



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL



2024

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

LUIS
FERNANDO
BERNAL MAZO

Firmado digitalmente
por LUIS FERNANDO
BERNAL MAZO
Fecha: 2024.04.24
17:12:42 -04'00'



Asunción, 16 de abril de 2024

ACTA N° 1758/24

Resolución N° 06

«POR LA CUAL SE APRUEBA EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2024.»

VISTA:

La Comunicación Interna DPG N° 089/2024 de fecha 08 de abril de 2024, firmada por la Directora de Planeamiento y Gestión, Lic. Pablina Díaz, en la cual solicita la aprobación del Plan Operativo Institucional 2024; y,

CONSIDERANDO:

Que, el documento emitido por la Dirección de Planeamiento y Gestión, "Elaboración del Plan Operativo Institucional 2024", debe ser aprobado por la máxima autoridad de la ESSAP, para su implementación y para dar cumplimiento a los requerimientos de los Organismos de Control.

Que, el Plan Operativo Institucional 2024, contempla la planificación de las acciones y metas presentadas por los distintos sectores conforme a la estructura organizacional vigente de la Institución.

Que, el Plan Operativo Institucional 2024, una vez aprobado, la Dirección de Planeamiento y Gestión deberá socializar a las dependencias de la Empresa, para el cumplimiento de las acciones y metas previstas en la misma.

POR TANTO, de conformidad a las atribuciones conferidas al Presidente del Directorio, según 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:

Artículo 1°) Aprobar el Plan Operativo Institucional 2024, conforme al detalle remitido por la Dirección de Planeamiento y Gestión, mediante Comunicación Interna DPG N°089/2024, cuyo ejemplar consta de 40(cuarenta) fojas, el cual pasará a formar parte de la presente Resolución.

Abg. Osvaldo...
Secretaría General
José Berges N° 516 – Tels.: (021) 225 001 • 225 002 • 225 003 – Fax: (021) 212 624
sgd.essap@gmail.com - Asunción - Paraguay

1

LUIS
FERNANDO
BERNAL MAZO

Firmado digitalmente
por LUIS FERNANDO
BERNAL MAZO
Fecha: 2024.04.24
17:00:49 -04'00'



Asunción, 16 de abril de 2024

ACTA N° 1758/24

Resolución N° 06

Artículo 2°) Encomendar a la Dirección de Planeamiento y Gestión, dependiente de la Presidencia del Directorio, la socialización del documento aprobado por el Presidente de la ESSAP S.A., a todas las dependencias de la Empresa.

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


Abg. Oscar Anuar Gossen Valdez
Secretario General

**LUIS
FERNANDO
BERNAL MAZO**
Firmado digitalmente
por LUIS FERNANDO
BERNAL MAZO
Fecha: 2024.04.24
17:00:49 -04'00'

Abg. Luis Fernando Bernal Mazó
Presidente

*Int. C. Para cumplir con el Art. 2°
de la Resolución y archivar*


Lic. Pablina Diaz
Dirección de Planeamiento y Gestión

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
Visión y Misión	2
Visión:.....	2
Misión:.....	2
Objetivos Estratégicos	3
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL	4
2024.....	4
ASEGURAR LA GESTIÓN COMERCIAL Y LA ATENCIÓN DEL USUARIO.....	5
AUMENTAR LA RENTABILIDAD Y LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS	11
MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS.....	19
FORTALECER LA GESTIÓN SOCIAL Y CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	34
METODOLOGÍA	37
FICHA TÉCNICA.....	38

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 Versión N° 01, el cual fuera aprobado según Resolución N°4 Acta N° 1673/23, de fecha 14 de julio de 2023.

El Plan Operativo Institucional, se encuentra alineado al Presupuesto Anual Aprobado para el ejercicio 2024.

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.

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 2024

Objetivo Estratégico:

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



Gobierno del Paraguay

Paraguayí Rekuái



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024								
OBJETIVOS ESTRATEGICOS	EJES ESTRATEGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACION
ASEGURAR LA GESTION COMERCIAL Y LA ATENCION DEL USUARIO	Mejorar la Micro medición	Universalizar la micro medición como base de la facturación	Cambio de medidores con novedades de lectura/ Instalación de Medidores de cuentas con conexión directa	100%	Cantidad de cambios e Instalaciones realizadas/ Cantidad de cambios e instalaciones planificadas	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Comercial Regiones del Interior	Informe Mensual.
			Cambio de medidor de grandes clientes y cuentas del estado para aumentar la micromedición.	240 cambios de medidor	Cantidad de cambios realizados/ cantidad de cambio planificado	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe de Gestión.
	Lograr la satisfacción del cliente	Brindar una atención eficaz al usuario	Actualizar 3 procedimientos de la Gestión Comercial.	100%	Cantidad de procedimientos aprobados / Cantidad de procedimientos planificados para su actualización.	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Comercial Gran Asunción	Comunicación Interna/ Minutas de Reunión/ Borrador de Procedimiento/ Resolución de aprobación de Procedimiento.
			Generar un Plan de reporte de novedades de medidores instalados en zonas comerciales y/o corporativas.	Lograr un total de 8 verificaciones de campo con novedades para su correcta facturación.	verificaciones realizadas/verificaciones planificadas	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe de Gestión



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024								
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/ Cantidad de cambios de categorías planificadas	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Comercial Regiones del Interior	Informe Mensual
			Procesar en tiempo y forma las solicitudes de nuevas conexiones.	Gestión oportuna de solicitud Orden de Trabajo OT - Nueva Conexión 250 nuevas conexiones.	100% de solicitudes procesadas.	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe de Gestión Mensual
			Filtrar cantidad de reclamos técnicos y comerciales para dar seguimiento hasta su finiquito.	Disminuir la cantidad de reclamos pendientes finiquitando un promedio de 50 reclamos técnicos y 100 reclamos comerciales.	Cantidad de reclamos técnicos y comerciales/ Cantidad de reclamos técnicos y comerciales ingresados	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe de Gestión Semanal.
			Verificar, cambiar y/o asignar correctamente categoría a usuario con Categoría Residencial No subsidiada a Categoría No residencial.	100%	Cantidad de cuentas con categoría No Residencial/ Cantidad total de cuentas a ser verificadas	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe de Gestión Trimestral.



GOBIERNO DEL PARAGUAY

PARAGUÁI REKUAI



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

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	Actualizar base de datos de clientes electrónicos.	100%	Cantidad de actualizaciones realizadas/ Total de solicitudes de actualización.	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Comercial Gran Asunción	Reporte SiasWeb (Cantidad de solicitudes pendientes en la bandeja)
			Coordinar y acompañar la implementación de la facturación In Situ.	100%	Cronograma de lectofacturación.	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe/ Minutas/ Reportes
			Lanzamiento y difusión masiva del portal web para el ciudadano y la APP Móvil.	100%	Anuncios y publicaciones en página web de Essap y redes sociales. Reportes de solicitudes y reclamos ingresados a través de la App y el Portal Web.	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Comercial Gran Asunción	Sistema SIASOR. Informe de Gestión.
			Habilitar pago de 5.000 facturas de consumo de los servicios por medio de la web service de la Essap S.A	100%	Cantidad de cuentas habilitadas/ Cantidad de solicitud de habilitación de pago.	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe Sistema Cobol.
			Procesar y finiquitar de manera oportuna las solicitudes de reliquidación de facturas de consumo agua potable ingresada diariamente.	100%	Cantidad de reliquidaciones procesadas en el día/ Total de solicitudes de reliquidación ingresadas en el día.	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Comercial Gran Asunción	Sistema SIASOR. Informe de Gestión.

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024								
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	Dar respuesta oportuna a los reclamos técnicos y comerciales ingresados por Mesa de Entrada (Expediente)	100%	Expedientes finiquitados/ Expedientes ingresados	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe de Gestión Semanal.
			Realizar encuestas de satisfacción, con base a filtro de reclamos técnicos y comerciales finiquitados.	≥50%	Cantidad de encuestas realizadas/ Cantidad de reclamos finiquitados	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe de Gestión semanal y mensual.
			Control de los trabajos de Mantenimiento de alcantarillado asignados desde la recepción del reclamo hasta su finiquito	100%	Cantidad de Trabajos controlados/Cantidad de Trabajos asignados	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Comunicación Interna de la DMAS a la UMAS
			Realizar la factibilidad técnica y la liquidación de la solicitud de conexión	100%	Cantidad de Conexiones procesadas/Cantidad de conexiones solicitadas	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Cantidad de Solicitudes de conexión procesadas



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024								
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	Verificar y finiquitar para el pago de la solicitud de nueva conexión de alcantarillado Sanitario en Asunción y Área Metropolitana.	250	Cantidad de conexiones verificadas /Cantidad de conexiones solicitadas	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Cantidad de Conexiones Finiquitadas
			Verificar y finiquitar para el pago de solicitud de nueva conexión de alcantarillado Sanitario en el Interior del País.	100	Cantidad de conexiones verificadas /Cantidad de conexiones solicitadas	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Cantidad de Conexiones Finiquitadas
			Planificar los trabajos de campo a ser realizados para llevar a cabo los reclamos pendientes a ejecutar.	20%	Cantidad de reclamos finiquitados/Cantidad de reclamos pendientes	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Comercial Gran Asunción	Reporte Siasor/ Informe de Gestión.
			Planificar los trabajos de campo a ser realizados para llevar a cabo las nuevas conexiones pendientes a ejecutar.	≥ 10%	Cantidad de nuevas conexiones realizadas/ Cantidad de nuevas conexiones pendientes	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Comercial Gran Asunción	Reporte Siasor/ Informe de Gestión.
			Realizar Trabajos de campo e informes del Estado Actual de los Sistemas de Alcantarillado Sanitario de la ESSAP S.A	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Informes a la GAS

Objetivo Estratégico

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



GOBIERNO DEL PARAGUAY

PARAGUAI REKUAI



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EIES 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	2500	Notificación Preparada/ Notificaciones Planificadas a preparar	Enero a Diciembre 2024	Asesoría Jurídica	Copia de Notificación
			Notificar Usuarios	2500	Notificación realizadas/ Notificaciones planificadas a realizar	Enero a Diciembre 2024	Asesoría Jurídica	Copia de Notificación
			Certificar Deudas con ERSSAN	50	Deuda Certificada/ Deudas planificadas a Certificar	Enero a Diciembre 2024	Asesoría Jurídica	Copia de Certificación de Deuda
			Demandas Judiciales	50	Juicio Presentado/ Juicios Planificado a Presentar	Enero a Diciembre 2024	Asesoría Jurídica	Copia de Escrito de Demanda
			Depuración de deudas (prescripción)	250	Dictamen de Prescripción/ Dictamen Planificado	Enero a Diciembre 2024	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 2024	Gerencia Comercial Regiones del Interior	Informe Mensual
			Gestionar la cobranza de 4.000 usuarios morosos a través de la segmentación de clientes con retraso en el pago de sus facturas de consumo en el rango de 4 hasta 12 meses.	100%	Cantidad de usuarios regularizados/ Total usuarios morosos notificados con 4 a 12 meses de retraso en el pago de deudas	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Comercial Gran Asunción	Reporte SiasWeb Informe de Gestión.
			Remitir 5,000 cuentas a la Asesoría Jurídica para iniciar gestión de cobro judicial.	100%	Cantidad de cuentas notificadas/ Cantidad de cuentas remitidas para su notificación	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe de Gestión.



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

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 Optimizar los Recursos Energéticos Planificar las contrataciones conforme al presupuesto aprobado	Realizar cortes de suministro de agua potable	70%	Cantidad de corte de suministro de agua realizado mensualmente/cantidad de cortes planificados mensualmente	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Comercial Regiones del Interior	Informe Mensual
			Realizar análisis y sugerencias técnicas de las cuentas de la ANDE	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Planeamiento y Gestión	Informe Mensual
			Elaborar Especificaciones Técnicas a ser incluidas en los PBC para aquellos contratos administrados por la Gerencia	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2024	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/No cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Administrativa	Actas Finales
			Elaboración de Anteproyectos (planos, planillas, presupuestos, EETT) para licitación de mejoras y/o ampliaciones de la infraestructura existentes	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2024	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 2024	Gerencia Administrativa	Actas de Recepción



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

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/No cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Administrativa	Actas de recepción
			Diagnóstico, Mantenimiento, reparación y control de la reparación de los móviles y Unidades Hidráulicas tanto en Taller interno como externo	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2024	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 2024	Gerencia Administrativa	Avisos de Recepción
			Llamado a licitación para la adquisición de Arena para Filtro de las Plantas de Tratamiento de Viñas Cué	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Operaciones	Informe de Ejecución
			Llamado a licitación para la adquisición de Cloro Licuado	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Operaciones	Llamado cargado en el portal de la DNCP
			Llamado a licitación para la adquisición de Pre Formas PET, Bidones, Dispensadores, Etiquetas y Tapas con Logos	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Operaciones	Llamado cargado en el portal de la DNCP



GOBIERNO DEL PARAGUAY

PARAGUAI REKUAI



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024								
OBJETIVOS ESTRATEGICOS	EJES ESTRATEGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACION
AUMENTAR LA RENTABILIDAD Y LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS	Optimizar el uso de los recursos financieros	Planificar las contrataciones conforme al presupuesto aprobado	Llamado a licitación para la adquisición de equipos de seguridad personal y colectiva	100%	Cumple/ No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Llamados publicados en el portal de la DNCP
			Llamado a licitación para la contratación del servicio de disposición de basuras en Planta de Tratamiento	100%	Cumple/ No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Llamados publicados en el portal de la DNCP
			Agrupar los llamados según su Naturalaleza	90%	Cantidad de Llamados Publicados en el SICP / Cantidad de Llamados Comunicados a la DNCP*100	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de la Unidad Operativa de Contrataciones	PORTAL DE LA DNCP (Dirección Nacional de Contrataciones Públicas)
			Mejorar los plazos de los Procesos	90%	Resultado de la Evaluación de Llamados: Adjudicados, Desertos, Cancelados, Anulados / Actas de Apertura de Llamados en el SICP*100	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de la Unidad Operativa de Contrataciones	PORTAL DE LA DNCP (Dirección Nacional de Contrataciones Públicas)
			Verificar la ejecución de los contratos a través de los administradores de contratos	90%	Cantidad de Contratos Firmados/Cantidad de Proveedores Adjudicados*100	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de la Unidad Operativa de Contrataciones	PORTAL DE LA DNCP (Dirección Nacional de Contrataciones Públicas)
		Optimizar el uso de los Recursos Financieros	Preparar y remitir los Estados Financieros para la toma de decisiones	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Contabilidad General	Estados Financieros Aprobados



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024								
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.	Ampliación de cartera de clientes en las zonas prestacionales	Construir la nueva conexión solicitada	90%	Cantidad de conexiones construidas/cantidad de conexiones procesadas	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Cantidad de Conexiones construidas
			Intimar a 200 usuarios autoproveídos notificados que no hayan presentado documentación para el registro de su pozo	100%	Cantidad de usuarios intimados /Cantidad de usuarios a intimar *100	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes- Comunicación Interna
			Instalar 180 medidores en los pozos a nuevos usuarios auto proveídos para la facturación del servicio de alcantarillado sanitario	100%	Cantidad de medidores instalados para usuarios auto proveídos / Cantidad de medidores previstos instalar * 100	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes- Comunicación Interna
	Reducir el índice de agua no contabilizada.	Combatir las conexiones clandestinas	Gestionar la afectación de usuarios al pago de la Tasa 100% de Alcantarillado Sanitario en la ciudad de Fernando de la Mora.	≥50%	Cantidad de usuarios a ser afectados al pago en la ciudad de Fernando de la Mora/Usuarios afectados al pago por la tasa de alcantarillado sanitario	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe de Gestión Semestral. Reporte Siasor
			Intervención de conexiones clandestinas e irregulares	100%	Cantidad de cuentas intervenidas/Cantidad de cuentas planificadas a intervenir	Enero a Diciembre 2024	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 2024	Gerencia Comercial Regiones del Interior	Informe Mensual



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
AUMENTAR LA RENTABILIDAD Y LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS	Reducir el índice de agua no contabilizada.	Combatir las conexiones clandestinas	Realizar seguimiento a 100 conexiones cortadas con anterioridad	100%	Cantidad de conexiones monitoreadas/cantidad de conexiones planificadas a monitorear *100	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes- Comunicación Interna
			Verificación de cuentas cortadas antiguas y del mes	100%	Cantidad de cuentas verificadas/Cantidad de cuentas planificadas	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Comercial Regiones del Interior	Informe Mensual
			Intervenir conexiones clandestinas para la reducción del Agua No Contabilizada	100%	Cantidad de conexiones intervenidas/Cantidad de conexiones planificadas a intervenir*100	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes- Comunicación Interna
			Verificar e instalar 10 macro-medidores en centros de distribución del Interior del País	100%	Cantidad de centros de Distribución Verificados - Medidores Instalados	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes- Comunicación Interna
			Llamado a licitación para el Proyecto de instalación de Macro-medidores Electromagnéticos en sus registros	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Agua No Contabilizada	Llamado cargado en el portal de la DNCP
			Macromedir a través de medidores ultrasónicos portátiles las aductoras de la planta de Viñas Cué	100%	Cantidad de aductoras macromedidas/ Cantidad de aductoras planificadas a medir	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes- Comunicación Interna



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
AUMENTAR LA RENTABILIDAD Y LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS	Reducir el índice de agua no contabilizada.	Mejorar la Micromedición	Llamado a licitación para la adquisición de medidores para usuarios de autoproveídos de 1" y 2" tipo WOLTMAN	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Agua No Contabilizada	Llamado cargado en el portal de la DNCP
			Gestionar la solicitud para instalación y/o cambio de 100 medidores a autoproveídos (Pozos)	100%	Cantidad de solicitudes ejecutadas/ cantidad de solicitudes remitidas	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe de Gestión Mensual
			Reparación de caños rotos y aductoras	100%	Cantidad de reparaciones realizadas/Cantidad de reclamos recibidos	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Comercial Regiones del Interior	Informe Mensual
			Preparar los pliegos para la adquisición de las válvulas reductoras de presión de acuerdo a los puntos identificados	100%	Cumple/ No cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Agua No Contabilizada	Pliegos Preparados
			Instalar válvula ventosa en puntos críticos de la red en la Ciudad de San Bernardino	100%	Cantidad de instalaciones de válvulas ventosas/ Cantidad de instalaciones planificadas	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes- Comunicación Interna
			Identificar los puntos críticos para la instalar válvulas reductoras de presión	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes- Comunicación Interna



Objetivo Estratégico

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



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

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	Enero a Diciembre 2024	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	Enero a Diciembre 2024	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 2024	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 2024	Dirección de Transparencia y Anticorrupción	Actas de reuniones, matriz de informes del CRCC.
			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 2024	Dirección de Transparencia y Anticorrupción	Historial de solicitudes de transparencia pasiva y transparencia activa.



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS	Mejorar la gestión de la Comunicación.	Desarrollar un plan de marketing	Participar en eventos (presencia de marcas) relacionados con la Empresa y que sean de interés nacional (AP, AS, obras actuales)	100%	Cantidad de eventos con presencia de la ESSAP/ Cantidad de solicitudes aprobadas por el Presidente del Directorio* 100	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Comunicación y Marketing	Publicaciones realizadas en la página Web, redes sociales, comunicaciones internas, correo electrónico
			Comunicación Digital	100%	Elaboración de materiales audiovisuales	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Comunicación y Marketing	Publicaciones realizadas en la página Web, redes sociales, comunicaciones internas, correo electrónico
			Realizar campañas de comunicación radial y prensa escrita	100%	Cumple/ No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Comunicación y Marketing	Publicaciones realizadas en distintos medios- Comunicación Interna, correos electrónicos
	Mejorar los controles internos	Implementar auditorías de los procedimientos aprobados por el Directorio	Publicar las asambleas, otros	100%	Cantidad de solicitudes gestionadas y publicadas/ Cantidad de publicaciones solicitadas por las distintas Gerencias de la ESSAP	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Comunicación y Marketing	Publicaciones realizadas en distintos medios- Comunicación Interna, correos electrónicos
			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 2024	Auditoría Interna Institucional	Planilla de Cumplimiento de las Auditorías y Notas Remitidas a la Presidencia



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACION
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 Ambiente de Control	100%	Calificación Preliminar del Componente= 3 (escala del 1 al 5)	Enero a Diciembre 2024	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 2024	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%	Cantidad de planes monitoreadas/ Total de planes a monitorear	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Planeamiento y Gestión	Resoluciones Aprobadas
			Remitir la Matriz preliminar del componente Control de la Implementación.	100%	Calificación Preliminar del Componente= 3 (escala del 1 al 5)	Enero a Diciembre 2024	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 Evaluación.	100%	Calificación Preliminar del Componente= 3 (escala del 1 al 5)	Enero a Diciembre 2024	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.



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

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 para la mejora.	100%	Calificación Preliminar del Componente= 3 (escala del 1 al 5)	Enero a Diciembre re 2024	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%	Cumple/ No cumple	Enero a Diciembre re 2024	Dirección de Planeamiento y Gestión	Actas de reuniones, Comunicaciones Internas, MOF Aprobado
			Coordinar la Elaboración y/o actualización de 20 procedimientos con los distintos sectores de la empresa	90%	Cant. de Procedimientos aprobados/Cant. de procedimientos planificados	Enero a Diciembre re 2024	Dirección de Planeamiento y Gestión	Actas de reuniones, Comunicaciones Internas, Procedimientos Aprobados
			Elaborar formularios de Solicitud virtual e impreso que contengan listado de requisitos documentales necesarios para esta Unidad, que facilite el pago de los beneficios estipulados en el CCTT en concepto de: nacimiento de hijo, matrimonio, título, bonificación familiar e insalubridad, a los funcionarios que los necesiten	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre re 2024	Dirección de Talento Humano	Formularios/Flayers/ Correos/Circulares
			Elaborar formularios virtual e impreso para actualización de Datos Personales de los Funcionarios Permanentes, Contratados y Comisionados.	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre re 2024	Dirección de Talento Humano	Formularios/Correos /Comunicación Interna



GOBIERNO DEL PARAGUAY

PARAGUÁI REKUAI



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

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 las diferentes Direcciones y Gerencias de la Institución sobre los trámites para la correcta presentación de la solicitud del beneficio en concepto de Insalubridad (10% y 20%) según lo estipulado en el CCCT.	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Talento Humano	Circulares semestrales/ Correos/ Comunicación Interna.
			Elaborar procedimiento para la justificación de ausencias con formulario de permiso de salida	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Talento Humano	Procedimiento Aprobado/ Resolución
			Sensibilizar a los funcionarios sobre los trámites para la presentación correcta y en tiempo de la solicitud de vacaciones conforme al procedimiento aprobado por resolución	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Talento Humano	Circulares, Correos, Planilla de Recepción, Comunicaciones Internas, Materiales de Apoyo
			Elaborar, actualizar y resguardar los registros de legajos	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Talento Humano	Lista de funcionarios con sus documentos Escaneados diariamente para la actualización de sus Legajos.
			Sensibilizar a los funcionarios sobre los trámites para la presentación correcta y en tiempo de la solicitud de suspensión de vacaciones conforme al procedimiento aprobado por resolución	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Talento Humano	Circulares, Correos, Planilla de Recepción, Comunicaciones Internas, Materiales de Apoyo

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

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	Sensibilizar a los funcionarios sobre los trámites para la presentación correcta y en tiempo de la solicitud de usufructo de vacaciones suspendidas conforme al procedimiento aprobado por resolución	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Talento Humano	Circulares, Correos, Planilla de Recepción, Comunicaciones Internas, Materiales de Apoyo
			Elaborar Procedimiento para mejorar y lograr una buena organización de registro y archivo de los Expedientes de Descuentos Judiciales.	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Talento Humano	Procedimiento aprobado/Resolución.
			Elaborar procedimiento para permiso laboral con goce de sueldo para funcionario/a con problemas de salud	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Talento Humano	Procedimiento aprobado/ Resolución
			Sensibilizar a los funcionarios/as 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 2024	Dirección de Talento Humano	Circulares semestrales/ Correos/ Planillas de recepción/Comunicación Interna y materiales de apoyo



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

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/as sobre la utilización del Seguro Social del IPS	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Talento Humano	Circulares semestrales/ Correos/ Planilla de recepción/ Comunicación Interna y materiales de apoyo
			Establecer un Plan de Prevención de enfermedades profesionales y salud ocupacional	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Talento Humano	Flyers/Correos /Comunicación Interna y materiales de apoyo
	Mejorar los RRHH	Fomentar la formación, capacitación y entrenamiento del RRHH	Designar y capacitar a funcionarios claves(jefe de Departamento de Mantenimiento y Supervisores)para el uso del Sistema Informático de recepción, registro y finiquito de reclamos	100%	Cantidad de Funcionarios Capacitados/Cantidad de funcionarios claves	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Comunicación Interna de la DMAS a la UMAS
			Capacitar a funcionarios sobre procesos comerciales y operativos de la Gerencia Comercial.	100%	Cantidad de funcionarios capacitados/ Cantidad de funcionarios dependientes de la Gerencia Comercial.	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Comercial Gran Asunción.	Planilla de Firmas/ Fotografías y/o Certificados. Informe con indicadores de Gestión.
			Plan de Capacitación 2024	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Talento Humano	Resolución de Aprobación de Plan de Capacitación 2024.



GOBIERNO DEL PARAGUAY

PARAGUÁI REKUAI



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

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	Implementación del Plan de Capacitación Aprobado	40%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Talento Humano	Programa de temas a ser desarrollados, Comunicaciones Internas, Informes.
			Firma del convenio de Cooperación Internacional JICA-ABC-ESSAP-SANEPAR de proyecto para el fortalecimiento de las capacidades en estrategia institucional de la Capacitación y Redes de Distribución	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Agua No Contabilizada	Convenio firmado
			Presentar la solicitud de un Voluntario Seniors de la JICA para colaborar con la Gerencia de Agua No Contabilizada	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Agua No Contabilizada	Solicitud de pedido presentada.
		Desarrollar Inducción y Reinducción	70%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Talento Humano	Comunicaciones Internas, Planilla de Firmas, Informes, Imágenes.	
		Actualizar y Elaboración de Perfiles de Cargos	90%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Talento Humano	Perfiles de Cargos Actualizados a ser incorporados en el Manual de Organización y Funciones. Comunicaciones Internas.	



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS	Impulsar las acciones de mejoras según observaciones de los organismos de control	Establecer los planes de mejoramiento o acciones correctivas de las dependencias	Realizar ajustes recomendados por la Auditoría Externa, previo análisis de la razonabilidad de los ajustes sugeridos	Primer Semestre 2024	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Contabilidad General	Emisión de Estados Financieros
			Elaborar informes con evidencias de los avances sugeridos en el Plan de Mejoramiento	Cumplir Trimestralmente	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Contabilidad General	Comunicación Interna remitida a Auditoría Interna a través de la Gerencia Financiera
	Fortalecer la Infraestructura de la Empresa	Dotar de infraestructura para el mantenimiento de los servicios	Cumplimiento de la Resolución 605/2022 de la Contraloría General de la Republica sobre Rendición de cuentas	Mensual	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Contabilidad General	Informe mensual de verificación documental de viáticos a Auditoría Interna para su remisión a la CGR
			Llamado a licitación para la adquisición de Equipos y Materiales de Laboratorio.	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Operaciones	Llamado cargado en el portal de la DNCP
			Plan de Mantenimiento de Generadores	50%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Operaciones	Informe de ejecución.

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS	Fortalecer la Infraestructura de la Empresa	Dotar de infraestructura para el mantenimiento de los servicios	Llamado a licitación para la mejora del Sistema de Dosificación de Productos Químicos.	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Operaciones	Llamado cargado en el portal de la DNCP
			Llamado a licitación para servicios Subacuático en las Tomas de Agua Cruda de la Planta de Viñas Cué y Área Metropolitana	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Operaciones	Licitación adjudicada
			Mantenimiento y Reparación de Filtros de Planta de Viñas Cué	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Operaciones	Informe de Ejecución.
			Llamado a licitación para la adquisición de Film Termo contraible	50%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Operaciones	Llamado cargado en el portal de la DNCP
			Llamado a licitación para la adquisición de unidades de poder Hidráulico con Accesorios	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Agua No Contabilizada	Llamado cargado en el portal de la DNCP
			Rehabilitación P.T.A.R. Laguna de Pedro Juan Caballero	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Técnica	Informe de Ejecución.
			Readecuación de Estación de Bombeo Pedro Juan Caballero	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Técnica	Informe de Ejecución.



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

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	Readecuación y Construcción del Local de la Gerencia Comercial del Interior y Construcción del local del CAP en la Ciudad de Encarnación	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Técnica	Informe de Ejecución.
			Rehabilitación de la Planta de Tratamiento de la Ciudad de Concepción	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Técnica	Informe de Ejecución.
			Rehabilitación P.T.A.R. Lagunas San Bernardino	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Técnica	Informe de Ejecución.
			Rehabilitación de las Lagunas de Estabilización de Cnel. Oviedo	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Técnica	Informe de Ejecución.
			Extensión de Tuberías para la provisión de Agua Potable a la Penitenciaría de la Ciudad de Emboscada	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Técnica	Informe de Ejecución.
			Elaboración del Proyecto Ejecutivo y Construcción de colectores secundarios de Alcantarillado Sanitario para la Ciudad de Fernando de la Mora Zona 1	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Técnica	Informe de Elaboración.
			Revisión de Proyecto Ejecutivo y fiscalización de construcción de colectores secundarios de Alcantarillado Sanitario para la Ciudad de Fernando de la Mora Zona 1	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Técnica	Informe de Elaboración.



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

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	Proyecto Ejecutivo y Rehabilitación de colector cloacal Avda. España entre Santa Rosa y Avda. Sacramento ID 405.144	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Técnica	Informe de Ejecución.
			Construcción de Tanque - Villa Hayes	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia Técnica	Informe de Ejecución.
			Llamado a licitación para la Construcción del Reservorio de 1500 m ³ para la Ciudad de Villa Hayes	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Agua No Contabilizada	Llamado cargado en el portal de la DNCP
			Instalar 2 Válvulas de Flushing en la Planta Compacta de la Ciudad de San Bernardino	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes- Comunicación Interna
			Cambiar 3,5 km de aductora en la Ciudad de San Bernardino	80%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes- Comunicación Interna
			Llamado a licitación para la adquisición de herramientas y bienes relacionados al trabajo de mantenimiento de alcantarillados sanitarios (varillas, mangueras de alta presión, tubos plásticos, unidades hidráulicas con martilletes, etc.)	100%	Cumple/ No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Llamado cargado en el portal de la DNCP
			Llamado a licitación para la adquisición de materiales de construcción	100%	Cumple/ No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Llamado cargado en el portal de la DNCP



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024								
OBJETIVOS ESTRATEGICOS	EJES ESTRATEGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACION
MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTION POR PROCESOS Y RIESGOS	Fortalecer la Infraestructura de la Empresa	Dotar de infraestructura para el mantenimiento de los servicios	Llamado a licitación para la adquisición de Electrobombas, accesorios metal mecánicos y equipos e insumos eléctricos para tableros de mando	100%	Cumple/ No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Llamado cargado en el portal de la DNCP
			Llamado a licitación para la contratación de servicio de mantenimiento de camiones Hidrojet	100%	Cumple/ No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Llamado cargado en el portal de la DNCP
			Llamado a licitación para la contratación del servicio de reparación de Electrobombas	100%	Cumple/ No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Llamado cargado en el portal de la DNCP
			Realizar trabajos de Rehabilitación de Estaciones de Bombeo en : Caaguazú, Concepción y San Antonio	100%	Cumple/ No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Informes de la UMAS a la GAS
			Llamado a licitación para la adquisición para rehabilitar colectores de Alcantarillado en Asunción (con zanja y tecnologías sin zanja)	100%	Cumple/ No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Llamado cargado en el portal de la DNCP
			Realizar llamados a Licitación para rehabilitar tuberías de impulsión en San Bernardino y San Antonio	100%	Cumple/ No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Llamado cargado en el portal de la DNCP
			Llamado a licitación para rehabilitar lagunas de Coronel Oviedo	100%	Cumple/ No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Comunicación interna entre la GAS y la GT
			Llamado a licitación para la adquisición de Sistema Informático para Fortalecimiento Institucional	100%	Cumple/ No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático	Llamado adjudicado



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS	Fortalecer la Infraestructura de la Empresa	Dotar de infraestructura Informática, Tecnológica e Insumos	Desarrollo Modulo de Catastro	70%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático	Informe de Ejecución.
			Desarrollo de Modulo de Medidores	80%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático	Informe de Ejecución.
			Llamado a licitación para la adquisición de Software de Diseño Gráfico, GIS, CAD para Catastro	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático	Llamado adjudicado
			Implementar Portal web para reclamos y solicitudes	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático	Portal web publicado
			Servicio de Mantenimiento para el DATACENTER (aires de precisión, sistemas de prevención de incendios y Grupo Generador)	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático	Informe de Ejecución.
			Expansion del DATACENTER (Servidores, Storages, Switches, Routers, Firewalls).	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático	Informe de Ejecución.
			Llamado a licitación para la adquisición de un Sistema Informático para la Administración de Bienes Patrimoniales para definir el nivel de inventario de materiales y repuestos, por tipo.	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Contabilidad General	Llamado cargado en el portal de la DNCP
			Llamado a licitación para la adquisición de un Sistema Informático para la Administración de Bienes Patrimoniales para determinar la capacidad y condición operacional de los activos inmovilizados.	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Dirección de Contabilidad General	Llamado cargado en el portal de la DNCP



GOBIERNO DEL
PARAGUAY

PARAGUÁI
REKUÁI



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

Objetivo Estratégico

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



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
FORTALECER LA GESTIÓN SOCIAL Y CONTRIBUIR ALA 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.	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2024	Coordinación de Ejecución de Proyectos de Inversión	Mesa de entrada de los expedientes. Resolución de los documentos ambientales.
			Establecer los lineamientos de implementación de la Política Ambiental de la ESSAP S.A.	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2024	Coordinación de Ejecución de Proyectos de Inversión	Planilla de reunión de elaboración- Borrador del Documento.
			Lograr visibilidad estructural y organizacional de la UGA en los procesos de toma de decisiones sobre aspectos ambientales.	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2024	Coordinación de Ejecución de Proyectos de Inversión	Borrador de Plan de Restructuración



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024

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.	Auditar y socializar los Planes de Gestión ambiental de todos los sistemas de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2024	Coordinación de Ejecución de Proyectos de Inversión	Mesa de entrada de los expedientes. Resolución de las Auditorías Ambientales
			Realizar Trabajos de acompañamiento a la UGA para gestionar permisos ante el MADES u otros entes Encargados de la Gestión Ambiental	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2024	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Informes a la GAS
			Proponer desde la perspectiva ambiental, acciones y tecnologías para la mejora continua de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2024	Coordinación de Ejecución de Proyectos de Inversión	Planilla de reunión con responsables claves.



METODOLOGÍA

El Plan Operativo Institucional (POI) correspondiente al ejercicio 2024, 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:

Ing. Luis Fernando Benítez Gómez
Unidad de Monitoreo de Gestión

COLABORACIÓN:

Luis Fernando Ortiz Centurión
Departamento de Monitoreo Estadístico

REVISADO POR:

Lic. Pablina Díaz Maciel
Dirección de Planeamiento y Gestión

APROBADO POR:

Presidente del Directorio de la ESSAP S.A.
Luis Fernando Bernal Mazó