

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

2025



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

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
Visión y Misión	3
Objetivos Estratégicos.....	4
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025	5
ASEGURAR LA GESTIÓN COMERCIAL Y LA ATENCIÓN DEL USUARIO	6
AUMENTAR LA RENTABILIDAD Y LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS	12
MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS.....	20
FORTALECER LA GESTIÓN SOCIAL Y CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL.....	39
METODOLOGÍA	42
FICHA TÉCNICA.....	43

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° 02, el cual fuera aprobado según Resolución N°4 Acta N° 1734/24, de fecha 02 de febrero de 2024.

El Plan Operativo Institucional, se encuentra alineado al Presupuesto Anual Aprobado para el ejercicio 2025.

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: nuestro objetivo es ofrecer servicios de calidad y mejorar la atención a nuestros usuarios. Para lograr, nos enfocamos en establecer procedimientos claros, transparentes y ampliamente divulgados. Esto nos permitirá reducir la frecuencia de reclamos y asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos para su resolución satisfactoria.

AUMENTAR LA RENTABILIDAD Y LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS: nos enfocamos en optimizar nuestros recursos para reducir los costos operativos, disminuir el índice de agua no contabilizada y aumentar los ingresos generados por nuestros servicios.

MEJORAR LA FUNCIONALIDAD CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS: nos orientamos hacia la promoción de medidas tanto estructurales como no estructurales para mejorar nuestros servicios. Esto implica la consolidación de políticas y planes que fomenten la gestión integrada de los servicios, el fortalecimiento institucional y el uso de instrumentos de gestión con mecanismos participativos. Además, buscamos incrementar la transparencia en la rendición de cuentas, asegurando así una mayor claridad en nuestra labor.

FORTALECER LA GESTIÓN SOCIAL Y CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL: realizamos acciones con el objetivo de promover el acceso eficiente, asequible y universal a los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario. Asimismo, nos comprometemos con una gestión constante de la calidad del agua y la protección del medio ambiente, garantizando así un equilibrio entre el suministro de servicios y la preservación de nuestro entorno.

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025



Objetivo Estratégico:

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

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
ASEGURAR LA GESTIÓN COMERCIAL Y LA ATENCIÓN DEL USUARIO	Mejorar la Micromedición	Universalizar la micromedición como base de la facturación	Cambio de 240 medidores de grandes clientes y cuentas del estado para aumentar la micromedición	100%	Cantidad de cambios realizados/cantidad de cambio planificado*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe Mensual
			Gestionar la solicitud para instalación y/o cambio de 100 medidores a autoproveídos (pozos)	100%	Cantidad de solicitudes ejecutadas/Cantidad de solicitudes remitidas*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe Mensual
			Cambio de medidores a cuentas con novedades de lectura/Instalación de Medidores a cuentas con conexión directa	100%	Cantidad de cambios e instalaciones realizadas/cantidad de cambios e instalaciones planificadas*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Comercial Regiones del Interior	Informe Mensual
			Instalar 50 medidores en los pozos a nuevos usuarios para la facturación del servicio de alcantarillado sanitario	100%	Cantidad de medidores instalados para usuarios autoproveídos / Cantidad de medidores previstos instalar*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes-Comunicación Interna
			Cambio de 50 medidores con vida útil vencida para la facturación del servicio de alcantarillado sanitario	100%	Cantidad de medidores cambiados para la facturación de Servicio de AS/Cantidad de medidores previstos para cambio*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes-Comunicación Interna

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025								
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	Encuestar anualmente al usuario para evaluar su nivel de satisfacción	Gestionar filtro de encuestas de satisfacción(300 presenciales y 300 virtuales)	100%	Nº de encuestas presenciales realizadas/Nº de encuestas presenciales planificadas*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe Mensual
					Nº de encuestas virtuales realizadas/Nº de encuestas virtuales planificadas*100			
		Brindar una atención eficaz al usuario	Identificar in situ y realizar el cambio de categoría de Residencial a Comercial	100%	Cantidad de cambios de categorías realizadas/cantidad de cambios de categorías detectadas*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Comercial Regiones del Interior	Informe Mensual
			Actualizar categorías de usuarios según informe de lectores y distribuidores	100%	Nº de cuentas con categoría asignada/Cuentas informadas por lectores*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe Mensual
Desarrollar un Plan de Censo Cambio de categoría (Verificar, cambiar y/o asignar Categoría Residencial no subsidiada a Categoría No Residencial)	100%	Nº de libros censados/Nº de censo planificado*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe Mensual			

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025								
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	Elaborar y difundir instructivos para uso de la APP "MI ESSAP" y PORTAL WEB(dirigido a funcionarios y usuarios)	100%	Nº de instructivos creados y entregados/Total de dependencias*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Comercial Gran Asunción	Comunicación Interna/Instructivos/ Captura pantalla Redes Sociales.
			Gestionar de manera oportuna los reclamos y las solicitudes ingresadas vías Redes Sociales.	100%	Nº de reclamos y solicitudes gestionadas/Nº de reclamos y solicitudes ingresadas vía redes sociales*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe Mensual
			Gestionar 15 expedientes mensuales ingresados por mesa de entrada	100%	Nº de expedientes finiquitados/Nº de Expedientes planificados*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe Mensual
			Elaborar llamado a Licitación para la Adquisición de medidores de 3/4", 1" y 2" para uso de la Gerencia de Agua No Contabilizada	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes- Comunicación Interna

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025

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	Gestionar filtro de 100 reclamos técnicos y 300 reclamos comerciales (Registrados y finiquitados)	100%	N° de reclamos técnicos finiquitados/N° de reclamos técnicos planificados*100 N° de reclamos comerciales finiquitados/N° de reclamos comerciales planificados*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe Mensual
			Gestionar el 100% de solicitudes ingresadas para la actualización de datos del usuario en la factura	100%	Cantidad de cuentas habilitadas/Solicitudes ingresadas*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe Mensual
			Gestionar y finiquitar de manera oportuna reclamos y solicitudes ingresadas mensualmente	100%	N° de solicitudes y reclamos finiquitados/N° de reclamos y solicitudes finiquitados(Enero a Diciembre 2025)*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe Mensual
			Gestionar y finiquitar 15 reclamos por Tipo de Problema	100%	N° de reclamos finiquitados/N° de reclamos planificados*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe Mensual
			Habilitar 5.000 cuentas para pago de facturas de consumo de los servicios por medio de la web service de la Essap S.A	100%	Cantidad de cuentas habilitadas/Monto de recaudación planificada*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe Mensual

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025

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	Realizar 300 informes sobre novedades en Medidores (Vidrio roto, Enterrados, CD, Posibles autoproveídos - sin lectura efectiva)	100%	Cantidad de novedades informadas/Cantidad planificada*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe Mensual
			Monitorear e informar periódicamente sobre los indicadores de cumplimiento de contrato de Contact Center	100%	Informe sobre indicadores/total de indicadores cumplidas*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe Mensual
			Procesar y finiquitar de manera oportuna las solicitudes de reliquidación de facturas ingresadas por día. (Resolución 3 y 6)	100%	N° de reliquidaciones realizadas/N° de solicitudes procesadas para re liquidar en el mes*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe Mensual
			Verificar y Regularizar el 100% de conexiones informadas por lectores	100%	Cantidad de Cuentas regularizadas/Cantidad de Cuentas planificadas para verificación*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe Mensual (UMA) Informe Mensual (UCR)



Objetivo Estratégico

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

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025

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	Preparar 3500 Notificaciones para Usuarios en mora	100%	Notificación Preparadas/Notificación Planificadas*100	Enero a Diciembre 2025	Asesoría Jurídica	Copia de Notificación
			Notificar 3500 Usuarios en mora	100%	Notificación Preparadas/Notificación Planificadas*100	Enero a Diciembre 2025	Asesoría Jurídica	Copia de Notificación
			Certificar 150 Deudas con ERSSAN	100%	Deudas Certificadas/Deudas Planificadas*100	Enero a Diciembre 2025	Asesoría Jurídica	Copia de Certificación de Deuda
			Presentar 150 Demandas Judiciales a usuarios con mora	100%	Juicio Presentado/Juicio Planificado*100	Enero a Diciembre 2025	Asesoría Jurídica	Copia de Escrito de Demanda
			Depuración de 250 deudas (prescripción)	100%	Dictamen de Prescripción	Enero a Diciembre 2025	Asesoría Jurídica	Copia de Dictamen de Prescripción
			Realizar la cobranza a usuarios en situación de corte	70%	Cantidad de cobros-cortes de AP /cantidad de cuentas de AP planificadas para corte*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Comercial Regiones del Interior	Informe Mensual
			Realizar notificación para gestión de cobro a usuarios y entidades descentralizadas (Municipalidad, Gobernación, EBY)	100%	Cantidad de notificaciones realizadas/cantidad de notificaciones planificadas a realizar*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Comercial Regiones del Interior	Informe Mensual

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
AUMENTAR LA RENTABILIDAD Y LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS	Optimizar el uso de los recursos financieros.	Optimizar los Recursos Energéticos	Realizar análisis y sugerencias técnicas de las cuentas de la ANDE	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Planeamiento y Gestión	Informe Mensual
		Planificar las contrataciones conforme al presupuesto aprobado	Elaborar llamado a licitación para el mantenimiento y reparación de Bombas Centrífugas y Motores Eléctricos de Plantas, Centros de Distribución y Pozos	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Operaciones	Llamado publicado en el portal de la DNCP
			Elaborar llamado a licitación para el Mantenimiento y Reparación de Tableros Eléctricos en Planta de Tratamiento, Centros de Distribución y Pozos	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Operaciones	Llamado publicado en el portal de la DNCP
			Elaborar llamado a licitación para el Mantenimiento de Generadores	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Operaciones	Llamado publicado en el portal de la DNCP
			Elaborar Especificaciones Técnicas a ser incluidas en los PBC para aquellos contratos administrados por la Gerencia	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Administrativa	Reportes de los Llamados emitidos por la DNCP
			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 2025	Gerencia Administrativa	Informes de anteproyectos Remitidos

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025								
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	Elaboración de órdenes de compra y/o servicios	100%	Remisión de órdenes de compra y/o servicios a proveedores y administradores de contratos	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Administrativa	Ordenes de compras y/o servicios emitidas
			Mantener un Control de los Saldos de contratos administrados por la Gerencia	100%	Control Diario de los Saldos	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Administrativa	Planilla Excel de control
			Licitación de Adquisición de accesorios de plástico para uso de la Gerencia de Agua No Contabilizada	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes-Comunicación Interna
			Agrupar los llamados según su Naturaleza	90%	Cantidad de Llamados Publicados en el SICP / Cantidad de Llamados comunicados a la DNCP*100	Enero a Diciembre 2025	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, Desiertos, Cancelados, Anulados / Actas De Apertura de Llamados en el SICP*100	Enero a Diciembre 2025	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 2025	Gerencia de la Unidad Operativa de Contrataciones	Portal de la DNCP (Dirección Nacional de Contrataciones Públicas)

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025

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	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 2025	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes-Comunicación Interna-Cantidad de Notificaciones
			Realizar la factibilidad técnica y la liquidación de la solicitud de conexión.	100%	Cantidad de Conexiones procesadas/Cantidad de conexiones solicitadas*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Cantidad de Solicitudes de conexión procesadas
			Instalación de nueva conexión solicitada	90%	Cantidad de conexiones instaladas/cantidad de conexiones procesadas*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Cantidad de Conexiones instaladas
			Realizar la Facturación por solicitud de conexión de alcantarillado Sanitario en Asunción y Área Metropolitana. Promedio: 250 conexiones anuales	100%	Cantidad de conexiones facturadas /Cantidad de conexiones solicitadas*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Cantidad de Conexiones Facturadas

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025

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	Realizar la Facturación por solicitud de conexión de alcantarillado Sanitario en el Interior del País. Promedio: 100 conexiones anuales	90%	Cantidad de conexiones facturadas /Cantidad de conexiones solicitadas*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Informes - Cantidad de Conexiones Facturadas
			Gestionar la afectación de 500 usuarios al pago de la Tasa de Alcantarillado Sanitario al cierre del primer semestre	100%	Nº de afectaciones gestionadas/Nº de afectaciones planificadas*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe Mensual
	Reducir el índice de agua no contabilizada.	Combatir las conexiones clandestinas	Intervenir 200 conexiones clandestinas para la reducción del Agua No Contabilizada	100%	Cantidad de conexiones intervenidas/Cantidad de conexiones planificadas a intervenir*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes- Comunicación Interna
			Realizar seguimiento a 100 conexiones cortadas con anterioridad	100%	Cantidad de conexiones intervenidas/Cantidad de conexiones planificadas a intervenir*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes- Comunicación Interna
			Planificar y Gestionar ≥ 2000 intervenciones de conexiones clandestinas e irregulares	100%	Nº de intervenciones realizadas/Nº de intervenciones planificadas*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Comercial Gran Asunción	Informe Mensual
			Verificación de cuentas cortadas antiguas y del mes	100%	Nº de cuentas verificadas/Nº de cuentas a verificar*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Comercial Regiones del Interior	Informe Mensual

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025

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	Taponamiento de cuentas cortadas por intervención de conexiones irregulares	100%	Cantidad de cuentas taponadas/cantidad de cuentas intervenidas*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Comercial Regiones del Interior	Informe Mensual
			Intervención de conexiones clandestinas e irregulares	100%	Cantidad de cuentas intervenidas/cantidad de cuentas detectadas a intervenir*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Comercial Regiones del Interior	Informe Mensual
			Macromedir a través de medidores ultrasónicos portátiles las aductoras de la planta de Viñas Cué	100%	Cantidad de aductoras macromedidas/Cantidad de aductoras existentes*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informe Mensual
		Disminuir perdida en la red	Reparación de caños rotos y aductoras	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Comercial Regiones del Interior	Informes-Comunicación Interna
			Medición, evaluación y análisis en el área del Plan Piloto - zona Alta km 2 - Las Palmas	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Agua No Contabilizada	Informes-Comunicación Interna

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
AUMENTAR LA RENTABILIDAD Y LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS	Reducir el índice de agua no contabilizada.	Disminuir perdida en la red	Rehabilitación de 20.000 metros de la Red de Distribución mediante cambios y/o optimización de tuberías en Asunción y Área Metropolitana	100%	Longitud de redes rehabilitadas/Longitud de redes planificadas a rehabilitar*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Redes Asunción y Área Metropolitana	Informes presentado - Comunicación Interna
			Rehabilitación de 3.000 metros de la Red de Distribución mediante cambios y/o optimización de tuberías en la Ciudad de Encarnación	100%	Longitud de redes rehabilitadas/Longitud de redes planificadas a rehabilitar*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Redes Asunción y Área Metropolitana	Informes presentado - Comunicación Interna



Objetivo Estratégico

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

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025

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.	Procesar las denuncias ingresadas a través del Sistema de Seguimiento de Procesos (SENAC)	100%	Denuncias gestionadas y procesadas/ Cantidad de Denuncias Ingresadas*100	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Transparencia y Anticorrupción	Planilla con Número de Ticket de la denuncia y el Estado en que se encuentra
			Coordinar 4 sesiones de trabajo con el Equipo de Alto Desempeño en Ética y Líderes de Ética Regionales	100%	Cumple/No cumple	Febrero a Diciembre 2025	Dirección de Transparencia y Anticorrupción	Comunicaciones internas, actas de reuniones, planillas de asistencias
			Impulsar Actividades para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía a través del Comité de Rendición de Cuentas de la empresa	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2025	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° 5282/2014	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Transparencia y Anticorrupción	Historial de solicitudes de transparencia pasiva y transparencia activa
			Elaboración y Remisión de Informes de los Estados Financieros los cuales servirán para las tomas de decisiones	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Contabilidad General.	Estados Financieros Aprobados

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025

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 2025	Dirección de Comunicación y Marketing	Publicaciones realizadas en página Web, redes sociales, comunicaciones internas, correo electrónico
			Realizar campañas de comunicación radial y prensa escrita	100%	Cumple/ No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Comunicación y Marketing	Publicaciones realizadas en distintos medios- Comunicación Interna, correos electrónicos
			Publicar las asambleas, otros	100%	Cantidad de solicitudes gestionadas y publicadas/ Cantidad de publicaciones solicitadas por las distintas Gerencias de la ESSAP*100	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Comunicación y Marketing	Publicaciones realizadas en distintos medios- Comunicación Interna, correos electrónicos
			Elaboración de materiales audiovisuales para la comunicación digital	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Comunicación y Marketing	Publicaciones realizadas en la página Web, redes sociales, comunicaciones internas, correo electrónico

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
MEJORAR LA FUNCIONALIDAD, CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS	Mejorar los controles internos	Implementar auditorías de los procedimientos aprobados por el Directorio	Ejecutar el Plan de Trabajo Anual	100%	Cantidad de auditorías realizadas anualmente/Cantidad de auditorías planificadas anualmente s/ PTA aprobado por la Presidencia del Directorio*100	Enero a Diciembre 2025	Auditoria Interna Institucional	Planilla de Cumplimiento de las Auditorías y Notas Remitidas a la Presidencia
		Implementar Sistema de Control Interno	Remitir la Matriz preliminar del componente Ambiente de Control	100%	Informe Preliminar de la Matriz de Evaluación por Niveles de Madurez remitido a la auditoria Interna Institucional.	Enero a Diciembre 2025	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 Auditoria General del Poder Ejecutivo

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
MEJORAR LA FUNCIONALIDAD, CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS	Mejorar los controles internos	Implementar Sistema de Control Interno	Remitir la Matriz preliminar del componente Control de Planificación	100%	Informe Preliminar de la Matriz de Evaluación por Niveles de Madurez remitido a la auditoría Interna Institucional.	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional MECIP.	Matriz de evaluación por nivel de madurez" y registradas en el portal MECIP de la Contraloría General de la Republica y Auditoría General del Poder Ejecutivo
			Remitir la Matriz preliminar del componente Control de la Implementación	100%	Informe Preliminar de la Matriz de Evaluación por Niveles de Madurez remitido a la auditoría Interna Institucional.	Enero a Diciembre 2025	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

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
MEJORAR LA FUNCIONALIDAD, CON ENFOQUE EN EL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y RIESGOS	Mejorar los controles internos	Implementar Sistema de Control Interno	Remitir la Matriz preliminar del componente Control de la Evaluación	100%	Informe Preliminar de la Matriz de Evaluación por Niveles de Madurez remitido a la auditoría Interna Institucional.	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional MECIP.	Acuse de Remisión de la comunicación Interna DGCI Mecip dirigido a la Auditoría Interna el informe preliminar de la finalización de las actividades de implementación detalladas en la "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 para la Mejora	100%	Informe Preliminar de la Matriz de Evaluación por Niveles de Madurez remitido a la auditoría Interna Institucional.	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional MECIP.	Acuse de Remisión de la comunicación Interna DGCI Mecip dirigido a la Auditoría Interna el informe preliminar de la finalización de las actividades de implementación detalladas en la "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 2025

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	Seguimiento de los Planes de Conducción Estratégica	100%	Cant. de planes monitoreadas/Total de planes a monitorear*100	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Planeamiento y Gestión	Resolución de Aprobación
			Actualización del manual de funciones conforme a la Estructura Organizacional aprobada	95%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Planeamiento y Gestión	Resolución de Aprobación
			Elaboración y/o actualización de Procedimientos según Mapas de Procesos y otros conforme solicitud de sectores.	90%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Planeamiento y Gestión	Resolución de Aprobación
			Coordinar y Apoyar la elaboración procedimiento para permiso laboral con goce de sueldo para funcionario/a con problemas de salud	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Talento Humano	Procedimiento aprobado/Resolución
			Coordinar y Apoyar la elaboración de procedimiento para la justificación de ausencias con formulario de permiso de salida	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Talento Humano	Procedimiento Aprobado/Resolución
		Capacitar al Talento Humano para cumplir con una gestión de calidad y eficiencia	100%	Nº de funcionarios capacitados/Total de Funcionarios de la Gerencia*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Comercial Gran Asunción	Fotos/Planilla firmas/Certificados/Comunicación Interna	

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025								
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	Capacitar a funcionarios (jefe de Departamento de Mantenimiento y Supervisores) para el uso del Sistema Informático de recepción, registro y finiquito de reclamos	100%	Cantidad de Funcionarios/Cantidad de funcionarios a capacitar*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Planilla de Firmas
	Mejorar los RRHH	Fomentar la formación, capacitación y entrenamiento del RRHH	Establecer un Plan de Prevención de enfermedades y salud ocupacional	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Talento Humano	Flyers /Correos/Comunicación Interna y materiales de apoyo
			Sensibilizar a los funcionarios sobre los trámites para la presentación correcta y en tiempo de los justificativos de ausencias. (Certificado de reposo, certificado de acompañamiento, accidente laboral, permiso por matrimonio, permiso por paternidad, permiso de lactancia, permiso por duelo, etc.)	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Talento Humano	Circulares semestrales/ Correos/ Planillas de recepción/Comunicación Interna y materiales de apoyo

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025

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	Elaboración de formularios para el acceso al Sistema SAISSAP específicamente para la visualización de recibo de salarios y aguinaldo	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Talento Humano	Formularios/Comunicación Interna
			Implementación de un modelo estándar de constancias laborales para funcionarios de la Essap que prestan servicios en otras instituciones	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Talento Humano	Correos o mensajería instantánea (whatsapp).
			Implementación de un modelo para la solicitud de acceso al detalle de descuentos judiciales para embargos varios o prestación alimenticia	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Talento Humano	Formularios/ Flyers/ Correos/Circulares
			Orientar a los funcionarios/as sobre la utilización del Seguro Social del IPS	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Talento Humano	Circulares semestrales/ Correos/ Planilla de recepción/ Comunicación Interna y materiales de apoyo
			Sensibilizar acerca de la presentación de los formularios como anticipo de sueldo, aguinaldo, pago por matrimonio, pago por nacimiento de hijos	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Talento Humano	Formularios/ Flyers/ Correos/Circulares

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025

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	Socializar a los funcionarios de los trámites para la presentación en tiempo y forma de la solicitud de suspensión de vacaciones conforme al procedimiento aprobado por resolución	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Talento Humano	Circulares, Planilla de Recepción, Comunicaciones Internas, Otros medios de Comunicación(correo electrónico, whatsapp)
			Socializar a los funcionarios de los trámites para la presentación en tiempo y forma de la solicitud de usufructo de vacaciones suspendidas conforme al procedimiento aprobado por resolución	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Talento Humano	Circulares, Correos, Planilla de Recepción, Comunicaciones Internas, Materiales de Apoyo
			Socializar a los funcionarios de los trámites para la presentación en tiempo y forma de la solicitud de vacaciones conforme al procedimiento aprobado por resolución	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Talento Humano	Circulares, Correos, Planilla de Recepción, Comunicaciones Internas, Otros medios de Comunicación(correo electrónico, whatsapp)

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025

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	Ejecución del Plan De Capacitación Año 2025	60%	Funcionarios capacitados/Cantidad total de funcionarios*100	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Talento Humano	Comunicaciones Internas, Informes, Planillas de Asistencia, Planilla de entrega de Certificados
	Impulsar las acciones de mejoras según observaciones de los organismos de control	Establecer los planes de mejoramiento o acciones correctivas de las dependencias	Cumplimiento de la Resolución N° 605/2022 de la Contraloría General de la República "Por la cual se establece la Guía Básica de Rendición de Cuentas que sustentan la Ejecución Presupuestaria de Ingresos y Gastos de las Entidades sujetas de Control de la Contraloría General de la República"	100%	Cumple/ No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Contabilidad General	Informe mensual de verificación documental a la Auditoría Interna Institucional para su posterior remisión a la Contraloría General de la República (CGR)
			Elaboración de Informes con las respectivas evidencias en cuanto a los avances sugeridos en el Plan de Mejoramiento	100%	Cumple/ No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Contabilidad General	Comunicación Interna remitida a la Auditoría Interna Institucional en forma trimestral canalizado a través de la Gerencia Financiera

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025

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 los ajustes recomendados por la Auditoría Externa, previo a un análisis de razonabilidad de los ajustes sugeridos	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Contabilidad General	Emisión de Estados Financieros dentro del Primer Semestre del Ejercicio Fiscal 2025
	Fortalecer la infraestructura de la Empresa	Dotar de infraestructura para el mantenimiento de los servicios	Cambio de 12.000 metros de Cañerías en la Ciudad de San Bernardino	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Técnica	Informes
			Cambio de Toma de Agua Cruda en Nanawa	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Técnica	Informes
			Construcción de Reservorio de Agua Potable y Estación de Bombeo San Bernardino	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Técnica	Informes

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025

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	Elaborar llamado a Licitación para la Construcción de Alcantarillado Sanitario en el grupo habitacional Aeropuerto, Madame Lynch y MADES	50%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Técnica	Llamado publicado en el Portal de la DNCP
			Elaboración de Proyecto Ejecutivo y Construcción de Colectores Secundarios de Alcantarillado Sanitario para Fernando de la Mora Zona 1	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Técnica	Proyecto Elaborado - Informes
			Elaborar llamado a Licitación para la Planta de Tratamiento Compacta de Agua Potable para la Ciudad de Alberdi	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Técnica	Llamado publicado en el Portal de la DNCP
			Elaborar llamado a Licitación para la Provisión de Equipos para Estación de Bombeo Móvil	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Técnica	Llamado publicado en el Portal de la DNCP
			Rehabilitación de la Planta de Tratamiento de Agua Potable en Concepción	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Técnica	Informe de avances
			Fiscalizar el Proyecto Ejecutivo de la construcción de colectores secundarios de Alcantarillado Sanitario para la Ciudad de Fernando de la Mora Zona 1	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia Técnica	Informe de avances

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025

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	Elaborar llamado a Licitación para la Adquisición de: - Equipos de seguridad personal y colectiva - Herramientas y bienes relacionados al trabajo de mantenimiento de alcantarillados sanitarios (varillas, mangueras de alta presión, tubos plásticos, unidades hidráulicas con martilletes, etc.) - Materiales de construcción - Electrobombas, accesorios metal mecánicos y equipos e insumos eléctricos para tableros de mando	100%	Cumple/ No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Llamados publicados en el Portal de la DNCP
			Elaborar llamado a Licitación para la contratación de servicio de mantenimiento de camiones Hidrojet	100%	Cumple/ No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Llamado publicado en el Portal de la DNCP
			Elaborar llamado a licitación para la contratación del servicio de reparación de Electrobombas	100%	Cumple/ No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Llamado publicado en el Portal de la DNCP
			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*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Informes de Trabajos realizados

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025

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	Elaborar llamado a Licitación para rehabilitación de Colectores de alcantarillado en Asunción (con zanja y tecnologías sin zanja)	100%	Cumple/ No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Llamado publicado en el Portal de la DNCP
			Elaborar llamado a Licitación para rehabilitación de Lagunas de Coronel Oviedo	100%	Cumple/ No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Llamado publicado en el Portal de la DNCP
			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 2025	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Informes a la GAS
			Realizar trabajos de Rehabilitación de Estaciones de Bombeo en: Caaguazú, Concepción y San Antonio	100%	Cumple/ No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Informes de la UMAS a la GAS
			Elaborar llamado a licitación para la adquisición y Montaje de Equipos para la toma de agua cruda de Decremento 1 AD REFERENDUM	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Operaciones	Llamado publicado en el Portal de la DNCP
			Elaborar llamado a licitación para la adquisición de Repuestos para bombas verticales de viñas Cué	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Operaciones	Llamado publicado en el Portal de la DNCP
			Elaborar llamado a licitación para la adquisición de Generador para CD ISE (Sistema de Bombeo a Pitiantuta - Primera Etapa)	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Operaciones	Llamado publicado en el Portal de la DNCP

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025

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	Elaborar llamado a licitación para la adquisición de Equipos de Bombeo para Sistema de Agua en Ciudades del Interior	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Operaciones	Llamado publicado en el portal de la DNCP
			Elaborar llamado a licitación para la adquisición de Equipos de Bombeo para Centros de Distribución	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Operaciones	Llamado publicado en el portal de la DNCP
			Elaborar llamado a licitación para la adquisición de Film Termocontraible	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Operaciones	Llamado publicado en el portal de la DNCP
			Elaborar llamado a licitación para la adquisición de Pre Formas PET, Bidones, Dispensadores, Etiquetas y Tapas con Logos	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Operaciones	Llamado publicado en el portal de la DNCP
			Mejora del sistema de Dosificación de Productos Químicos	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Operaciones	Llamado publicado en el portal de la DNCP
			Elaborar llamado a licitación para la adquisición de Medidores de Caudal y Nivel para Planta Viñas Cué	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Operaciones	Llamado publicado en el portal de la DNCP
			Elaborar llamado a licitación para la adquisición de Tableros Eléctricos para Centros de Distribución y Pozos	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Operaciones	Llamado publicado en el portal de la DNCP

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025

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	Implementación de 200 Data Logger en la red de Distribución para monitoreo y control de presión	100%	Cantidad de dispositivos Data Logger instalados y en funcionamiento	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Redes Asunción y Área Metropolitana	Informes presentado - Comunicación Interna
			Mejorar el funcionamiento de red de distribución mediante el cambio de 20 válvulas, previa verificación de su estado, en Asunción y Área Metropolitana	100%	Cantidad de Válvulas instaladas/Cantidad de Válvulas planificadas*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Redes Asunción y Área Metropolitana	Informes presentado - Comunicación Interna
			Cambio o mantenimiento de 30 Hidrantes Públicos sujeto a la evaluación previa de su estado operativo	100%	Cantidad de Hidrantes reemplazados o con mantenimiento/Cantidad de Hidrantes planificados*100	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Redes Asunción y Área Metropolitana	Informes presentado - Comunicación Interna
		Dotar de infraestructura Informática, Tecnológica e Insumos	Elaborar llamado a licitación para la adquisición e implementación de Sistema Informático de Administración de Bienes Patrimoniales para definir el nivel de inventario de materiales y repuestos por tipo	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Contabilidad General	Llamado publicado en el portal de la DNCP
			Elaborar llamado a licitación para la adquisición e implementación de Sistema Informático de Administración de Bienes Patrimoniales para determinar la capacidad y condición operacional de los activos inmovilizados	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Contabilidad General	Llamado publicado en el portal de la DNCP

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025

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	Elaborar llamado a licitación para la adquisición e Implementación de Sistema Informático de Gestión Administrativo – Financiero para el Registro de Ejecución Presupuestaria y Registro Contable	100%	Cumple/No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Contabilidad General	Llamado publicado en el portal de la DNCP
			Elaborar llamado a licitación para la adquisición de equipos de borde para administraciones y pozos de ESSAP	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático	Llamado publicado en el portal de la DNCP
			Elaborar llamado a licitación para la adquisición de Equipos de Seguridad y Redes para el Data Center	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático	Llamado publicado en el portal de la DNCP
			Elaborar llamado a licitación para la adquisición de Equipos Informáticos	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático	Llamado publicado en el portal de la DNCP
			Elaborar llamado a licitación para la adquisición de Memoria RAM para servidores críticos DATA CENTER	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático	Llamado publicado en el portal de la DNCP

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025

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	Elaborar llamado a licitación para la contratación de Servicios Técnicos para el Fortalecimiento del Sistema de Gestión Comercial	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático	Llamado publicado en el portal de la DNCP
			Elaborar llamado a licitación para la adquisición de Leasing de Dispositivos Portátiles	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático	Llamado publicado en el portal de la DNCP
			Elaborar llamado a licitación para la adquisición de Licencias Antivirus	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático	Llamado publicado en el portal de la DNCP
			Elaborar llamado a licitación para la renovación de Licencias de Infraestructura de Servidores del Data Center	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático	Llamado publicado en el portal de la DNCP
			Elaborar llamado a licitación para la implementación de Sitios de Contingencia Data Center ESSAP	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático	Llamado publicado en el portal de la DNCP
			Elaborar llamado a licitación para Servicio de Cableado Estructurado	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2025	Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático	Llamado publicado en el portal de la DNCP



Objetivo Estratégico

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

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES ESTRATÉGICOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
FORTALECER LA GESTIÓN SOCIAL Y CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	Mejorar la resiliencia y la sostenibilidad ambiental.	Dar cumplimiento a las disposiciones legales en materia ambiental	Elaborar y presentar Ajustes de Planes de Gestión y Estudios de Impacto Ambiental de nuevos proyectos encarados o entregados a la ESSAP S.A.	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2025	Coordinación de Ejecución de Proyectos de Inversión	Mesa de entrada de los expedientes. Resolución de aprobación de los documentos ambientales
			Elaboración de la Política Ambiental de la ESSAP S.A.	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2025	Coordinación de Ejecución de Proyectos de Inversión	Planilla de reunión de elaboración-Borrador del Documento
		Incorporar la responsabilidad ambiental en la gestión empresarial.	Elaboración del Plan de Restructuración de la Unidad de Gestion Ambiental	90%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2025	Coordinación de Ejecución de Proyectos de Inversión	Borrador de Plan de Restructuración
			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 2025	Coordinación de Ejecución de Proyectos de Inversión	Mesa de entrada de los expedientes. Resolución de aprobación de las Auditorías Ambientales

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025								
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.	Implementación de mejora continua que contribuyan a la responsabilidad ambiental de la Empresa	100%	Cumple/No cumple	Enero a Diciembre 2025	Coordinación de Ejecución de Proyectos de Inversión	Planilla de reunión con responsables claves
			Contratación del servicio de disposición de basuras en Planta de Tratamiento	100%	Cumple/ No Cumple	Enero a Diciembre 2025	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Llamados Publicados en el Portal de la DNCP
			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 2025	Gerencia de Alcantarillado Sanitario	Informes a la GAS

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025

METODOLOGÍA

El Plan Operativo Institucional (POI) correspondiente al ejercicio 2025, 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.

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025

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