medidores, taponamiento de cuentas cortadas y con deuda, recategorizaciones de cuentas residenciales/comerciales, reclamos recibidos y atendidos en el plazo de 30 días, actualización permanente de redes de distribución de agua y alcantarillado en las ciudades de interior e intervención de cuentas clandestinas e irregulares.

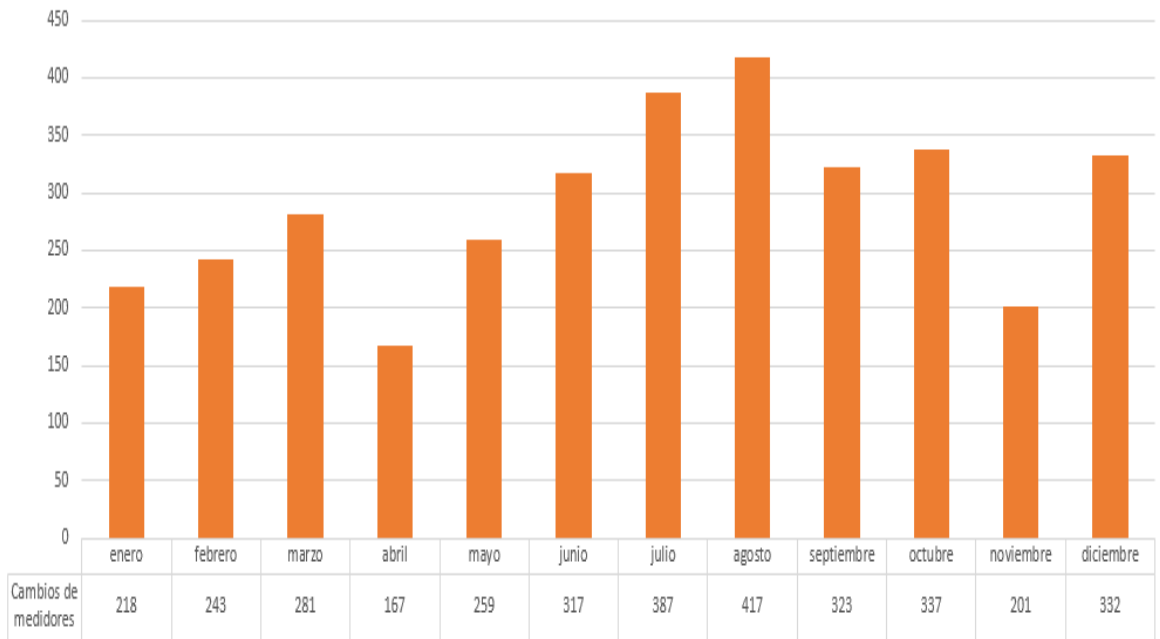


		Año 2023													
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
GERENCIA COMERCIAL REGIONES DEL INTERIOR	Instalacion de medidores	Informar sobre la cantidad de medidores instalados por ciudad.		167	285	161	115	103	161	102	123	71	191	160	87
	Cambios de medidores	Informar sobre la cantidad de medidores cambiados por ciudad.		218	243	281	167	259	317	387	417	323	337	201	332
	Taponamiento de cuentas cortadas y con deuda.	Informar sobre la cantidad de cuentas taponadas con orden de corte por deuda.		659 (seiscientos cincuenta y nueve) Cuentas Taponadas con Orden de Corte por Deuda											
	Recategorizaciones de cuentas (residencia/comercial)	Informar sobre las nuevas categorias establecidas según trate de usos residenciales o comerciales del servicio de provision de agua potable.		463 (Cuatrocientos sesenta y tres) Cambio de Categorias realizadas											
	Reclamos recibidos y atendidos en el plazo de 30 dias.	Informar la cantidad de reclamos recibidos y atendidos en el plazo de 30 dias, por ciudad.		2139	1871	2063	1589	1968	1829	2002	2040	1848	1893	1724	1575
	Actualizacion permanente de redes de distribucion de agua y alcantarillado sanitario en las ciudades del Interior	Informar sobre las actualizaciones llevadas a cabo en base a los trabajos realizados en el sistema de distribucion de agua potable y alcantarillado sanitario.		-											
	Intervencion de cuentas clandestinas e irregulares.	Informar sobre la cantidad de cuentas intervenidas por deteccion de conexión clandestina e irregular.		294 (doscientos noventa y cuatro) Intervenciones Irregulares intervenidas.											

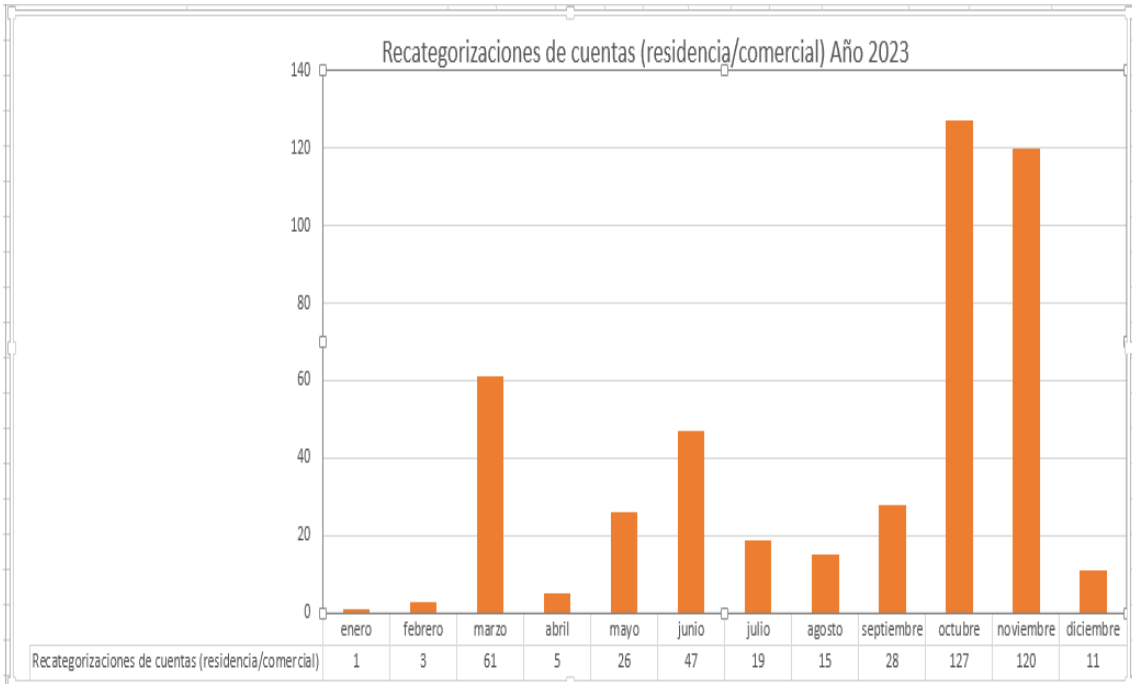
## EJECUCIONES DE LA GERENCIA COMERCIAL REGIONES DEL INTERIOR



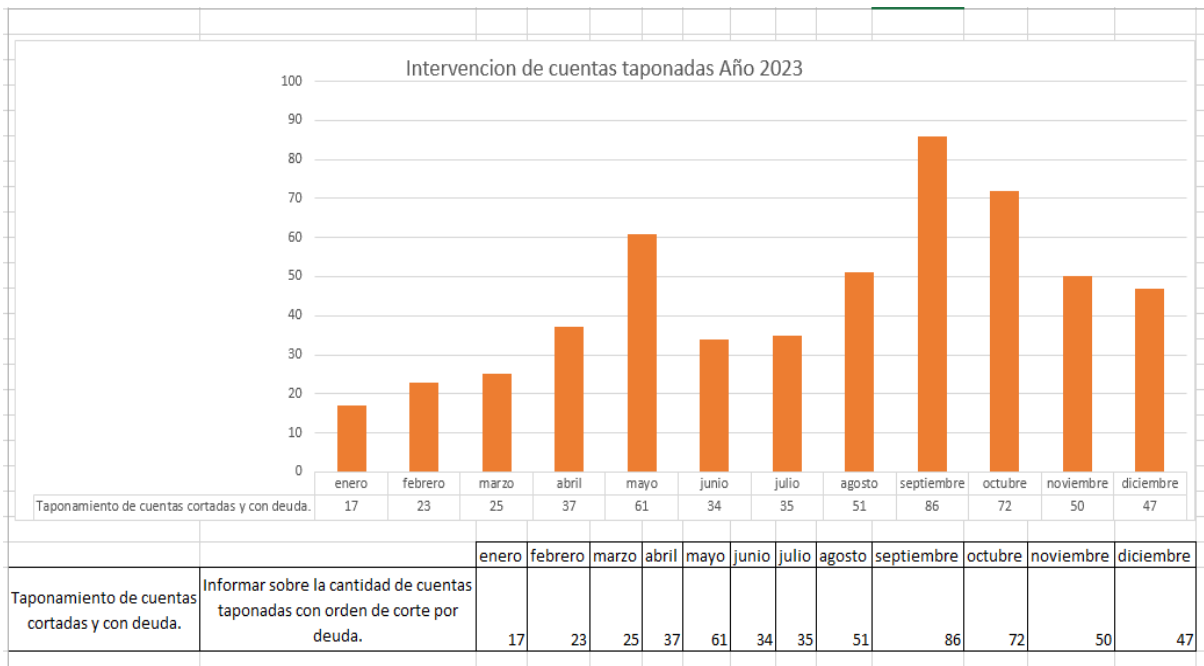
Cambios de Medidores Año 2023



		enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
Cambios de medidores	Informar sobre la cantidad de medidores cambiados por ciudad.	218	243	281	167	259	317	387	417	323	337	201	332



	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
Recategorizaciones de cuentas (residencia/comercial)												
Informar sobre las nuevas categorías establecidas según trate de usos residenciales o comerciales del servicio de provisión de agua potable.	1	3	61	5	26	47	19	15	28	127	120	11



	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
Taponamiento de cuentas cortadas y con deuda.												
Informar sobre la cantidad de cuentas taponadas con orden de corte por deuda.	17	23	25	37	61	34	35	51	86	72	50	47

**La Auditoría Interna Institucional**, es una dependencia que comprende tareas de control interno para implementar medidas de mejoramiento. Dentro de su Plan Anual contempla una serie de trabajos que delinear las áreas que serán enfocadas y supervisadas. Interactúa con los órganos de control externo.

Para el logro de los objetivos propuestos por la Auditoría Interna Institucional y conforme al Plan de Trabajo Anual de la misma, en la cual incluye el conjunto de actividades planificadas para el ejercicio fiscal 2023 y a la vez son elaboradas en concordancia con las políticas y disposiciones establecidas por las diferentes instancias de Control, por ello como propuesta a los trabajos elaborados, se propuso como eje temático “*Ejecución de Acciones de Mejoramiento por Dependencia*”, la cual incluye las acciones de mejoras necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el control resultantes de las auditorías así como en la gestión de las operaciones de la empresa, sus dependencias o áreas, procesos y funciones, por lo que permiten mejorar la gestión y manejo de recursos que les fueron asignados, con el fin de alcanzar la misión institucional.

La Auditoría Interna Institucional acompaña la elaboración de los planes de mejoramientos, en forma semestral y el seguimiento de las acciones de las mejoras trimestralmente, trabajando conjuntamente con las diferentes áreas de la empresa para el logro de la ejecución de las acciones, a fin de que los mismos sean subsanados.

Como integrante del Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano, esta dependencia ha dado cumplimiento a todas las actividades establecidas por la Dirección de Transparencia y Anticorrupción. Además, es importante indicar que la Auditoría ha participado de las reuniones, encuestas realizadas a los usuarios para medir el nivel de precepción de las tareas que desarrolla la ESSAP S.A. en materia de Transparencia.

En la página siguiente se observa la planilla de ejecución de acciones de mejoramiento por dependencia con el gráfico de porcentaje de cumplimiento.

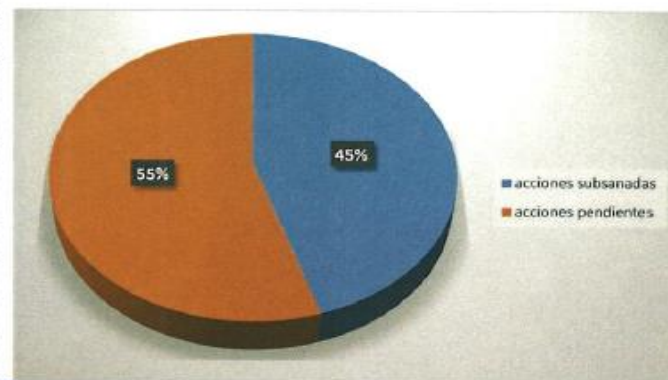
## EJECUCIÓN DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO POR DEPENDENCIA AL MES DE DICIEMBRE-AUDITORÍA INTERNA INSTITUCIONAL

### 1- Informe Final: Enero a Diciembre 2023 en relación a los ejes temáticos propuestos en la matriz de informes;

EJECUCIÓN DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO POR DEPENDENCIA AL 4TO. TRIMESTRE 2023									
DEPENDENCIA	CANTIDAD DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO APROBADAS A LA FECHA	ACCIONES SUBSANADAS AL 1ER. TRIMESTRE 2023	ACCIONES SUBSANADAS AL 2DO. TRIMESTRE 2023	ACCIONES SUBSANADAS AL 3ER. TRIMESTRE 2023	ACCIONES SUBSANADAS AL 4TO. TRIMESTRE 2023	TOTAL ACCIONES SUBSANADAS A LA FECHA	% ACCIONES SUBSANADAS	ACCIONES PENDIENTES A LA FECHA	% ACCIONES PENDIENTES A LA FECHA
DIRECCION DE PLANEAMIENTO Y GESTION	29	0	0	0	0	0	0%	5	17%
GERENCIA ADMINISTRATIVA	393	7	13	19		39	10%	179	45%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	140	0	5	3	0	8	6%	60	43%
GERENCIA GOBERNANCIA REGIONES DEL INTERIOR	157	0	0	0	0	0	0%	90	57%
GERENCIA TECNICA	399	0	13	2	0	15	4%	80	20%
DIRECCION DE TECNOLOGIA Y DESARROLLO INFORMATICO	68	6	0	0	0	6	9%	36	53%
GERENCIA FINANCIERA	381	0	28	12	8	48	13%	108	28%
GERENCIA COMERCIAL	128	0	0	10	6	16	12%	52	41%
GERENCIA JURIDICA	42	6	0	0	0	6	14%	35	83%
GERENCIA DE OPERACIONES	216	4	20	2	0	26	12%	89	41%
GERENCIA DE REDES	98	0	0	12	0	12	12%	51	52%
DIRECCION DE ALGANTARILLADO SANITARIO	301	0	0	0	0	0	0%	95	31%
UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIONES	62	1	4	4	0	9	15%	2	3%
DIRECCION DE TRANSPARENCIA Y ANTICORUPCION	17	0	0	0	1	1	6%	0	0%
DIRECCION DE COMUNICACION Y MARKETING	14	0	0	0	0	0	0%	0	0%
COORDINACION DE LA UNIDAD EJECUTORA DE PROYECTOS	14	0	0	12	0	12	86%	18	130%
GERENCIA AGUAS Y CONTRIBUCION	1	0	0	0	1	1	100%	1	100%
GERENCIA DE CONTABILIDAD GENERAL	310	0	5	0	0	5	2%	235	76%
DIRECCION DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL - MECIF	16	1	0	0	0	1	6%	1	6%
DIRECCION DE SEGURIDAD	2	0	0	0	0	0	0%	2	100%
<b>TOTALES</b>	<b>3380</b>	<b>27</b>	<b>76</b>	<b>79</b>	<b>16</b>	<b>228</b>	<b>6%</b>	<b>3152</b>	<b>93%</b>

874 acciones subsanadas equivalen al 45%

1065 acciones pendientes equivalen al 55%



**La Asesoría Jurídica**, estableció como ejes temáticos la remisión de informes sobre los asuntos que sean de interés de la empresa, de manera interna, privada o ante los órganos jurisdiccionales. Cabe mencionar que, esta dependencia se encarga de dictaminar los asuntos relevantes para asumir decisiones desde la alta Gerencia.

En ese sentido se estableció, informar sobre las denuncias realizadas por la Asesoría Jurídica, mencionando el tipo de denuncia, los motivos y resultados de los mismos, informar sobre la cantidad de denuncias sobre conexiones clandestinas que se han realizado a fin de que la ciudadanía tenga conocimiento de los esfuerzos realizados por la institución en solucionar este problema que repercute en la prestación del servicio, y por último informar sobre los montos en guaraníes recuperados a través de las acciones emprendidas por la Asesoría Jurídica a fin de efectivizar los créditos.

Uno de los puntos más resaltantes es que el Departamento de Conexiones Clandestinas, realizó durante el año 2023 un total de 260 (doscientos sesenta) denuncias penales por conexiones clandestinas.

Asimismo, la Unidad de Recuperación de Cartera Morosa de la misma dependencia, logró la recaudación mediante las notificaciones a usuarios morosos en un monto total de Gs. **2.388.164.461** (*Guaraníes Dos mil trescientos ochenta y ocho millones ciento sesenta y cuatro mil cuatrocientos sesenta y uno*)

**Objetivos:** Ejercer eficazmente la defensa de la institución en instancias judiciales y prejudiciales.

**Acciones:** Realizar notificaciones e intimaciones a usuarios morosos o a infractores a fin de regularizar situaciones conflictivas. En caso de no solucionarse dicha situación, se realizarán las acciones judiciales correspondientes.

**Actividades planificadas:** Lograr la notificación de la mayor cantidad de usuarios morosos (la meta del año 2024 es de 2000 notificaciones) y la acción correspondiente a cada conflicto comunicado a esta dependencia.

**Logros:** Además de los enumerados en el informe final, se logró una adecuación organizativa interna que permita el logro de los objetivos propuestos.

**La Unidad Operativa de Contrataciones UOC-ESSAP S.A.**, es la encargada de acompañar los procesos para adquirir bienes, servicios y obras en el marco de los proyectos que pretende implementar la empresa. Generando una información prioritaria, ya que trabaja con el presupuesto de acuerdo a los objetivos institucionales.

Conforme a sus ejes temáticos; **Sistema de Seguimiento Contractual**, en la que se reporta el estado de ejecución de los contratos celebrados en la empresa y el **Portal SICP** (*Sistema de Información de Contrataciones Pública*) de la DNCP, de acceso público al ciudadano, mediante el cual se realiza la difusión de toda la información pertinente a los procesos planificados y convocados por la institución se detallan las ejecuciones del año 2023.

Conforme se señala, la evidencia de respaldo de todos los procesos llevados a cabo por esta Gerencia, se encuentran publicados en el portal del SICP de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas (DNCP).

- Para el ingreso, dirigirse al enlace <https://www.contrataciones.gov.py>
- Una vez en el Portal, diríjase al buscador General:

The screenshot displays the homepage of the Paraguayan Public Procurement Portal. At the top, there is a header with the logos of the Government of Paraguay and the DNCP, along with a search bar and a navigation menu. The main banner features the text 'Nueva Ley 7021/2022' and a call to action to learn more about the reform. Below the banner, a dashboard provides key statistics: 9,513 average annual tenders, USD 3,246 million in average annual tenders, and 3,266 average annual suppliers. A 'REGISTRO DE PROVEEDORES' button is also visible. At the bottom, a section titled 'Encontrá lo que necesitás' offers quick access to 'Licitaciones', 'Proveedores', 'Contratos', and 'Marco legal'.

- En la pestaña de “LICITACIONES”, el buscador puede ingresar el número de Identificación del llamado o ID o filtrar con el nombre de esta

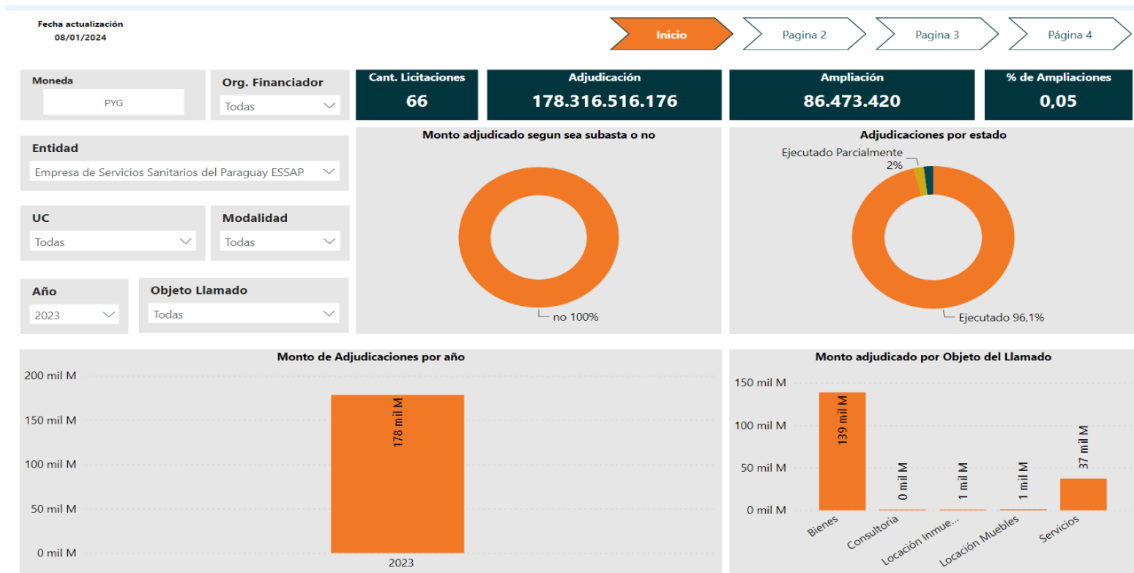


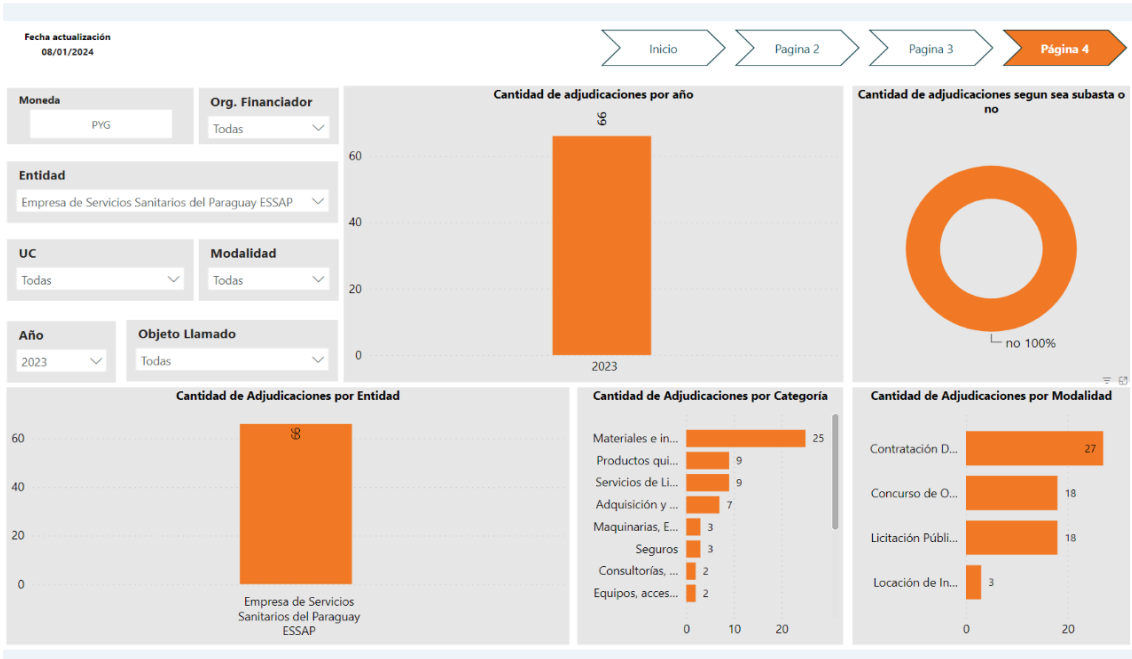
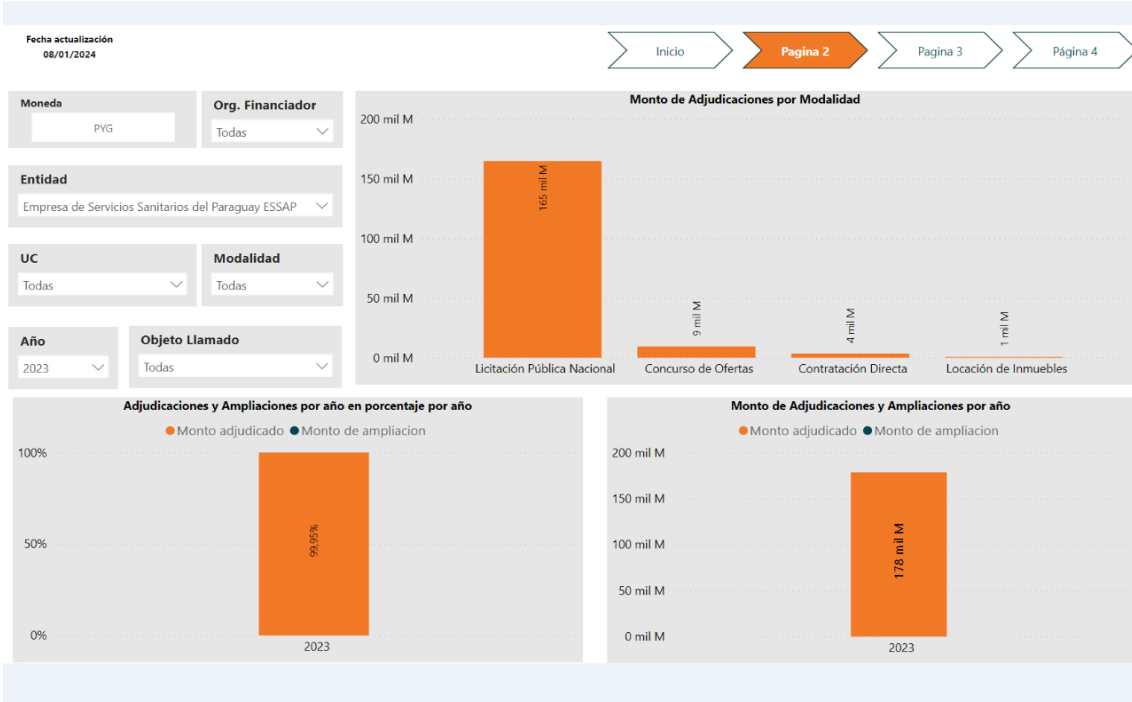
convocante, a fin de constatar el Estado (Adjudicado, con llamado, en Ejecución) en el que abarca la publicación de la convocatoria de enero a diciembre del 2023.

- Dependiendo del estado será visualizada la información y en caso de estar en evaluación, todos los documentos que lo amparen incluyendo el Acta de Apertura de Ofertas.

Finalmente, se informa sobre los contratos formalizados de enero a diciembre del 2023, conforme a las tareas relacionadas al eje y al estado del proceso a la fecha de remisión del presente informe, en el Sistema de Información de Contrataciones Públicas. Por lo que, lo que se encuentran impugnados o en primera etapa de adjudicación podrán variar acorde a lo que resuelva la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas.

[REPORTE REMITIDO POR EL SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE CONTRATOS DE LA DNCP DICIEMBRE A ENERO 2023.](#)





**La Dirección de Gestión de la Calidad Institucional (MECIP),** es una dependencia que se encarga de los avances en la implementación de la Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015 dentro de la empresa. Se establecieron como ejes temáticos;

- En avance en el Componente Ambiente de Control.
- Avance en el componente Control de la Implementación.
- Avance en el componente Control de la Evaluación.
- Avance en el Componente Mejora Continua.

Se detalla en el cuadro siguiente las calificaciones emanadas de la Contraloría General de la República, en el que se observa el avance positivo por parte de la empresa.

Periodo	Calificación MECIP de la Contraloría General de la República (CGR)
2019	2,53 (correspondiente al ejercicio fiscal 2018)
2020	1,58 (correspondiente al ejercicio fiscal 2019)
2021	2,95 (correspondiente al ejercicio fiscal 2020)
2022	3,02 (correspondiente al ejercicio fiscal 2021)
2023	3,06 ( correspondiente al ejercicio fiscal 2023)

**La Dirección de Planeamiento y Gestión** es una dependencia que se ocupa del diseño, elaboración, implementación y monitoreo del Plan Operativo Anual y Plan Estratégico Institucional.

**Mecanismos y herramientas aplicados a los Planes Operativos Anuales:**

1. La Dirección de Planeamiento y Gestión, solicitó vía comunicación Interna a las Gerencias y Direcciones, las acciones a ser impulsadas por cada sector, las cuales se llevaron a cabo en el ejercicio fiscal 2023. Cabe mencionar que, la vigencia del plan operativo es de un (1) año y abarca a partir del 2 de enero al 31 de diciembre del año correspondiente.
2. Posteriormente, dichas acciones fueron consolidadas en un documento que fue elaborado por la Dirección y remitido a la Presidencia del Directorio para consideración y aprobación de la máxima autoridad.
3. Una vez aprobado el documento, se socializa a todos los sectores de la Empresa para conocimiento y cumplimiento de las acciones plasmadas en el Plan Operativo Anual.
4. Al cierre del ejercicio fiscal, se solicita a las dependencias, el cumplimiento de las acciones previstas en el documento aprobado, con sus documentaciones respaldatorias.

5. Por último, se elabora un informe, resultado de la evaluación del Plan Operativo Anual y se eleva a consideración de la Presidencia del Directorio para consideración y aprobación.

Cabe señalar lo siguiente:

- La **Evaluación Final del Plan Operativo Anual 2023**, se encuentra en proceso y será consolidado al cierre del ejercicio 2023 para su aprobación.

**Mecanismos y herramientas aplicados al Plan Estratégico Institucional con sus respectivos indicadores y resultados:**

1. Las autoridades de la ESSAP S.A., evalúan la misión, visión y objetivos estratégicos para su ajuste, modificación o permanencia.
2. Posteriormente, formulan propuestas de indicadores alineados a los objetivos estratégicos y remiten vía Comunicación Interna a los sectores correspondientes para su análisis, modificación o aprobación. Asimismo, consensuaron las metas relacionadas a los indicadores en reuniones de trabajo de los sectores.
3. Además, se definen las inversiones a ser planificadas en el tiempo de vigencia del Plan Estratégico Institucional.
4. Una vez consolidado, se remite a la Presidencia del Directorio para revisión, ajustes y aprobación de la máxima autoridad de la Empresa.
5. Una vez aprobado, el documento es socializado a todos los funcionarios de la institución.
6. Al finalizar el ejercicio fiscal, se solicita a los sectores responsables el cumplimiento de los indicadores para su evaluación.
7. Por último se planifica la elaboración de un informe de resultado de la evaluación de los indicadores, que se encuentran plasmados en el Plan Estratégico de la Empresa y debe ser puesta a consideración de la Presidencia del Directorio para su consideración y aprobación.

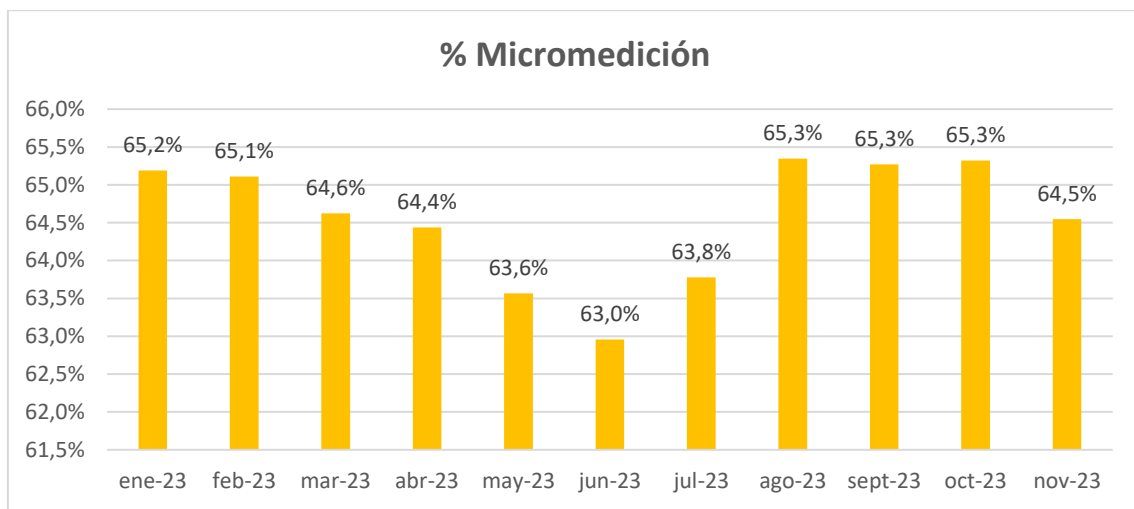
Cabe mencionar que, el informe de seguimiento del Plan Estratégico Institucional se encuentra en proceso, será consolidado al cierre del ejercicio 2023 para su aprobación.

**La Gerencia Comercial Gran Asunción** es una dependencia que ocupa uno de los ejes centrales de las metas de la institución por disponer a su cargo un vasto sector

destinado a coordinar las tareas necesarias para la prestación del servicio en la Capital del país. A esta dependencia responden numerosas áreas de carácter prioritario a los intereses de la Rendición de Cuentas.

Entre los puntos principales a ser informados por esta Gerencia se establecieron los siguientes ejes temáticos; Resumen de Nuevas conexiones, Listado de materiales utilizados por funcionarios de la Unidad de Conexión y Reconexión.

Se adjunta en las imágenes siguientes la estadística de verificaciones, estadística de micro medición y la cantidad de reclamos de distribución de facturas;

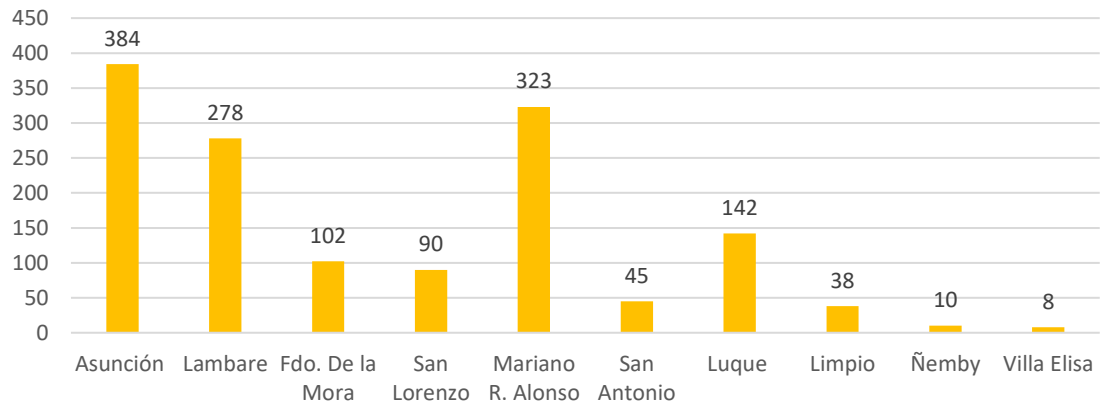


Resumen de Nuevas Conexiones de Agua Potable

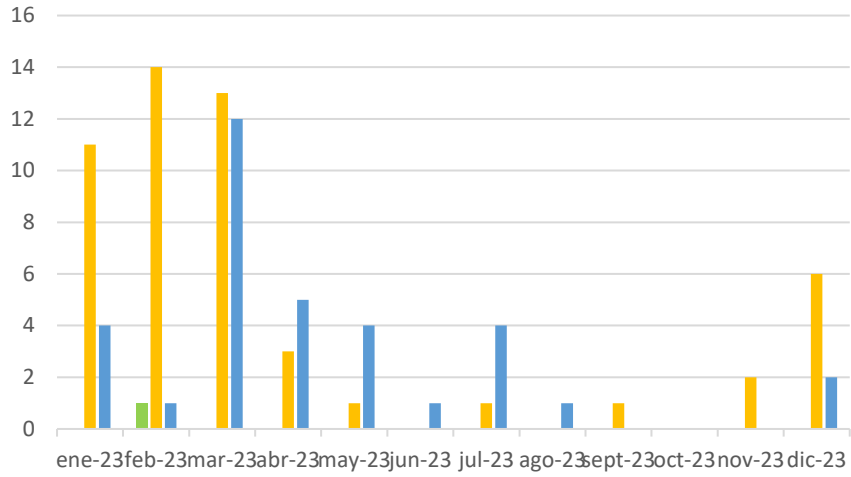
Ciudades	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	Total
Asunción	19	38	76	32	41	15	54	41	13	27	26	2	384
Lambare	42	22	22	22	51	40	33	21	2	9	11	3	278
Fdo. De la Mora	15	7	2	10	8	21	13	12	3	5	6	0	102
San Lorenzo	7	3	5	10	16	5	11	9	5	10	9	0	90
Mariano R. Alonso	20	30	11	18	15	2	26	149	21	22	9	0	323
San Antonio	11	3	5	4	4	0	6	8	4	0	0	0	45
Luque	17	11	19	11	23	8	19	9	4	7	14	0	142
Limpio	5	15	0	1	6	3	6	0	0	1	1	0	38
Ñemby	2	3	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	10
Villa Elisa	0	1	0	0	2	1	2	1	0	0	1	0	8
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>133</b>	<b>140</b>	<b>108</b>	<b>167</b>	<b>95</b>	<b>171</b>	<b>251</b>	<b>53</b>	<b>81</b>	<b>78</b>	<b>5</b>	<b>1420</b>

TOTAL

CANTIDAD DE NUEVAS CONEXIONES DE AGUA POTABLE  
ENERO A DICIEMBRE

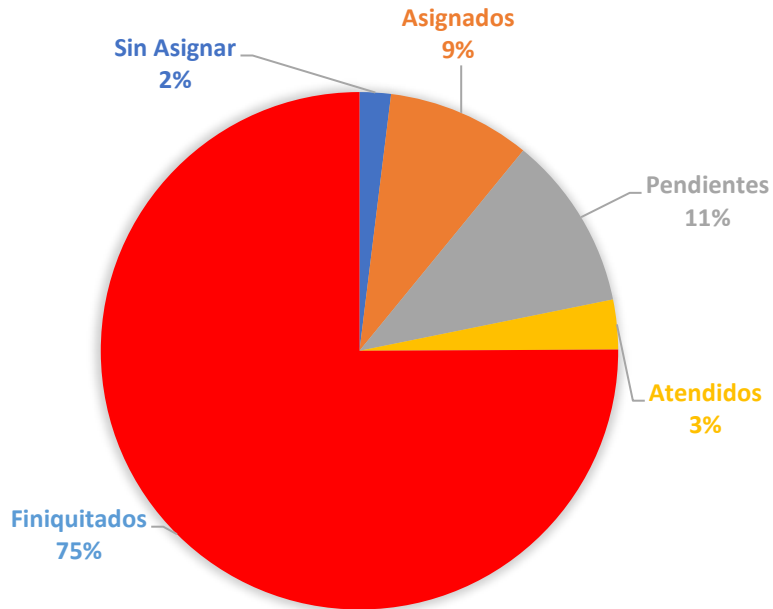


## DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS RECLAMOS RECIBIDOS

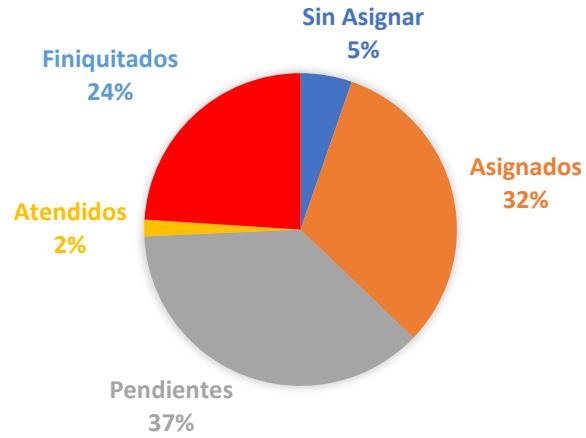


	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sept-23	oct-23	nov-23	dic-23
LLEGA FUERA DE FECHA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO LLEGA FACTURA	11	14	13	3	1	0	1	0	1	0	2	6
NO SE RECIBE EL CORREO	4	1	12	5	4	1	4	1	0	0	0	2

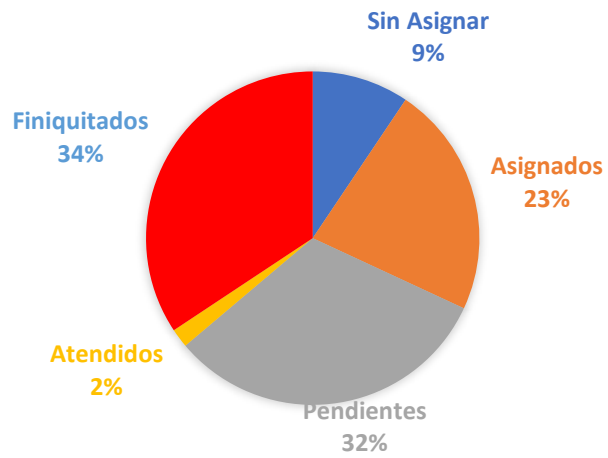
## CRITICA INTERNA (CONSUMO > 60%)



## FACTURACIÓN - RECLAMO SOBRE LA FACTURACION

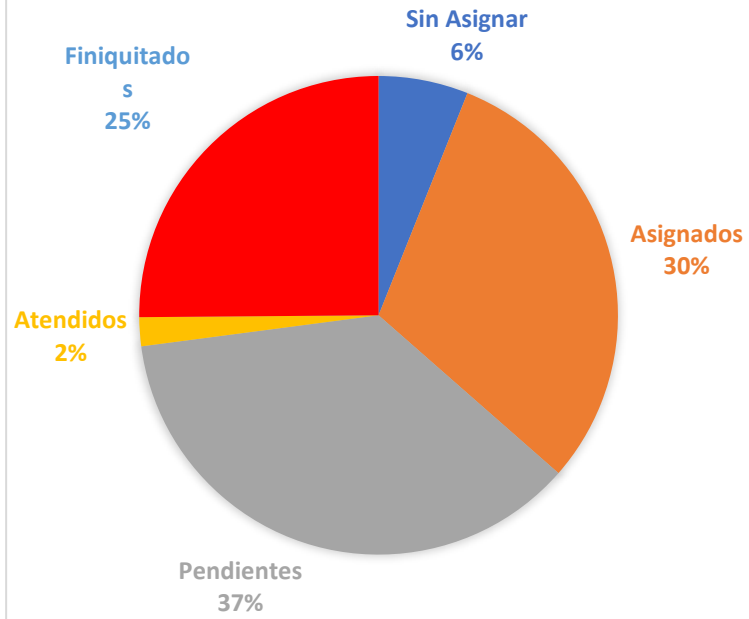


## FACTURACIÓN - TARIFA APLICADA NO LE CORRESPONDE

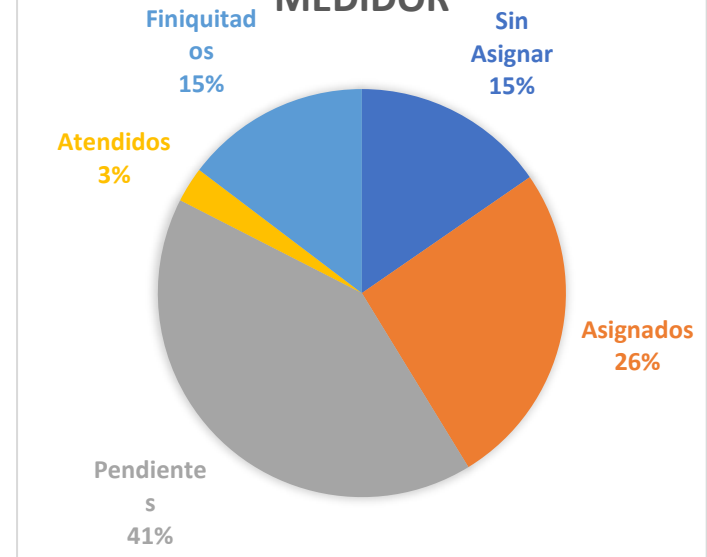




### FACTURACION - VERIFICACION COMPLEMENTARIA



### MEDIDOR - INDIVIDUALIZACIÓN DEL MEDIDOR



**La Gerencia Financiera**, es una dependencia que genera un tipo de información que se sostiene de las fuentes de ingreso de la empresa y del presupuesto planificado.

Se establecieron como ejes temáticos la realización de inventarios de los bienes del activo fijo de la empresa, para ese fin se debería hacer un trabajo de relevamiento, cuantificación y registro de los bienes activo fijo de la empresa en su conjunto.

**La Dirección de Comunicación y Marketing**, es una dependencia que estableció como ejes principales para la Rendición de Cuentas: presencia en marca de eventos relacionados a la empresa y que sean de interés nacional, coordinación de entrevistas radiales, televisivas y medios impresos con representantes de empresas, organización de actividades en fechas especiales.

En atención a esos puntos se realizaron las siguientes tareas: un resumen de los eventos en donde la ESSAP S.A. tuvo presencia y haya tenido connotación nacional, proveer informaciones sobre las participaciones de los representantes de la empresa en espacios y medios de difusión masiva y por último se informó sobre las participaciones previstas en fechas especiales.

**La Dirección de Transparencia y Anticorrupción**, funciona como órgano de aplicación de las políticas públicas en materia de transparencia, con lo que sus tareas abarcan funciones transversales a todos los espacios internos de la empresa, proveyendo información pública en las modalidades de transparencia activa y pasiva, recibiendo denuncias por hechos de corrupción e investigando irregularidades. Interactúa como enlace con la Secretaría Nacional Anticorrupción (SENAC). Además, conforme lo contempla el Decreto N° 2991/2019, actúa como coordinador para la ejecución de Rendición de Cuentas de la empresa.

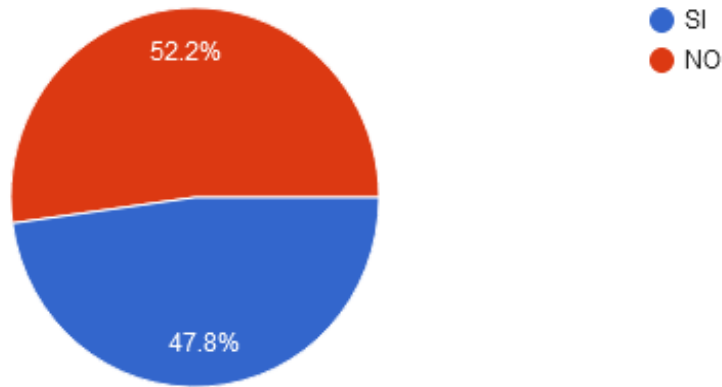
Entre sus ejes temáticos se contemplan; Acceso a la Información Pública que abarca el cumplimiento de las leyes de Transparencia Activa y Pasiva, denuncias por hechos de corrupción, a través de estos procesos se computan y clasifican las denuncias, se ponen a disposición de la ciudadanía el resumen de la cantidad total de denuncias recibidas y tramitadas.

También bajo la dirección de esta dependencia se llegaron a realizar las encuestas a la ciudadanía. A continuación, se detalla el dato estadístico de acuerdo a las respuestas obtenidas:

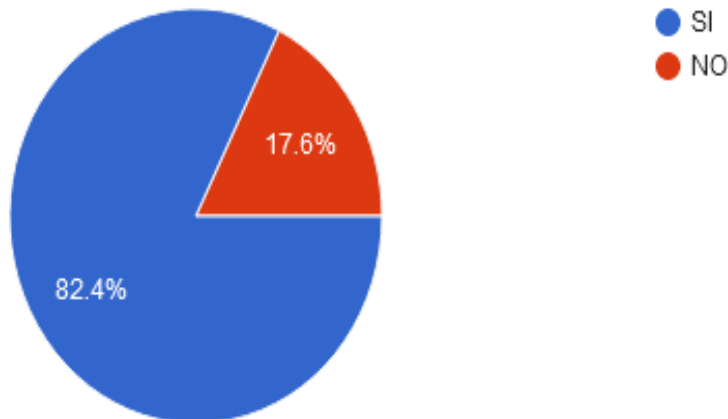
## ENCUESTAS A LA CIUDADANIA.

### **Entrevistas Ciudadanas 2023- Rendición de Cuentas de la ESSAP S.A.**

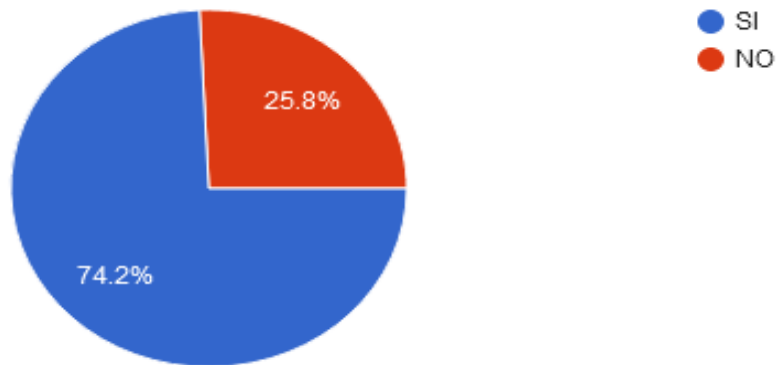
1. ¿Conoce usted el informe de Rendición al Ciudadano que realiza la ESSAP S.A.?



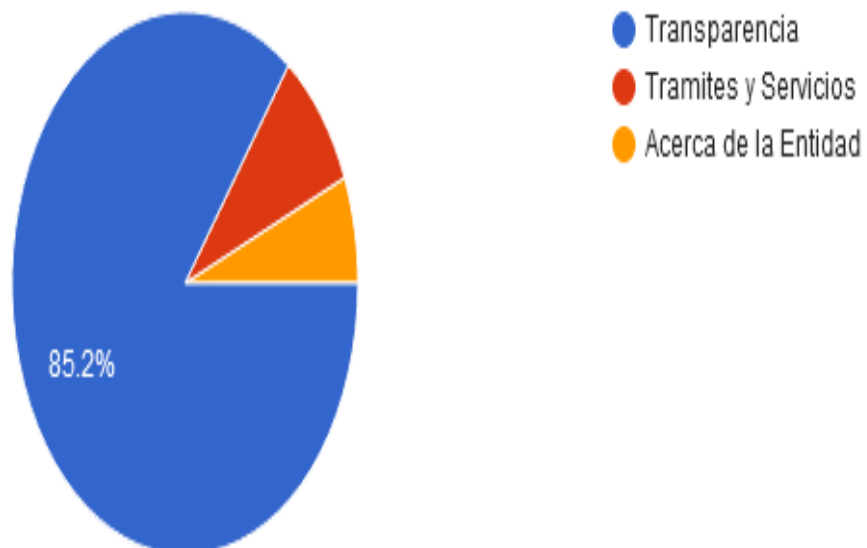
2. ¿Conoce dónde acceder para obtener la Rendición de Cuentas de la ESSAP S.A.?



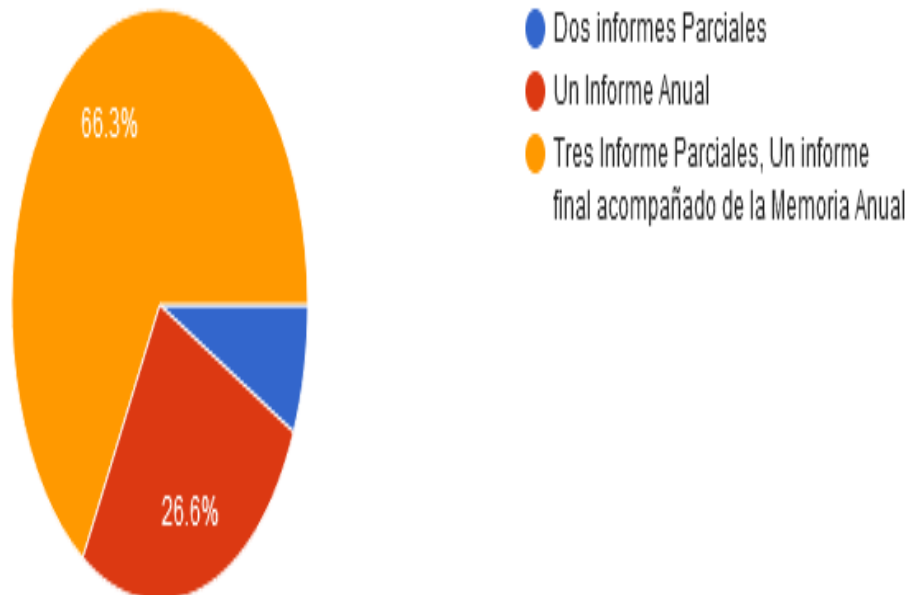
3. ¿Conoce la sección en el sitio web de la ESSAP S.A. en donde se encuentran publicados los Informes de Rendición de Cuentas?



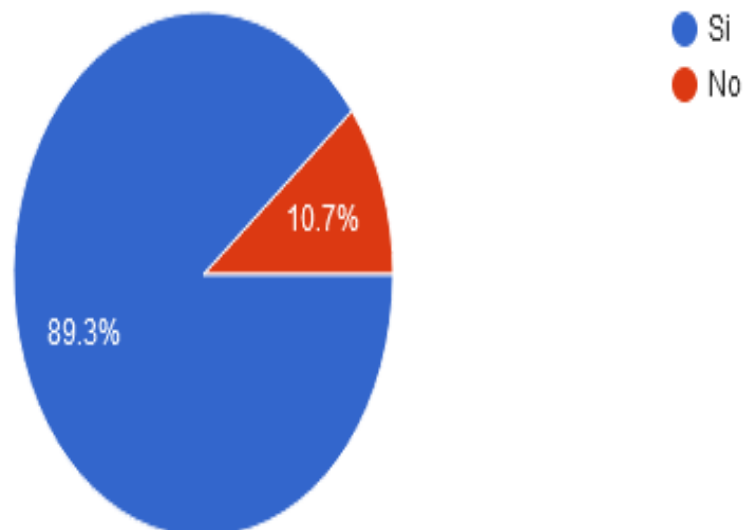
Si contesta que sí, marque cuál de las secciones es la correcta:



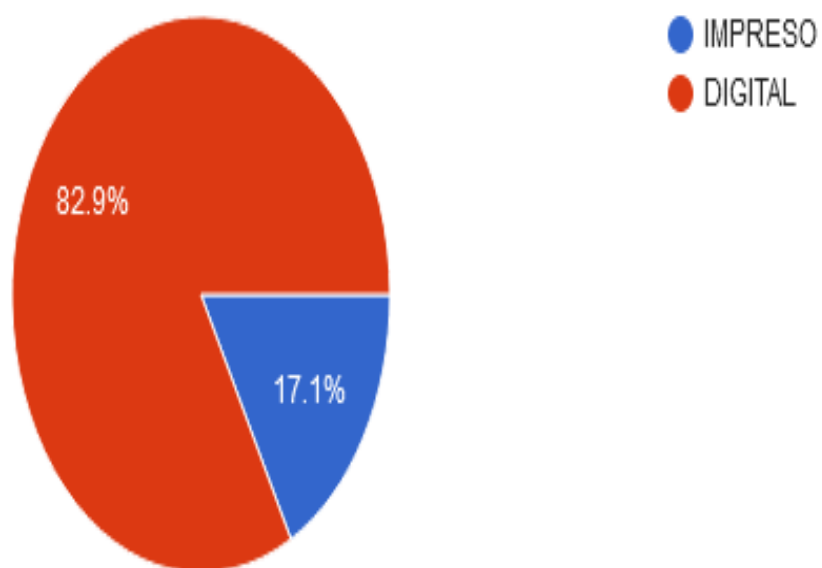
4. ¿Cuántos informes sobre Rendición de Cuentas se publican en el año? Marque con una x solo una opción es la correcta.



5. ¿Está interesado en conocer sobre el informe de gestión que realiza la ESSAP S.A. para la ciudadanía?



6. ¿En qué formato le gustaría obtener el informe de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la ESSAP S.A.?



## REUNIÓN DEL COMITÉ DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO DE LA ESSAP S.A.





