



Manual de Políticas Operacionales del Funcionario

Empresa de Servicios Sanitarios
del Paraguay S.A.

6ta. Edición

OCTUBRE 2025



GOBIERNO DEL
PARAGUAY

PARAGUÁI
REKUÁI

¿Quiénes Somos?

La **Empresa de Servicios Sanitarios del Paraguay S.A. (ESSAP S.A.)** es la entidad responsable de proveer servicios de agua potable y de alcantarillado sanitario en diversas localidades del país. Brindamos un suministro seguro y continuo de agua potable, así como la recolección y tratamiento de aguas residuales, contribuyendo al bienestar y la salud de la población, a la protección del medio ambiente y al desarrollo sostenible.

Breve historia

La **Empresa de Servicios Sanitarios del Paraguay S.A. (ESSAP S.A.)** tiene sus orígenes en la creación de la **Corporación de Obras Sanitarias (CORPOSANA)** mediante la **Ley N.º 244/1954**, con la misión de proyectar, construir, explotar y administrar las obras y servicios de agua potable y alcantarillado sanitario de la ciudad de Asunción.

En 1972, con la creación del **Servicio Nacional de Saneamiento**

Ambiental (SENASA), dependiente del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social, se definió que SENASA atendería a las comunidades con menos de 10.000 habitantes, mientras que CORPOSANA asumiría los servicios en poblaciones mayores.

Posteriormente, en el marco de la **Ley N.º 1615/2000**, CORPOSANA fue transformada en **ESSAP S.A.**, una sociedad anónima de participación estatal mayoritaria, encargada de prestar los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en Asunción, el Gran Asunción y varias localidades del interior del país.

Actualmente, la ESSAP S.A. desarrolla su gestión bajo el marco regulatorio establecido por la **Ley N.º 1614/2000**, que crea el **Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN)**, garantizando la calidad, continuidad y eficiencia en la provisión de los servicios





MISIÓN

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

VISIÓN

Líder en 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

- Respeto
- Responsabilidad
- Honestidad
- Trabajo en Equipo
- Integridad
- Profesionalismo
- Eficiencia

OBJETIVOS

- Asegurar la Gestión Comercial y la Atención del Usuario.
- Aumentar la rentabilidad y la disponibilidad de los Recursos Financieros.
- Mejorar la funcionalidad con enfoque en el modelo de Gestión por procesos y riesgos.
- Fortalecer la gestión Social y contribuir a la sostenibilidad ambiental.



essap



¿Qué es el Plan Estratégico Institucional (PEI) de la ESSAP S.A.?

El Plan Estratégico Institucional (PEI) es la herramienta de gestión que define el rumbo y las prioridades de la ESSAP S.A. para el periodo 2022-2026.

En este documento se establecen la misión, visión, valores, objetivos y ejes estratégicos, que orientan la toma de decisiones, la asignación de recursos y la ejecución de acciones para alcanzar los resultados esperados.

El PEI asegura que todas las dependencias trabajen de manera coordinada, contribuyendo al cumplimiento de la misión institucional y alineando la gestión de la empresa con:

- El Plan Nacional de Desarrollo Paraguay 2030 (PND 2030)
- Los principios del Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay (MECIP)
- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Su implementación permite que cada funcionario conozca hacia dónde se dirige la ESSAP, cuáles son los objetivos prioritarios, y cómo su labor diaria contribuye al logro de los resultados estratégicos.

¿Qué son los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y cómo impactan en la ESSAP S.A.?

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son una agenda global adoptada por todos los Estados miembros de las Naciones Unidas, que establece 17 metas prioritarias para erradicar la pobreza, proteger el planeta y garantizar el bienestar de las personas para 2030.

La ESSAP S.A., como empresa estatal de servicios sanitarios, contribuye directamente al cumplimiento de varios ODS, principalmente:

- **ODS 6 – Agua limpia y saneamiento:** Garantizando el acceso universal y sostenible al agua potable y al alcantarillado sanitario.
- **ODS 3 – Salud y bienestar:** Proveyendo servicios esenciales para prevenir enfermedades y mejorar la salud pública.
- **ODS 11 – Ciudades y comunidades sostenibles:** Aportando infraestructura básica para el desarrollo urbano ordenado y sostenible.
- **ODS 13 – Acción por el clima:** Promoviendo el uso responsable de los recursos hídricos y la protección ambiental.

El compromiso con los ODS se refleja en el **PEI 2022-2026**, que orienta las acciones de la empresa hacia una **gestión eficiente, transparente y sostenible**, en línea con el **Plan Nacional de Desarrollo Paraguay 2030** y las normativas nacionales vigentes.

¿Qué es el Plan Nacional de Desarrollo Paraguay 2030 (PND 2030) y cómo impacta en la ESSAP S.A.?

El **Plan Nacional de Desarrollo Paraguay 2030 (PND 2030)** es la hoja de ruta del país para alcanzar un **desarrollo sostenible, inclusivo y competitivo**, en cumplimiento del mandato constitucional que establece la obligatoriedad de los planes nacionales para las instituciones públicas.

El PND 2030 se organiza en **tres ejes estratégicos**:

1. **Reducción de la pobreza y desarrollo social.**
2. **Crecimiento económico inclusivo.**
3. **Inserción de Paraguay en el mundo.**

Y se complementa con **cuatro líneas transversales**: igualdad de oportunidades, gestión pública eficiente y transparente, ordenamiento territorial y sostenibilidad ambiental.

¿Cómo impacta en la ESSAP S.A.?

La ESSAP S.A. es un actor clave para el cumplimiento del PND 2030, ya que:

- Contribuye a la **reducción de la pobreza y la mejora de la calidad de vida**, asegurando el acceso universal a agua potable y saneamiento.
- Impulsa el **crecimiento económico inclusivo**, garantizando infraestructura básica para el desarrollo productivo y urbano.
- Promueve la **gestión pública transparente y eficiente**, alineando su planificación (PEI y POI) con los objetivos del PND y el MECIP.
- Favorece la **sostenibilidad ambiental**, mediante la gestión responsable del recurso hídrico y el tratamiento de aguas residuales

POLÍTICAS OPERACIONALES

Las políticas operacionales son orientaciones o directrices que rigen la actuación de la empresa en un asunto o campo determinado, son guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la empresa; define los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimientos de la función, el plan estratégico, los proyectos y las políticas que forman parte de ellas.

La ejecución de las mismas está a cargo de todos los funcionarios de la empresa y la evaluación permanente está a cargo de la Dirección de gestión de la calidad Institucional MECIP y la Auditoria Interna.

OBJETO DE LAS POLÍTICAS OPERACIONALES

- Establecer las acciones que direccionen la operatividad de la ESSAP S.A. hacia la implementación de un sistema de control interno adecuado a su función legal y objetivos.
- Mantener la coherencia y armonía entre los lineamientos estratégicos y la operación de la ESSAP S.A.
- Establecer que la tecnología y la gestión por procesos son apoyo fundamental para el alcance de las metas propuestas.
- Establecer que la identificación y aprobación del Mapa de Macroproceso, proceso y subproceso de la empresa se tendrán en cuenta las políticas operacionales.
- Identificar a través de un mapa de riesgos detectados, las medidas de tratamientos que permitan minimizar su impacto y controlarlos hasta niveles tolerables (administración de riesgos).
- Establecer mecanismos de medición para cada uno de los procesos que permitan evaluar la gestión de la entidad en cuanto a eficacia, eficiencia y efectividad.
- Establecer como marco referencial de actuación interna en todos los objetivos, macroprocesos y procesos de la ESSAP S.A.

POSTULADO Y COMPOSICIÓN DE LAS POLÍTICAS OPERACIONALES

Constituyen a recopilación de directrices, normativas, procedimientos, prácticas y herramientas que rigen a la empresa y 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.
- Requerimientos y necesidades del Usuario regulados por la Ley.
- 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.
- Políticas 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.
- Tablero de Indicadores y Controles Estratégicos.
- Plan de Comunicación Institucional.
- Política Interna de Anticorrupción.
- Políticas Operacionales Basadas en Riesgos Críticos por Procesos de la Essap S.A.

VIGENCIA, APROBACIÓN Y REVISIÓN DE LAS POLÍTICAS OPERACIONALES	ACCIONES A REALIZAR EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS OPERACIONALES DE LA ESSP S.A.
<p>La vigencia de las Políticas Operacionales son permanentes y rigen a partir de su aprobación por Comité de Control Interno y por Resolución de la Máxima Autoridad.</p> <p>Así también, cada dependencia es responsable de revisar semestralmente las políticas de operaciones vigentes, para garantizar que éstas se ajusten y se adapten a las diferentes circunstancias de la ESSAP S.A. sugiriendo modificaciones o ratificando su contenido a través del monitoreo de cumplimiento que realiza la Dirección de Gestión de la Calidad Institucional MECIP.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cualquier funcionario/a y/o usuario podrá denunciar el incumplimiento de las políticas operacionales de la ESSAP S.A. ante las autoridades de la empresa a través de los canales habilitados para tal efecto. - Los canales para comunicar el incumplimiento de las políticas operacionales son: <ul style="list-style-type: none"> • El correo de denuncias: denuncias@essap.com.py (exclusivo funcionarios) • Desde la Pagina Web: https://www.essap.com.py/institucional/portal- anticorrupción/ • Call Center 162 • Redes sociales de la empresa

DEFINICION DE PARAMETROS Y CONTOLES

Para asegurar la correcta implementación de las políticas operacionales y el cumplimiento de los objetivos institucionales, la ESSAP S.A. identifica y monitorea de forma permanente los riesgos críticos que pueden afectar la gestión y el logro de resultados.

El monitoreo se realiza mediante parámetros e indicadores de control, que permiten medir el grado de avance, detectar desviaciones y adoptar acciones correctivas a tiempo.

Los riesgos se gestionan considerando las siguientes jerarquías de control:

Prevención: actuando sobre la causa de los riesgos con el fin de disminuir su probabilidad de ocurrencia.

Detección: a fin de descubrir tempranamente un evento, irregularidad o un resultado no previsto, generando alertas que permitan tomar medidas inmediatas.

Protección: de manera de neutralizar los efectos de los eventos no deseables y minimizar la propagación de los daños que pudieran ocurrir.

Corrección: para permitir el restablecimiento de una actividad, después de ser detectado un evento no deseable, posibilitando la modificación de las acciones que propiciaron su ocurrencia y permitiendo la mejora del esquema de control establecido.

Este enfoque garantiza que las políticas operacionales se apliquen de manera eficaz, eficiente y alineada al MECIP 2015, fortaleciendo la cultura de autocontrol, gestión por procesos y administración de riesgos de la ESSAP S.A.

TRATAMIENTO DE LAS DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO

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.

PREMIOS Y SANCIONES

Los premios son aquellos reconocimientos pecuniarios y no pecuniarios; que se encuentran contemplados en las Políticas de Talento Humano de la ESSAP S.A. Así también, las sanciones y/o castigos se encuentran detalladas en el Reglamento Interno y en el Código de ética de la Essap S.A., que serán aplicadas en caso de incumplimiento.

OTRAS POLITICAS OPERACIONES DE LA ESSAP S.A.:

AUDITORIA INTERNA DE LA ESSAP S.A.

La **Máxima Autoridad** de la ESSAP S.A. adopta las decisiones necesarias para la implementación y fortalecimiento de un **Sistema de Control Interno** eficaz, sustentándose en los resultados de los informes de la **Auditoría Interna** y en las evaluaciones realizadas por los comités establecidos, mediante los canales aprobados para su seguimiento y cumplimiento.

ORGANISMOS DE CONTROL

Los informes destinados a los **Organismos de Control** se canalizan a través de la **Auditoría Interna de la ESSAP S.A.**, que actúa como enlace institucional ante la **Auditoría General del Poder Ejecutivo (AGPE)**, la **Contraloría General de la República (CGR)** y las auditorías externas contratadas por la empresa.



POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO

ANTECEDENTES

Para asegurar la correcta aplicación de las “**Guías para la Implementación del Sistema de Control Interno**” emitidas por la Contraloría General de la República (CGR), la ESSAP S.A. adopta lo dispuesto en la Resolución CGR N.º 377, mediante la cual se establece la **Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay (MECIP 2015)**.

Esta normativa constituye el marco de referencia obligatorio para la implementación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno, orientando la gestión institucional hacia la eficiencia, la transparencia y la mejora continua.

POLÍTICA GENERAL QUE CONFORMA EL MODELO DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

Las Políticas de Control Interno tienen como objetivo establecer las directrices que deben ser observadas por todos los funcionarios de la ESSAP S.A. para la correcta implementación, actualización, supervisión, control y seguimiento del Sistema de Control Interno Institucional (SCI), en concordancia con la Resolución CGR N.º 377/2015, que adopta la Norma de Requisitos Mínimos del MECIP 2015.

Para desarrollar políticas específicas que integren el modelo de control interno institucional, resulta indispensable:

- Contar con una guía que oriente el diseño y la ejecución de acciones de control interno.
- Fortalecer la capacidad de administración de riesgos, asegurando su identificación, análisis y tratamiento oportuno.

El SCI será eficaz únicamente si todos sus componentes y niveles de control funcionan de manera integral y articulada, conforme a los principios del MECIP. Estas políticas se estructuran en cinco componentes fundamentales:

A- Política de Ambiente de Control

La política de ambiente de control busca crear una cultura organizacional orientada al cumplimiento de la función constitucional y legal de la Empresa de Servicios Sanitarios del Paraguay. Para lograrlo, se implementan compromisos de la alta dirección, acuerdos y compromisos éticos, protocolos de buen gobierno y políticas de gestión del talento humano.

B- Política de Control de Planificación

La política de control de planificación se enfoca en el marco de referencia que orienta la gestión de la ESSAP hacia el cumplimiento de su misión, visión y objetivos institucionales, implementando principios de direccionamiento estratégico, gestión por procesos, estructura organizacional, e identificación y evaluación de riesgos.

C- Política de Control de la Implementación

La política de control de implementación establece acciones para reducir los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de la empresa a través de procesos y tecnología que soportan las áreas de la organización. Se implementarán políticas operacionales, procedimientos, controles, gestión de la información y comunicación interna y externa.

D- Política de Control de Evaluación

La política de control de evaluación busca definir, desarrollar y ejecutar evaluaciones sistemáticas para determinar la suficiencia y adecuado funcionamiento de los componentes del control interno, a través del seguimiento y medición del control interno y la auditoría interna institucional.

E- Política de Control para la Mejora

La política de control para la mejora implementa oportunidades de mejora basados en los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas, y el análisis crítico de la alta dirección, contemplando acciones y decisiones anteriores, vigilancia de la política de control interno, cambios en el contexto interno y externo, informes de evaluación de planes y objetivos institucionales, seguimiento y resultados de mediciones, resultados de actas, adecuación de recursos requeridos y tablero de indicadores y controles estratégicos. Además, se definen procedimientos para determinar beneficios o causas reales, evaluar la necesidad de adoptar acciones, implementarlas, registrar los resultados y revisar su eficacia y eficiencia.

RESPONSABILIDADES DE IMPLEMENTACIÓN

Recae la responsabilidad de aplicación de la POLÍTICA de Control Interno sobre:

- **Máxima Autoridad**
Aprobar y cumplir lo establecido en las Políticas de Control Interno.
- **Comité de Control Interno (CCI)**
Informar, comunicar, aplicar y revisar periódicamente las políticas de Control Interno.
- **Personal de la entidad**
Contribuir en el cumplimiento de las políticas de Control Interno y en las mejoras que considere necesario para su conocimiento y aplicación.
- **Auditoría Interna Institucional**
Cumplir, dar seguimiento e informar del efectivo cumplimiento de la presente Política de Control Interno a las instancias correspondientes de la empresa.

DIVULGACION DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

La ESSAP S.A divulgará planes, políticas, y manuales necesarios para dar cumplimiento a la Resolución CGR Nº 377/2015, “Por el cual se adopta la norma de requerimientos mínimos para un sistema de control interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – Mecip 2015, de fecha 13 de mayo de 2016”, a todo el personal en forma oportuna y eficaz, a fin de que sean observados y garantizar así el cumplimiento del Sistema de Control Interno.

Todo el personal de la ESSAP S.A sabrá identificar su rol dentro de la empresa, su relación con todas las áreas y la forma de ejecutar sus funciones de acuerdo a lo establecido en los planes, manuales, políticas, reglamentos, normas, procesos, estructuras y procedimientos vigentes.

Es responsabilidad de las Direcciones, Gerencias, Coordinaciones y Jefaturas que todo el personal a su cargo conozca y entienda adecuadamente el funcionamiento del Sistema de Control Interno.

ACTUALIZACIONES

Los documentos y procedimientos de Control Interno serán evaluados periódicamente de manera semestral por los Gerentes, Directores, Jefaturas y por la Auditoria Interna Institucional, a fin de mantener su actualización y vigencia.

Las políticas de Control Interno podrán ser revisadas:

A- Por solicitud de alguna área o dependencia a causa de algún cambio a las normativas vigentes.

B- Como consecuencia del resultado de un análisis de riesgos Institucionales.

PROTOCOLO DE BUEN GOBIERNO

El presente protocolo, 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.

PROTOCOLO PARA LA DIRECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

La ESSAP S.A., provee un servicio público básico de alto impacto social, tiene como fin principal lo establecido por la Ley Nº 1614/2000 y demás cuerpos legales.

Para cumplir con tal cometido, Directorio y 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.

PROTOCOLO 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.

- Compromiso para la promoción de prácticas éticas e integridad.
- Acciones para la integridad y la transparencia.
- Colaboración Interinstitucional en la promoción de prácticas éticas.

PROTOCOLO FRENTE AL SISTEMA DE 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 trabajadores.

PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

La Empresa se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes públicos, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional y a la expansión de la capacidad productiva. El cumplimiento de las acciones comunicativas se efectuará de acuerdo con las Políticas de Comunicación que se establezcan en coordinación con el equipo directivo.

- Compromiso con la Comunicación Pública.
- Compromiso con la Comunicación Organizacional.
- Compromiso de Confidencialidad.
- Compromiso con la Circulación y Divulgación de la Información.
- Compromiso con el Gobierno en Línea.
- Información y comunicación con la comunidad.

PROTOCOLO DE GESTIÓN DE CALIDAD, PROCESOS Y RIESGOS

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. Promoviendo la adopción con un enfoque basado en procesos desarrollando, implementando y mejorando la eficacia de un Sistema de Control Interno, así también se compromete a adoptar un Política de Administración de Riesgos inherentes a su gestión.

PROTOCOLO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La ESSAP S.A. se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus funcionarios, determinando políticas y prácticas de gestión humana que deben incorporar los derechos y deberes constitucionales para garantizar la justicia, equidad, imparcialidad y transparencia al realizar los procesos de admisión, mantenimiento y desarrollo del Talento Humano, dando cumplimiento a las Políticas de Talento Humano.

PROTOCOLO CON LOS GREMIOS

La ESSAP S.A. fomentará pactos éticos entre sectores privados y públicos sobre la 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.

PROTOCOLO DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL 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 medioambientales, para lo cual realizará programas de protección de la diversidad de fauna y flora y del medio ambiente en general.

PROTOCOLO FRENTE A LA SOCIEDAD

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.

- Compromiso con el Respeto de los Derechos Humanos
- Compromiso con la Comunidad.
- Atención de Quejas y Reclamos.
- Contraloría Social.

PROTOCOLO DE 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.

PROTOCOLO DE RELACIÓN CON LOS ORGANOS DE CONTROL EXTERNO

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, Ministerio de

Justicia, Dirección Nacional de Contrataciones Públicas, la ciudadanía, los medios de comunicación y 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.

PROTOCOLO DE CONFLICTOS DE INTERESES

La ESSAP S.A., rechaza, condena y prohíbe que el Directorio y su Equipo de Directivos, miembros de comités especiales, funcionarios y todos aquellos vinculados con la Empresa incurran en cualquier práctica de Conflicto de Intereses y se compromete a aplicar en forma permanente los lineamientos que garantizan la prevención de los mismos.

PRÁCTICAS QUE DEBEN EVITARSE PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES.

La ESSAP S.A., rechaza, condena y prohíbe 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 influencia para privilegiar trámites.
- Utilizar los bienes de la Essap S.A. para actividades particulares.

DEBERES DEL EQUIPO HUMANO RELACIONADOS CON LOS CONFLICTOS DE INTERESES.

Sin perjuicio de otras obligaciones establecidas en la normativa aplicable, los funcionarios de la ESSAP S.A. deben observar los siguientes deberes específicos:

- **Revelar de forma oportuna y por escrito** ante los órganos competentes cualquier situación que pueda constituir un posible conflicto de interés.

- **Colaborar activamente** con el cumplimiento eficaz de las funciones asignadas a los órganos de control interno y externo de la empresa.
- **Preservar y resguardar la confidencialidad** de la información clasificada como reservada por la normativa legal vigente.
- **Garantizar un trato equitativo a la ciudadanía**, promoviendo el respeto a los derechos de todas las personas dentro del territorio nacional.

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.

COMITÉ DE BUEN GOBIERNO

En la ESSAP S.A. el Comité de Buen Gobierno está compuesto por:

- Representante del Directorio
- Gerente Administrativo
- Director de Talento Humano
- Asesor/a Jurídico
- Director/a de Transparencia y Anticorrupción
- Director de Gestión de la Calidad Institucional - MECIP
- Funcionario nexo (funcionario representante de los funcionarios de la empresa).

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL COMITÉ DE BUEN GOBIERNO.

En el desarrollo de sus tareas, el Comité de Buen Gobierno tendrá las siguientes:

- 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.

RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Cuando un ciudadano o cualquier funcionario considere que se ha violado o desconocido lo establecido como Políticas de Buen Gobierno, podrá dirigirse al Comité de Buen Gobierno, en donde luego se estudiará y responderá la misma. Este Comité se encargará de definir el procedimiento con el cual se resolverán los conflictos que surjan.

CÓDIGO DE ÉTICA

El Código de Ética de la ESSAP S.A., es una herramienta con la cual se busca fortalecer la autoconciencia de sus funcionarios, en ella se definen los principios, valores y las directrices éticas de la empresa.

ALCANCE

Debe ser practicado por el plantel permanente y transitorio de la Empresa de Servicios Sanitarios del Paraguay (ESSAP S.A.) y debe estar a conocimiento de todas las personas o empresas directa o indirectamente relacionadas con la empresa, para lograr construir entre todos un entorno ético.

PRINCIPIOS ÉTICOS

- 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 y social 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.

VALORES ÉTICOS

Por valores éticos se entienden 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 **siete valores éticos entre los principales:**

- 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. propendan 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 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.

DIRECTRICES ÉTICAS

- **Con los usuarios y ciudadanía en general:** La atención que se brinda al ciudadano que requiera nuestros servicios está caracterizada por el buen trato, sin discriminación ni favoritismos. Los bienes y servicios ofrecidos cumplen los requerimientos legales establecidos.

- **Con los funcionarios de la Institución:** Involucramos a nuestros funcionarios en la planeación y ejecución de los procesos de mejoramiento institucional. Desarrollamos acciones formativas de inducción y reinducción orientadas a la construcción de una visión compartida y la unificación de criterios de acción.
- **Con los Contratistas y Proveedores:** La honestidad en el cumplimiento de la ley de Contrataciones Públicas es la base de nuestra relación con los contratistas y proveedores. Asumimos nuestras obligaciones y exigimos el cumplimiento de las bases y condiciones del contrato.
- **Con otras instituciones públicas:** Coordinamos acciones y establecemos convenios con otras entidades públicas buscando expandir la capacidad de ESSAP S.A. para realizar acciones integrales en el mejoramiento de la calidad de vida de la población.
- **Con los Órganos de Control:** Las informaciones son proveídas a requerimiento de los Órganos de Control, en forma clara y oportuna.
- **Con los Gremios:** Promovemos acciones conjuntas con diferentes grupos económicos de interés, buscando el compromiso de acciones concretas y de alianzas públicas y privadas.
- **Con los Medios de Comunicación:** Los Medios de Comunicación reciben un trato respetuoso y equitativo. Las informaciones sobre proyectos, actividades y sucesos llevados a cabo en nuestra gestión, son proveídas en tiempo oportuno, a petición de los medios y les asignamos pautas publicitarias con criterio técnico y de cobertura, ajenas a cualquier favoritismo.
- **Con los Organismos Internacionales:** Ejecutamos con prontitud y racionalidad los planes, programas y proyectos comprometidos por la ESSAP S.A. en el marco respectivo Convenio de Cooperación.
- **Con el Medio Ambiente:** Asumimos la perspectiva de la sostenibilidad del medio ambiente, como el marco de los procesos de planeación, ejecución y operación del servicio de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario.

ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS

Los funcionarios de las dependencias a través de los compromisos éticos asumimos formas concretas de actuación de acuerdo a las funciones y responsabilidades específicas en el área que desempeñamos nuestra función.

COMPROMISO, PRÁCTICAS Y DEBERES DE LOS FUNCIONARIOS DE LA ESSAP S.A. ANTE CONFLICTO DE INTERESES

a) Compromiso frente a los Conflictos de Intereses.

El funcionario de la ESSAP S.A. se compromete a aplicar en forma permanente los siguientes lineamientos que garantizan la prevención de los Conflictos de Intereses.

b) Prácticas que deben evitarse para la prevención de Conflictos de Intereses

El funcionario ético de la ESSAP S.A. rechaza 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** en contra de los intereses de la Empresa, para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros.
- **Realizar actividades de proselitismo político o religioso** a través de la utilización de sus funciones o por medio de la utilización de infraestructura, bienes o recursos de la empresa ya sea a favor o en contra de partidos u organizaciones políticas o religiosas, o candidatos dentro de su horario de trabajo o de presentación de servicios mientras permanezcan en los locales institucionales, así como durante las comisiones de servicios dentro y fuera de su centro de trabajo o de locación de servicios, incluye también los recursos de la cooperación internacional.
- **Orientar el voto de los beneficiarios o ejercer presión sobre ellos** con la finalidad de favorecer o perjudicar a una organización política o candidato que participen en los futuros procesos electorales bajo responsabilidad, cuando se tiene contacto frecuente con un determinado grupo que recibe algún beneficio dentro de un programa estatal.
- **Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia** de la gestión de la Empresa y en contra del buen uso de los recursos públicos.
- **Tráfico de influencias** para privilegiar trámites.

- **Utilizar los bienes de ESSAP S.A. para actividades particulares.**
- **Ejercer presiones, amenazas, acoso sexual o de otra índole** que pueda afectar la dignidad de la persona o inducir a la realización de acciones dolosas.
- **Presentar denuncias que faltan a la verdad** a través del empleo de medios probatorios falsos, y/o narrando hechos que no tienen una relación directa con las relaciones de trabajo y/o a través de la presentación de denuncias imprecisas o ambiguas.

c) Deberes Relacionados con los Conflictos de Intereses

Sin perjuicio del establecimiento de otros, los deberes del funcionario ético de la ESSAP S.A. son:

- Revelar a tiempo y por escrito al Comité de Ética cualquier posible conflicto de interés que crea tener o conocer en su ámbito laboral.
- 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 normativa legal haya definido como de carácter reservado de la Empresa.
- Contribuir a que se le otorgue a todos los usuarios y ciudadanos en general un trato equitativo y a que se le garanticen sus derechos.

USO Y ASIGNACION DE RECURSOS MATERIALES DE LA EMPRESA

El funcionario ético de la ESSAP S.A. deberá utilizar los bienes, muebles e inmuebles pertenecientes a la Empresa o asignados a su uso o consumo exclusivamente para el funcionamiento de los servicios a su cargo. En ningún caso dichos bienes serán utilizados para propósitos o provecho personal.

Sus conductas a limitar por contrarias al presente Código, entre otras:

- La utilización de la locomoción, combustible, repuestos y servicios de reparaciones a cargo de toda fuente de fondos de la Empresa fuera de lo estrictamente necesario para cumplimiento de sus tareas.
- Instalar en las computadoras de la Empresa, programas informáticos sin autorización.
- Retirar de los lugares de trabajo, sin autorización, los bienes proporcionados para el desempeño de las tareas.

DETECCION Y TRATAMIENTO AL INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y DE LOS ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS

Cualquier Funcionario, Usuario o Ciudadano que detecte incumplimiento de lo establecido en el Código de Ética deberá comunicarlo ante los canales habilitados para la recepción de denuncias:

Canales Internos: Comité de Ética (nota dirigida al Gerente de Ética, Líder de Ética o al Equipo de Alto Desempeño en Ética), Dirección de Talento Humano de la ESSAP S.A., correos de captación de sugerencias, reclamos y/o denuncias habilitados para tal efecto.

Canales Externos: el portal de Transparencia y Anticorrupción o a través de la página web de la ESSAP S.A.

INCUMPLIMIENTO DE CODIGO DE ÉTICA

Ante el incumplimiento a lo establecido en el Código de Ética, el Comité de Ética establecerá sanciones, acorde a lo establecido en el Reglamento Interno de la ESSAP S.A. y el Código del Trabajo.

POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

La ESSAP S.A., adopta unas Políticas de Administración de Riesgos, inherente a su gestión. Para ello establece mecanismos que permiten identificar, valorar y mitigar los riesgos propios de los procesos, acogiendo una autorregulación prudencial.

OBJETIVOS

- Incrementar la probabilidad de cumplimiento de los objetivos institucionales, proporcionando a la ESSAP S.A. un grado de aseguramiento razonable respecto a su logro, desde la óptica de su misión y visión institucional.
- Garantizar la preservación de los resultados, bienes y servicios ofrecidos a la sociedad, así como a los distintos grupos de interés internos y externos, conforme a los compromisos asumidos por la empresa.
- Resguardar el patrimonio de la ESSAP S.A., asegurando la administración eficaz de los recursos de la empresa y previniendo posibles daños o pérdidas patrimoniales.
- Asegurar la creación de mecanismos que promuevan una comunicación efectiva y la fiabilidad de los informes y reportes vinculados a la gestión empresarial.
- Mitigar el impacto ambiental derivado de las actividades de la empresa, en consonancia con los principios de sostenibilidad y responsabilidad ambiental.
- Cumplir con los requisitos legales y normativos aplicables, asegurando observancia de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen a la ESSAP la S.A.
- Fortalecer la capacidad de gestión, estableciendo una base sólida y confiable para la toma de decisiones y la planificación estratégica.
- Facilitar la implementación de respuestas eficaces y oportunas ante la ocurrencia de eventos no deseados o contingencias.
- Fomentar una cultura de mejora continua en la organización, integrando la administración de riesgos como un proceso sistemático, dinámico e integral dentro de la gestión empresarial.

RESPONSABLES DEL CUMPLIMIENTO EN LA ADMINISTRACION DE RIESGOS

- **El Directorio de la ESSAP S.A:** Supervisa la implementación de la política y la toma de decisiones estratégicas sobre los riesgos.
- **El Comité de Control Interno:** Revisa y evalúa la Política Administración de Riesgos y el proceso que conlleva el cumplimiento de las mismas.
- **El Equipo Técnico MECIP:** Cada dependencia de la ESSAP S.A. designa a sus colaboradores y a un representante, quien/es lidera el proceso participativo para la identificación de los riesgos y las acciones de mitigación para administrar el riesgo Identificado como crítico.
- **Todos los funcionarios de la ESSAP S.A:** Son responsables de la mitigación de los riesgos y de velar por la eficacia de los controles en el lugar en donde le corresponda desempeñarse.
- **Departamento de Riesgos y Seguimiento:** Elabora el Mapa de Riesgos Institucional basado en la identificación de los riesgos críticos y correspondiente seguimiento. Además, debe elaborar, revisar, ajustar y/o validar las políticas de Administración de Riesgos y el Procedimiento de “Elaboración de Mapa de Riesgos Críticos por Proceso y Subproceso”, manteniendo actualizadas las mismas para la gestión efectiva de los riesgos.
- **La Dirección de Gestión de la calidad Institucional MECIP:** Es la dependencia responsable de acompañar la elaboración del Mapa de Riesgos Institucional y de monitorear el cumplimiento de las acciones de mitigación ejecutadas por las dependencias.

METODOLOGÍA PARA LA ADMINISTRACION DE LOS RIESGOS EN LA ESSAP

La ESSAP S.A. establece una metodología de administración basada en:

- El FODA Institucional contemplado en el Plan Estratégico de la empresa.
- Las orientaciones metodológicas que imparten la Auditoría General del Poder Ejecutivo (AGPE) y la Contraloría General de la República (CGR), además de las recomendaciones de mejora, resultados de las auditorías realizadas por las instituciones citadas precedentemente.
- El procedimiento "Elaboración de Mapa de Riesgos Institucional" vigente.

- La identificación, evaluación y administración de los riesgos realizada por cada dependencia.
- Los riesgos reales identificados en las Auditorias de campo realizadas por Auditoria Interna.

CRITERIOS PARA LA IDENTIFICACION Y EVALUACION DE RIESGOS

La identificación y evaluación de los riesgos se basa en los siguientes criterios:

- El contexto estratégico interno y externo.
- La etapa de configuración de los planes estratégicos y operativos.
- Los diferentes niveles del modelo de gestión por procesos.
- Las actividades rutinarias y no rutinarias.
- Las actividades de todo el personal que tenga relación con los objetivos y la misión institucional (incluyendo aquellas realizadas por contratistas).
- El comportamiento humano, sus capacidades y otros factores humanos, incluyendo consideraciones sobre la perspectiva de género y la no discriminación.
- La probabilidad de ocurrencia y el impacto potencial ocasionado.
- La infraestructura, tecnología y materiales utilizados, tanto provistos por la institución o por otros.
- Las modificaciones organizacionales o de su sistema de gestión, incluyendo cambios temporarios, y sus impactos en los objetivos, procesos y actividades.
- Toda obligación legal relacionada con la evaluación de riesgos y la implementación de los controles necesarios.
- El diseño de procesos, instalaciones, tecnología, procedimientos operativos y la organización del trabajo, incluyendo su adaptación a las capacitaciones humanas.

MONITOREO Y REVISION

Cada dependencia debe revisar y actualizar por lo menos 1 (una) vez al año los riesgos que afectan al cumplimiento de sus procesos, debiendo éstos informar a la dirección de Gestión de Calidad Institucional - MECIP sobre la actualización de los mismos.

La DGCI MECIP monitoreará el cumplimiento de las acciones de mitigación anualmente sin perjuicio de las revisiones necesarias y posteriormente presentará los resultados al Comité de Control Interno para la toma de decisiones.

POLITICAS DE TALENTO HUMANO

La Máxima Autoridad de la ESSAP S.A. se encuentra comprometida con el fortalecimiento del Talento Humano, impulsar el desarrollo integral de las competencias y capacidades, mediante la aplicación de políticas y mejores prácticas en cuanto a la planificación, selección, inducción y reincidencia, capacidad, calidad de vida laboral, evaluación del desempeño, promociones y la desvinculación laboral; entendiendo que la clave del éxito en la gestión institucional radica en el compromiso y el aporte permanente de todos sus funcionarios, conciliando el logro de los objetivos institucionales como condiciones laborales apropiadas, oportunas, transparentes y equitativas.

OBJETIVOS

- Definir la necesidad de talento humano eficiente, calificado y competente al servicio de la empresa.
- Garantizar la incorporación de talento humano con capacidades y competencias necesarias en un proceso transparente de selección.
- Promover una justa y equitativa remuneración de talento humano.
- Estimular el crecimiento profesional del talento humano, promoviendo capacitaciones para cumplir de manera eficiente y eficaz con los requerimientos de la empresa.
- Reorientar y reforzar la integración de los funcionarios, en especial a los afectados por los cambios en su puesto de trabajo o en la estructura general de la empresa.
- Reconocer y valorar al aporte y esfuerzo del funcionario para el logro de los objetivos organizacionales.
- Promover un contexto institucional que minimice la discrecionalidad y arbitrariedad, que sea justo y equitativo en el tratamiento del talento humano y que propicie el cumplimiento de las obligaciones mutuas.
- Economizar racionalmente los recursos asociados con la administración del Talento Humano.
- Demostrar la integridad del talento humano en el ejercicio de las funciones de forma intachable y con rectitud.

1. POLÍTICA GENERAL DE INGRESO

Vincular colaboradores, priorizando la promoción de los funcionarios de carrera en tiempo y forma, garantizando la adecuada prestación de los servicios mediante la oportuna incorporación de las personas, respetando la legislación vigente y la cultura organizacional.

1.1 POLÍTICA DE PLANEACIÓN

Disponer de esquemas y alternativas dinámicas que permitan la continuidad y el mejoramiento de los servicios alineados a las planificaciones de corto, mediano y largo plazo, considerando los planes, programas y proyectos, permitiendo el aumento de la población institucional, armonizado con un natural y previsible crecimiento orgánico.

1.2 POLÍTICA DE SELECCIÓN E INCORPORACIÓN

Contar con las personas más competentes para el cumplimiento de los fines y objetivos, alineados a perfiles definidos y cumpliendo con principios de mérito, igualdad, publicidad, transparencia, imparcialidad, confiabilidad, eficacia y eficiencia, realizando actividades de convocatoria, reclutamiento, pruebas, elección, evaluación de trayectoria laboral y evaluación en períodos de prueba con participación inclusiva.

1.3 POLÍTICA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN

Fortalecer la integración de las personas incorporadas y/o de carrera a la Institución, mediante orientaciones y reorientaciones, según corresponda, conforma estrategias definidas y aprobadas de información y comunicación sobre lineamientos éticos, legales, estratégicos, técnicos y operativos, en concordancia con las responsabilidades encomendadas, los objetivos institucionales y las mejoras prácticas vigentes.

2. POLÍTICA GENERAL DE PERMANENCIA

Gestionar el mejor desempeño y desarrollo integral de los funcionarios de la institución, mejorando la eficiencia y la eficacia de los mismos, mediante la capacitación, el entrenamiento y la evaluación, orientados al cumplimiento de la misión y el logro de la visión, mejorando la autoestima, la calidad del trabajo en equipo y la calidad de vida en general, actuando con responsabilidad social.

2.1 POLÍTICA DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

Orientar la obtención de conocimientos que permitan potenciar las habilidades y actitudes; con crecimiento personal e institucional, incluyendo la incorporación de nuevas tecnologías planificando y desarrollando actividades estratégicas de transferencia de conocimientos y aplicación de prácticas, en forma continua con recursos suficientes acordes a objetivos y metas priorizadas.

2.2 POLÍTICA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

Crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo y bienestar integral del funcionario, el mejoramiento de su nivel y calidad de vida y el de su familia, con la máxima seguridad y cobertura posible según los recursos disponibles, contribuyendo así a su realización individual y colectiva, a fin de potenciar el logro de objetivos institucionales y los individuales.

2.3 POLÍTICA DE EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO

Estimular, reconocer, capacitar, determinar la permanencia en el servicio aplicando planes proactivos de mejoramiento, según los resultados obtenidos en las evaluaciones a los funcionarios, con criterios institucionales y legales, de acuerdo a las calificaciones obtenidas con referencia al rendimiento de los mismos y relacionados a los objetivos y metas establecidas y aprobadas.

2.4 POLÍTICA DE COMPENSACIÓN

Retribuir, de acuerdo a las normas legales vigentes, en forma adecuada y equitativa acorde con los niveles de conocimiento requeridos y demostrados en el desempeño de los cargos y las responsabilidades asignadas, impulsando el desarrollo de la competencia y de la idoneidad de los funcionarios al servicio de la empresa.

2.5 POLÍTICA DE PROMOCIONES

Fomentar la selección de los funcionarios que han demostrado mayor conocimiento, capacidad y competencia, según normas legales vigentes y criterios definidos de parametrización de antecedentes funcionales, conocimientos, aptitudes, características personales e intereses con relación a los cargos vacantes a cubrir en la estructura organizacional vigente, mediante la competencia dinámica, flexible, equitativa y transparente.

3. POLÍTICA GENERAL DE DESVINCULACIÓN

Permitir a la Institución definir los procedimientos adecuados, ante situaciones generadas por necesidades del servicio o por retiro de los funcionarios, para jubilar, despedir, cesar y/o aplicar programas de desvinculación laboral, conforme a las políticas de Empresa, la legislación vigente, las reglamentaciones aplicables y la disponibilidad de los recursos financieros, en un marco de condiciones que garanticen los principios de igualdad, legitimidad y derechos adquiridos en las funciones, que resulte razonable y conveniente para la Institución y los funcionarios, según corresponda.

4. POLÍTICA DE REGALO Y HOSPITALIDAD

Los funcionarios de la ESSAP S.A. tienen prohibido aceptar o solicitar regalos, favores, hospitalidad u otros beneficios que puedan comprometer su independencia, objetividad o desempeño imparcial de sus funciones. Esta prohibición se aplica a cualquier persona o entidad con la que exista una relación comercial directa, tales como clientes, proveedores, distribuidores, patrocinadores, consultores, contratistas y usuarios del servicio.

5. SANCIONES

El incumplimiento de la presente política será considerado una falta grave y podrá dar lugar a la adopción de medidas disciplinarias, que incluirán desde la amonestación hasta la terminación del contrato laboral y la denuncia ante las autoridades competentes.

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La Empresa de Servicios Sanitarios Del Paraguay S.A. (ESSAP S.A.) está orientada a colaborar con el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Plan Estratégico de la Institución, los principios y valores del Código de Ética y las Políticas Institucionales establecidas, a través de la socialización y sensibilización continua de información institucional a los funcionarios.

1. PLANIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

La Dirección de Comunicación y Marketing diseñará el Plan de la Comunicación para programar, coordinar, verificar y evaluar las acciones comunicativas llevadas a cabo en la ESSAP S.A.

Orientaciones generales:

- El Plan de Comunicación Institucional servirá como línea de base para orientar la comunicación de la ESSAP S.A.
- El Plan de Comunicación establecerá las estrategias que permitirán alcanzar los objetivos propuestos.
- El Plan de Comunicación será ejecutado por la Dirección de Comunicación y Marketing y será revisado durante el periodo de ejecución con el propósito de asegurar que permanece pertinente y apropiada.

2. COMUNICACIÓN INTERNA

Se dará prioridad a la difusión clara y oportuna de la información en el interior de la institución, a través de recursos físicos y tecnológicos disponibles.

Orientaciones generales:

Se socializará información diaria, semanal y mensual acerca de las actividades llevadas a cabo por la empresa, con los funcionarios de todas las sedes y administraciones de la ESSAP S.A.

CAMPAÑA DE COMUNICACION INSTITUCIONAL

Toda Información publicada en las redes sociales serán viralizadas en el interior de la organización.

Los niveles de responsabilidad de la comunicación interna se clasifican de la siguiente manera:

Primaria: Presidencia de la ESSAP S.A., Miembros del Directorio, Dirección de Talento Humano.

Secundaria: Dirección de Comunicación y Marketing, Gerencias, Direcciones, Asesorías y Coordinaciones.

Terciaria: todas las demás dependencias de la institución.

Los canales y soportes para la difusión de la comunicación interna son:

Canales: Resolución, Circular, Comunicado, Comunicación Interna. Soportes: Documentos impresos, Redes Sociales (Whatsapp), Fanelógrafos, Correo Corporativo, sitios webs de acceso exclusivo a funcionarios.

3. PROYECCIÓN DE IMAGEN CORPORATIVA

Habrá unidad en el manejo de la imagen corporativa de la ESSAP S.A. en las distintas dependencias de la empresa y con los grupos de interés externos.

Orientaciones generales:

Tanto el logo símbolo, como el eslogan de la ESSAP S.A., primarán sobre toda identificación particular de las dependencias, programas, proyectos, campañas. La Dirección de Comunicación y Marketing velará por el cuidado de la imagen corporativa en las Redes Sociales y sitio web.

4. COMUNICACIÓN EXTERNA

La Comunicación Externa de la Institución estará orientada a la interacción, fortalecimiento, la credibilidad y la confianza hacia los diferentes grupos de interés, través del manejo fluido de la información, como elemento indispensable para la transparencia de sus acciones, a su vez faciliten el cumplimiento de los objetivos de la ESSAP S.A.

Clasificación y Publicación de la Información.

Orientaciones generales:

- Las dependencias deberán proveer información confiable y segura, en formato impreso o digital, con las imágenes de apoyo, si las tuviere, a la Dirección de Comunicación y Marketing para su difusión.
- Ningún funcionario podrá utilizar ni retener información de la institución para la consecución de fines personales, de grupos o sectores.
- Los materiales de información serán elaborados únicamente por la Dirección de Comunicación y Marketing, pudiendo hacer los ajustes necesarios con el fin de unificar y adecuar la información acorde a la imagen corporativa.
- Los materiales de información serán difundidos primeramente por la Dirección de Comunicación y Marketing, por todos los canales oficiales de comunicación de la ESSAP S.A, debiendo éstas contener información completa y actualizada.
- Entendida como soporte indispensable para el mejoramiento de la comunicación institucional, la Dirección de Comunicación y Marketing será responsable de compilar información y elaborar materiales informativos y educativos para los diversos grupos de interés externos.

Relacionamiento con los medios de Comunicación.

La ESSAP S.A en su política de apertura a los grupos de interés, se basará en la imparcialidad y equidad en el manejo de la difusión de la información, excepto aquellos casos que se considere de carácter reservado, atendiendo a las características específicas de cada grupo en un marco de confianza y colaboración.

5. VOCEROS

La ESSAP S.A., designará a funcionarios de alto rango que actuarán de voceros para dirigirse a la sociedad en representación del Directorio, ya sea en forma directa o través de medios de comunicación, tanto en encuentros nacionales e internacionales.

El vocero o los voceros designados por la Institución serán en todo momento portavoces de la institución, dentro y fuera del país, salvo mejor criterio de la Máxima Autoridad.

Ningún funcionario que no haya sido designado como vocero, se encuentra autorizado para conceder entrevistas a los medios de comunicación ni dar a conocer a la ciudadanía información que pueda perjudicar la imagen de la institución.

6. POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANIA

En el Marco de la Rendición de Cuentas como deber del Estado y derecho del ciudadano, y en cumplimiento de los principios de la función pública y la participación social, la ESSAP S.A. adoptará un programa de Rendición de Cuentas buscando dar transparencia a la gestión y generar confianza y credibilidad en la ciudadanía.

El proceso de implementación de la Rendición de Cuentas Institucional consta de 4 etapas:

Etapa 1: Preparación Institucional

Las dependencias claves de la institución para liderar un proceso de rendición de cuentas al ciudadano.

- Unidad de Transparencia y Anticorrupción (Unidad impulsora)
- Dirección de Gabinete.
- Dirección de Planificación
- Dirección de Administración y Finanzas.
- Dirección de Comunicación.
- Dirección de Tecnología
- Auditoría Interna Institucional.
- Direcciones con funciones misionales.

Etapa 2: Definición de plan de rendición de cuentas al ciudadano.

La estructuración y priorización temáticas.

El CRCC, con el apoyo y liderazgo específicos de la Dirección de Planificación y la Dirección de Gabinete de la institución, deberá identificar las áreas de acción institucional que, por diversos motivos, constituyen prioridades para la rendición de cuentas del año respectivo.

La relevancia referida debe estar señalada por diversos factores, entre ellos:

- El carácter estratégico del tema para el cumplimiento de los objetivos misionales de la institución.
- La alineación del mismo con metas trazadas, servicios emblemáticos, con base en el Plan Nacional de Desarrollo, la Política Pública sectorial que compete a la institución, en el Plan Operativo Institucional (POI) y en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- La demanda ciudadana y la expresión comprobada de interés público en el desarrollo del tema en cuestión.
- El carácter estratégico de un programa o proyecto en cuanto a la ejecución del presupuesto del año respectivo (envergadura financiera, de impacto u otros)
- La utilización de los fondos recibidos de cooperantes, préstamos (reembolsables o no), nivel de ejecución, alcance y resultados.
- La potencialidad del tema para demostrar el carácter realizable de una política pública o la posibilidad de generar un impacto positivo en la eficiencia de la gestión pública, o en la apreciación ciudadana respecto de una problemática o de la realización de derechos.

Etapa 3: Informes de avances en la Rendición de Cuentas al Ciudadano.

La rendición de cuentas al ciudadano llevadas a cabo por la institución que contemplen los temas seleccionados de las áreas (misionales, administrativas y de apoyo)

Etapa 4: Realización de los actos/actividades de rendición de cuentas al ciudadano.

- Definición del número, modalidad, fecha, lugar y públicos meta.
- Elaboración de la estrategia comercial.
- Elaboración de la Memoria Anual.

POLÍTICAS DE PROPIETARIOS DE INFORMACIÓN Y SISTEMAS

Los Propietarios de la Información o Sistemas serán los encargados de la creación de las políticas y estándares aplicables a los datos, los aspectos relacionados con la calidad de datos y con todos los proyectos y servicios de datos que se pongan en marcha. La gestión del contenido de los datos, para justificar la recopilación de datos sensibles, optimizar los procesos de gestión de datos y asegurar el cumplimiento de las normas.

OBJETIVOS

Establecer la responsabilidad del usuario propietario de la información o del sistema con el fin de asegurar:

- Cumpla con sus requerimientos funcionales.
- Que sea adecuadamente documentado, seguro y controlado.
- Que haya sido probado antes de su puesta en producción.
- Que se realicen las actividades de mantenimiento que sean necesarias para adecuar el sistema a la dinámica del negocio.
- Establecer los roles que interactuarán con los datos dentro del entorno organizacional, prestando especial atención a la identificación y nombramiento de los usuarios.
- Definir y asignar niveles diferenciados de acceso a los datos a las personas según sus funciones y responsabilidades. Resulta fundamental para evitar el acceso no autorizado y minimizar el riesgo de violaciones de acceso a los datos.

ALCANCE

Los delineamientos son de observancia obligatoria para todo el personal o terceros involucrados en generación, uso, modificación, o eliminación de los datos e información dentro de la institución.

Aplica para todos los sistemas que soportan procesos de negocio, administrativos, de control y de infraestructura de la institución. Las definiciones contenidas en esta política son independientes a la arquitectura y plataforma tecnológica utilizada por los sistemas de aplicación, no importando si los sistemas residen en computadores principales, equipos, servidores de apoyo al negocio u otras plataformas, sean estos desarrollados internamente o adquiridos de terceros proveedores/desarrolladores.

DELINAMIENTOS

1. Se asignará para cada uno de los sistemas/aplicación de la institución a un responsable como **proprietario de la información**, quien se asegurará que el sistema cumple con los objetivos de negocio y que la información procesada por el mismo se encuentra adecuadamente disponible, segura e íntegra. Esta podrá utilizar el criterio de delegación de responsabilidad.
2. **El Propietario** es el único responsable de autorizar, modificar o revocar el acceso de usuarios a su sistema. La DTDI será el responsable por la ejecución de la asignación, modificación o revocación de los accesos de usuarios en los sistemas, asegurándose que las aprobaciones fueron realizadas de acuerdo a esta política.
3. **El Directorio**, en su carácter de Propietario del Negocio es el propietario de los todos sistemas de información utilizada en la institución y la autoridad para aplicar el criterio de delegación de responsabilidad operativa por roles funcionales que conforman el "negocio", esta propiedad se distribuye en:
 - Rol de Gerencia General.
 - Rol Dirección de Planeamiento y Gestión.
 - Rol Dirección de Talento Humano.
 - Rol Dirección de Comunicación y Marketing.
 - Rol Dirección de Transparencia y Anticorrupción.
 - Rol Gerencia Comercial Gran Asunción
 - Rol Gerencia Comercial Regiones del Interior.
 - Rol Gerencia de Agua no Contabilizada.
 - Rol Gerencia de Operaciones.
 - Rol Gerencia Redes Asunción y Áreas Metropolitanas.
 - Rol Gerencia de Alcantarillado Sanitario.
 - Rol Gerencia Técnica.
 - Rol Dirección de Contabilidad.

- Rol Gerencia Financiera.
 - Rol Gerencia Administrativa.
 - Rol de Seguridad.
 - Rol Dirección de Gestión Documental.
 - Rol Unidad Operativa de Contrataciones.
 - Rol Asesoría Jurídica.
 - Rol Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático. (DTDI)
 - Rol Coordinación de Seguridad de la Información.
 - Rol Dirección de Gestión de Calidad Institucional.
 - Rol Auditoría Interna
4. La designación y modificación de usuario propietario de los sistemas de aplicación será responsabilidad de la Máxima Autoridad de la institución. Las áreas de Talento Humano y DTDI serán responsables de asegurar que cada usuario propietario de sistema reciba la capacitación y los recursos para desempeñar esta función y control en forma adecuada.
5. Se definen como elementos de capacitación y recursos de control los siguientes componentes que deberán ser utilizados con frecuencias acordadas por el personal designado desde el nivel de procesos:
- Inventario de procesos asignados al propietario.
 - Nombre de los responsables administrativos, técnicos y usuarios.
 - Procedimientos de registro, control y actualización.
6. Se definen los siguientes niveles de delegación operativa de la propiedad de los sistemas

Nivel	Propietarios/Responsables
Negocio	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección • Presidencia del Directorio
Macroprocesos	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencias y/o Direcciones de Áreas
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencias Administrativas • Gerencias Técnicas • Directores de Unidades
Subprocesos	<ul style="list-style-type: none"> • Jefes de Áreas
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios/Colaboradores

7. Los responsables del nivel de procesos reportarán periódicamente a los Propietarios designados a nivel Macroproceso, y estos a la Máxima Autoridad sobre el funcionamiento correcto de los sistemas de aplicación o de incidentes o eventuales riesgos identificados mediante la aplicación de los recursos de control disponibles.
8. Esta política establece que será revisada y actualizada semestralmente en el año junto con la matriz de sistemas.
9. El Directorio, en su carácter de Propietario de los Sistemas de información designa en este documento los siguientes responsables como propietarios delegados, conforme se detalla abajo:

Nivel	Macroproceso	Propietario/Cargo Responsable
MONITOREO		GERENCIA GENERAL
MACROPROCESOS	CONDUCCIÓN ESTRATEGICA	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia General
	GESTIÓN INTEGRAL DEL TALENTO HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección del Talento Humano
	COMUNICACIÓN, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Comunicación y Marketing • Dirección de Transparencia y Anticorrupción
	GESTIÓN COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia Comercial Asunción y Gran Asunción • Gerencia Comercial Regiones del Interior
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia de Operaciones • Gerencia de Redes Asunción y Área Metropolitana
	GESTIÓN DE RECOLECCIÓN DE EFLUENTES CLOACALES	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia de Operaciones • Gerencia de Alcantarillado Sanitario
	GESTIÓN TÉCNICA DE PROYECTOS	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia Técnica
	GESTIÓN CONTABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Contabilidad
	GESTIÓN FINANCIERA	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia Financiera
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia Administrativa • Dirección de Seguridad
	GESTIÓN DOCUMENTAL	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Gestión Documental
	GESTIÓN DE ADQUISICIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia de la Unidad Operativa de Contrataciones
	ASESORÍA JURÍDICA	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría Jurídica
	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático • Coordinación de la Seguridad de la Información
	GESTIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Gestión de la Calidad Institucional
	CONTROL INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoría Interna

POLITICAS INTERNAS ANTICORRUPCIÓN

Los funcionarios de ESSAP S.A. manifiestan su firme compromiso de desempeñar sus funciones con probidad, transparencia y eficiencia, actuando con la debida responsabilidad de acuerdo con las disposiciones legales y normativas vigentes que regulan sus actividades. Asimismo, se comprometen a prevenir, rechazar y denunciar cualquier conducta que pueda constituir un acto de corrupción, con el objetivo de salvaguardar la integridad y el buen nombre de ESSAP S.A., y preservar la confianza pública en su gestión.

Objetivo:

El objetivo de la implementación de la Política Interna Anticorrupción de ESSAP S.A. es concienciar a sus funcionarios, promoviendo una cultura ética basada en principios y valores que contribuyan a la prevención, detección, investigación y mitigación de los riesgos asociados a la corrupción. Dicha política busca fortalecer los mecanismos de control interno, garantizando el cumplimiento de las normativas vigentes y asegurando la integridad en la gestión institucional.

Ámbito de aplicación:

Esta política es de aplicación obligatoria para todos los funcionarios de ESSAP S.A., sin excepción alguna. Dicho alcance incluye al Presidente, Vicepresidente, Gerentes, Directores y todo el personal, ya sea de carácter permanente o contratado, así como a aquellos que desempeñen funciones dentro de la empresa. Asimismo, la política se extiende a los grupos de interés externo con los cuales la empresa mantiene relaciones.

El cumplimiento estricto de la Política Interna Anticorrupción, del Código de Ética y del Protocolo de Buen Gobierno de la Empresa constituye un mecanismo eficaz para prevenir la ocurrencia de hechos de corrupción, garantizando así la transparencia y la integridad en las operaciones de ESSAP S.A.

Definición Institucional de Corrupción

La corrupción, en términos generales, se refiere al mal uso de la autoridad o de los derechos

que le han sido confiados a un funcionario de ESSAP S.A., manifestándose en conductas deshonestas. Estas conductas pueden abarcar desde pagos menores destinados a facilitar gestiones rutinarias, hasta sobornos significativos para asegurar concesiones mediante prácticas fraudulentas.

La corrupción puede involucrar diversas formas de comportamiento ilícito, tales como el soborno, cohecho, extorsión, fraude, estafa, colusión y lavado de activos, entre otros.

Todos estos actos están contemplados en el Mapa de Riesgos Institucional de ESSAP S.A., con el objetivo de prevenir, identificar y mitigar dichos riesgos en el marco de la Política Interna Anticorrupción de la Empresa.

Actos de Corrupción:

El Soborno

El soborno se configura cuando una persona ofrece, de manera directa o indirecta, beneficios de cualquier tipo tangibles o intangibles a funcionarios, usuarios o potenciales usuarios, con el fin de obtener un beneficio personal o influir en decisiones o acciones relacionadas con sus funciones en la Empresa.

Los funcionarios de ESSAP S.A. tienen el deber de identificar señales de alerta que indiquen posibles actos de soborno o corrupción. Ante la detección de estas señales, deben actuar conforme a lo establecido en esta política, en el Código de Ética y en el Protocolo de Buen Gobierno.

Las normativas legales vigentes prohíben expresamente cualquier forma de soborno, tanto para funcionarios como para personas vinculadas a la Empresa.

Todo intento de soborno debe ser rechazado de manera firme y respetuosa, evitando malos entendidos o interpretaciones erróneas. Además, se debe informar al solicitante que ESSAP S.A. cuenta con políticas estrictas, y que la comprobación de hechos de corrupción puede dar lugar a sumarios administrativos y la desvinculación del cargo.

Abuso de Poder

El abuso de poder se configura cuando una persona utiliza su cargo o posición superior para aprovecharse de otra que se encuentra en una situación de subordinación o dependencia, valiéndose de sus atribuciones o autoridad.

Este tipo de conducta contribuye una violación de los principios éticos y normativos de la Essap S.A., ya que contraviene con los derechos fundamentales de los subordinados y puede generar situaciones de coacción o presión indebida.

Tráfico de Influencia

El tráfico de influencias se configura cuando un funcionario de ESSAP S.A. utiliza indebidamente su cargo, posición o funciones para obtener beneficios personales o favorecer a terceros. Esta conducta implica el uso inapropiado del poder o de relaciones profesionales para influir en decisiones que deben basarse en principios de equidad y transparencia.

Dicha práctica contraviene las normativas internas, los principios éticos de ESSAP S.A. y la legislación vigente, que sanciona expresamente este tipo de actos. El funcionario que incurra en tráfico de influencias será objeto de medidas disciplinarias, incluyendo la posibilidad de desvinculación, conforme a lo establecido en la Política Interna Anticorrupción, el Código de Ética y la normativa aplicable.

Malversación de Caudales

La malversación de caudales se produce cuando un funcionario de ESSAP S.A. aplica fondos o bienes de la Empresa a un uso distinto del legalmente establecido, desviándolos de su destino original y afectando la finalidad o el servicio para el cual estaban destinados.

Esta conducta constituye una grave infracción a las normativas internas de ESSAP S.A. y a la legislación vigente sobre la correcta administración de recursos públicos o privados en una sociedad anónima.

El funcionario que incurra en malversación será objeto de sanciones que pueden incluir la destitución del cargo, además de responsabilidades penales y administrativas, conforme a la Política Interna Anticorrupción y el Código de Ética.

Favoritismo / Nepotismo

El nepotismo ocurre cuando un funcionario de ESSAP S.A. utiliza su cargo o influencia para designar a un familiar o amigo cercano en un puesto, cargo o reconocimiento dentro de la Empresa, sin una evaluación objetiva de sus méritos, capacidades o idoneidad. Esta práctica vulnera los principios de igualdad de oportunidades y meritocracia institucional.

El favoritismo, por su parte, implica otorgar beneficios o ventajas a cualquier persona sin vínculo familiar también sin una evaluación justa y objetiva de sus competencias.

Ambas conductas están expresamente prohibidas en ESSAP S.A., por contravenir las normativas internas, el Código de Ética y las leyes vigentes, que exigen transparencia y

equidad en los procesos de selección y reconocimiento. Los funcionarios que incurran en nepotismo o favoritismo estarán sujetos a las sanciones establecidas en la Política Interna Anticorrupción.

Clientelismo

El clientelismo consiste en el intercambio extraoficial de favores, donde funcionarios de ESSAP S.A. utilizan su cargo o los contactos derivados de su función para otorgar beneficios a cambio de favores personales o ventajas indebidas.

Esta práctica se aparta de los procedimientos formales de la Empresa y contradice los principios de equidad y transparencia que deben regir todas las decisiones institucionales.

El clientelismo vulnera el marco normativo interno de ESSAP S.A., así como las leyes y políticas que regulan la correcta administración de recursos y la toma de decisiones. Los funcionarios que incurran en estas prácticas estarán sujetos a sanciones disciplinarias, incluyendo sumarios y desvinculación, conforme a la Política Interna Anticorrupción y el Código de Ética.

Defraudación al Estado

La defraudación al Estado se configura cuando, mediante una acción u omisión deliberada, se evade dolosamente el pago total o parcial de tributos u obligaciones fiscales, con el fin de eludir responsabilidades legales. Esta conducta constituye una grave infracción a las leyes tributarias, afectando los ingresos públicos destinados a servicios esenciales.

Todo funcionario de ESSAP S.A. que participe en actos de defraudación estará sujeto a sanciones legales en los ámbitos penal y administrativo, conforme a la legislación vigente y a la Política Interna Anticorrupción. Además, esta conducta vulnera los principios éticos e institucionales de integridad que rigen en ESSAP S.A.

Uso Inapropiado de Información Reservada

El uso inapropiado de información reservada ocurre cuando un funcionario de ESSAP S.A. divulga, comparte o difunde datos confidenciales sin autorización, comprometiendo la seguridad institucional y poniendo en riesgo los derechos de los funcionarios y de la Empresa.

Esta conducta vulnera la confianza depositada en el funcionario y puede causar daños al patrimonio, la reputación y las operaciones de ESSAP S.A.

El manejo de información confidencial debe ajustarse a los principios de discreción y protección establecidos en las normativas internas y en las leyes vigentes.

Adulteración de Documentos

La adulteración de documentos se configura cuando una persona elabora total o parcialmente un documento falso, o altera un documento auténtico con el fin de modificar fraudulentamente su contenido. Esta conducta puede perjudicar a la Empresa o a terceros, afectando la integridad y veracidad de los actos administrativos o comerciales.

La falsificación o alteración de documentos constituye una grave infracción a las normativas internas de ESSAP S.A. y a las leyes vigentes. El funcionario que incurra en esta práctica estará sujeto a medidas disciplinarias, incluyendo la desvinculación del cargo, además de enfrentar las responsabilidades penales y civiles que correspondan, conforme a la legislación aplicable.

Chantaje o Extorsión

El chantaje o extorsión se configura cuando una persona ejerce presión, amenazas, coacción o manipulación sobre otra, con el fin de forzarla a actuar en beneficio propio. Esta práctica vulnera derechos fundamentales, constituye un delito y afecta la integridad de las relaciones laborales y comerciales.

Los funcionarios de ESSAP S.A. deben rechazar toda solicitud que implique chantaje o extorsión, y tienen la obligación de informar inmediatamente cualquier intento a la Dirección de Transparencia y Anticorrupción, responsable de velar por el cumplimiento del Código de Ética y la Política Interna Anticorrupción.

OTROS HECHOS DE CORRUPCIÓN

- a.** Ofrecer, pagar, solicitar o recibir sobornos o cohechos, independientemente de que un superior o cualquier otra persona haya solicitado dicha acción.
- b.** Involucrarse en cualquier actividad fraudulenta o deshonesta, que comprometa la integridad de la Empresa o sus procedimientos.
- c.** Autorizar o permitir conductas o actividades corruptas por parte de subordinados o terceros que actúen en nombre de empresa, lo cual constituye una grave violación a las normativas internas y al marco legal aplicable.
- d.** Participar en actividades que faciliten la comisión de actos de corrupción, incluyendo la elaboración de acuerdos ilegales, la presentación de demandas fraudulentas, la

falsificación de pruebas o la creación de evidencias falsas en procesos internos de la Empresa.

- e. Ocultar cualquier actividad que pueda ser considerada corrupta de acuerdo con esta Política o con el Mapa de Riesgos de Corrupción de ESSAP S.A.

Medidas Disciplinarias y Obligación de Denuncia

Los funcionarios de ESSAP S.A. que violen la Política Interna Anticorrupción estarán sujetos a medidas disciplinarias conforme al reglamento interno, que pueden ir desde amonestaciones hasta la desvinculación. En los casos más graves, podrán iniciarse acciones civiles y/o penales ante las autoridades competentes.

Asimismo, todos los funcionarios tienen la obligación de denunciar cualquier hecho de corrupción del que tengan conocimiento. Estas denuncias deben canalizarse a través de la Dirección de Transparencia y Anticorrupción o mediante los canales institucionales habilitados, internos o externos, a fin de asegurar la adopción de medidas correspondientes por parte de la Empresa.

Comportamiento de Usuarios

ESSAP S.A. exige a los grupos de interés externos que mantengan relaciones con la Empresa el mismo comportamiento ético que se exige a sus funcionarios. La Política Interna Anticorrupción se aplica tanto a empleados como a terceros, prohibiendo todo acto de corrupción, ya sea de forma directa o indirecta.

REFERENCIAS

- ❖ Resolución N° 02_Acta N° 1896/25, Políticas de Talento Humano de la ESSAP S.A. Versión N° 04/2025.
- ❖ Resolución N° 02_Acta N° 1896/25, Protocolo de Buen Gobierno Versión N° 05/2025
- ❖ Resolución N° 03_Acta N° 1842/24, Políticas Operacionales de la ESSAP S.A. Versión N° 02/2024.
- ❖ Resolución N° 01_Acta N°1812/24, Política de Propietario de Información y Sistemas - Versión 04/2024.
- ❖ Resolución N° 02_Acta N° 1896/25, Política de Administración de Riesgos de la ESSAP S.A. - Versión N° 03/2024.
- ❖ Resolución N° 02 Acta N° 1896/25, Política de Control Interno de la ESSAP S.A. Versión N° 04/2024
- ❖ Resolución N° 03 Acta N° 1812/24 Código de Ética de la ESSAP S.A. Versión N° 04/2024
- ❖ Resolución N° 06 Acta N° 1812/24 - Política Interna de Anticorrupción ESSAP S.A. - Versión N° 01/2024
- ❖ Resolución N°2 Acta N°1896/25 Políticas de Comunicación de la ESSAP S.A. Versión N° 05/2025

FICHA TÉCNICA

Edición y Revisión:

Unidad de Evaluación y Desarrollo

Dirección de Talento Humano.

Dirección de Gestión de la Calidad Institucional - MECIP

Diseño y Montaje

Dirección de Comunicación y Marketing

ESSAP S.A. 6ta EDICION JULIO 2025



Contact Center

📞 (021) 162

✉️ 📱 🌐 EssapSA

essap

GOBIERNO DEL
PARAGUAY | PARAGUÁI
REKUÁI