

POLÍTICAS OPERACIONALES DE LA ESSAP S.A.

VERSIÓN N° 03/2025

AÑO 2025

POLÍTICAS OPERACIONALES DE LA ESSAP S.A.

VERSIÓN N° 03/2025

1. GENERALIDADES

La Empresa de Servicios Sanitarios del Paraguay S.A. (ESSAP S.A.), como sociedad anónima de participación mayoritaria del Estado, sujeta al control de la Contraloría General de la República, la Auditoría General del Poder Ejecutivo y el Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN), reconoce la importancia de contar con un conjunto de políticas operacionales formales como parte sustancial de su Sistema de Control Interno, en cumplimiento del Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay – MECIP 2015.

Estas políticas constituyen lineamientos estratégicos y técnicos que orientan la ejecución de los procesos institucionales de manera eficiente, eficaz y efectiva, asegurando el cumplimiento de los principios de legalidad, transparencia, integridad, rendición de cuentas y mejora continua.

Las políticas operacionales de la ESSAP S.A. han sido diseñadas:

- En función del Mapa de Procesos institucional vigente;
- A partir de la identificación de riesgos operativos críticos, conforme al modelo de gestión de riesgos del MECIP;
- Vinculadas a los objetivos institucionales estratégicos y operacionales;
- Y articuladas con los instrumentos del Sistema de Control Interno y del Modelo de Gestión por Procesos adoptados por la Empresa.

Estas políticas son aplicables a todos los niveles organizacionales, constituyen una herramienta de referencia transversal y operan como mecanismos normativos de autorregulación interna.

Su implementación y aplicación se encuentran respaldadas por el Tablero de Políticas Operacionales vigente, el cual permite su seguimiento práctico, a través de la asignación de responsables, control de cumplimiento, definición de indicadores y cronogramas de evaluación.

En conjunto, este documento y sus instrumentos complementarios fortalecen la consolidación del Componente “Control de Implementación” del MECIP 2015, específicamente el numeral 1.1, asegurando así un enfoque preventivo, estructurado y sostenible en la gestión operativa de la ESSAP S.A.

2. OBJETO DE LA POLÍTICAS OPERACIONALES

El presente documento tiene por objeto establecer el marco general de las políticas operacionales de la Empresa de Servicios Sanitarios del Paraguay S.A. (ESSAP S.A.), en concordancia con el Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay – MECIP 2015, con el fin de:

- Normar los lineamientos y directrices que deben observarse en la ejecución de los procesos institucionales;
- Reducir los riesgos críticos que puedan comprometer la eficacia, eficiencia, legalidad o transparencia de las operaciones;
- Unificar criterios de actuación en torno a procedimientos, controles, toma de decisiones y rendición de cuentas;
- Consolidar una cultura organizacional orientada a resultados, mejora continua y control interno;
- Y garantizar la trazabilidad, evaluación y mejora permanente de las operaciones bajo responsabilidad de los distintos niveles organizacionales.

Las políticas operacionales establecen un conjunto de principios de actuación aplicables a los procesos estratégicos, sustantivos y de apoyo, los cuales deben ser implementados, cumplidos, monitoreados y evaluados por las dependencias responsables, bajo supervisión del Comité de Control Interno y la Dirección de Gestión de la Calidad Institucional (MECIP).

Este marco se complementa con los instrumentos técnicos aprobados por la Empresa, en especial el Tablero de Políticas Operacionales, el cual operacionaliza cada política mediante su vinculación con procesos, riesgos, responsables, acciones de mitigación, indicadores y cronogramas de revisión.

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

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

- Marco Legal de la empresa y sus estatutos legales.
- Misión.
- Visión.
- Objetivos Institucionales.
- FODA institucional.
- Mapa de Procesos y Subprocesos de la ESSAP S.A.

- Mapa de Riesgos Críticos de la ESSAP S.A.
- Especificaciones del servicio (Agua Potable y Alcantarillado) regulados en la Ley 1614/00.
- El Plan Estratégico Institucional.
- Plan Operativo Anual y/o Plan Operativo Institucional.
- Políticas de Control Interno.
- Protocolo de Buen Gobierno.
- Código de Ética de la ESSAP S.A.
- La Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno - MECIP 2015.
- Políticas de Talento Humano.
- Políticas de Comunicación Institucional.
- Políticas de Administración de Riesgos.
- Política de Propietario de Información y Sistemas.
- Plan de Comunicación Institucional.
- Política Interna de Anticorrupción.
- Políticas Operacionales Basadas en Riesgos Críticos por Procesos de la Essap S.A.

4. VIGENCIA, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LAS POLÍTICAS OPERACIONALES

Las políticas operacionales establecidas en el presente documento tienen vigencia permanente y rigen a partir de su aprobación mediante Resolución de la Máxima Autoridad Institucional, previa revisión técnica y dictamen favorable del Comité de Control Interno.

La Dirección de Gestión de la Calidad Institucional (Dirección MECIP) será la responsable de coordinar, sistematizar y dar seguimiento al proceso de revisión periódica de estas políticas, en el marco del Sistema de Control Interno de la ESSAP S.A.

Cada dependencia, en el ámbito de su competencia, deberá participar activamente en la revisión anual de las políticas operacionales vigentes, a fin de verificar su pertinencia, actualidad y nivel de cumplimiento. Esta revisión permitirá sugerir ajustes o ratificar su contenido, conforme a los resultados del monitoreo realizado por la Dirección MECIP, en coordinación con el Comité de Control Interno.

Toda modificación, actualización o incorporación de nuevas políticas operacionales deberá contar con dictamen técnico del Comité de Control Interno y será formalizada mediante Resolución de la Máxima Autoridad Institucional., en cumplimiento de los principios de mejora continua, legalidad y transparencia que rigen el sistema de control institucional.

5. DEFINICIÓN DE PARÁMETROS Y CONTROLES

En el marco del enfoque de control basado en riesgos promovido por el Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay – MECIP 2015, la ESSAP S.A. establece que todo riesgo crítico identificado debe contar con parámetros definidos y controles institucionales adecuados, que permitan medir y gestionar su impacto sobre los objetivos institucionales.

Con el propósito de monitorear el grado de avance, detectar desviaciones y asegurar el cumplimiento de los resultados esperados, cada dependencia responsable del proceso o subproceso afectado deberá establecer, documentar y actualizar los siguientes elementos:

Línea de base: valor inicial del indicador al momento de implementar la política o acción de control, que constituye el punto de partida para la medición del desempeño.

Meta: resultado cuantitativo o cualitativo que se espera alcanzar dentro del período de medición definido.

Rango de tolerancia: intervalo de valores dentro del cual los resultados pueden considerarse aceptables en relación con la meta fijada, permitiendo evaluar el desempeño del proceso, el estado del riesgo o la eficacia del control.

Estos parámetros son aplicables a los indicadores asociados a cada política operacional y forman parte de los mecanismos de evaluación definidos en el Tablero de Políticas Operacionales.

Asimismo, la ESSAP S.A. se compromete a diseñar, implementar y evaluar controles que contribuyan a la prevención o mitigación de los riesgos críticos, asegurando que estos sean:

- **Comprensibles**, por parte de los responsables de su ejecución;
- **Eficaces**, en términos de su capacidad para reducir el riesgo;
- **Y oportunos**, respecto al momento en que deben ser aplicados.

Para asegurar su pertinencia y efectividad, los controles serán evaluados conforme a una metodología institucional de valoración y mejora continua, incorporando criterios de diseño, implementación, seguimiento y ajuste.

La determinación y aplicación de controles deberá seguir la siguiente jerarquía funcional, en función del tipo de respuesta ante los riesgos:

- a) Prevención:** medidas destinadas a actuar sobre las causas de los riesgos, reduciendo su probabilidad de ocurrencia;
- b) Detección:** mecanismos orientados a identificar de forma temprana eventos, desviaciones o irregularidades, generando alertas para activar respuestas oportunas;

c) **Protección:** acciones que buscan neutralizar los efectos de eventos no deseados y minimizar la propagación de daños;

d) **Corrección:** intervenciones destinadas a restablecer las condiciones normales del proceso, analizar causas raíz y ajustar el diseño del sistema de control para evitar reincidencias.

La aplicación sistemática de estos parámetros y controles forma parte del compromiso institucional con la mejora continua, la eficiencia operativa y la gestión responsable de los riesgos, conforme a los principios del control interno público.

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

La ESSAP S.A. pone a disposición de los funcionarios y/o usuarios diversos canales oficiales para la recepción de denuncias o comunicaciones vinculadas al incumplimiento de las políticas operacionales, asegurando la confidencialidad, el debido proceso y la trazabilidad de cada caso reportado.

Los canales habilitados para la comunicación de posibles incumplimientos son los siguientes:

a) Correo institucional de denuncias:

 denuncias@essap.com.py (uso exclusivo de funcionarios de la ESSAP S.A.);

b) Portal de denuncias de la página web institucional:

 <https://www.essap.com.py/institucional/portal-anticorrupcion/>

c) Centro de Atención Telefónica (Call Center):

 Número 162

d) Canales oficiales en redes sociales de la empresa.

Todas las denuncias recibidas serán evaluadas conforme al procedimiento interno vigente, resguardando en todo momento la confidencialidad del denunciante, salvo requerimiento legal debidamente fundamentado, y serán canalizadas hacia las instancias competentes para su análisis, tratamiento y resolución, según la naturaleza del hecho reportado, los protocolos establecidos y la normativa institucional aplicable.

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

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

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

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

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

8. PREMIOS Y SANCIONES:

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

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

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

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

OTRAS POLÍTICAS OPERACIONALES DE LA ESSAP S.A.:

AUDITORIA INTERNA DE LA ESSAP S.A.

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

ORGANISMOS DE CONTROL

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