



MEMORIA ANUAL 2025

RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO.

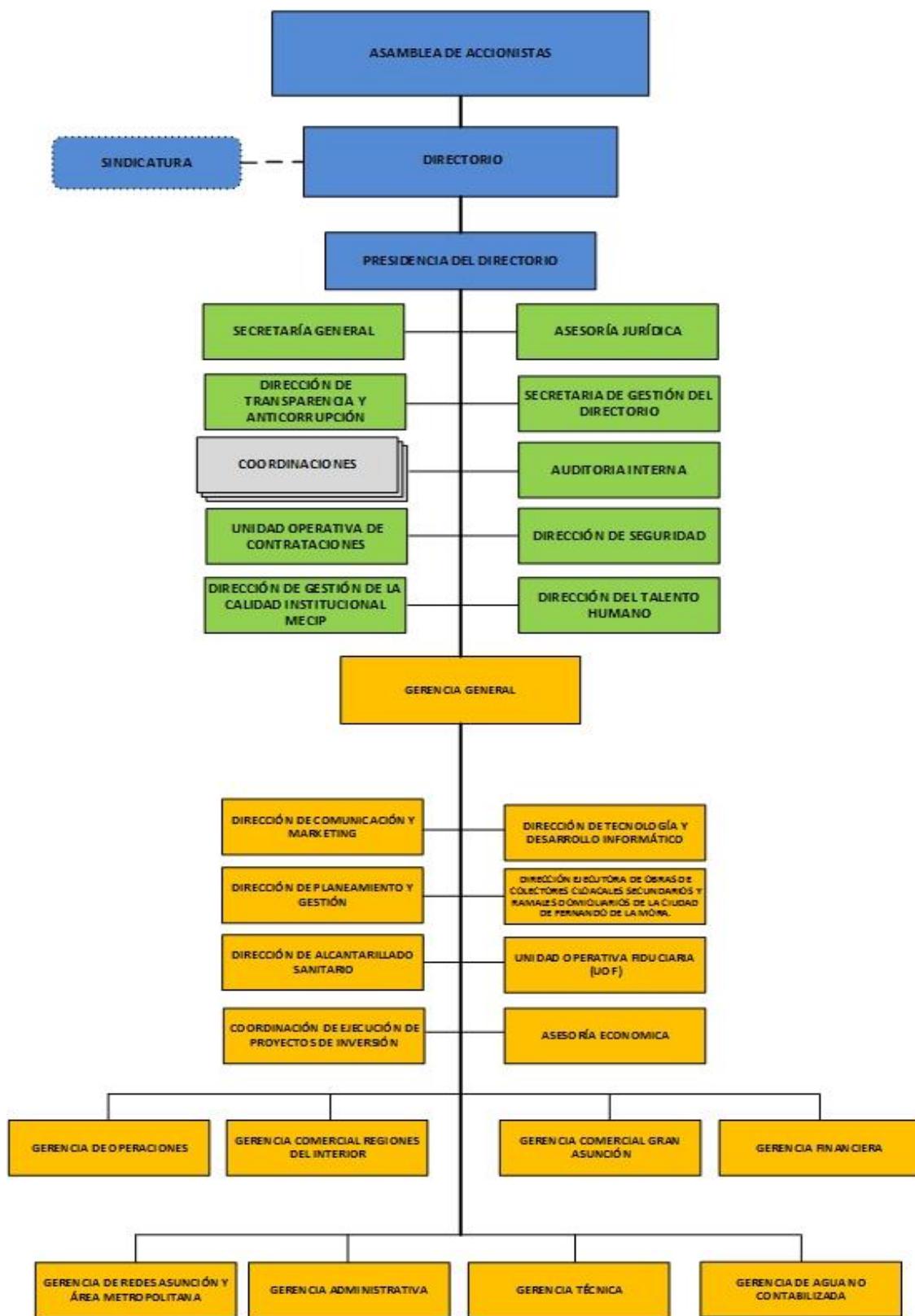
PRESENTACION.

El presente documento tiene como base el Decreto 2991/19 “Por el cual se aprueba el Manual de Rendición de Cuentas al Ciudadano, se lo declara de interés Nacional y se dispone su aplicación en las instituciones del Poder Ejecutivo”.

El Comité de Rendición de Cuentas de la ESSAP S.A., cuya nomina fue actualizada por Acta N°1876 /2025 Resolución N°5 , tiene a su cargo la coordinación de las acciones, la misión de elaborar el plan de rendición de cuentas institucional y gestionar los mecanismos necesarios para dar avances al mismo, asimismo se llevó a cabo la elaboración de los informes parciales y el informe final correspondiente al ejercicio fiscal 2025 y a partir de la compilación de esos informes la presentación de la Memoria Anual a través del presente documento, con la colaboración activa y coordinada de todos sus miembros que se encuentra conformado de la siguiente manera:

Dependencia que integran el CRCC	Técnico Designado
Dirección de Transparencia y Anticorrupción	Abg. Tania Jara
Asesoría Jurídica	Abg. Antoliano Aquino Abg. Roberto Daniel Cardozo
Gerencia Comercial Regiones del Interior	Ing. Eduardo Bernal Sr. Juan José González
Unidad Operativa de Contrataciones	Abg. Julio Cabral.
Dirección de Planeamiento y Gestión.	Lic. Karina Torres Trepowski. Ing. Fernando Benítez
Auditoria Interna Institucional.	C.P. Deysi Sosa
Gerencia Financiera	Lic. Gloria C. Parodi Lic. Tamara Peralta
Dirección de la Gestión de Calidad Institucional-MECIP	Lic. Santiago Martínez Sr. Elías Menacho Admen Lic. Belén Galeano
Dirección de Comunicación y Marketing.	Lic. Karen Santander Sra. Jessica Bramajo
Gerencia Comercial Gran Asunción	Ing. Lourdes Romina Pedrozo.

ORGANIGRAMA GENERAL DE LA EMPRESA.



BREVE HISTORIA DE LA EMPRESA.

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

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

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

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

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

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

La conformación del equipo Técnico fue aprobada por Resolución del Dirección N° 12 Acta 1494/21, de fecha 23 de noviembre de 2021.

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

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

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

MARCO LEGAL

- ✓ Ley N° 1614/2000 del Marco Regulatorio y Tarifario del Servicio Público de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.
- ✓ Decreto N.º 16.636/2002 - Creación de la ESSAP S.A.
- ✓ Decreto N.º 5369/2010” Por el cual se crea la Dirección de Agua Potable y Saneamiento”.
- ✓ Contrato de Concesión.
- ✓ Estatuto Social.

MISIÓN

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

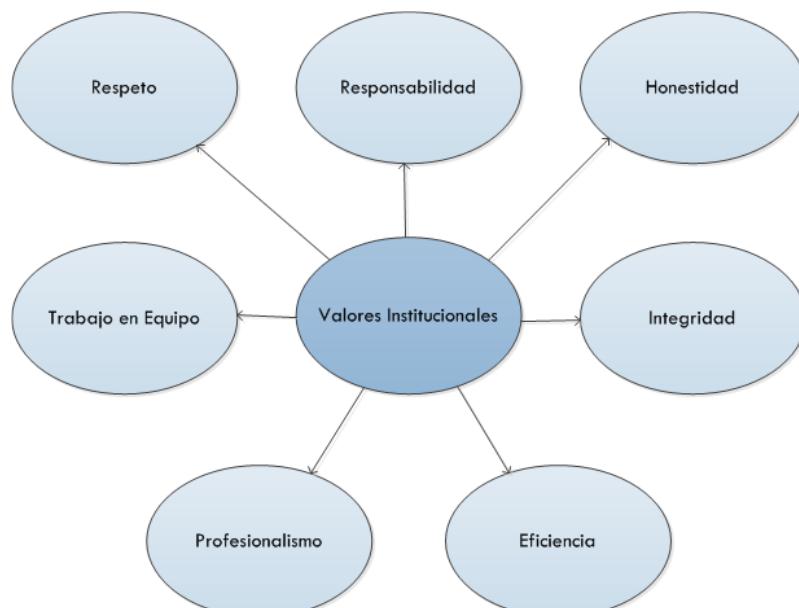
VISIÓN

“Liderar la provisión de servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario a nivel país, con gestión eficiente, tecnología apropiada y sostenible, garantizando a los usuarios un servicio de excelencia.”

VALORES ESTRATEGICOS

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

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



1- Responsabilidad: Los funcionarios deben asumir y hacerse cargo de las consecuencias de sus propias acciones y omisiones.

2- Honestidad: Se estima como fundamental que los funcionarios sean rectos, probos, honrados, decentes, decorosos, razonables y justos. Este valor se sustenta en otro valor: la integridad.

3- Profesionalismo: Los funcionarios de la ESSAP S.A. propenden a realizar sus funciones con relevante capacidad y aplicación. Implica espíritu de superación y capacitación para mantener en alto nivel los valores de la empresa.

4- Respeto: Los funcionarios de la ESSAP S.A. deben actuar con acatamiento a sus superiores, siempre que sus actuaciones se encuadren a estos valores institucionales.

Este valor debe ser también aplicado en la relación con terceros a la organización, manteniendo una relación de consideración y deferencia en el trato. Se reconoce las distintas formas de pensar, sentir, actuar y de ser de cada persona. Se sostiene que las diferencias no son razones que justifiquen un trato discriminatorio ni preferencial. Se respeta la reputación, la intimidad y la privacidad personal y familiar.

5- Trabajo en equipo: Se espera que los funcionarios de la ESSAP S.A. mantengan la predisposición para efectuar actividades que son asignadas a un grupo de funcionarios. El éxito de un trabajo en equipo está muy vinculado a la vigencia de otros valores como el respeto, la disciplina y la lealtad.

6- Integridad: Se actúa de manera íntegra es decir refleja armonía entre el pensar, el decir y el actuar. La ESSAP S.A. espera que sus funcionarios desarrollen sus actividades en forma recta, conforme a la moral de la conducta humana, es decir, obrando con bondad y no con malicia.

7- Eficiencia: Capacidad de hacer gestión para obtener resultados con los medios disponibles. Se ejecuta con diligencia y racionalidad los planes, programas y proyectos de la ESSAP S.A., focalizando el uso de los recursos disponibles hacia la solución de los problemas y necesidades de la población.

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

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

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

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

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

En cumplimiento de normativa citada precedentemente, bajo la coordinación de la Dirección de Transparencia y Anticorrupción con los integrantes del CRCC fue aprobado el Plan de Rendición Cuentas al Ciudadano, ejercicio fiscal 2025, por Acta 1876/25 Resolución N° 06 de fecha 21 de abril de 2025.

A continuación, un informe detallado de las acciones llevadas a cabo durante el ejercicio fiscal 2025;

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

Forman parte de los ejes temáticos para la ejecución del ejercicio fiscal 2025, la instalación de medidores, cambio de medidores, taponamiento de cuentas cortadas y con deuda, recategorizaciones de cuentas residenciales/comerciales, reclamos recibidos y atendidos en el plazo de 30 días, actualización permanente de redes de distribución de agua y alcantarillado en las ciudades de interior e intervención de cuentas clandestinas e irregulares.

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

Para el logro de los objetivos propuestos por la Auditoría y conforme al Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna, en la cual incluye el conjunto de actividades planificadas para el ejercicio fiscal 2025 y a la vez son elaboradas en concordancia con las políticas y disposiciones establecidas por las diferentes instancias de Control, por ello como propuesta a los trabajos elaborados , se propuso como eje temático “Ejecución de Acciones de Mejoramiento por Dependencia”, la cual incluye las acciones de mejoras necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el control resultantes de las auditorias así como en la gestión de las operaciones de la empresa, sus dependencias o áreas, procesos y funciones, por lo que permiten mejorar la gestión y manejo de recursos que les fueron asignados, con el fin de alcanzar la misión institucional.

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

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

Por tanto, la auditoria interna trabaja constantemente para el cumplimiento de los ejes temáticos propuestos, a fin de dar cumplimiento a lo requerido por las disposiciones legales vigentes emitidas por la Contraloría General de la Republica.

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

En ese sentido se estableció, informar sobre las denuncias realizadas por la Asesoría Jurídica, mencionando el tipo de denuncia, los motivos y resultados de los mismos, informar sobre la cantidad de denuncias sobre conexiones clandestinas que se

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

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

Objetivo 2024: Ejercer eficazmente la defensa de la institución en instancias judiciales y prejudiciales.

Acciones 2024: Realizar notificaciones e intimidaciones a usuarios morosos o a infractores a fin de regularizar situaciones conflictivas, En caso de no solucionarse dicha situación, se realizarán las acciones judiciales correspondientes.

Estado del cumplimiento del objetivo y acciones del año 2025: Al establecerse procesos de intimidación en varias ciudades en los que presta servicio se busca asegurar la protección de los intereses patrimoniales de la institución, por lo que la gestión del objetivo durante el año fue sumamente positiva conforme a los datos cuantitativos expuestos en el cuadro

Logros: Además de los enumerados en el informe final, se logró el fortalecimiento de los procesos internos de la Asesoría Jurídica.

Dificultades y desafíos: Entre lo más resaltantes mencionamos la falta de información o la existencia de datos erróneos referentes a los usuarios de la institución y la mora judicial y administrativa.

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

Conforme a sus ejes temáticos; **Sistema de seguimiento Contractual**, a través de la cual se reporta el estado de ejecución de los contratos celebrados por la empresa.

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

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

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

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

Periodo	Calificación MECIP de la Contraloría General de la República (CGR)
2020	2,95 (correspondiente al ejercicio fiscal 2020)
2021	3,02 (correspondiente al ejercicio fiscal 2021)
2022	3,06 (correspondiente al ejercicio fiscal 2022)
2023	3,06 (correspondiente al ejercicio fiscal 2023)
2024	3,09 (correspondiente al ejercicio fiscal 2024)

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

Mecanismos y herramientas aplicados a los Planes Operativos Anuales:

1. La Dirección de Planeamiento y Gestión, solicita vía comunicación Interna a las Gerencias y Direcciones, antes de finalizar el año anterior; las acciones a ser impulsadas por cada sector, las cuales se llevarán a cabo en el siguiente ejercicio fiscal correspondiente. Cabe mencionar que, la vigencia del plan operativo es de un (1) año y abarca a partir del 2 de enero al 31 de diciembre del año correspondiente.
2. Posteriormente, dichas acciones fueron consolidadas en un documento que fue elaborado por esta Dirección y remitido a la Presidencia del directorio para consideración y aprobación de la máxima autoridad.

3. Una vez aprobado el documento, se socializa a todos los sectores de la empresa para conocimiento y cumplimiento de las acciones plasmadas en el Plan Operativo.
4. Al cierre del ejercicio se solicitó a las dependencias el cumplimiento de las acciones en el documento aprobado, con los documentos respaldatorios.
5. Como último paso, se estableció la elaboración de un informe, resultado de la evaluación del Plan Operativo que deberá ser elevada a consideración de la Gerencia General y Presidencia del Directorio para consideración y aprobación.

Cabe señalar lo siguiente:

Se remite el Plan Operativo Institucional 2025, aprobado por el Directorio mediante Acta 1908/25 Resolución N° 04 del 07 de Julio de 2025. En cuanto al **Informe Final de Plan Operativo Institucional al cierre del ejercicio 2025**, se encuentra en proceso de elaboración, una vez finalizado el consolidado será elevado para su aprobación.

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

1. Las autoridades de la ESSAP evalúan la Misión, Visión y objetivos estratégicos para su ajuste, modificación o permanencia.
2. Posteriormente, se formulan propuestas de indicadores alineados a los Objetivos estratégicos y remitieron vía Comunicación Interna a los sectores correspondientes para su análisis, modificación o aprobación. Así mismo, se consensuaron las metas relacionadas a los indicadores en reuniones de trabajo de los sectores.
3. Además, se definen las inversiones a ser planificadas en el tiempo de vigencia del Plan Estratégico Institucional.
4. Una vez consolidado, se remite a la Presidencia del Directorio para su revisión, ajustes y aprobación por parte de la máxima autoridad de la Empresa.
5. Una vez aprobado, el documento fue socializado a todos los funcionarios de la institución.
6. Al finalizar el ejercicio fiscal, se solicitó a los sectores responsables el cumplimiento de los indicadores para su evaluación.

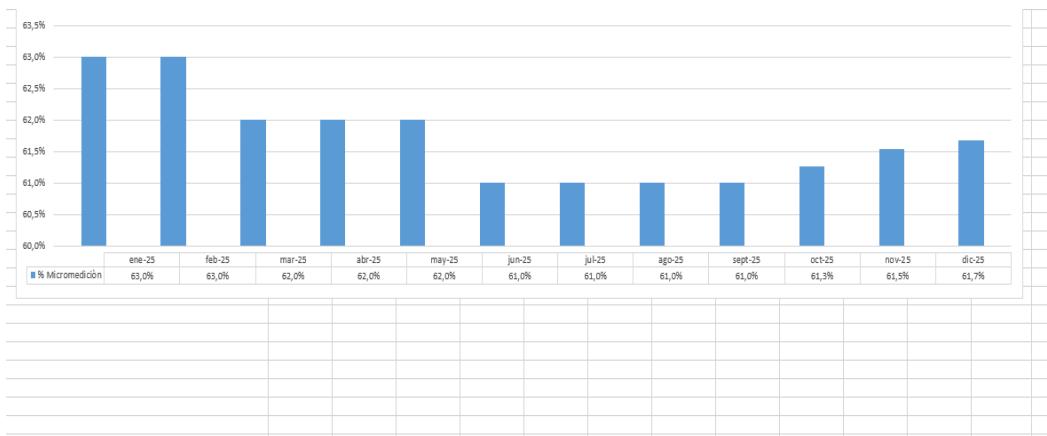
7. Por ultimo se planificó la elaboración de un informe resultado de la evaluación de los indicadores que se encuentran plasmados en el Plan Estratégico de la Empresa y se eleva a consideración de la Presidencia del Directorio, para consideración y aprobación.

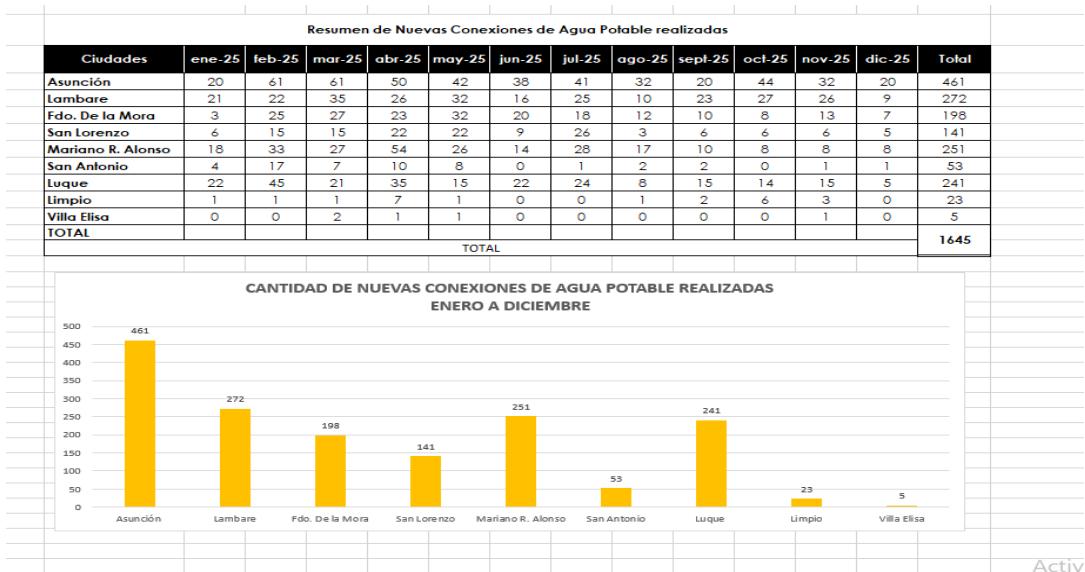
La Gerencia Comercial Gran Asunción es una dependencia que ocupa uno de los ejes centrales de las metas de la institución por disponer a su cargo un vasto sector destinado a coordinar las tareas necesarias para la prestación del servicio en la Capital del país. A esta dependencia responden numerosas áreas de carácter prioritario a los intereses de la rendición de Cuentas.

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

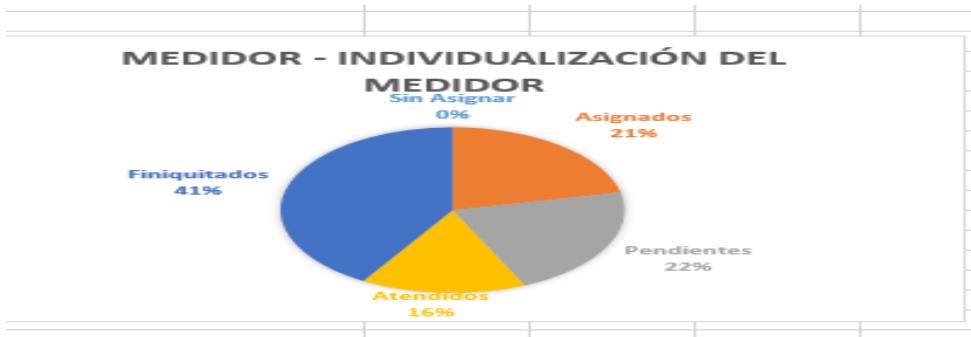
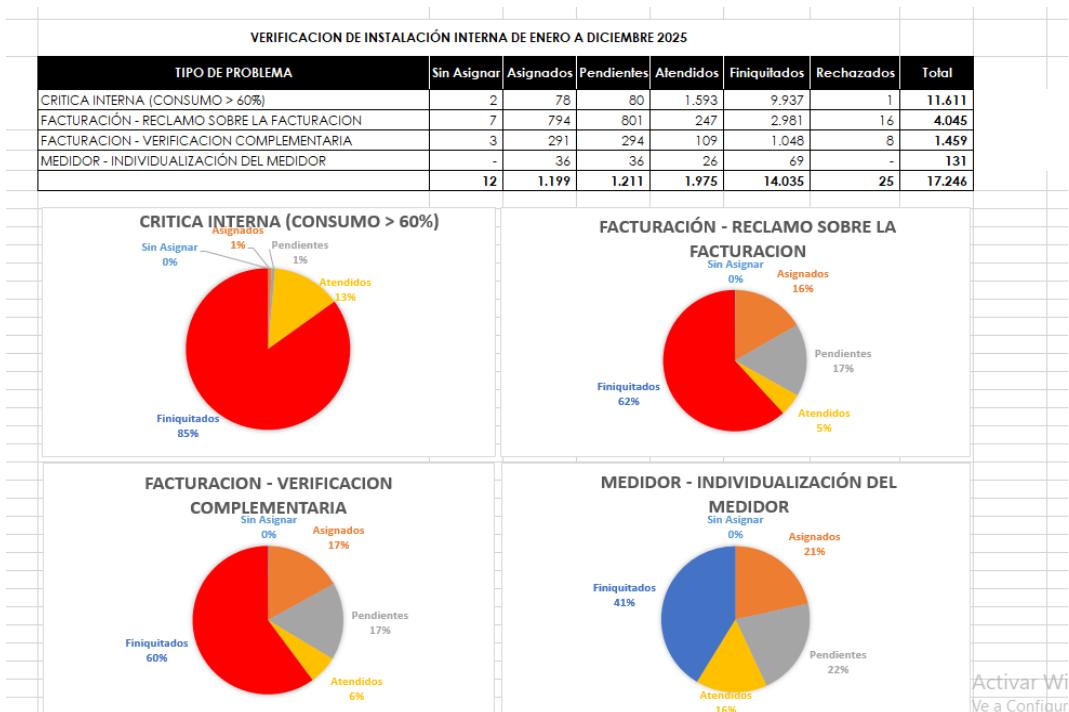
Se adjunta en las imágenes siguientes la Estadística de verificaciones, estadística de micromedición y la cantidad de reclamos de distribución de facturas;

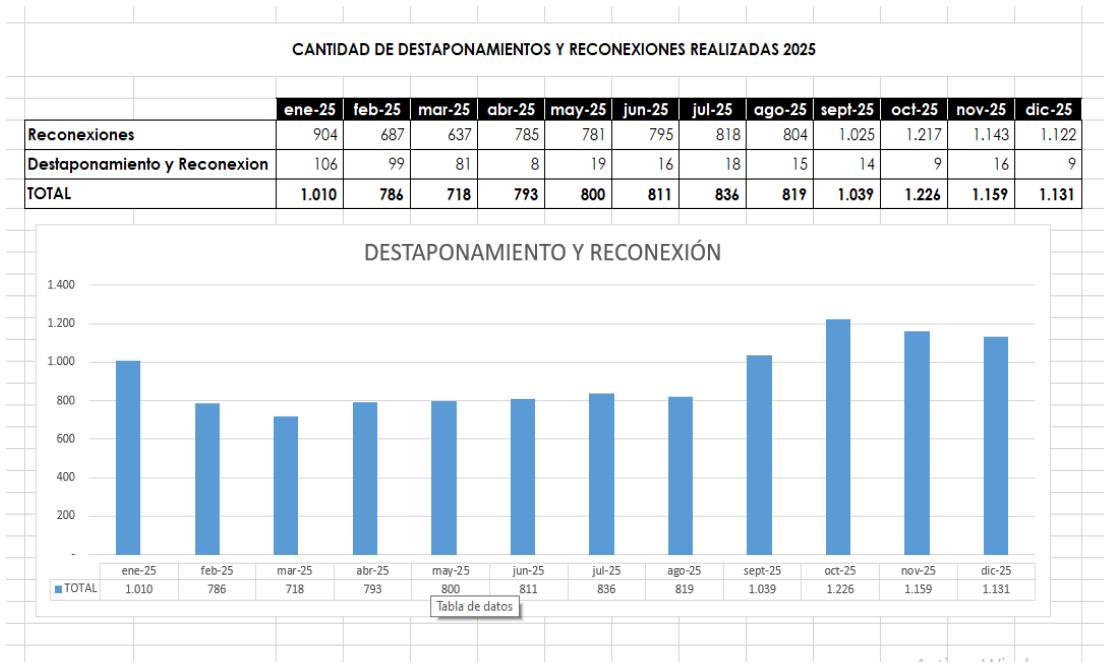
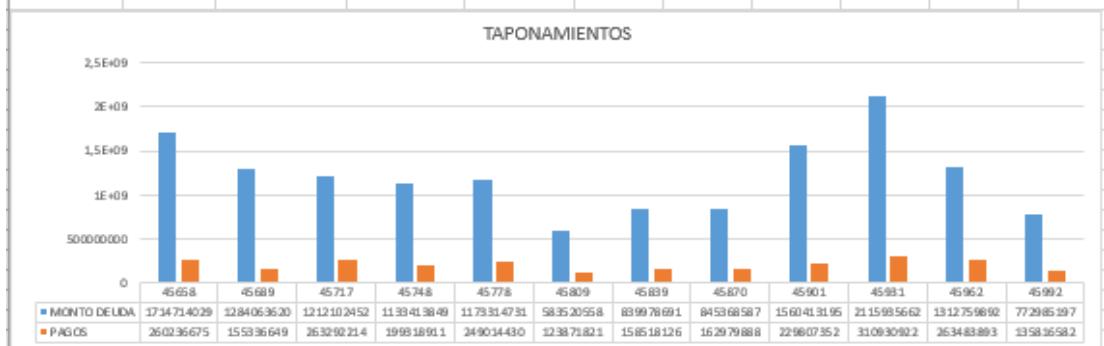
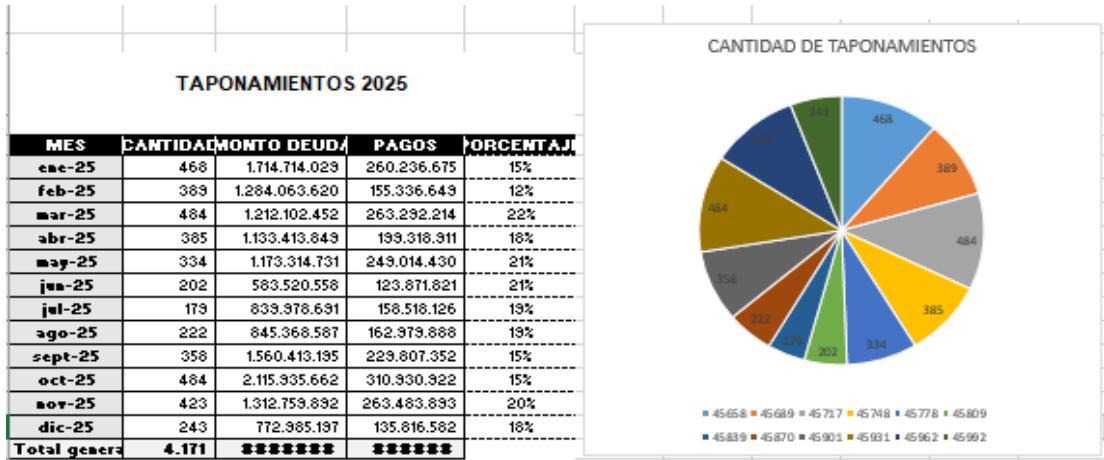
DATOS ESTADÍSTICOS MICROMEDICIÓN												
Datos Comerciales	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sept-25	oct-25	nov-25	dic-25
Número de conexiones con micromedición	145.027	145.458	144.368	143.253	144.288	142.410	142.341	143.309	143.481	143.228	143.812	144.088
Número de Conexiones Directas sin micromedición	26.550	26.501	26.830	27.043	26.737	26.552	26.386	26.559	26.764	26.323	26.128	26.330
Número de conexiones con medidor truncado	21.905	21.362	22.863	23.132	23.633	24.941	25.059	23.951	23.994	23.683	23.007	22.235
Número de conexiones con medidor enterado	38.427	38.880	38.362	39.133	38.004	39.064	39.453	39.719	39.411	40.555	40.746	40.983
Número de conexiones cortadas	27.587	27.326	27.439	27.582	27.595	27.647	27.724	27.810	27.724	27.894	27.903	28.175
Número de conexiones desconectadas	2.144	2.126	2.141	2.144	2.125	2.112	2.100	2.084	2.097	2.088	2.130	2.138
total de cortadas+desconectadas	29.731	29.452	29.580	29.726	29.720	29.759	29.824	29.894	29.821	29.982	30.033	30.313
Número total de facturados	231.909	232.201	232.423	232.561	232.662	232.969	233.239	233.538	233.650	233.789	233.693	233.634
Número total de conexiones Agua	261.299	261.435	261.606	262.287	262.088	262.728	263.063	262.957	263.107	263.771	263.726	263.949
Volumen total facturado	7.582.930	7.754.933	7.434.210	7.203.541	7.236.230	6.884.654	6.514.256	6.951.315	6.911.220	6.904.594	7.286.708	7.814.157
Nºde conex.habilitadas (afectadas)de Alc. Sanitario.	121.296	121.343	121.477	121.534	121.546	121.654	121.762	121.815	125.710	128.4790	149.0773	5.094.089
Nºde conexiones facturadas de Alc. Sanitario	108.450	108.563	108.709	108.762	108.733	108.787	108.945	109.013	109.094	108.145	109.135	
% Micromedición	63,0%	63,0%	62,0%	62,0%	62,0%	61,0%	61,0%	61,0%	61,0%	61,3%	61,5%	61,7%





Activ





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

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

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

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

La Dirección de Transparencia y Anticorrupción funciona como órgano de aplicación de las políticas públicas en materia de transparencia, con lo que sus tareas abarcan funciones transversales a todos los espacios internos de la empresa, proveyendo información pública en las modalidades de transparencia activa y pasiva, además, conforme lo contempla el Decreto 2991/2019, actúa como coordinador para la ejecución de Rendición de Cuentas de la empresa.