GOBIERNO DEL PARAGUAY | PARAGUÁI REKUÁI

essap

PROTOCOLO DE BUEN GOBIERNO DE LA ESSAP S.A.

LUIS FERNANDO BERNAL MAZO

Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO BERNAL MAZO
Fecha: 2026.09.30 11:16:36 -03'00'

Abg. César González
Mat. C.S.J. N° 9.631
ASESOR JURÍDICO
ESSAP S.A

Lic. Johanna Zarza
Directora de Transparencia y Anticorrupción
ESSAP S.A.

Abg. Guillermo Erico Luraghi
Director
Dirección de Talento Humano
ESSAP

Econ. Gerardo D. Benitez A.
Gerente Administrativo
essap sa

VERSIÓN Nº 06/2026

Econ. Alberto Sanchez Aquino
Director - Vice Presidente
essap sa

Director
Gestión de la Calidad Institucional
MECIP - essap

Lic. Santiago Martínez
Dirección de Gestión de la Calidad Institucional MECIP
ESSAP S.A.

CONTENIDO

MISIÓN ---------- 05
VISIÓN ---------- 05
DEFINICIÓN ---------- 05
GLOSARIO ---------- 06

TÍTULO I
DE LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA
Artículo 1°. Identificación y Naturaleza. ----------07
Artículo 2°. Compromiso con la misión, visión y los objetivos estratégicos de la empresa. ----------07

TÍTULO II
DEL PROTOCOLO DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA ESSAP S.A.

CAPÍTULO PRIMERO
DE LOS OBJETIVOS DEL PROTOCOLO DE BUEN GOBIERNO
Artículo 3°. Objetivos del Protocolo de Buen Gobierno.....07

CAPÍTULO SEGUNDO
PROTOCOLO PARA LA DIRECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN
Artículo 4°. Directivos responsables del Protocolo de Buen Gobierno ----------07
Artículo 5°. Compromiso con los fines del Estado ----------07
Artículo 6°. Compromiso con la gestión en la empresa ----------08
Artículo 7°. Responsabilidad con el acto de Delegación ----------08

TÍTULO III
DEL PROTOCOLO DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA EMPRESA.

CAPÍTULO PRIMERO
PROTOCOLOS PARA LA GESTIÓN ÉTICA
Artículo 8°. Principios Éticos ----------08
Artículo 9°. Valores Éticos Institucionales ----------09
Artículo 10°. Directrices Éticas ----------09
Artículo 11°. Grupos de interés de la Institución ----------10
Artículo 12°. Compromiso para la promoción de prácticas éticas e integridad ----------10
Artículo 13°. Acciones para la integridad y la transparencia ----------11
Artículo 14°. Colaboración Interinstitucional en la promoción de prácticas éticas ----------11

CAPÍTULO SEGUNDO
PROTOCOLOS FRENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
Artículo 15°. Compromiso de implementación de Sistema del Control Interno. ----------11

CAPÍTULO TERCERO
PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Artículo 16°. Compromiso con la Comunicación Pública. ----------11
Artículo 17°. Compromiso con la Comunicación Organizacional. ----------12

Artículo 18°. Compromiso de Confidencialidad. ----------12
Artículo 19°. Compromiso con la circulación y divulgación de la Información. ----------12
Artículo 20°. Compromiso con el Gobierno en línea. ----------12
Artículo 21°. Información y comunicación con la comunidad. ----------12

CAPÍTULO CUARTO
PROTOCOLOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, PROCESOS Y RIESGOS

Artículo 22°. Compromiso con la Calidad. ----------12
Artículo 23°. Enfoque de gestión basado en procesos. ----------12
Artículo 24°. Enfoque de administración de Riesgos. ----------13

TÍTULO IV

PROTOCOLOS FRENTE A GRUPOS DE INTERÉS

CAPÍTULO PRIMERO
PROTOCOLOS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Artículo 25°. Compromiso con la protección y desarrollo del Talento Humano. ----------13

CAPÍTULO SEGUNDO
PROTOCOLOS CON LOS GREMIOS

Artículo 26°. Transparencia y corresponsabilidad. ----------13

CAPÍTULO TERCERO
PROTOCOLOS DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE

Artículo 27°. Responsabilidad con el Medio Ambiente. ----------13

CAPÍTULO CUARTO
PROTOCOLOS FRENTE A LA SOCIEDAD

Artículo 28°. Compromiso de respeto a los Derechos Humanos. ----------14
Artículo 29°. Compromiso con la comunidad. ---------- 14
Artículo 30°. Atención de quejas y reclamos. ---------- 14
Artículo 31°. Contraloría Social.---------- 14

CAPÍTULO QUINTO
PROTOCOLOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

Artículo 32°. Compromiso con la transparencia en la Contratación Pública. ----------14

CAPÍTULO SEXTO
PROTOCOLOS DE RELACIÓN CON LOS ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO

Artículo 33°. Los órganos de control y vigilancia externa de la ESSAP S.A. ----------14
Artículo 34°. Protocolos frente al Control Externo de la Institución. ----------15

TÍTULO V

PROTOCOLO SOBRE CONFLICTOS DE INTERESES

Artículo 35°. Compromiso frente a los conflictos de intereses. ---------- 15

Artículo 36°. Prácticas que deben evitarse para la prevención de conflictos de intereses. ---------- 15

Artículo 37°. Deberes del Equipo Humano relacionados con los conflictos de intereses. ----------15

Artículo 38°. Prohibiciones para el personal sobre conflictos de intereses. ---------- 15

TÍTULO VI

CAPÍTULO PRIMERO

COMITÉ DE BUEN GOBIERNO

Artículo 39°. Perfil de los miembros del Comité de Buen Gobierno y cumplimiento de sus funciones --------16

Artículo 40°. Funciones y Atribuciones del Comité de Buen Gobierno. ----------16

Artículo 41°. Composición, nominación y periodo de los Miembros del Comité de Buen Gobierno ----------16

CAPÍTULO SEGUNDO

DE LA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Artículo 42°. Resolución de Controversias. ----------17

CAPÍTULO TERCERO

DE LOS INDICADORES DE BUEN GOBIERNO

Artículo 43°. Indicadores de Buen Gobierno. ----------17

CAPÍTULO CUARTO

DE LA ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL PROTOCOLO DE BUEN GOBIERNO

Artículo 44°. Vigencia del Protocolo de Buen Gobierno. ----------17

Artículo 45°. Divulgación del Protocolo de Buen Gobierno. ----------17

Artículo 46°. Reforma del Protocolo de Buen Gobierno. ----------17

MISIÓN DE LA ESSAP S.A.

"Suministrar servicios de Agua Potable y de Alcantarillado Sanitario de manera sostenible, comprometidos con la calidad de vida de la Población."

VISIÓN DE LA ESSAP S.A

"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."

DEFINICIÓN

El Protocolo de Buen Gobierno de la Empresa de Servicios Sanitarios del Paraguay S.A., constituye un compromiso constituido como marco de referencia para el fortalecimiento y la eficiencia en el cumplimiento de sus fines y objetivos basados en la regulación legal vigente en concordancia con el Plan Estratégico Institucional 2022-2026, la misión, visión, la gestión ética, transparente y orientando la actuación de las autoridades, directivos y trabajadores dentro de sus funciones con eficiencia, quedando su difusión a cargo del Comité de Buen Gobierno o a quien éste delegue.

El Presidente del Directorio de la ESSAP S.A. se compromete a verificar que los Miembros del Comité de Buen Gobierno estén cumpliendo sus responsabilidades con disciplina y rigurosidad.

GLOSARIO

1. Administrar: Ejercer la autoridad y dirección efectiva sobre una entidad o territorio, regulando sus recursos humanos y materiales. Implica liderar procesos institucionales con capacidad de organización, planificación y toma de decisiones, especialmente en la gestión financiera y operativa.

2. Código de Ética: Documento normativo que establece los principios y valores que deben orientar la conducta de los funcionarios públicos. Su aplicación sistemática asegura la coherencia institucional y fortalece la legitimidad del servicio público dentro del marco de la ética organizacional.

3. Comité de Buen Gobierno: Órgano de control estratégico responsable de velar por la implementación del Protocolo de Buen Gobierno. Su función se enfoca en la supervisión del comportamiento institucional, particularmente en lo relativo a conflictos de intereses y mecanismos de prevención de prácticas no éticas.

4. Comité de Ética: Instancia directiva orientada a institucionalizar la ética pública dentro de la organización. Lidera procesos de formación, evaluación y fortalecimiento de la cultura ética, promoviendo principios como la transparencia, la integridad y el respeto a la legalidad.

5. Conflicto de intereses: Situación en la cual la imparcialidad de un funcionario se ve comprometida debido a intereses personales o de terceros que podrían influir indebidamente en sus decisiones, generando riesgos éticos y jurídicos para la institución.

6. Gobernabilidad: Capacidad de una autoridad institucional para ejercer el poder conferido en función del interés general. Esta se sustenta en la legitimación de los actores sociales, la competencia técnica de los líderes y el cumplimiento de valores democráticos, tales como la eficacia, la ética y la transparencia.

7. Gobierno Corporativo: Modelo de dirección institucional que promueve prácticas responsables, transparentes y orientadas a resultados. Su propósito es garantizar un comportamiento ético integral en la gestión pública, optimizando la interacción con los grupos de interés.

8. Grupo de Interés: Conjunto de personas, colectivos o entidades que ejercen influencia sobre la organización o son afectados por sus decisiones. Incluye tanto a actores internos como externos, y su correcta identificación es clave para una gestión participativa y orientada al bien común.

9. Informe de Gestión: Obligación institucional de los funcionarios de rendir cuentas sobre el uso de recursos públicos y los resultados alcanzados en el marco del mandato conferido. Representa una expresión de responsabilidad ética y transparencia en la función pública.

10. Políticas: Herramientas normativas adoptadas por la alta dirección para definir el rumbo estratégico de la institución. Establecen parámetros de acción coherentes con los fines constitucionales y garantizan el alineamiento entre los objetivos institucionales y las acciones operativas.

11. Políticas de Buen Gobierno: Conjunto de disposiciones adoptadas voluntariamente por los órganos directivos con el fin de consolidar una gestión pública ética, eficiente y transparente. Representan un compromiso institucional con la mejora continua y la rendición de cuentas.

12. Principios Éticos: Fundamentos normativos que orientan el comportamiento individual e institucional en la interacción social. Son creencias universales sobre lo correcto y lo justo, y constituyen la base de la convivencia civilizada.

13. Riesgo: Evento potencial, interno o externo, que puede afectar negativamente el logro de los objetivos institucionales. Su gestión implica identificar, evaluar y mitigar amenazas que comprometan la continuidad operativa y la eficacia institucional.

14. Valores Éticos: Cualidades personales y sociales que guían la conducta hacia formas de convivencia basadas en la dignidad, el respeto y la responsabilidad. Son el eje central de la ética pública y su incorporación a la práctica institucional es esencial para la sostenibilidad de las organizaciones públicas.

TÍTULO I

DE LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA

Artículo 1°. Identificación y Naturaleza.
La ESSAP S.A. es una empresa del Estado Paraguayo y tiene por misión en su área de cobertura, suministrar servicios de Agua Potable y de Alcantarillado Sanitario de manera sostenible, comprometidos con la calidad de vida de la Población.

Asimismo, tiene por 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.

Artículo 2°. Compromiso con la misión, visión y los objetivos estratégicos de la empresa.
Los directivos de la ESSAP S.A. se comprometen a orientar todas sus actuaciones en el ejercicio de la función que les compete, hacia el cumplimiento de la misión y visión, y el logro de los objetivos definidos por la Máxima Autoridad de la empresa.

TÍTULO II

DEL PROTOCOLO DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA DE SERVICIOS SANITARIOS DEL PARAGUAY S.A. – ESSAP S.A.

CAPÍTULO PRIMERO

DE LOS OBJETIVOS DEL PROTOCOLO DE BUEN GOBIERNO

Artículo 3°. Objetivos del Protocolo de Buen Gobierno.
El presente Protocolo tiene por objeto establecer un marco de referencia institucional y normativo que permita orientar el comportamiento ético de las autoridades, directivos y funcionarios de la ESSAP S.A., en consonancia con su direccionamiento estratégico. A tal efecto, se establecen los siguientes objetivos:

a) Promover una cultura organizacional fundada en valores institucionales, principios éticos y responsabilidad social.

b) Consolidar un modelo de gobernanza corporativa basado en la transparencia, la participación y la rendición de cuentas.

c) Prevenir y mitigar los conflictos de intereses, promoviendo un entorno de integridad institucional.

d) Establecer criterios y mecanismos para la evaluación del desempeño ético y comunicacional de la Empresa.

e) Alinear las disposiciones del presente Protocolo con la misión y visión definidas en el Plan Estratégico Institucional 2022–2026, promoviendo su realización efectiva a través de prácticas de gestión ética, sostenibilidad, mejora continua e innovación.

CAPÍTULO SEGUNDO

PROTOCOLO PARA LA DIRECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Artículo 4°. Directivos responsables del Protocolo de Buen Gobierno.
El Protocolo de Buen Gobierno es socializado a todo el talento humano de la ESSAP S.A. por el Comité de Buen Gobierno el cual se configura por Directivos de primer y segundo nivel de relevancia en cuestión que conciernen al comportamiento de los funcionarios de la empresa.

Artículo 5°. Compromiso con los fines del Estado.
La ESSAP S.A., provee un servicio público básico de alto impacto social, tiene como misión suministrar servicios de agua potable y de Alcantarillado Sanitario de manera sostenible, comprometidos con la calidad de vida de la población de conformidad con los principios y normas establecidos por la Ley N° 1614/2000 "General del Marco

Regulatorio y Tarifario del Servicio Público de Provisión de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario para la República del Paraguay" y demás cuerpos legales.

Para cumplir con tal cometido la Máxima Autoridad, los Gerentes y Asesores, se comprometen a administrar la Empresa bajo los preceptos de la Integridad y la transparencia, gestionar eficientemente los recursos públicos, informar sobre la gestión, ser eficaces en la realización de sus fines, coordinar y colaborar con los demás entes públicos y responder efectivamente a las necesidades de la población.

Para ello llevará a cabo las siguientes prácticas:

- Establecer las políticas necesarias para cumplir los fines institucionales.
- Asegurar que se cumplan las políticas trazadas.
- Cumplir las disposiciones constitucionales y legales.
- Ejecutar eficientemente su plan estratégico.

Artículo 6°. Compromiso con la gestión en la empresa.
La Máxima Autoridad y sus principales colaboradores se comprometen a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones de la Institución hacia el cumplimiento de su misión y visión en el contexto de los fines sociales del Estado, formulando las políticas o acciones estratégicas siendo responsables por su ejecución, además se comprometen a mejorar los servicios de manera continua, cumpliendo con los estándares de calidad existentes y desarrollando, cuando sea necesario, estándares más exigentes en un proceso de superación permanente.

Artículo 7°. Responsabilidad con el acto de Delegación.
Cuando la Máxima Autoridad o un miembro del Equipo Directivo deleguen determinadas funciones, ello no les eximirá de las obligaciones que asumieron en el ejercicio de sus funciones. Los derechos y obligaciones del delegado serán establecidos por escrito, obligándose el delegante a mantenerse informado del desarrollo de los actos delegados, impartir orientaciones generales sobre el ejercicio de las funciones delegadas, así como también establecer sistemas de control y evaluación periódica de las mismas.

TÍTULO III
DEL PROTOCOLO DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA EMPRESA

CAPÍTULO PRIMERO
PROTOCOLOS PARA LA GESTIÓN ÉTICA

Los mismos se encuentran enmarcados en Principios, Valores y Directrices Éticas.
La gestión ética de la empresa toma la forma de un Código de Ética y de acuerdos y compromisos éticos construidos en forma participativa por los funcionarios de las diferentes dependencias, asumiendo formas concretas de actuación de acuerdo con las funciones y responsabilidades específicas a fin de dar cumplimiento a sus objetivos.
Estos documentos son aprobados por la Máxima Autoridad Institucional a través de actos administrativos.

Artículo 8°. Principios Éticos.
Los principios éticos de la ESSAP S.A. son:

- La ESSAP S.A. debe contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población.
- La esencia de la administración de la ESSAP S.A. es servir a los usuarios.
- El interés general prevalece sobre el interés particular.
- Los recursos de la ESSAP S.A. están destinados exclusivamente al bien común a través de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.
- La ESSAP S.A. rinde cuentas a la ciudadanía sobre la utilización de los recursos que les fueron encomendados y sobre los resultados de su gestión.
- La sostenibilidad ambiental es un criterio fundamental en el cumplimiento de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.

- La gestión de la ESSAP S.A. está abierta a la contraloría ciudadana.
- La Igualdad y la no Discriminación son principios que forman parte de la gestión diaria del funcionario de la ESSAP S.A.

Artículo 9°. Valores Éticos Institucionales.
Por valores Éticos se entienden como aquellas formas de ser y de actuar de las personas que consideran altamente deseables como atributos o cualidades tanto suyo como de los demás, por cuanto que posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana. Los funcionarios de la ESSAP S.A. reconocen 7 (siete) valores Éticos entre los principales:

- Responsabilidad
- Honestidad
- Profesionalismo
- Respeto
- Trabajo en Equipo
- Integridad
- Eficiencia
- Igualdad y no Discriminación

Estos valores éticos institucionales, definidos en coherencia con el Plan Estratégico Institucional 2022–2026, constituyen el marco de referencia que orienta transversalmente la aplicación del presente Protocolo. Su vivencia cotidiana contribuye al logro de la Visión Institucional de la ESSAP S.A., posicionándola como empresa líder en servicios sanitarios, comprometida con la sostenibilidad, la innovación y la mejora continua.

Artículo 10°. Directrices Éticas.
Las Directrices son lineamientos o instrucciones que establecen la forma en que la entidad y los funcionarios de la ESSAP S.A. deben relacionarse con cada uno de sus grupos de interés, con el objetivo de poner en práctica los valores y principios éticos adoptados.
Estas directrices éticas son:

Con los usuarios y ciudadanía en general:
La ESSAP S.A. se distingue por brindar una atención al ciudadano caracterizada por el buen trato, sin discriminación ni favoritismos. Los bienes y servicios que ofrece la ESSAP S.A. cumplen con todos los requerimientos legales establecidos. Los planes y programas de la ESSAP S.A. son diseñados y ejecutados tomando en consideración las necesidades de la población. Asimismo, la ESSAP S.A. rinde cuentas de su gestión y permite el examen de control social, promoviendo la transparencia y la responsabilidad en su actuar.

Con los funcionarios de la Institución:
La ESSAP S.A. involucra a sus funcionarios en la planeación y ejecución de los procesos de mejoramiento institucional. Implementando un estilo comunicativo respetuoso, basado en el diálogo y en el reconocimiento de las diferencias de opinión. Desarrolla acciones formativas de inducción y reinducción orientadas a la construcción de una visión compartida y la unificación de criterios de acción con sus funcionarios. En todos los procesos de gestión del recurso humano, la ESSAP S.A. ofrece a todos los funcionarios las mismas condiciones y oportunidades para su promoción y desarrollo, en un marco de solidaridad social.

Con los Contratistas y Proveedores:
La ESSAP S.A. fundamenta su relación con los contratistas y proveedores en la honestidad y en el estricto cumplimiento de la Ley de Contrataciones Públicas. Divulga, en tiempo y forma, y en igualdad de condiciones a todos los interesados, las necesidades de bienes y servicios requeridos para cumplir sus fines. La ESSAP S.A. se mantiene objetiva, justa e imparcial en la selección y adjudicación de concursos y licitaciones. Asume sus obligaciones y exige el estricto cumplimiento de las bases y condiciones de los contratos establecidos.

Con otras instituciones públicas:
La ESSAP S.A. coordina acciones y establece convenios con otras entidades públicas con el objetivo de expandir su capacidad para realizar acciones integrales en el mejoramiento de la calidad de vida de la población. Cumple

cabalmente los acuerdos establecidos con las demás instituciones para el logro de los objetivos comunes y les proporciona información oportuna y veraz para coordinar las acciones y evaluar los resultados.

Con los Órganos de Control:
Las informaciones son proveídas a requerimiento de los Órganos de Control, en forma clara y oportuna. Aplicando con diligencia las recomendaciones y sugerencias que los mismos efectúan para el mejoramiento de nuestras funciones.

Con los Gremios:
La ESSAP S.A. promoverá acciones conjuntas con diferentes grupos económicos de interés, buscando el compromiso de acciones concretas y de alianzas públicas y privadas, con el fin de que los servicios incrementen su calidad e impacto social para el beneficio de los usuarios.

Con los Medios de Comunicación:
Los medios de comunicación reciben de la ESSAP S.A. un trato respetuoso y equitativo. Las informaciones sobre proyectos, actividades y sucesos llevados a cabo en su gestión son proporcionadas en tiempo oportuno, a petición de los medios. Además, la ESSAP S.A. asigna pautas publicitarias con criterio técnico y de cobertura, ajenas a cualquier favoritismo.

Con los Organismos Internacionales:
En la administración de los recursos obtenidos a través de los organismos internacionales, la ESSAP S.A. ejecuta con prontitud y racionalidad los planes, programas y proyectos comprometidos en el marco del respectivo convenio de cooperación. Informa de manera amplia y satisfactoria a los organismos internacionales y a los de control involucrados sobre la utilización de los recursos administrados y los resultados de su gestión, valorando sus comentarios y aceptando sus recomendaciones.

Con el Medio Ambiente:
La ESSAP S.A. asume la perspectiva de la sostenibilidad del medio ambiente como el marco para los procesos de planeación, ejecución y operación del servicio de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario.

Artículo 11°. Grupos de interés de la Institución.
La ESSAP S.A. reconoce como sus grupos de interés a:

1) Usuarios y Ciudadanía En General.
2) Trabajadores de La Empresa.
3) Contratistas y Proveedores.
4) Órganos de Control.
5) Los Gremios.
6) Los Medios de Comunicación.
7) Los Organismos Internacionales.
8) El Medio Ambiente.
9) Otras Instituciones Públicas o Privadas.

Artículo 12°. Compromiso para la promoción de prácticas éticas e integridad.
La ESSAP S.A. se compromete a promover prácticas éticas como estrategia de lucha contra la corrupción, para lo cual creará compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus funcionarios y proveedores de bienes, servicios y obras.

La Empresa se compromete a emitir, promover y gestionar la adopción de políticas, prácticas y acciones éticas por parte de todo el conjunto de sus funcionarios, así como a sus proveedores y contratistas.
En el desarrollo de esta política de promoción de prácticas éticas, la empresa vinculará a la ciudadanía por medio del apoyo a la contraloría ciudadana para el control social de la gestión.

Los directivos de la ESSAP S.A. manifiestan su clara disposición a autorregularse en el ejercicio de la función que les corresponde, para lo cual se comprometen a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución, las normas legales vigentes, el Protocolo de Buen Gobierno y el Código de Ética, orientándose hacia una gestión integra basada en principios y valores éticos, frente a todos los grupos de interés de la ESSAP S.A.

Artículo 13°. Acciones para la integridad y la transparencia.
La ESSAP S.A. está en contra de toda práctica corrupta. Para prevenir, combatir e impedir estos fenómenos, adoptará como mínimo las siguientes medidas:

- Guiar sus actuaciones orientadas por los principios éticos establecidos en el Código de Ética de la empresa.
- Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades.
- Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- Denunciar las conductas irregulares de sus funcionarios, tanto para que las Instituciones competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores.
- Capacitar a los funcionarios de todos los niveles en materia de ética y responsabilidad social.
- Informar a la ciudadanía y demás grupos de interés, garantizando la disposición a la ciudadanía de la información no confidencial de la empresa.
- Hacer de la contratación estatal un proceso basado estrictamente en el cumplimiento de las leyes y normas vigentes, publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación vigente, el Código de ética, el Protocolo de Buen Gobierno y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos.

Artículo 14°. Colaboración Interinstitucional en la promoción de prácticas éticas.
La ESSAP S.A., en su compromiso por prevenir y erradicar la corrupción, se compromete a fortalecer los sistemas de comunicación e información, manteniendo una comunicación fluida y transparente con otras instituciones públicas, privadas y gremiales. Asimismo, establecerá pactos éticos relacionados con el desempeño de la función administrativa y la contratación de su personal. En este marco, fomentará la creación de redes éticas sólidas que consoliden prácticas ejemplares de integridad, transparencia y eficiencia en la gestión de la ESSAP S.A.

CAPÍTULO SEGUNDO
PROTOCOLOS FRENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Artículo 15°. Compromiso de implementación de Sistema del Control Interno.
La ESSAP S.A. se compromete a implementar un Sistema de Control Interno tomando como base la Norma de Requisitos Mínimos y el Modelo Estándar de Control Interno para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la Empresa, promoviendo de manera permanente la autorregulación, la autogestión, el autocontrol y el mejoramiento continuo por parte de todos los funcionarios así como en los requerimientos establecidos en la Matriz de Niveles de Madurez del Sistema de Control Interno y sus componentes de Ambiente de Control, Control de la Planificación, Control de la Implementación, Control de la Evaluación y el Control para la Mejora.

CAPÍTULO TERCERO
PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Artículo 16°. Compromiso con la Comunicación Pública.
La ESSAP S.A. se compromete al respeto de la libertad de expresión y de prensa, de opinión de las personas y a no aplicar restricciones en la difusión de la información generada a nivel institucional, tal como está consagrada en la Constitución Nacional. La Empresa se compromete a asumir la comunicación, la información y a conferir un carácter estratégico, orientándolas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional y a la expansión de la capacidad productiva. El cumplimiento de sus acciones comunicativas se efectuará de acuerdo con las políticas de comunicación que se establezcan en coordinación con el Equipo Directivo.

Artículo 17°. Compromiso con la Comunicación Organizacional.
La comunicación organizacional estará orientada a la construcción del sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los funcionarios de la empresa, para ello, la ESSAP S.A, establecerá procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.

Artículo 18°. Compromiso de Confidencialidad.
La ESSAP S.A. se compromete a la no censura previa de la información de la empresa, con una clara recomendación a todos los trabajadores que manejen información privilegiada que es reservada de la empresa, de la no difusión y/o publicación a terceros, sin antes realizar las consultas correspondientes al Equipo Directivo, a los efectos de precautelar los intereses generales de la población. Asimismo, ninguno de los grupos de interés podrá directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial de la empresa para sus propios intereses.

Artículo 19°. Compromiso con la circulación y divulgación de la Información.
La ESSAP S.A. se compromete a establecer una política de información hacia sus grupos de interés: usuario, gremios, medios de comunicación, sociedad, organizaciones civiles locales e inclusive internacionales. Con este fin se adoptarán mecanismos adecuados para que la información institucional llegue a todos ellos de manera oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, para lo cual se adoptarán los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.

Artículo 20°. Compromiso con el Gobierno en línea.
La Máxima Autoridad y su Equipo Directivo se comprometen a poner especial interés en la aplicación efectiva del gobierno en línea, a través de la implantación de las acciones necesarias para implementar y/o mantener actualizada la página web de la Empresa, con la más completa información sobre la marcha de la administración en cuanto a procesos y resultados de la contratación, estados financieros, plan estratégico, avances en el cumplimiento de metas y objetivos del plan estratégico, indicadores de gestión, informes de gestión, licitaciones y contrataciones, servicios que la ESSAP S.A. presta a la ciudadanía, forma de acceder a ellos y funcionamiento general de la empresa, entre otros.

Artículo 21°. Información y comunicación con la comunidad.
Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados por la Empresa a los respectivos entes de regulación y control, así como cualquier otra información sustancial, serán dados a conocer a la población en general a través de los medíos de información necesarios, sin restricciones. Esos documentos estarán disponibles para la comunidad, que tiene derecho a informarse permanentemente de todos los hechos que ocurran dentro de la empresa y que no sean materia de reserva. Los medios de información que podrán utilizarse para el cumplimiento de estas metas son, entre otros: oficina de atención a la Ciudadanía, memorias de gestión anual digitales o impresas, boletines informativos, revistas, volantes, trípticos, folletos o circulares, periódicos, emisoras radiales, canales de televisión, línea telefónica gratuita, correo electrónico y/o página web de la empresa.

CAPÍTULO CUARTO

PROTOCOLOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, PROCESOS Y RIESGOS

Artículo 22°. Compromiso con la Calidad.
La ESSAP S.A. se compromete a orientar su gestión a la generación de bienes y/o servicios de calidad para la comunidad, para lo cual promoverá la implantación de un sistema de gestión de calidad basado en procesos y orientado a la mejora continua de la gestión institucional.

Artículo 23°. Enfoque de gestión basado en procesos.
La ESSAP S.A. promueve la adopción de un enfoque basado en procesos desarrollando, implementando y mejorando la eficacia de un sistema de control interno, para asegurar de modo razonable el cumplimiento de la misión, visión y los objetivos institucionales de la empresa.

Artículo 24°. Enfoque de administración de Riesgos.
La ESSAP S.A. se compromete a adoptar una política de administración de los riesgos inherentes a su gestión. Para ello adoptará mecanismos que permitan identificar, valorar, revelar y administrar los riesgos propios de su actividad, acogiendo una autorregulación prudencial. La Empresa determinará su nivel de exposición concreta a los Impactos de cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento y estructurará criterios orientadores en la toma de decisiones con respecto a los efectos de los eventos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la Empresa.

TÍTULO IV
PROTOCOLOS FRENTE A GRUPOS DE INTERÉS

CAPÍTULO PRIMERO
PROTOCOLOS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Artículo 25°. Compromiso con la protección y desarrollo del Talento Humano.
La ESSAP S.A. se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus funcionarios, determinando prácticas de gestión humana que deben incorporar los derechos y deberes constitucionales para garantizar la igualdad, imparcialidad, economía, integridad, transparencia, eficiencia y eficacia al realizar los procesos de planeación, selección, inducción y reinducción, formación y capacitación, compensación, bienestar, evaluación y retiro del talento humano dando cumplimiento a las Políticas de Talento Humano siguientes:

1. **POLÍTICA GENERAL DE INGRESO**
   - 1.1 POLÍTICA DE PLANEACIÓN
   - 1.2 POLÍTICA DE SELECCIÓN E INCORPORACIÓN
   - 1.3 POLÍTICA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN
2. **POLÍTICA GENERAL DE PERMANENCIA**
   - 2.1 POLÍTICA DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO
   - 2.2 POLÍTICA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL
   - 2.3 POLÍTICA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
   - 2.4 POLÍTICA DE COMPENSACIÓN
   - 2.5 POLÍTICA DE PROMOCIONES
3. **POLÍTICA GENERAL DE DESVINCULACIÓN**
4. **POLÍTICA DE REGALO Y HOSPITALIDAD**

En este sentido, La ESSAP S.A. está comprometida a identificar y reclutar a los individuos más capaces e idóneos, en consonancia con sus principios de meritocracia y excelencia.

CAPITULO SEGUNDO
PROTOCOLOS CON LOS GREMIOS

Artículo 26°. Transparencia y corresponsabilidad.
La ESSAP S.A. fomentará pactos éticos entre sectores privado y público sobre contratación estatal. Adicionalmente, bajo el criterio de corresponsabilidad social, promoverá acciones con los gremios tendientes al mejoramiento de la calidad de vida de la población más vulnerable.

CAPITULO TERCERO
PROTOCOLOS DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE

Artículo 27°. Responsabilidad con el Medio Ambiente.
La ESSAP S.A. se compromete a promover y practicar un protocolo de sostenibilidad ambiental, de acuerdo a las normativas vigentes en materia medio ambientales, para lo cual realizará programas de protección de la diversidad de fauna y flora y del medio ambiente en general. Con dicho fin, la Empresa se compromete a establecer lineamientos en esta materia que comprendan: mecanismos de educación y promoción medioambiental con sus funcionarios y con las comunidades en el uso de tecnologías limpias, manejo de desechos y uso de recursos no renovables.

CAPÍTULO CUARTO
PROTOCOLOS FRENTE A LA SOCIEDAD

Artículo 28°. Compromiso de respeto a los Derechos Humanos:
La ESSAP S.A garantiza su reconocimiento en el ámbito de su competencia, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

Artículo 29°. Compromiso con la comunidad.
La ESSAP S.A orientará todas sus actuaciones hacia el bienestar social de la comunidad, para lo cual propenderá por el mejoramiento de la calidad de vida de la población, especialmente de la más vulnerable, estimulando la participación ciudadana, estableciendo políticas de mejoramiento en inversión física de acuerdo con la estrategia de integración regional emanada del Gobierno Nacional.

Para el efecto se compromete a poner al alcance de los interesados la información necesaria como mínimo con 15 (quince) días de anticipación a la realización de la audiencia o la publicación de la memoria anual de gestión a través de la página Web los últimos meses del año o principio de los primeros meses posteriores del año a informar.

Artículo 30°. Atención de quejas y reclamos.
La ESSAP S.A. instaurará una Oficina de Atención para sus usuarios y la comunidad en general, en la cual ésta podrá presentar quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones referentes a la administración, a las que se les dará oportunamente una respuesta. Esta oficina contará con un procedimiento claro y público; en ella reposará un ejemplar del Protocolo de Buen Gobierno y del Código de Ética para su consulta permanente por parte de todos los interesados.

Artículo 31°. Contraloría Social.
La ESSAP S.A. promoverá la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, contralorías, entre otros para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión de la empresa, sus resultados y la prestación de los servicios suministrados por el Estado, garantizando la gestión al servicio de la comunidad. Así mismo se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio de la contraloría ciudadana.

La ESSAP S.A. sin perjuicio del compromiso fundamental con la sociedad de brindar servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, la empresa no deberá descuidar los medios para lograrlo, consecuentemente, la innovación abarcará los ámbitos de los procesos, productos y servicios, se promoverá el uso eficiente de tecnologías existentes para alcanzar los objetivos planteados.

CAPÍTULO QUINTO
PROTOCOLOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

Artículo 32°. Compromiso con la transparencia en la Contratación Pública.
La ESSAP S.A. dará cumplimiento formal y real a las normas sobre Contratación Pública, para lo cual se compromete a observar las disposiciones legales con prontitud, exactitud y diligencia, de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados oportuna, suficiente y equitativamente y a que las decisiones para otorgar los contratos se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias, sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes.

CAPÍTULO SEXTO
PROTOCOLOS DE RELACIÓN CON LOS ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO

Artículo 33°. Los órganos de control y vigilancia externa de la ESSAP S.A
La ESSAP S.A. reconoce como órganos de control al Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN), la Contraloría General de la República, la Auditoría General del Poder Ejecutivo, el Congreso Nacional, el Ministerio Público, el Ministerio de Justicia, la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas, la ciudadanía y los medios de comunicación.

Artículo 34°. Protocolos frente al Control Externo de la Institución.
La Máxima Autoridad y todos los Directivos se comprometen a mantener relaciones armónicas con los Órganos de Control externo y a suministrarles la información que legalmente requieran, en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Igualmente se comprometen a evaluar las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes.

TÍTULO V
PROTOCOLO SOBRE CONFLICTOS DE INTERESES

Artículo 35°. Compromiso frente a los conflictos de intereses.
La ESSAP S.A. se compromete a aplicar en forma permanente los lineamientos que garanticen la prevención de los conflictos de intereses.

Artículo 36°. Prácticas que deben evitarse para la prevención de conflictos de intereses.
La ESSAP S.A. rechaza, condena y prohíbe que la Máxima Autoridad y su Equipo de Directivos, miembros de comités especiales, funcionarios y todos aquellos vinculados con la empresa incurran en cualquiera de las siguientes prácticas:

- Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado a la Empresa o a sus grupos de Interés.
- Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes.
- Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros.
- Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con la empresa, no pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas.
- Todas aquellas prácticas que atenten contra la Integridad, la transparencia de la gestión y en contra del buen uso de los recursos de la empresa.
- Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.
- Utilizar los bienes de la ESSAP S.A. para actividades particulares.

Artículo 37°. Deberes del Equipo Humano relacionados con los conflictos de intereses.
Sin perjuicio del establecimiento de otros, los deberes de los funcionarios de la ESSAP S.A. son:

- Revelar a tiempo y por escrito a los entes competentes cualquier posible conflicto de interés que crea tener.
- Contribuir a la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control Interno y externo de la empresa.
- Guardar y proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado de la empresa.
- Contribuir a que se le otorgue a todos los ciudadanos y habitantes del territorio nacional un trato equitativo y a que se les garanticen sus derechos.

Artículo 38°. Prohibiciones para el funcionario sobre conflictos de intereses.

Sin perjuicio de la ampliación de estas prohibiciones, el funcionario de la ESSAP S.A. se abstendrá de utilizar las siguientes prácticas en su accionar diario:

- Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la administración.
- Realizar actividades que atenten contra los intereses de la administración.

- Entregar dádivas a otros funcionarios de la empresa a cambio de cualquier tipo de beneficios.
- Utilizar los recursos de la empresa para labores distintas de las relacionadas con su actividad ni encausarlos en provecho personal o de terceros.
- Aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o especie por parte de proveedores, contratistas o cualquier persona relacionada o no con la administración, o de personas o instituciones con las que la empresa sostenga relaciones en razón en su actividad, que conlleve a generar cualquier clase de compromiso no autorizado.

TÍTULO VI

CAPÍTULO PRIMERO

COMITÉ DE BUEN GOBIERNO

Artículo 39°. Perfil de los miembros del Comité de Buen Gobierno y cumplimiento de sus funciones.
Los miembros del Comité de Buen Gobierno reunirán como mínimo el siguiente perfil:

- Tener reconocida calidad moral y ética profesional;
- Gozar de buen nombre y reconocimiento por su idoneidad profesional e integridad;
- Poseer conocimientos en áreas como la ética, el servicio público, privado o materias afines al Protocolo de Buen Gobierno.

Artículo 40°. Funciones y Atribuciones del Comité de Buen Gobierno.
En el desarrollo de sus tareas, el Comité de Buen Gobierno tendrá las siguientes funciones:

- Asegurar la difusión del Protocolo de Buen Gobierno y una adecuada capacitación por parte de los colaboradores internos y grupos de Interés de la Institución.
- Monitorear y hacer seguimiento al desarrollo y cumplimiento del Protocolo de Buen Gobierno.
- Realizar seguimiento al comportamiento de los funcionarios de la empresa para asegurar el cumplimiento del Protocolo de Buen Gobierno.
- Resolver controversias sobre interpretación del articulado del Protocolo de Buen Gobierno.
- Informar por lo menos 1 (una) vez al año al Comité de Control Interno sobre las tareas que le fueron encomendadas.
- Elaborar y realizar las adecuaciones al reglamento de operación.
- Apoyar la interrelación de los diferentes Comités (Ética, Buen Gobierno, etc.) contribuyendo con la realización de una gestión integrada, transparente, eficaz, eficiente y sustentable.

Artículo 41°. Composición, nominación y periodo de los Miembros del Comité de Buen Gobierno.
En la ESSAP S.A. el Comité de Buen Gobierno está compuesto por:

1. Representante del Directorio
2. Gerente Administrativo
3. Director de Talento Humano
4. Asesor/a Jurídica
5. Director/a de Transparencia y Anticorrupción
6. Director de Gestión de la Calidad Institucional – MECIP
7. Funcionario nexo (funcionario representante de los funcionarios de la empresa)

El periodo de cumplimiento de funciones en el cargo del funcionario nexo será: 3 (tres) años (no reelegible). La elección del funcionario nexo se realizara de entre los funcionarios destacados de cada dependencia del año anterior y siguiendo los pasos a ser dispuestos por el Comité de Control Interno en un reglamento de elección.

CAPÍTULO SEGUNDO
DE LA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Artículo 42°. Resolución de Controversias.
Cuando un ciudadano o cualquier funcionario considere que se ha violado o desconocido lo establecido como Protocolo de Buen Gobierno, podrá dirigirse al Comité de Buen Gobierno, en donde luego se estudiará y responderá la misma.

El Comité de Buen Gobierno se encargará de definir el procedimiento con el cual se resolverán los conflictos que surjan del Protocolo de Buen Gobierno de acuerdo con el evento presentado. Para la resolución y administración de una controversia derivada de la aplicación del Protocolo Buen Gobierno, se atenderán las normas constitucionales, legales y reglamentarias establecidas, los principios éticos asumidos por la institución y el espíritu contenido en el Protocolo de Buen Gobierno.

CAPÍTULO TERCERO
DE LOS INDICADORES DE BUEN GOBIERNO

Artículo 43°. Indicadores de Buen Gobierno.
La ESSAP S.A. se compromete a evaluar con una periodicidad anual el desempeño del buen gobierno en la Institución, para lo cual utilizara los siguientes índices:

a) Índice de Gestión Ética, para medir el estado de las prácticas éticas de la Institución con sus diferentes grupos de interés, utilizando para el efecto mecanismos de medición a ser establecidos por los Miembros del Comité.
b) Índice de Comunicación, para medir los resultados de la comunicación de la entidad mediante la aplicación de los instrumentos de diagnóstico de la comunicación pública.

CAPÍTULO CUARTO
DE LA ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL PROTOCOLO DE BUEN GOBIERNO

Artículo 44°. Vigencia del Protocolo de Buen Gobierno.
Entrará en Vigencia a partir de su aprobación y su publicación y difusión por los medios correspondientes de la ESSAP S.A. La finalización de la vigencia se dará exclusivamente por decisión de la Máxima autoridad.

Artículo 45°. Divulgación del Protocolo de Buen Gobierno.
Se divulgarán a los miembros de la Institución y a sus grupos de interés.

Artículo 46°. Reforma del Protocolo de Buen Gobierno.
Podrán ser reformadas por decisión de la Máxima Autoridad, quien informara al Comité de Buen Gobierno y a los grupos de interés los cambios introducidos a través de canales de comunicación adecuados y eficaces.