



Manual de Políticas Operacionales del Funcionario

Empresa de Servicios Sanitarios
del Paraguay S.A.

5ta. Edición

AGOSTO 2024

GOBIERNO DEL | PARAGUÁI
PARAGUAY | REKUÁI

¿Quiénes Somos?

Somos una empresa prestadora de servicios sanitarios dedicados a suministrar agua potable y realizar la recolección y disposición final de las aguas residuales de manera continua y eficiente, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la población y preservando el medio ambiente.

Breve historia

A principio de la década de 1950, en Latinoamérica que no tenía un sistema de abastecimiento de agua potable para la creciente población. Superado el atraso, el 26 de octubre de 1954, por ley N° 244 del mismo año se creó CORPOSANA (Corporación de originariamente, los proyectos, construcción, explotación y

administración de las obras y servicios de agua potable y alcantarillado sanitario de la ciudad de Asunción.

Con la creación del Servicio Nacional de Saneamiento Ambiental (SENASA) en el año 1972, organismo dependiente del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social, los servicios de agua y disposición de excretas en todas las comunidades con población menor a 10.000 habitantes, pasó CORPOSANA atender a las poblaciones con mayor número de habitantes que el establecido para SENASA

Actualmente la ESSAP S.A (ex CORPOSANA) se rige por el Reglamento de la Ley N° 1614/2000 que crea el ERSSAN (Ente Regulador de Servicios servicio de provisión de agua potable y alcantarillado ciudad de Asunción, ciudades del Gran Asunción y de las Regiones del Interior.





MISIÓN

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

VISIÓN

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

VALORES

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

OBJETIVOS

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



essap 



POLITICAS 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 cumplimiento de la función, el plan estratégico, los proyectos y las políticas que forman parte de ellas.

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

POSTULADO Y COMPOSICIÓN DE LAS POLÍTICAS OPERACIONALES

1-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.

2-Mantener la coherencia y armonía entre los lineamientos estratégicos y la operación de la ESSAP S.A.

3- Establecer que la tecnología y la gestión por procesos son apoyo fundamental para el alcance de las metas propuestas.

4-Establecer que la identificación y aprobación del Mapa de Macroproceso, proceso y subproceso de la empresa se tendrán en cuenta las políticas operacionales.

5-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).

6- 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.

7- Establecer como marco referencial de actuación interna en todos los objetivos, macroprocesos y procesos de la ESSAP S.A.

POSTULADO Y COMPOSICIÓN DE LAS POLITICAS OPERACIONALES DE LA ESSAP S.A

- 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.
- Políticas de Calidad.
- 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 ESSPA
<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>Asi 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"> a) El correo de denuncias: denuncias@essap.com.py (exclusivo funcionarios) b) Desde la Pagina Web: https://www.essap.com.py/institucional/portal-anticorrupcion/ c) Call center 162 d) Redes sociales de la empresa

DEFINICION DE PARAMETROS Y CONTOLES

Al identificar los Riesgos Críticos que requieren monitoreo permanente, a fin de medir el grado de avance o desviación hacia el logro de los objetivos se establecieron criterios con base en parámetros y controles necesarios que permitan medir el cumplimiento de los resultados esperados por la institución y la ejecución de las operaciones. Cuando se determine los controles, o cambios o controles existentes, la institución deberá tener en cuenta la reducción de los riesgos con las siguientes jerarquías:

- a)** Prevención: actuando sobre la causa de los riesgos con el fin de disminuir su probabilidad de ocurrencia.
- b)** Detección: a fin de descubrir tempranamente un evento, irregularidad o un resultado no previsto, generando alertas que permitan tomar medidas inmediatas.
- c)** Protección: de manera neutralizar los efectos de los eventos no deseables y minimizar la propagación de los daños que pudieran ocurrir.
- d)** 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.

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

ORGANISMOS DE CONTROL

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

POLITICAS DE CONTROL INTERNO

ANTECEDENTES

Para facilitar la aplicación de lo establecido en las “Guías para la Implementación del Sistema de Control Interno” emitida por la Contraloría General de la Republica (CGR), se emplea la Resolución CGR N° 377 “POR LA CUAL SE ADOPTA LA NORMA DE REQUISITOS MINIMOS PARA UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PUBLICAS DEL PARAGUAY – MECIP: 2008”.

POLITICA GENERAL QUE CONFORMA EL MODELO DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

Las políticas de Control Interno tienen por objeto establecer directrices que los funcionarios públicos deben observar para su implementación, actualización, supervisión, control y seguimiento del Sistema de Control Interno Institucional.

De modo a desarrollar una política específica que conforma el modelo de control interno institucional necesitamos implementar como mínimo:

1. Una guía para diseñar acciones de control interno.
2. Reforzar la capacidad de administración de riesgos.

Para que el SCI, establecido por la Resolución CGR N° 377/15 sea eficaz, todos los elementos de los distintos niveles de control deberán estar presentes y funcionando íntegramente, cuyos componentes, principios y elementos de aplicación se encuentran en los siguientes:

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:

1º Máxima Autoridad

Aprobar y cumplir lo establecido en las Políticas de Control Interno.

2º Comité de Control Interno (CCI)

Informar, comunicar, aplicar y revisar periódicamente las políticas de Control Interno.

3° 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.

4 ° 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 N° 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 Auditoría 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.

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.

1. 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 N° 167/93 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 empresariales;
- Asegurar que se cumplan las políticas trazadas;
- Cumplir las disposiciones constitucionales y legales;

2. 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.***

3. 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.

4. 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.***

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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.***

10. 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.

11. 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, 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.

12. 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.

COMITÉ DE BUEN GOBIERNO

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

- 1- Presidente de la ESSAP S.A.
- 2- Gerente General
- 3- Director de Talento Humano
- 4- Asesor/a Jurídica
- 5- Director/a de Transparencia y Anticorrupción
- 6- Funcionario representante de los funcionarios de la empresa (elegido por votación).

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 trabajadores 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.

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

La ESSAP S.A. 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 y la transparencia de la gestión de la Empresa y en contra del buen uso de los recursos públicos.
- Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.
- Utilizar los bienes de la ESSAP S.A. para actividades particulares.
- Deberes del equipo humano relacionados con los conflictos de intereses.
- Prohibiciones para el Personal sobre Conflictos de Intereses.

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 as 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. propenden a realizar sus funciones con relevante capacidad y aplicación. Implica espíritu de superación y capacitación para mantener en alto nivel los valores de la empresa.

4. RESPETO: Los funcionarios de la ESSAP S.A. deben actuar con acatamiento a sus superiores, siempre que sus actuaciones se encuadren a estos valores institucionales. Este valor debe ser también aplicado en la relación con terceros a la organización, manteniendo una relación de consideración y deferencia en el trato. Se reconoce las distintas formas de pensar, sentir, actuar y de ser de cada persona. Se sostiene que las diferencias no son razones que justifiquen un trato discriminatorio ni preferencial. Se respeta la reputación, la intimidad y la privacidad personal 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: Tiene que ver con entender, aceptar, y escoger vivir conforme con principios éticos y morales, incluyendo la honestidad, la rectitud, y la decencia. Una persona con integridad va a demostrar consistentemente que tiene un carácter libre de corrupción e hipocresía.

7. EFICIENCIA: Se entiende como la relación entre los recursos utilizados y los logros conseguidos con el mismo. Se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo.

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

C o o p e r a c i ó n . **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 (sugerencias@essap.com.py / denuncias@essap.com.py).

Canales Externos: el portal de Transparencia y Anticorrupción o a través de la página web de la

ESSAP S.A. (<https://www.essap.com.py/institucional/portal-anticorrupcion/>).

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 Laboral.

POLITICAS 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

- Aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos institucionales y proporcionar a la ESSAP S.A. un aseguramiento razonable acerca del logro de los mismos.
- Preservar la obtención de los resultados, bienes y servicios para la sociedad.
- Resguardar el Patrimonio de la ESSAP S.A.
- Garantizar la creación de espacios que favorezcan la comunicación y la confiabilidad de los reportes relacionados a la gestión.
- Mitigar los daños al medio ambiente.
- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios pertinentes.
- Mejorar la capacidad de gestión.
- Permitir la obtención de respuestas oportunas ante eventos no deseados.
- Mejorar el aprendizaje y la flexibilidad organizacional.

POLITICA DE RESPONSABLES DEL CUMPLIMIENTO EN LA ADMINISTRACION DE RIESGOS

- El Directorio de la ESSAP S.A. lidera el proceso de Administración de riesgos.
- El Comité de Control Interno revisa y evalúa la Política Administración de Riesgos.
- 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.
- La Dirección de Gestión de la calidad Institucional MECIP, es la dependencia responsable de acompañar la elaboración del mapa de riesgos y de monitorear el cumplimiento de las acciones de mitigación.

POLITICAS DE METODOLOGÍA PARA LA ADMINISTRACION DE LOS RIESGOS EN LA ESSAP

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

- El FODA. Las orientaciones metodológicas que imparten la Auditoría General del Poder Ejecutivo (AGPE) y la Contraloría General de la República (CGR).
- El procedimiento "Elaboración de Mapa de Riesgos Institucional" aprobado por Resolución N°3 Acta N°1612/23.
- Las matrices de riesgos diseñadas.
- La identificación, evaluación y administración de los riesgos realizada por cada dependencia.
- Las acciones de mitigación para la administración de los riesgos, de obligatoria ejecución y cumplimiento por parte de las dependencias.

POLITICAS DE 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.
- El comportamiento humano, sus capacidades y otros factores humanos.
- La probabilidad de ocurrencia y el impacto potencial ocasionado.
- La infraestructura, tecnología y materiales utilizados.
- Las modificaciones organizacionales o de su sistema de gestión.

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.

POLITICA DE REVISION Y ACTUALIZACION DE RIESGOS

Cada dependencia debe revisar y actualizar por lo menos 1 (una) vez al año los riesgos que afectan al cumplimiento de sus procesos informando a la DGCI 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

El Comité de Control Interno de la ESSAP S.A., comprometido con el fortalecimiento del Talento Humano, impulsara el desarrollo integral de las competencias y capacidades, mediante la aplicación de políticas y mejores prácticas en cuanto a la planificación, selección, inducción y re inducción, 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 dela 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, respetando la legislación vigente y la cultura organizacional.

1.1. SUB-POLÍTICA DE PLANEACIÓN

Disponer de esquemas y alternativas a las planificaciones de corto, mediano y largo plazo, considerando los planes, programas y proyectos, permitiendo el aumento de la población institucional armonizando con un natural y previsible crecimiento vegetativo.

1.2. SUB-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.

1.3. SUB-POLÍTICA DE INDUCCIÓN Y RE-INDUCCIÓN

Fortalecer la integración de las personas incorporadas y/o de carrera a la Institución, mediante

orientaciones y re-orientaciones, 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 eficacia de los mismos, mediante la capacitación, el entrenamiento y la evaluación, orientados al cumplimiento de la misión y el logro de la visión.

2.1. SUB-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.

2.2. SUB-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; y potenciar el logro de objetivos institucionales y los individuales.

2.3. SUB-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.

2.4. SUB-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.

2.5. SUB-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.

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 la Empresa, la legislación vigente, las reglamentaciones aplicables y la disponibilidad de los recursos financieros.

4. POLÍTICA DE REGALO Y HOSPITALIDAD

Los funcionarios de la ESSAP S.A. no pueden dar ni recibir regalos ni hospitalidad en los conceptos de dinero, regalos con valores más altos al promedio, joyas, bebidas alcohólicas de prestigio y valor, canasta de regalos, perfumes, ropas, aparatos celulares, vehículos, entretenimiento, vales de servicio, artículos de merchandising, de parte de alguna de las personas con las que exista una relación comercial directa como clientes, proveedores, distribuidores, patrocinadores, consultores, contratistas o usuarios del servicio.

5. SANCIONES

El incumplimiento de la Política de Regalos y Hospitalidad puede dar lugar a la adopción de medidas disciplinarias y que podrán incluir la terminación del contrato laboral y la denuncia ante las autoridades competentes.

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La ESSAP POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN - VERSIÓN N° 04/2023

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), Franelógrafos, Correo Corporativo, sitios webs de acceso exclusivo a funcionarios.

3. PROYECCIÓN DE IMAGEN CORPORATIVA

Habrà 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:

1- Orientaciones generales:

2- Las dependencias deberán proveer información confiable y segura, para su difusión.

3- Ningún funcionario podrá utilizar ni retener información de la institución para la consecución de fines personales, de grupos o sectores.

4- Los materiales de información serán elaborados únicamente por la Dirección de Comunicación y Marketing.

5- Los materiales de información serán difundidos primeramente por la Dirección de Comunicación y Marketing.

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:

Etapas 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.

Elaboración de la estrategia comercial.

Elaboración de la Memoria Anual.

POLITICAS 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.
- Establecer los roles que interactuarán con los datos dentro del entorno organizacional.
- Definir y asignar niveles diferenciados de acceso a los datos a las personas según sus funciones y responsabilidades.

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.

DELINEAMIENTOS

1. Se asignará para cada uno de los sistemas/aplicación de la institución a un responsable como **propietario 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.

2. **El Propietario** es el único responsable de autorizar, modificar o revocar el acceso de usuarios a su sistema.

3. **El Directorio**, en su carácter de *Propietario del Negocio* designa en este documento al **Gerente General** como propietario de todos sistemas de información utilizada en la institución.

4. La designación y modificación de usuario propietario de los sistemas de aplicación será responsabilidad de la **Gerencia General** de la institución, y aprobada por la máxima autoridad de la institución.

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	• Presidencia • Gerencia General
Macroprocesos	• Gerencias y/o Direcciones de Áreas • Gerencias Administrativas
Procesos	• Gerencias Técnicas • Directores de Unidades
Subprocesos	• Directores o Jefes de Areas
Actividades	• Usuarios/Colaboradores

7. Los responsables del nivel de procesos reportarán periódicamente a los Propietarios designados a nivel Macroproceso, y estos a la Gerencia General 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 Gerente General, 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	Propietarios/Responsables
Negocio	Conducción Estratégica	• Gerencia General
Macroprocesos	Gestión Integral del Talento Humano	• Gerencia Administrativa • Dirección de Talento Humano
	Comunicación, Transparencia y Anticorrupción	• Dirección de Comunicación y Marketing • Dirección de Transparencia y Anticorrupción
	Gestión Comercial	• Gerencia Comercial Asunción y Gran Asunción • Gerencia Comercial Regiones del Interior
	Gestión de Abastecimiento de Agua Potable	• Gerencia de Operaciones • Gerencia de Redes Asunción y Área Metropolitana • Gerencia de Agua No Contabilizada
	Gestión de Recolección de Efluentes Cloacales	• Gerencia de Operaciones • Dirección de Alcantarillado Sanitario
	Gestión Técnica de Proyecto	• Gerencia Técnica
	Gestión Contable	• Gerencia de Contabilidad General •
	Gestión Financiera	Gerencia Financiera • Gerencia
	Gestión Administrativa	Administrativa • Dirección de Seguridad
	Gestión Documental	• Dirección de Gestión Documental
	Gestión de Adquisiciones	• Gerencia de la Unidad Operativa de Contrataciones
	Asesoría Jurídica	• Asesoría Jurídica
	Gestión de la Seguridad y Tecnologías de la Información	• Dirección de Tecnología y Desarrollo Informático • Coordinación de Seguridad de la Información
	Gestión de Implementación del Sistema de Control Interno	• Dirección de Gestión de la Calidad Institucional MECIP
Control Institucional	• Auditoría Interna	

POLITICAS INTERNAS ANTICORRUPCIÓN

Todos los funcionarios de la ESSAP S.A. nos comprometemos a cumplir nuestras funciones con honestidad, transparencia, eficiencia, responsablemente y en el marco de lo establecido por las normativas vigentes que nos rigen, evitando hechos de corrupción que afecten el buen nombre de la Empresa.

Objetivos:

Prevenir, Frenar, Controlar los hechos de Corrupción.

¿A quiénes rige?

A todos los funcionarios de la ESSAP S.A., sin excepción.

¿Qué es la Corrupción?

La corrupción caracteriza una variedad de comportamientos deshonestos; que van desde pagos menores para facilitar favores rutinarios, a pagos para asegurar grandes concesiones de forma fraudulenta. Puede también involucrar cualquier combinación de soborno, cohecho, extorsión, fraude, estafa, colusión y lavado de activos, entre otros comportamientos deshonestos contemplados en el mapa de riesgos institucional de la ESSAP S.A.

ABUSO DE PODER:

Toda persona que se aprovecha de otra que está en una situación de subordinación con respecto a ella, gracias a su cargo superior y a sus atribuciones.

TRAFICO DE INFLUENCIAS

Utilizar indebidamente influencias de un funcionario de la empresa derivada de su cargo o su función, para obtener cualquier beneficio.

Los funcionarios están obligados a denunciar ante el conocimiento de un hecho de corrupción, a través de la Dirección de Transparencia y Anticorrupción.

Exigimos el mismo comportamiento a los grupos de interés externos que se relacionan con la empresa.

Incumplimientos

Los funcionarios que violen esta política están sujetos a medidas y sanciones disciplinarias relacionadas al reglamento interno de la empresa hasta denuncias civiles y/o penales.

ACTOS DE CORRUPCIÓN

EL SOBORNO:

Se produce cuando se proporcionan directa o indirectamente beneficios (cosas de valor sean tangibles o no) a personas, incluidos funcionarios, usuarios o posibles usuarios para su beneficio personal, a fin de influir en sus acciones o decisiones relativas a sus cargos dentro de la empresa. A veces, el soborno es obvio, pero hay casos en los que es muy sutil.

MALVERSACIÓN DE CAUDALES:

Toda acción u omisión por medio de la cual se evade dolosamente, en forma total o parcial, el pago de los tributos aplicables a favor del estado.

FAVORITISMO/NEPOTISMO:

Preferencia que se da a pariente, amigo o allegado para un puesto o cargo de la empresa o algún reconocimiento sin evaluar las capacidades que posee para el cargo a desempeñar. El favoritismo implica que no sea un familiar.

CLIENTELISMO:

Intercambio extraoficial de favores, en el cual los titulares de cargos regulan la concesión de prestaciones obtenidas a través de su función o contactos relacionado con ella.

DEFRAUDACIÓN AL ESTADO:

Otorgar al dinero o bienes de la empresa una aplicación distinta a la establecida, afectando así el servicio o la función para el que están destinados.

USO INAPROPIADO DE

INFORMACIÓN RESERVADA:

Cuando se divulga o difunde información confidencial, que comprometa la seguridad de la empresa y ponga en peligro la integridad y los derechos de los funcionarios y de la empresa.

OTROS HECHOS DE CORRUPCIÓN:

a) Ofrecer, pagar, solicitar o recibir sobornos y cohechos, aunque un superior o cualquier otra persona le haya pedido que lo haga.

b) Involucrarse en una actividad fraudulenta o deshonesta. Autorizar conductas o actividades corruptas, por parte de subordinados o

c) Participar en actividades facilitan actos de corrupción, incluyendo la de terceros actuando en nombre de la Empresa. Elaboración de acuerdos ilegales, demandas fraudulentas, falsificación de evidencia y elaborando evidencia falsa en procesos internos de la empresa.

d) Ocultar cualquier actividad considerada corrupta de acuerdo a esta Política de o al mapa de riesgos de corrupción de la empresa.

INCUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA INTERNA ANTICORRUPCIÓN

Los funcionarios que violen esta política están sujetos a medidas y sanciones disciplinarias relacionadas al reglamento interno de la empresa hasta denuncias civiles y/o penales en las jurisdicciones pertinentes.

Los funcionarios están obligados a denunciar ante el conocimiento de un hecho de corrupción a las autoridades de la empresa, canalizando las denuncias a través de la Dirección de Transparencia y Anticorrupción o por los canales habilitados institucionalmente de forma interna o externa para el efecto.

ADULTERACIÓN DE DOCUMENTACIÓN:

Cuando una persona hace en todo o en parte un documento público o privado falso o adultera uno verdadero, de modo que pueda resultar en perjuicio de la empresa o terceros.

CHANTAJE Y EXTORSIÓN:

Causar que una persona haga, tolere u omita alguna cosa contra su voluntad, con el propósito de obtener provecho ilícito para sí mismo o para un tercero.

COMPORTAMIENTO DE USUARIOS

Exigimos el mismo comportamiento a los grupos de interés externos que se relacionan con la empresa.

La política interna anticorrupción, prohíbe los hechos de corrupción ya sea de forma directa o indirecta.

Referencias

- Resolución N°9 Acta N°1687/23, Políticas de Talento Humano de la ESSAP S.A. Versión N° 03-2023.
- Resolución N°5 Acta N°1684/23, Protocolo de Buen Gobierno Versión N° 03-2023
- Resolución N°6 Acta N°1606/23, Políticas Operacionales de la ESSAP S.A. Versión N°01-2022.
- Resolución N°3 Acta N°1560/22, Política de Propietario de Información y Sistemas - Versión 02-2022.
- Resolución N° 05 Acta N° 1727/24 Política de Administración de Riesgos de la ESSAP S.A. Versión N° 02/2023
- Resolución N° 05 Acta N° 1727/24 Política de Control Interno de la ESSAP S.A. Versión N° 03/2023
- Resolución N° 02 Acta N° 1736/24 Código de Ética de la ESSAP S.A. Versión N° 03/2023
- Resolución N° 02 Acta N° 1736/24 Política Interna de Anticorrupción ESSAP S.A. Versión N° 01/2023
- Resolución N° 02 Acta N° 1736/24 Políticas de Comunicación de la ESSAP S.A. Versión N° 04/2023

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. 5ta EDICION AGOSTO 2024

mi
essap

Contact Center



(021) 162



EssapSA

essap



GOBIERNO DEL
PARAGUAY

PARAGUÁI
REKUÁI