

MISSION: "Somos la institución encargada de regular la presentación del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de efluentes cloacales, mediante la aplicación del marco regulatorio a través de la supervisión, verificación y control del nivel de calidad y eficiencia del servicio brindada a la población".

Asunción, 30 de diciembre de 2024

Acta N° 1046/2024

Resolución ERSSAN N° 01

POR EL CUAL EL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN RESUELVE APROBAR EL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI) 2025 -2029 DEL ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS – ERSSAN Y APROBAR LOS AJUSTES REALIZADOS POR EL COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y EL EQUIPO TECNICO MECIP DEL ERSSAN EN LA DEFINICION DE LOS TÉRMINOS DE LA MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL DEL ERSSAN, VERSION 2025"

VISTO:

El Memorándum de fecha 30 de diciembre de 2024, por el cual el Econ. Nelson Alegre, Director de Coordinación de Gestión del ERSSAN presenta el Plan Estratégico Institucional (PEI) del Ente Regulador de Servicios Sanitarios – ERSSAN como así también los ajustes realizados por el equipo técnico MECIP en la definición de los términos de la MISIÓN y VISIÓN Institucional del ERSSAN versión 2025 y;

CONSIDERANDO:

Que, el Memorándum de fecha 30 de diciembre de 2024, por el cual el Econ. Nelson Alegre, Director de Coordinación de Gestión del ERSSAN, presenta el Plan Estratégico Institucional (PEI) del ERSSAN a los efectos de su aprobación por parte del Comité de Administración.

Asimismo dentro de los lineamientos se encuentran los ajustes realizados a las definiciones de MISIÓN y VISIÓN del ERSSAN a los efectos de su aprobación y por consecuencia dejar sin efecto la Resolución N° 08 del Acta N° 987 de fecha 09 de enero de 2024.

Que, el **Plan Estratégico Institucional (PEI)** del Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN) contempla todos los aspectos institucionales tales como el marco legal, la misión y visión, así como la definición de los objetivos estratégicos y las acciones estratégicas que vinculan la situación actual y la proyección del futuro institucional.

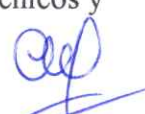
En este sentido, el **PEI** es un instrumento clave de gestión para cumplir los objetivos misionales, a fin de contribuir en primera instancia en el desarrollo del sector de agua y saneamiento y en consecuencia aportar para un mejor futuro del País.

La elaboración de este plan es el resultado de una participación activa de todas las instancias del ERSSAN, siendo que el proceso se ha iniciado con un compromiso de la máxima autoridad institucional que ha permitido involucrar tanto a directores, técnicos y funcionarios con importantes aportes desde sus áreas de injerencia.

Visión: "Seguir siendo la institución competente en el ejercicio de sus funciones con resultados eficientes, transparentes y oportunos para la población con capital humano de alta calidad técnica en regulación de la prestación del servicio de agua potable, alcantarillado y tratamiento de efluentes".

Washington N° 609 esq. Juan de Salazar - Edificio "Itasã" – 4to. Piso. HR | Teléfonos (595) (21) 234 143/4 | WEB:

www.erssan.gov.py



Econ. **Cristina Muñoz Ruivo**
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

MISSION: "Somos la institución encargada de regular la presentación del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de efluentes cloacales, mediante la aplicación del marco regulatorio a través de la supervisión, verificación y control del nivel de calidad y eficiencia del servicio brindada a la población".

Asunción, 30 de diciembre de 2024

Acta N° 1046/2024

Resolución ERSSAN N° 01

Que, el ERSSAN es consciente que la realidad del sector de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de efluentes cloacales tiene un impacto directo sobre la calidad de vida de la población, razón por la cual el gran desafío se encuentra enfocado en dar cumplimiento a la intencionalidad estratégica de la institución para alcanzar los niveles adecuados de la calidad del servicio de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario, del nivel de cobertura, como así también en la calidad del agua que llega en cada uno de los hogares.

El Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN), según el Marco Regulatorio, tiene el rol de regular la prestación del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y efluentes cloacales que es un aspecto fundamental para lograr el bienestar de la población. En consecuencia, contar con un **Plan Estratégico Institucional (PEI)** es fundamental para definir los aspectos misionales de la institución, como base de su accionar, y establecer objetivos y metas claras, así como identificar las acciones específicas que se deben implementar para cumplir con dichos objetivos.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) del Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN) define la hoja de ruta a seguir durante los próximos cinco años (**2025-2029**) para fortalecer la institución y mejorar la calidad de los servicios que presta en el sector de agua y saneamiento, y a la ciudadanía en general.

Que, dentro del proceso de elaboración del **PEI** se contempló cada una de las seis etapas: **(1) Etapa inicial**, que parte del compromiso por parte de la máxima autoridad, aprobar el inicio del proceso de elaboración del PEI y conforma el equipo coordinador responsable de su elaboración a través de la Resolución ERSSAN N° 01 Acta N° 1030/2024; **(2) Etapa de definiciones misionales**, en la que en base a un marco estratégico y específico se procedió a definir la misión, visión y valores de la institución; **(3) Etapa de análisis situacional**, donde se realizó un diagnóstico institucional a través de la herramienta FODA; **(4) Etapa de formulación estratégica**, en la que se desarrolló la propuesta de objetivos estratégicos y específicos, además de las acciones estratégicas necesarias para su cumplimiento, también se han definido los indicadores de desempeño para su posterior medición ; **(5) Etapa de consolidación técnica**, que incluyó la integración del documento, la socialización para su revisión y ajuste conforme a los aportes finales de las dependencias y a los criterios técnicos establecidos; y finalmente la **(6) Etapa de aprobación por parte de la máxima autoridad y divulgación del documento final**.

Por otro lado, la estructura del documento contempla cuatro secciones principales: **Sección I**-corresponde a la introducción esquemática del documento. La **Sección II**-presenta la institución, iniciando por el marco legal, una síntesis de sus principales funciones y una breve descripción institucional. La **Sección III**- contempla por una parte todos los componentes principales del PEI diseñado: la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y específicos, y las acciones estratégicas; y, por otra parte, la integración de dichos componentes con sus indicadores, y la alineación del PEI en base a su contribución

Visión: "Seguir siendo la institución competente en el ejercicio de sus funciones con resultados eficientes, transparentes y oportunos para la población con capital humano de alta calidad técnica en regulación de la prestación del servicio de agua potable, alcantarillado y tratamiento de efluentes".

Washington N° 609 esq. Juan de Salazar - Edificio "Itasã" - 4to. Piso. HR | Teléfonos (595) (21) 234 143/4

www.erssan.gov.py



Cristina Muñoz Ruivo
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

MISSION: "Somos la institución encargada de regular la presentación del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de efluentes cloacales, mediante la aplicación del marco regulatorio a través de la supervisión, verificación y control del nivel de calidad y eficiencia del servicio brindada a la población".

Asunción, 30 de diciembre de 2024

Acta N° 1046/2024

Resolución ERSSAN N° 01

a los niveles superiores de planificación; y finalmente, culmina con la **Sección IV**-correspondiente a los anexos del documento.

Que, en tal sentido, la aprobación del citado documento es de suma relevancia para la Institución teniendo en cuenta los alcances del mismo.

Por otra parte, a través del Acta N° 03/2024 del Comité de Control Interno del ERSSAN de fecha 30 de diciembre de 2024, la máxima autoridad y los miembros del citado Comité proceden a aceptar las modificaciones realizadas sobre los términos de la Misión y Visión del ERSSAN, conforme a la redacción acompañada por parte del Equipo Técnico MECIP.

Que, antes de entrar en materia corresponde hacer mención de la implicancia de ambos conceptos, y así tenemos que la **MISIÓN** constituye la identificación y concreción del objetivo de la institución. Es un pronunciamiento que fundamenta la razón de ser institucional; el fin institucional que tiene vigencia permanente a través de muchos años y que necesita actualizaciones en el tiempo por medio de enriquecimientos y/o precisiones.

Que, en cuanto a la **VISIÓN** Institucional corresponde puntualizar que la misma representa la identificación y concreción de hacia dónde va la institución. Es un pronunciamiento que fundamenta la dirección del desarrollo institucional; el deber ser institucional, constituye el horizonte del Ente Regulador que debe tener vigencia por muchos años, sin perjuicio de actualizaciones posteriores.

En lo referente a la nueva estructuración de la Misión Institucional la máxima autoridad ha considerado y aprobado que la misma quede redactada de la siguiente forma: ***"Ente público encargado de regular y supervisar la prestación del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de efluentes cloacales para el bienestar de la población."***

Que, en lo atinente a la nueva estructuración institucional de los puntos tratados el Comité de Administración considera pertinente aprobar los términos del contenido presentado por el Coordinador del Equipo MECIP referente a la Visión del ERSSAN, plasmándose de la siguiente forma: ***"Ser la institución líder y competente en el ejercicio de sus funciones con resultados eficientes, transparentes, oportunos y capital humano con calidez y alta calidad técnica."***

Las disposiciones previstas en la ley N° 1614/2000 de fecha 2 de Noviembre de 2000 "MARCO REGULATORIO Y TARIFARIO PARA EL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO PARA LA REPÚBLICA DEL PARAGUAY", el Decreto N° 18.880/2002 de fecha 2 de octubre de 2002 "POR EL CUAL SE REGLAMENTA LA LEY N° 1614/2000, "GENERAL DEL MARCO

Visión: "Seguir siendo la institución competente en el ejercicio de sus funciones con resultados eficientes, transparentes y oportunos para la población con capital humano de alta calidad técnica en regulación de la prestación del servicio de agua potable, alcantarillado y tratamiento de efluentes".

Washington N° 609 esq. Juan de Salazar - Edificio "Itasã" - 4to. Piso. HR | Teléfonos (595) (21) 234 143/4 | WEB:

www.erssan.gov.py


Cristina Muñoz Ruivo
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

MISION: "Somos la institución encargada de regular la presentación del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de efluentes cloacales, mediante la aplicación del marco regulatorio a través de la supervisión, verificación y control del nivel de calidad y eficiencia del servicio brindada a la población".

Asunción, 30 de diciembre de 2024

Acta N° 1046/2024

Resolución ERSSAN N° 01

REGULATORIO Y TARIFARIO PARA EL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO PARA LA REPÚBLICA DEL PARAGUAY", el decreto N° 5.516/2010 "POR EL CUAL SE MODIFICA PARCIALMENTE Y AMPLIA EL REGLAMENTO DE LA LEY N° 1614/2000 MARCO REGULATORIO Y TARIFARIO PARA EL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO PARA LA REPÚBLICA DEL PARAGUAY" aprobado por el Decreto N° 18.880/2002 del 2 de octubre de 2002, y, en la Ley N° 5.428/2015 de fecha 21 de octubre de 2015 "DE EFLUENTES CLOCALES". y;

**POR TANTO, EL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DEL ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS (ERSSAN),
RESUELVE:**

Artículo 1°.- APROBAR el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025 -2029 que forma parte de la presente Resolución como **ANEXO I**

Artículo 2°.- APROBAR los ajustes realizados por el Comité de Control Interno del ERSSAN y el Equipo Técnico MECIP en la definición de los términos de la MISIÓN y VISIÓN Institucional del ERSSAN, versión 2025 estructura institucional de la Misión y Visión del ERSSAN, con efectividad desde la fecha de la presente resolución, cuya redacción queda plasmada de la siguiente forma:

Misión del ERSSAN: *"Ente público encargado de regular y supervisar la prestación del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de efluentes cloacales para el bienestar de la población."*

Visión del ERSSAN: *"Ser la institución líder y competente en el ejercicio de sus funciones con resultados eficientes, transparentes, oportunos y capital humano con calidez y alta calidad técnica."*

Artículo 3°.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución ERSSAN N° 08 del Acta N° 987 de fecha 09 de enero de 2024 *"POR LA CUAL EL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN APRUEBA LOS AJUSTES REALIZADOS POR EL EQUIPO TECNICO MECIP EN LA DEFINICION DE LOS TÉRMINOS DE LA MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL DEL ERSSAN, VERSION 2024"*.

Artículo 4°.- COMUNICAR a quienes corresponda y cumplido archivar.


Ecom. Cristina Muñoz Ruivo
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

Visión: "Seguir siendo la institución competente en el ejercicio de sus funciones con resultados eficientes, transparentes y oportunos para la población con capital humano de alta calidad técnica en regulación de la prestación del servicio de agua potable, alcantarillado y tratamiento de efluentes".

Washington N° 609 esq. Juan de Salazar - Edificio "Itasã" - 4to. Piso. HR | Teléfonos (595) (21) 234 143/4 | WEB:

www.erssan.gov.py

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

2025 – 2029


Econ. Cristina Minoz Ruivo
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

PRESENTACIÓN

El Plan Estratégico Institucional del Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN) contempla todos los aspectos institucionales tales como el marco legal, la misión y visión, así como la definición de los objetivos estratégicos y las acciones estratégicas que vinculan la situación actual y la proyección del futuro institucional. En este sentido, el Plan Estratégico Institucional es un instrumento clave de gestión para cumplir los objetivos misionales, a fin de contribuir en primera instancia en el desarrollo del sector de agua y saneamiento y en consecuencia aportar para un mejor futuro del País.

La elaboración de este plan es el resultado de una participación activa de todas las instancias del ERSSAN, siendo que el proceso se ha iniciado con un compromiso de la máxima autoridad institucional y que ha permitido involucrar tanto a directores, técnicos y funcionarios con importantes aportes desde su área de injerencia.

Somos conscientes que la realidad del sector de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de efluentes cloacales tiene un impacto directo sobre la calidad de vida de la población, razón por la cual nuestro gran desafío se encuentra enfocado en dar cumplimiento a la intencionalidad estratégica de la institución para alcanzar los niveles adecuados de la calidad del servicio de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario, del nivel de cobertura, como así también en la calidad del agua que llega en cada uno de los hogares.



Econ. Cristina Solana Muñoz Ruivo

Presidenta del Comité de Administración

Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN)



Ente Regulador de Servicios Sanitarios



AUTORIDADES

Econ. Cristina Solana Muñoz Ruivo
Presidencia del Comité de Administración

Abog. Julio Roque Santa Cruz Rejalaga
Vicepresidente del Comité de Administración

Abg. Juan Luis Alberto Gamarra
Miembro del Comité de Administración

Abg. Ricardo Arroyo Torres
Miembro del Comité de Administración

Lic. Fabian Hortencio Gomez
Miembro del Comité de Administración


Econ. Cristina Solana Muñoz Ruivo
Presidencia del Comité de Administración
ERSSAN

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	6
ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS	9
MARCO LEGAL.....	9
FACULTADES Y OBLIGACIONES.....	9
DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN	11
Estructura Organizacional del Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN).....	12
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)	14
a) MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	14
Misión.....	14
Visión.....	14
Valores.....	15
b) OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	17
c) ACCIONES ESTRATÉGICAS	18
d) FORMULACIÓN ESTRATÉGICA INTEGRADA.....	22
e) VINCULACIÓN DEL PEI A LOS PAM, PND Y ODS	27
ANEXOS	32
a) MAPEO DE ACTORES	32
b) MARCO ESTRATÉGICO.....	34
c) ANÁLISIS SITUACIONAL (FODA).....	37
d) FICHA DEL INDICADOR	39
e) GALERÍA.....	40


 Econ. Cristina Muñoz Ruivo
 Presidenta del Comité de Administración
 ERSSAN



SECCIÓN I- INTRODUCCIÓN

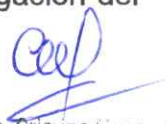

Econ. CRISTINA
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

INTRODUCCIÓN

El Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN), según el Marco Regulatorio, tiene el rol de regular la prestación del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y efluentes cloacales que es un aspecto fundamental para lograr el bienestar de la población. En consecuencia, contar con un Plan Estratégico Institucional (PEI) es fundamental para definir los aspectos misionales de la institución, como base de su accionar, y establecer objetivos y metas claras, así como identificar las acciones específicas que se deben implementar para cumplir con dichos objetivos.

Este documento contiene el Plan Estratégico Institucional del Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN), en el cual define la hoja de ruta a seguir durante los próximos cinco años (2025-2029) para fortalecer la institución y mejorar la calidad de los servicios que presta en el sector de agua y saneamiento, y a la ciudadanía en general.

Dentro del proceso de elaboración del PEI se contempló cada una de las seis etapas: (1) Etapa inicial, que parte del compromiso por parte de la máxima autoridad, aprobar el inicio del proceso de elaboración del PEI y conforma el equipo coordinador responsable de su elaboración a través de la Resolución ERSSAN N° 01 Acta N° 1030/2024; (2) Etapa de definiciones misionales, en la que en base a un marco estratégico y específico se procedió a definir la misión, visión y valores de la institución; (3) Etapa de análisis situacional, donde se realizó un diagnóstico institucional a través de la herramienta FODA; 4) Etapa de formulación estratégica, en la que se desarrolló la propuesta de objetivos estratégicos y específicos, además de las acciones estratégicas necesarias para su cumplimiento, también se han definido los indicadores de desempeño para su posterior medición ; (5) Etapa de consolidación técnica, que incluyó la integración del documento, la socialización para su revisión y ajuste conforme a los aportes finales de las dependencias y a los criterios técnicos establecidos; y finalmente la (6) Etapa de aprobación por parte de la máxima autoridad y divulgación del documento final.



Econ. Cris. Ana Muncia
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

Por otro lado, la estructura del documento contempla cuatro secciones principales: Sección I-corresponde a la introducción esquemática del documento. La Sección II- presenta la institución, iniciando por el marco legal, una síntesis de sus principales funciones y una breve descripción institucional. La Sección III- contempla por una parte todos los componentes principales del PEI diseñado: la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y específicos, y las acciones estratégicas; y, por otra parte, la integración de dichos componentes con sus indicadores, y la alineación del PEI en base a su contribución a los niveles superiores de planificación; y finalmente, culmina con la Sección IV- correspondiente a los anexos del documento.



Econ. Criselda Muñoz Ruivo
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

MARCO LEGAL

El Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN), es una entidad autárquica, con personería jurídica, dependiente jerárquicamente del Poder Ejecutivo, cuya competencia, facultades y conformación se determinan en la Ley N° 1614/2000, su Decreto Reglamentario N° 18.880/2002, sus Reglamentos Emergentes y la Ley de Efluentes Cloacales.

FACULTADES Y OBLIGACIONES

Teniendo en cuenta la finalidad del ERSSAN, para cumplir con el mismo tiene las facultades y obligaciones a partir del cual puede dictar normas de carácter general o particular destinadas a ordenar, orientar, controlar y sancionar las conductas de los prestadores, usuarios o terceros comprendidos y del titular delegado afectados al servicio. En este sentido, se mencionan algunos a continuación:

a) De Regulación

- Reglamentar el régimen tarifario establecido en la ley N° 1614/2000
- Establecer los requerimientos de información que deben brindar los prestadores y realizar auditorías a los mismos, a fin de verificar la veracidad de la información que ellos están obligados a suministrar
- Establecer los reglamentos y pautas que sean atinentes al ejercicio de su competencia regulatoria

b) De Supervisión

- Supervisar y controlar el servicio que reciban los usuarios
- Supervisar todas las conductas y actividades de los prestadores con relación al cumplimiento de las disposiciones del Marco Regulatorio;
- Supervisar y controlar el funcionamiento de los medidores y demás equipos vinculados a la prestación del servicio conforme con la reglamentación que dicte al respecto; y



Econ. Cristina Muñoz
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

- Controlar y supervisar el cumplimiento del régimen tarifario por parte de los prestadores, implementando un régimen de sanciones por incumplimiento.

c) De Administración

- Informar al titular del servicio sobre cualquier tipo de infracción de los prestadores detectada en relación a las obligaciones derivadas de la concesión o del permiso y asesorar al titular del servicio en todas las materias relativas a su competencia, y en todas las cuestiones en que su intervención o dictamen le sean solicitados por aquél
- Dar publicidad general de sus actos, en particular del régimen tarifario y de los planes de expansión del servicio aprobados;
- Dirimir, a petición de cualquiera de las partes, prestadores o usuarios, los conflictos relacionados con el cumplimiento de las condiciones de prestación, dictando las resoluciones pertinentes;
- Entender en los reclamos de los usuarios o de las asociaciones de usuarios por deficiente prestación del servicio o por excesos en la facturación, cuando los reclamos ante el prestador no tuvieran respuesta satisfactoria, y ordenar al prestador el cumplimiento de lo resuelto;
- Certificar obligatoriamente a pedido del prestador, las liquidaciones de las deudas vencidas de los usuarios por el servicio prestado, de conformidad con el marco regulatorio.


Cecilia Muñoz Ruivo
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

El Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN), según el Marco Regulatorio, tiene como finalidad regular la prestación del servicio, supervisar el nivel de calidad y de eficiencia del servicio, proteger los intereses de la comunidad y de los usuarios, controlar y verificar la correcta aplicación de las disposiciones vigentes en lo que corresponda a su competencia.

En estos sentido, como ente regulador del sector de agua y saneamiento con carácter altamente técnico, promueve el cumplimiento de las condiciones esenciales del servicio a fin de alcanzar niveles de eficiencia en la prestación del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y efluentes cloacales.

A continuación, se presenta la estructura organizacional del Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN), constituida por áreas misionales y de áreas de apoyo institucional.



Econ. Cristina Muñoz Ruiz
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)

La Planificación Estratégica es definida como “un proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos” metódicamente organizado y frecuentemente de gran amplitud, para obtener un objetivo determinado. Puede proporcionar herramientas de evaluación, seguimiento y medición de resultados, así mismo sienta las bases de la detección de áreas de oportunidad y la mejora continua de sus procesos por lo que debe ser dinámica, flexible, facilitando la adaptación a las situaciones que pudieran surgir

a) MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión

Determina la razón de ser de una organización y, además, sirve de guía para planificar su actividad. Es el punto de partida que define de forma concreta y breve el para qué de la existencia de la institución. Cumplir con la misión es concretar en la práctica con la razón que justifica la existencia de la institución.

En este sentido, considerando cada uno de los aspectos claves para su determinación, queda de la siguiente forma:

“Ente público encargado de regular y supervisar la prestación del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de efluentes cloacales para el bienestar de la población”

Visión

La visión es lo que quiere lograr o alcanzar la institución en el futuro, debe ser una propuesta ambiciosa, pero posible. Es el camino a seguir, que permite concretar la misión de la organización y se expresa con un enunciado breve y directo. Teniendo en cuenta esta apreciación, queda redactada de la siguiente manera:

“Ser la institución líder y competente en el ejercicio de sus funciones con resultados eficientes, transparentes, oportunos y capital humano con calidez y alta calidad técnica.”

Valores

Los valores de una institución son los estándares de conducta, las creencias, aspiraciones y prioridades que condicionan el desempeño de la organización y el accionar de las personas que la integran. Definir valores específicos contribuyen a crear una identidad corporativa acorde a su misión. En este sentido, los valores que persigue el ERSSAN son:

- **Transparencia:** Es la disposición de las autoridades administrativas para dar cuenta del encargo de gerencia pública que se les ha confiado, haciendo visible el desarrollo de su gestión, lo cual se manifiesta en una rendición de cuenta pública periódica, veraz y completa sobre su gestión, resultados y el uso que se ha otorgado a los recursos públicos.

- **Compromiso:** Desde el Comité de Administración y todo el plantel de funcionarios del ERSSAN ejecutan las actividades con sentido de pertenencia a la institución y con la determinación necesaria para dar cumplimiento a la misión del ERSSAN

- **Honestidad:** es la cualidad de calidad humana que aplica desde el Comité de Administración del ERSSAN y todos los funcionarios en el ejercicio de su actividad de regulación que implica comportarse, expresarse con coherencia y sinceridad de acuerdo con el marco regulatorio vigente buscando en lo posible equidad entre prestadores y prestadores y usuarios.

- **Responsabilidad:** Todo el plantel de funcionarios del ERSSAN, así como la máxima autoridad ejecuta sus actividades con un sentido total de responsabilidad tendiente a una adecuada aplicación del Marco Regulatorio para el sector de agua potable y saneamiento.

- **Igualdad:** Actuación de los funcionarios públicos bajo el parámetro de que todos los ciudadanos tienen los mismos derechos y deberes, con las excepciones que determina la Ley, y que ante conflictos de interés siempre debe primar el interés de la mayoría sobre los intereses individuales. Incluye también el criterio de que la acción social del Estado debe siempre priorizar la promoción de la población más vulnerable.

- **Integridad:** es la virtud que busca alcanzar el plantel de funcionarios del ERSSAN y que nos permita reconocer y apreciar nuestra dignidad; además, es



Econ. Cecilia N. N. N.
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

reconocer que todos los ciudadanos poseemos derechos los cuales defendemos estableciendo relaciones de convivencia basadas en el respeto.

- **Imparcialidad:** Desempeño de la función pública, otorgando a todos los grupos de interés un trato exento de favoritismos o discriminaciones, ofreciendo a todos los interesados la misma oportunidad para acceder a los servicios del Estado, tomando decisiones para resolver los asuntos en forma objetiva, fundamentada en hechos o pruebas verificables.

- **Moralidad:** Integridad y cumplimiento de los funcionarios públicos en el desarrollo de sus funciones, bajo los principios y valores que rigen la ética pública en respeto de los mandatos constitucional, legal, reglamentarios que rige la entidad y de las normas de conducta interna, asumidas explícitamente por cada institución.

- **Ética:** El capital humano con que cuenta la institución desarrolla sus actividades en función a las Leyes establecidas en el Marco Regulatorio y cuya función es de ser la Entidad de Aplicación de estas.

- **Búsqueda del Bien Común:** desde la máxima autoridad busca establecer relaciones constructivas con todos los actores del sector agua y saneamiento a fin de alcanzar la solidaridad y empatía tendientes al logro de los resultados deseados para el sector.

- **Trabajo en Equipo:** a partir de la máxima autoridad institucional, se busca el trabajo en equipo o trabajo cooperativo en las que cada uno asume una parte y todos tienen el mismo objetivo en común.



Econ. Cristina A. Viera -
Presidenta del Comité de Asesoría
ERSSAN

b) OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Como parte del proceso de definición del Plan Estratégico Institucional, es fundamental la definición de los objetivos estratégicos que tiene por propósito identificar los principales resultados que se proponen alcanzar como organización (desempeño institucional esperado) durante la vigencia del PEI para llevar a la práctica la misión institucional.

Por lo tanto, expresan los logros esperados en el mediano plazo para el cumplimiento de la misión institucional. Los objetivos estratégicos definidos se presentan a continuación:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
Objetivo Estratégico 1: Desarrollar la facultad de regulación para que la población acceda a agua potable, alcantarillado sanitario y efluentes cloacales cumpliendo las condiciones esenciales del servicio.
Objetivo Estratégico 2: Identificar el aumento de la cobertura y calidad del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y efluentes cloacales que suministran los prestadores públicos y privados.
Objetivo Estratégico 3: Impulsar los mecanismos de comunicación e intervención efectiva en el marco de la facultad de administración entre los actores del sector de agua potable, alcantarillado sanitario y efluentes cloacales.
Objetivo Estratégico 4: Fortalecer la gestión del ERSSAN orientado a la cultura de integridad institucional que permitan alcanzar los niveles de eficiencia en la ejecución de las actividades institucionales.



Cecilia Muñoz
Presidenta del Comité de Asesoría
ERSSAN

c) ACCIONES ESTRATÉGICAS

Las acciones estratégicas representan los bienes y/o servicios principales prestados por la institución dirigidos a un beneficiario externo a la organización, así como otras acciones institucionales realizadas para atender necesidades prioritarias internas a la organización. A continuación, se presenta la relación de los objetivos estratégicos, específicos y las acciones estratégicas institucionales definidas;

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1

Desarrollar la facultad de regulación para que la población acceda a agua potable, alcantarillado sanitario y efluentes cloacales cumpliendo las condiciones esenciales del servicio.

ACCIONES ESTRATÉGICAS

1.1	Estudios Tarifarios para la sostenibilidad de los prestadores del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y efluentes cloacales.
1.2	Auditorías a prestadores del servicio para la determinación de la veracidad de la información.
1.3	Reglamentos y Pautas para la eficiencia en la prestación del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y efluentes cloacales

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2

Identificar el aumento de la cobertura y calidad del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y efluentes cloacales que suministran los prestadores públicos y privados.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2.1

Desarrollar las actividades enmarcadas dentro de la facultad de supervisión consistente principalmente en la cantidad de verificaciones a prestadores que permita el acceso a agua potable, alcantarillado sanitario y efluentes cloacales.

ACCIONES ESTRATÉGICAS

2.1.1	Inspecciones Especiales de supervisión y control a los sistemas de suministro de agua potable, alcantarillado sanitario y efluentes cloacales
2.1.2	Plan Anual de Inspecciones Generales para la supervisión y control de los sistemas de suministro de agua potable, alcantarillado sanitario y efluentes cloacales; en los siguientes aspectos; Ejecución de plan de inversiones, operatividad técnica del Servicio y Gestión Administrativa y Contable del Prestador y demás aspectos contemplados en RIS art. 8 inc. d
2.1.3	Control de Calidad del Agua basado en el análisis físico químico y bacteriológico del agua distribuido por redes mediante los laboratorios móviles del ERSSAN, así como también la evaluación de los análisis remitidos por prestadores.
2.1.4	Control del Régimen y de los Cuadros Tarifarios consistente en el monitoreo del cumplimiento por parte de los prestadores aplicados a los usuarios y terceros comprendidos.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3

Impulsar los mecanismos de comunicación e intervención efectiva en el marco de la facultad de administración entre los actores del sector de agua potable, alcantarillado sanitario y efluentes cloacales

ACCIONES ESTRATÉGICAS

3.1	Notas e informes técnicos de cada uno de los aspectos relacionados a la prestación del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y efluentes cloacales dirigido al titular del servicio.
3.2	Contenidos comunicacionales actualizadas y oportunas para los prestadores, usuarios y terceros comprendidos del sector.
3.3	Resoluciones que contempla el delineamiento de normas y resolución de conflictos relacionados con el cumplimiento de las condiciones esenciales del servicio.
3.4	Atención de Expedientes generados por reclamos y/o planteamientos de los prestadores, usuarios y terceros comprendidos del sector.
3.5	Certificación de deudas que detalla las liquidaciones de deudas vencidas de los usuarios del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y efluentes cloacales.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4

Fortalecer la gestión del ERSSAN orientado a la cultura de integridad institucional que permitan alcanzar los niveles de eficiencia en la ejecución de las actividades institucionales.

ACCIONES ESTRATÉGICAS

4.1.1	Capital humano con un desarrollo integral basado en procesos transparentes y equitativos.
-------	---


Econ. Cristina Muñoz Ruive
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

4.1.2	Informes de Transparencia, Anticorrupción y Acceso a la información pública que contemplen componentes de rendición de cuentas, participación ciudadana e integridad institucional dirigida a la población en general.
4.1.3	Informes de participación ciudadana que describen las actividades institucionales que apuntan a la participación ciudadana en la toma de decisiones en el sector.
4.1.4	Informes de Ejecución Presupuestaria que consideran cada uno de los rubros que componen el presupuesto institucional.


Eleni Cristina Muñoz Ruivo
Presidencia del Comité de Administración
ERSSAN

[Signature]
Econ. Celsino Aljón
Presidente del Comité de Administración
ERSSAN

Resultados Intermedios Institucionales OE2				Vinculación Presupuestaria						
				Resultado Intermedio Presupuestario	Programa Presupuestario			Recursos Asignados		
				No Tiene	Programa Central	Año 2024: 12.268.410.691				
Nivel Estratégico	Nombre del Indicador	Unidad de medida	Fórmula	Línea de base	Metas anuales					
					Año 2025	Año 2026	Año 2027	Año 2028	Año 2029	
					(Cantidad de población servida/cantidad de población total) *100	88%	89%	90%	91%	92%
					(Cantidad de población servida de alcantarillado sanitario/cantidad de población total) *100	17%	18%	19%	20%	21%
					(Cantidad de población servida de alcantarillado sanitario con tratamientos /cantidad de población total) *100	11%	12%	13%	14%	15%
Desarrollo de la facultad de supervisión eficiente del ERSSAN										
Objetivo Estratégico 2: Identificar el aumento de la cobertura y calidad del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y efluentes cloacales que suministran los prestadores públicos y privados.	Cobertura de Agua Potable	Porcentaje	(Cantidad de población servida/cantidad de población total) *100	86,12%	88%	89%	90%	91%	92%	
	Cobertura de Alcantarillado Sanitario	Porcentaje	(Cantidad de población servida de alcantarillado sanitario/cantidad de población total) *100	15,98%	17%	18%	19%	20%	21%	
	Cobertura de Efluentes Cloacales	Porcentaje	(Cantidad de población servida de alcantarillado sanitario con tratamientos /cantidad de población total) *100	10,29%	11%	12%	13%	14%	15%	
Objetivo Específico 2.1: Desarrollar las actividades enmarcadas dentro de la facultad de supervisión consistente principalmente en la cantidad de verificaciones a prestadores que permita el acceso a agua potable, alcantarillado sanitario y efluentes cloacales.				Sumatoria de la cantidad de verificaciones a prestadores	14.290	15.100	15.200	15.300	15.400	

Resultados Intermedios Institucionales OE2				Vinculación Presupuestaria						
				Resultado Intermedio Presupuestario	Programa Presupuestario	Recursos Asignados				
				No Tiene	Programa Central	Año 2024: 12.268.410.691				
Nivel Estratégico	Nombre del Indicador	Unidad de medida	Fórmula	Línea de base	Metas anuales				Año 2028	Año 2029
					Año 2025	Año 2026	Año 2027	Año 2028		
Acciones Estratégicas 2.1.1 Inspecciones Especiales de supervisión y control a los sistemas de suministro de agua potable, alcantarillado sanitario y efluentes cloacales	Número de Inspecciones Especiales	Cantidad	Sumatoria de la cantidad de inspecciones especiales	84	100	105	110	115	120	120
Acciones Estratégicas 2.1.2 Plan Anual de Inspecciones Generales para la supervisión y control de los sistemas de suministro de agua potable, alcantarillado sanitario y efluentes cloacales; en los siguientes aspectos; Ejecución de plan de inversiones, operatividad técnica del Servicio y Gestión Administrativa y Contable del Prestador y demás aspectos contemplados en RIS art. 8 inc. d	Porcentaje de prestadores verificados	Porcentaje	(Cantidad de prestadores verificados/cantidad total de prestadores) *100	80%	82%	84%	86%	88%	90%	90%
Acciones Estratégicas 2.1.3 Control de Calidad del Agua basado en el análisis físico químico y bacteriológico del agua distribuido por redes mediante los laboratorios móviles del ERSSAN, así como también la evaluación de los análisis remitidos por prestadores.	Número de Análisis de Agua	Cantidad	Sumatoria de Análisis de Agua	4.500	5.000	5.100	5.200	5.300	5.400	5.400
Acciones Estratégicas 2.1.4 Control del Régimen y de los Cuadros Tarifarios consistente en el monitoreo del cumplimiento por parte de los prestadores aplicados a los usuarios y terceros comprendidos	Número de control del Régimen y los cuadros tarifarios	Cantidad	Sumatoria de régimen y cuadros tarifarios monitoreados	30	30	35	40	45	50	50

ced
Edu. Cristina Muñoz Ruivo
Presidente del Comité de Administración
ERSSAN

Resultados Intermedios Institucionales OE4				Vinculación Presupuestaria			Recursos Asignados		
				Resultado Intermedio Presupuestario		Programa Presupuestario			
				Programa Central					
Gestión del ERSSAN fortalecida y con un alto componente de integridad en la ejecución de sus actividades				No Tiene	Línea de base	Metas anuales			Año 2024: 1.996.894.370
Nivel Estratégico	Nombre del Indicador	Unidad de medida	Fórmula	Año 2025	Año 2026	Año 2027	Año 2028	Año 2029	
	Porcentaje promedio de cumplimiento de la Gestión de Integridad	Porcentaje	(Sumatoria de cumplimiento de la gestión/cantidad total de gestión proyectada) *100	100%	100%	100%	100%	100%	
	Porcentaje de capital humano capacitado	Porcentaje	(Cantidad de funcionarios capacitados/cantidad total de funcionarios) *100	80%	85%	90%	95%	100%	
	Números de solicitudes contestadas	Cantidad	Sumatoria de solicitudes contestadas	30	40	50	60	70	
	Números de Informes de Participación Ciudadana	Cantidad	Sumatoria de Informes de Participación Ciudadana	30	40	50	60	0	
Acciones Estratégicas 4.1.4 Informes de Ejecución Presupuestaria que consideran cada uno de los rubros que componen el presupuesto institucional		Porcentaje de Ejecución Presupuestaria	(Presupuesto Ejecutado/Presupuesto Total) *100	92%	100%	100%	100%	100%	

[Firma]
Econ. Oris Ina Muñoz Ruivo
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

e) VINCULACIÓN DEL PEI A LOS PAM, PND Y ODS

Los objetivos estratégicos del PEI se orientan hacia el marco estratégico general en la medida que se alinean con las prioridades provenientes de los niveles superiores de planificación; como los Planes de Alcance Medio (PAM) que incluyen los Planes Sectoriales, Multisectoriales y Territoriales; y el Plan Nacional de Desarrollo (PND). Al mismo tiempo los objetivos del PND se vinculan con los Objetivos ODS (utilizando la metodología elaborada por CEPAL). Las vinculaciones se observan en los siguientes cuadros:

Matriz para la vinculación del PEI con el PAM, PND y ODS	
Plan Estratégico Institucional (PEI): Objetivo Estratégico	
Objetivo Estratégico 1: Desarrollar la facultad de regulación para que la población acceda a agua potable, alcantarillado sanitario y efluentes cloacales cumpliendo las condiciones esenciales del servicio	
Plan de Alcance Medio (PAM):	Plan de Alcance Medio (PAM):
Nombre del plan	Objetivo identificado
Plan Nacional de Agua Potable y Saneamiento	1.4 Fortalecer la política regulatoria y la supervisión de la calidad de los servicios
	2.4 Promover tarifas adecuadas que permitan la cobertura de los costos de operación y mantenimiento. Las tarifas deben ser ajustadas con la regularización y formalización de las concesiones y los permisos
Plan Nacional de Desarrollo (PND):	Plan Nacional de Desarrollo (PND):
Objetivo Estratégico	Objetivo Específico
1.4 Hábitat adecuado y sostenible	1.4.2 Universalizar el acceso a agua potable (agua corriente segura domiciliaria)
	1.4.3 Universalizar el acceso a saneamiento mejorado (% de viviendas con saneamiento mejorado)
Agenda 2030: Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	
Objetivo 6.1 De aquí a 2030, lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos. Objetivo 6.2. De aquí a 2030, lograr el acceso a servicios de saneamiento e higiene adecuados y equitativos para todos y poner fin a la defecación al aire libre, prestando especial atención a las necesidades de las mujeres y las niñas y las personas en situaciones de vulnerabilidad	

Matriz para la vinculación del PEI con el PAM, PND y ODS

Plan Estratégico Institucional (PEI): Objetivo Estratégico

Objetivo Estratégico 2: Identificar el aumento de la cobertura y calidad del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y efluentes cloacales que suministran los prestadores públicos y privados.

Plan de Alcance Medio (PAM):	Plan de Alcance Medio (PAM):
Nombre del plan	Objetivo identificado
Plan Nacional de Agua Potable y Saneamiento	3.4 Sostenibilidad de los prestadores y del servicio de Agua Potable y Saneamiento (APS)
Plan Nacional de Desarrollo (PND):	Plan Nacional de Desarrollo (PND):
Objetivo Estratégico	Objetivo Específico
1.4 Hábitat adecuado y sostenible	1.4.2 Universalizar el acceso a agua potable (agua corriente segura domiciliaria)
	1.4.3 Universalizar el acceso a saneamiento mejorado (% de viviendas con saneamiento mejorado)
Agenda 2030: Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	
Objetivo 6.1 De aquí a 2030, lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos.	
Objetivo 6.2. De aquí a 2030, lograr el acceso a servicios de saneamiento e higiene adecuados y equitativos para todos y poner fin a la defecación al aire libre, prestando especial atención a las necesidades de las mujeres y las niñas y las personas en situaciones de vulnerabilidad	

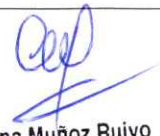

Econ. Cristina Muñoz Ruivo
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

Matriz para la vinculación del PEI con el PAM, PND y ODS

Plan Estratégico Institucional (PEI): Objetivo Estratégico

Objetivo Estratégico 3: Impulsar los mecanismos de comunicación e intervención efectiva en el marco de la facultad de administración entre los actores del sector de agua potable, alcantarillado sanitario y efluentes cloacales .

Plan de Alcance Medio (PAM):	
Nombre del plan	Objetivo identificado
Plan Nacional de Agua Potable y Saneamiento	No Aplica
Plan Nacional de Desarrollo (PND):	
Objetivo Estratégico	Objetivo Específico
1.4 Hábitat adecuado y sostenible	1.4.2 Universalizar el acceso a agua potable (agua corriente segura domiciliaria)
	1.4.3 Universalizar el acceso a saneamiento mejorado (% de viviendas con saneamiento mejorado)
Agenda 2030: Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	
Objetivo 6.1 De aquí a 2030, lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos.	
Objetivo 6.2. De aquí a 2030, lograr el acceso a servicios de saneamiento e higiene adecuados y equitativos para todos y poner fin a la defecación al aire libre, prestando especial atención a las necesidades de las mujeres y las niñas y las personas en situaciones de vulnerabilidad	



Econ. Cristina Muñoz Ruivo
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

Matriz para la vinculación del PEI con el PAM, PND y ODS

Plan Estratégico Institucional (PEI): Objetivo Estratégico

Objetivo Estratégico 4: Fortalecer la gestión del ERSSAN orientado a la cultura de integridad institucional que permitan alcanzar los niveles de eficiencia en la ejecución de las actividades institucionales.

Plan de Alcance Medio (PAM):	Plan de Alcance Medio (PAM):
Nombre del plan	Objetivo identificado
Plan Nacional de Agua Potable y Saneamiento	No Aplica
Plan Nacional de Desarrollo (PND):	Plan Nacional de Desarrollo (PND):
Objetivo Estratégico	Objetivo Específico
1.4 Hábitat adecuado y sostenible	No Aplica

Agenda 2030: Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)

Objetivo 6.1 De aquí a 2030, lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos.

Objetivo 6.2. De aquí a 2030, lograr el acceso a servicios de saneamiento e higiene adecuados y equitativos para todos y poner fin a la defecación al aire libre, prestando especial atención a las necesidades de las mujeres y las niñas y las personas en situaciones de vulnerabilidad



Econ. Cristina Muñoz Ruivo
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

ANEXOS

a) MAPEO DE ACTORES

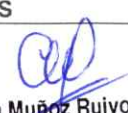
El mapeo de actores tiene como propósito la identificación de las dependencias que participarán del proceso de planificación y sus aportes técnicos básicos durante el dicho proceso.

Matriz para Mapeo de Actores		
Dependencia institucional	Persona referente	Aportes técnicos
Comité de Administración del ERSSAN	Econ. Cristina Solana Muñoz Ruivo, Presidenta - Abog. Julio Santacruz, Vicepresidente y los miembros: Abog. Ricardo Arroyo, Abog. Juan Gamarra y el Lic. Fabian Gómez	Máxima Autoridad Institucional y órgano de decisión
Presidencia del Comité de Administración	Econ. Cristina Solana Muñoz Ruivo	Representante de la Máxima Autoridad Institucional
Dirección General de Administración y Finanzas	Lic. Mauricio López	Conocimiento sobre la información financiera y procesos administrativos del ERSSAN
Dirección de Planificación	Ing. Hernán Martínez	Procesos de planificación estratégica y operativa del ERSSAN
Dirección de Coordinación y Gestión	Econ. M.Sc. Nelson Alegre Guillén	Mecanismos de coordinación y optimización de las actividades institucionales juntamente con la Presidencia del ERSSAN
Dirección de Regulación Económica	Econ. Víctor Hugo Cáceres	Conocimiento sobre los procedimientos para realizar los estudios de cuadros tarifarios para los prestadores a fin de buscar la sostenibilidad de estos
Dirección de Supervisión y Control	Lic. Q.I. Edgar Amatte	Conocimiento sobre cada uno de los aspectos que se vinculan con la calidad del agua que se distribuye a la población
Dirección Jurídica y Administración del Servicio	Abog. Nicolás Vera	Conocimientos sobre el Marco Legal del Sector de Agua y Saneamiento

Econ. Cristina Muñoz Ruivo
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

Matriz para Mapeo de Actores

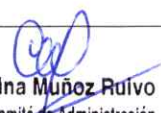
Dependencia institucional	Persona referente	Aportes técnicos
Dirección de Regulación Técnica	Econ. M.Sc. Nelson Alegre Guillén (Director Interino)	Conocimientos sobre cada uno de los componentes del sistema de prestación del servicio de agua y saneamiento
Dirección de Efluentes Cloacales	A.I. Edda Garcete	Conocimientos sobre cada uno de los componentes del Alcantarillado Sanitario
Dirección de Contrataciones	C.P. Carlos Figueredo	Conocimientos sobre los procesos de la unidad operativa de contrataciones
Dirección de Comunicación Social	Lic. Chonny Calderón	Actividades relacionadas a los procesos de comunicación interna y externa del ERSSAN
Dirección de Gabinete de Presidencia	Abog. Guido Velázquez	Nexo y articulador con autoridades y dependencias de apoyo institucional.
Dirección de Auditoría Interna	Lic. Lourdes Pino	Procesos de auditoría interna y planes mejoras institucional MECIP
Dirección de la Tecnología de la Información y Comunicación	Lic. Liz Arrúa	Procesos y desafíos en materia de tecnología de la información y comunicación a nivel institucional
Dirección de Coordinación Regional	Lic. Santiago Ayala	Procesos y actividades relacionados a los procesos de descentralización de las actividades institucionales
Dirección de Participación Ciudadana	Lic. Alberto Ascona	Procesos de participación de la población en el desarrollo de las actividades institucionales


Econ. Cristina Muñoz Ruivo
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

b) MARCO ESTRATÉGICO

Marco estratégico general: Tiene como propósito identificar las prioridades de desarrollo de mediano y largo plazo que orientan a la institución. En primer lugar, se aborda el Plan Nacional de Desarrollo Paraguay 2023 para seleccionar los Objetivos Estratégicos donde el organismo contribuye, por ejemplo, como “institución colaboradora; atendiendo a sus funciones y/o su razón de ser institucional. En segundo lugar, se abordan los Planes Sectoriales y/o Multisectoriales que involucran a su institución e identifican los objetivos directamente vinculados a la misma. En tercer lugar, para los gobiernos subnacionales, se abordan los Planes de Desarrollo Territorial para identificar los objetivos prioritarios.

Matriz para elaborar el Marco Estratégico General	
Plan Nacional de Desarrollo (PND)	
Objetivo Estratégico	1.4. A) Universalizar el acceso a agua potable (agua corriente segura domiciliaria). B) Universalizar el acceso a saneamiento mejorado (% de viviendas con saneamiento mejorado).
Planificación de Alcance Medio (PAM)	
(Plan Sectorial – Plan Multisectorial – Plan de Desarrollo Territorial)	
Nombre del Plan	Plan Nacional de Agua Potable y Saneamiento (PNAPS)
Objetivo Estratégico 1	1.4 Fortalecer la política regulatoria y la supervisión de la calidad de los servicios
Objetivo Estratégico 2	2.4 Promover tarifas adecuadas que permitan la cobertura de los costos de operación y mantenimiento. Las tarifas deben ser ajustadas con la regularización y formalización de las concesiones y los permisos
Objetivo Estratégico 3	3.4 Sostenibilidad de los prestadores y del servicio de Agua Potable y Saneamiento (APS)


Econ. Cristina Muñoz Ruivo
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

Marco estratégico específico: Tiene como propósito identificar las competencias, funciones y/o responsabilidades institucionales, las acciones institucionales brindadas (bienes, servicios y otras prestaciones institucionales), sus usuarios actuales y principales resultados que delimitan los espacios de intervención de la institución. En primer lugar, se aborda la revisión de los mandatos normativos recibidos por la institución donde se establecen sus competencias y/o responsabilidades. Asimismo, se relevarán otros mandatos recibidos por la institución a través de otras vías (vía administrativa, voluntad política, planes de gobierno, etc.). En segundo lugar, se realiza una descripción general de las acciones institucionales brindadas por la institución, incluyendo, la descripción de estas y sus principales beneficiarios.

Matriz para elaborar el Marco Estratégico Específico		
Marco Normativo		
Marco legal	Competencias	Responsable
Ley N° 1614/2000 General del Marco Regulatorio y Tarifario del Servicio de Provisión de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario para la República del Paraguay	Regular la prestación del servicio, proteger los intereses de la comunidad y de los usuarios, controlar y verificar la correcta aplicación de las disposiciones legales vigentes en lo que corresponda a su competencia.	ERSSAN
Decreto Reglamentario N° 18880/2002 de la Ley N° 1,614/2000 y los Reglamentos Emergentes - Decreto 5.516/2010 "Que modifica parcialmente al Decreto 18.880/2002"	Competencia territorial nacional indicada en el artículo 9° de la Ley N° 1614/2000. El ejercicio de determinadas funciones en el ámbito de los servicios prestados por las JUNTAS de SANEAMIENTO podrá ser encomendado por el ERSSAN al SENASA, salvo en lo relativo a la emisión de normas regulatorias, directivas de control, y aplicación de sanciones. Dicha encomienda deberá formalizarse a través de un convenio específico.	ERSSAN


Econ. Cristina Muñoz Ruivo
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

Ley N° 5428/2015 De Efluentes Cloacales	Regular el tratamiento, depuración, vertido, control y fiscalización de los efluentes cloacales antes de la descarga final a cuerpos receptores.	ERSSAN
Acciones institucionales y beneficiarios actuales		
Nombre	Descripción general	Beneficiarios
Establecimiento de resoluciones y normas técnicas para los prestadores, usuarios y terceros comprendidos del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario.	Elaboración e implementación de normas que permitan el acceso a servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y efluentes cloacales en condiciones de continuidad, sustentabilidad, regularidad, calidad, generalidad e igualdad, de manera tal que se asegure su eficiente prestación a los usuarios, la protección de la salud pública, del medio ambiente y la utilización racional de los recursos.	Prestadores, usuarios y terceros comprendidos
Seguimiento del avance del nivel de cobertura y la calidad del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y de efluentes cloacales	Implementación de acciones que se centran en la consecución de resultados que permitan una mejor calidad de vida de la población, tomando como eje central de la gestión la generación de un valor público mediante un mecanismo de verificación, supervisión y control de la calidad del servicio de los prestadores de agua potable, alcantarillado sanitario y efluentes cloacales en todo el territorio nacional.	Prestadores, usuarios y terceros comprendidos


Econ. Cristina Muñoz Ruivo
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

Gestión y coordinación intrainstitucional para el apoyo efectivo en el cumplimiento de los objetivos misionales del ERSSAN	Implementación de una acción administrativa y financiera contemplada en el presupuesto institucional, la misma sirve de apoyo para la consecución de los objetivos misionales del ERSSAN, la cual actualmente se basa en la cantidad de verificaciones a prestadores del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y de efluentes cloacales. Esta gestión tiende a promover una cultura de control interno de las actividades institucionales y una comunicación efectiva con los actores del sector de forma tal a mejorar la calidad de vida de la población mediante la calidad del agua que llega a cada uno de los hogares.	Prestadores, usuarios y terceros comprendidos
Seguimiento a cada una de las actividades enfocados dentro del marco de la transparencia e integridad institucional	Establecimiento de mecanismos que promuevan la cultura de la integridad institucional, basados en los pilares establecidos como ser la transparencia, anticorrupción, participación y rendición de cuentas en el proceso de ejecución de las actividades institucionales.	Población en general, prestadores, usuarios y terceros comprendidos

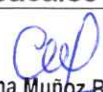
c) ANÁLISIS SITUACIONAL (FODA)

La etapa de análisis situacional tiene como propósito conocer las características del contexto situacional externo e interno de las instituciones. Los resultados del análisis estratégico serán insumos muy valiosos al momento de identificar y proponer los futuros Objetivos Estratégicos y Acciones Estratégicas que se propondrán por la institución.



Econ. Cristina Muñoz Ruivo
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

Matriz para el Análisis Situacional Integrado			
Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
1. Recursos Humanos altamente técnico y capacitado.	1. Interés de los organismos de cooperación internacional en brindar apoyo técnico y financiero para el mejoramiento de la gestión institucional	1. Recursos Humanos insuficiente con perfil técnico adecuado y conocimiento de las Leyes para llegar a la totalidad de los prestadores del servicio de agua potable alcantarillado sanitario.	1. Recursos financieros insuficientes (Para el Sector agua, alcantarillado sanitario y efluentes cloacales)
2. Alianzas estratégicas con instituciones nacionales e internacionales. (como gobiernos departamentales, municipales y sociedad civil)	2. Solicitud de trabajos conjuntos por parte de las Instituciones, sociedad civil, gobiernos departamentales y municipales para mejoramiento del sector.	2. Estructura organizacional y manual de funciones /procesos desactualizados.	2. Intereses políticos y sectoriales que podrían dificultar la consecución de los procesos de interés público tendientes a alcanzar resultados para la ciudadanía
3. Disponibilidad de Información completa en proceso de sistematización del servicio de agua potable y saneamiento, para la toma de decisiones oportunas.	3. Demanda de diferentes instituciones para la provisión de asistencia técnica, información y relevamiento de datos técnicos de campo.	3. Imagen institucional distorsionada por la poca efectividad comunicacional. (de página web y redes sociales)	3. Tecnologías obsoletas ralentiza (desacelera) la ejecución de las actividades de la institución. (debilidad)
4. Disponibilidad de un Marco Regulatorio que abarca los principales aspectos de la prestación del servicio de agua potable y saneamiento	4. Demanda de la población en general por una mayor cantidad de recursos hídricos destinados a los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y efluentes cloacales	4. Existencia de obstáculos para la aplicación total de cada una de las normativas existentes dentro del proceso de regulación	4. Necesidad de actualización de políticas públicas que permitan un direccionamiento eficiente para el sector de agua potable, alcantarillado sanitario y efluentes cloacales


Econ. Cristina Muñoz Ruivo
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

	5. Disponibilidad en el mercado de tecnologías más avanzadas a ser incorporadas sujeta al presupuesto.	5. Bajo presupuesto institucional que dificulta el logro de los objetivos institucionales del ERSSAN	5. Desintegración de pequeños prestadores dificulta la sostenibilidad de estos.
6. Capacidad de gestión de la máxima autoridad institucional para la utilización eficiente de los recursos		6. Infraestructura edilicia y flota de vehículos insuficientes para llegar a todos los prestadores del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario en el País	6. Bajo nivel de conciencia en cuanto a la necesidad de potabilización del servicio de agua por parte de los prestadores del servicio que impacta en la salud de la población

d) FICHA DEL INDICADOR

Los indicadores brindan información para conocer el avance en el logro de los resultados previstos a nivel de: (a) Objetivos estratégicos y/o específicos; y las (b) Acciones estratégicas. A continuación, se presenta un modelo de la ficha utilizada para el total de 61 indicadores establecidos.

Ficha del Indicador				
1 Nombre del indicador	Número de actividades de regulación		2 Código	001
3 Dimensión del indicador	Eficiencia ✓	Eficacia	Calidad	Economía
4 Ámbito del indicador	Objetivo Estratégico	Objetivo Específico	Acciones Estratégicas ✓	Acciones Operativas
5 Descripción del indicador	Contempla todas las actividades desarrolladas dentro de la facultad de regulación del ERSSAN, tales como el establecimiento de pautas, reglamentos, desarrollo de auditorías a prestadores, etc.			
6 Variables	Actividades de regulación, prestadores, usuarios y terceros comprendidos			
7 Fórmula para el cálculo	Sumatoria de actividades de regulación		8 Unidad de medida del Indicador	Cantidad
9 Frecuencia de medición	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual ✓ Otro
10 Cobertura geográfica	Nacional ✓	Regional	Departamental	Municipal
11 Sentido del Indicador	Ascendente ✓		Descendente	

12 Línea de Base	Año:		2024		Valor:	30
13 Metas del indicador	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
	54	78	100	122	144	
14 Fuente (s) de información	Informes de análisis y evaluación de la gestión institucional					
15 Dependencia Responsable del indicador	Dirección de Planificación					
16 Comentarios						

e) GALERÍA

Talleres desarrollados para la elaboración de la propuesta del Plan Estratégico Institucional del ERSSAN, con integrantes del Equipo Coordinador responsable.



Econ. Cristina Muñoz Ruivo
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN