

POLÍTICAS OPERACIONALES DE LA ESSAP S.A.

VERSIÓN N°02/2024

AÑO 2024

POLÍTICAS OPERACIONALES DE LA ESSAP S.A. VERSIÓN N° 02/2024

1. GENERALIDADES

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

La definición de las Políticas Operacionales constituye una responsabilidad de la Máxima Autoridad de la ESSAP S.A. y su socialización es responsabilidad principal de los funcionarios que ocupan cargos gerenciales y directivos.

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

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

2. OBJETO DE LA POLÍTICAS OPERACIONALES

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

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

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

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

- Marco Legal de la empresa y sus estatutos legales.
- Misión.
- Visión.
- Objetivos Institucionales.
- FODA institucional.
- Mapa de Procesos y Subprocesos de la ESSAP S.A.
- Mapa de Riesgos Críticos de la ESSAP S.A.
- Requerimientos y necesidades del Usuario regulados por la Ley.
- Especificaciones del servicio (Agua Potable y Alcantarillado) regulados en la Ley 1614/00.
- El Plan Estratégico Institucional.
- Plan Operativo Anual y/o Plan Operativo Institucional.
- Políticas de Control Interno.
- Protocolo de Buen Gobierno.
- Código de Ética de la ESSAP S.A.
- La Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno - MECIP 2015.
- Políticas de Talento Humano.
- Políticas de Comunicación Institucional.
- Políticas de Administración de Riesgos.
- Política de Propietario de Información y Sistemas.
- Tablero de Indicadores y Controles Estratégicos.
- Plan de Comunicación Institucional.
- Políticas de Calidad.
- Política Interna de Anticorrupción.
- Políticas Operacionales Basadas en Riesgos Críticos por Procesos de la Essap S.A.

4. VIGENCIA, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LAS POLÍTICAS OPERACIONALES

La vigencia de las Políticas Operacionales son permanentes y rigen a partir de su aprobación por Comité de Control Interno y por Resolución de la Máxima Autoridad.

Así también, cada dependencia es responsable de revisar semestralmente las políticas de operaciones vigentes, para garantizar que éstas se ajusten y se adapten a las diferentes circunstancias de la ESSAP S.A., sugiriendo modificaciones o ratificando su contenido a través del monitoreo de cumplimiento que realiza la Dirección de Gestión de la Calidad Institucional MECIP.

5. DEFINICIÓN DE PARÁMETROS Y CONTROLES

Al identificar los Riesgos Críticos que requieren monitoreo permanente, a fin de medir el grado de avance o desviación hacia el logro de los objetivos se establecen los criterios con base en parámetros y controles necesarios que permitan medir el

cumplimiento de los resultados esperados por la institución y la ejecución de las operaciones.

Por cada riesgo crítico, la dependencia responsable del proceso/subproceso informa la "Línea de Base" que refiere al resultado inicial del cálculo del indicador del cual se parte, la "Meta" que indica el resultado que se desea alcanzar y por último el "Rango de Tolerancia", que indica el valor o los valores del indicador entre los cuales se podría afirmar que la gestión, los resultados, el desempeño del funcionario o el estado de los riesgos del proceso, están cerca o cumplen el nivel de referencia definido en la meta.

La ESSAP S.A. diseñará y aplicará controles adecuados para prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de las actividades y tareas requeridas para el logro de sus objetivos, a través de la implementación de una metodología que permita evaluar la efectividad de los controles nuevos o existentes, para asegurar que los mismos sean suficientes, comprensibles, eficaces, económicos y oportunos. Cuando se determinen los controles, o cambios a controles existentes, la institución deberá tener en cuenta la reducción de los riesgos con la siguiente jerarquía:

a) Prevención: actuando sobre la causa de los riesgos con el fin de disminuir su probabilidad de ocurrencia;

b) Detección: a fin de descubrir tempranamente un evento, irregularidad o un resultado no previsto. generando alertas que permitan tomar medidas inmediatas:

c) Protección: de manera de neutralizar los efectos de los eventos no deseables y minimizar la propagación de los danos que pudieran ocurrir:

d) Corrección: para permitir el restablecimiento de una actividad, después de ser detectado un evento no deseable, posibilitando la modificación de las acciones que propiciaron su ocurrencia y permitiendo la mejora del esquema de control establecido.

6. ACCIONES A REALIZAR EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS OPERACIONALES DE LA ESSAP S.A.

Cualquier funcionario y/o usuario podrá denunciar el incumplimiento de las políticas operacionales de la ESSAP S.A. ante las autoridades de la empresa a través de los canales habilitados para tal efecto.

Los canales para comunicar el incumplimiento de las políticas operacionales son:

a) Al correo de denuncias: denuncias@essap.com.py (exclusivo funcionarios)

b) Desde la Pagina Web: <https://www.essap.com.py/institucional/portal-anticorrupcion/>

c) Call center 162

d) Redes sociales de la empresa

7. TRATAMIENTO DE DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS OPERACIONALES Y DE LAS NO CONFORMIDADES DEL USUARIO.

Las denuncias de funcionarios ingresados por los canales habilitados serán recepcionadas y administradas por la Dirección de Talento Humano, quien en su calidad de administrador de los Recursos Humanos se encargará de atender los mismos y derivar al organismo correspondiente, tal como lo establece la Resolución del Directorio N° 3 del ACTA 1503 de fecha 29 de diciembre del año 2021. La Dirección de Talento Humano remitirá las denuncias al Comité de Buen Gobierno para su tratamiento, investigación y/o sanción correspondiente.

Cualquier usuario o ciudadano relacionado directa o indirectamente con la prestación de los servicios de la ESSAP S.A. puede detectar y denunciar no conformidades en la prestación de los servicios.

Cada dependencia responsable del proceso relacionado a la no conformidad presentada tiene la responsabilidad de verificar la aplicación adecuada de medidas correctivas para subsanar dichas no conformidades, pudiendo solicitar la derogación o modificación de procedimientos que bajo su responsabilidad perjudiquen al usuario o ciudadano, siempre en cumplimiento de las normativas legales vigentes.

El Presidente realiza el seguimiento mínimo semestral a los registros que resultan de la aplicación de este procedimiento y junto con los responsables del proceso, decide sobre las no conformidades que justifiquen la toma de acciones correctivas.

8. PREMIOS Y SANCIONES:

La Essap S.A., valora el compromiso y la responsabilidad de los colaboradores en la aplicación efectiva de las Políticas Operacionales. Los premios, tanto pecuniarios como no pecuniarios, son manifestaciones de reconocimiento destinados a aquellos individuos y equipos que sobresalen en la implementación de estas políticas. Estos incentivos se encuentran detallados en las Políticas de Talento Humano de Essap S.A.

Es importante resaltar que el respeto y el cumplimiento de las políticas no solo contribuyen al éxito organizacional, sino que también garantizan la seguridad y la eficiencia en las operaciones. Para reconocer el logro de aquellos que gestionan de manera eficiente y efectiva las Políticas Operacionales, se llevará a cabo un reconocimiento al cierre de cada ejercicio. Este reconocimiento se otorgará a los responsables que permitan la mitigación de riesgos críticos a través de actos administrativos organizado por el Comité de Control Interno.

Por otro lado, es fundamental mantener un entorno de integridad y cumplimiento. Dentro de éste contexto, se ha establecido un sistema de sanciones y medidas disciplinarias, las cuales se encuentran de manera detalladas en el Reglamento Interno y en el Código de Ética de Essap S.A. Estas sanciones serán aplicadas en caso de que se detecten incumplimientos de las Políticas Operacionales.

En la Empresa de Servicios Sanitarios del Paraguay Essap S.A. se aspira a fomentar una cultura de compromiso, cumplimiento y excelencia. A través de la implementación justa de premios y sanciones, buscando incentivar prácticas que benefician tanto a la organización como a nuestros colaboradores, asegurando un ambiente de trabajo ético y productivo.

9. OTRAS POLÍTICAS OPERACIONALES DE LA ESSAP S.A.:

AUDITORIA INTERNA DE LA ESSAP S.A.

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

ORGANISMOS DE CONTROL

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