TETÃ VIRU MOHENDAPY
MOTENONDEHA
MINISTERIO DE HACIENDA

TETÃ REKUÁI GOBIERNO NACIONAL
Jajapo ñande raperã ko'ãga guive
Construyendo el futuro hoy

Balance Anual de Gestión Pública

2016

Asunción, 20 de marzo de 2017

N° 547 /17

SEÑOR MINISTRO:

Tengo el honor de dirigirme a V.E., en ocasión de presentar a su consideración el Informe de gestión sobre los Resultados Cualitativos y Cuantitativos de los Programas y Proyectos en Ejecución y el Balance Anual de Gestión Pública correspondiente al ejercicio fiscal 2016 del Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN).

Se adjunta a la presente un ejemplar del Informe de Gestión, Control y Evaluación Presupuestaria PRIEVA 012 y los Cuadros de cobertura del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario.

Sin otro particular, me despido de V.E., con mi mayor respeto y consideración.

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

A SU EXCELENCIA,
ECON. SANTIAGO PEÑA, MINISTRO
MINISTERIO DE HACIENDA
E. S. D.

BALANCE ANUAL DE GESTIÓN PÚBLICA

Presupuesto por Resultados

TETÃ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL
Jajapo ñande raperã ko´ãga guive
Construyendo el futuro hoy

BALANCE ANUAL DE GESTIÓN PÚBLICA

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

ERSSAN

Año 2016

SIGLAS

ERSSAN – Ente Regulador de Servicios Sanitarios

PRESENTACIÓN

El Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN) es una entidad autárquica, con personería jurídica, dependiente del Poder Ejecutivo, cuya competencia, facultades y conformación se determinan por la Ley Nº 1614/2000, el cual 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 establecida en el Art. 10º de la Ley Nº 1614/2000.

El ERSSAN ha realizado todas sus acciones en cumplimiento de sus facultades y obligaciones establecidas en el Art. 81° de la Ley 1614/2000, que expresa claramente *"…El ERSSAN ejercerá el control del cumplimiento de esta Ley y de las obligaciones de los prestadores a partir de la información que estos suministren…"* y que ante dichos incumplimientos *"…El ERSSAN podrá actuar de oficio por denuncias recibidas por los usurarios, del Titular, de los prestadores o de cualquier tercero…"*

Según el Art. 12° de la Ley N° 1614/2000, el ERSSAN será dirigido y administrado por un Comité de Administración; el cual actualmente se encuentra abocado al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Las facultades y obligaciones del ERSSAN establecidas en el Art. 10º de la Ley Nº 1614/2000 son:

a) De Regulación.

1) Dictar reglamentos sobre el servicio, a los cuales se ajustarán el titular, los prestadores, los usuarios y los terceros comprendidos. Especialmente en materias de calidad del servicio, seguridad, reglamentos y procedimientos técnicos, de control y uso de medidores, de conexión, interrupción y reconexión del servicio y de acceso a inmuebles de terceros;

2) Dictar un "Reglamento del Usuario" que contenga las normas reglamentarias sobre los derechos y deberes de los usuarios, así como de los trámites de reclamaciones, de conformidad con los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia en los procedimientos administrativos;

3) Definir criterios que permitan evaluar el desempeño de los prestadores y verificar el cumplimiento de las condiciones básicas de prestación y los niveles de calidad establecidos en el Marco Regulatorio;

4) Definir procedimientos para verificar que las obras, equipos y actividades de los prestadores cumplan con los requisitos técnicos exigidos;

5) Reglamentar el régimen tarifario establecido en esta ley;

6) Determinar el alcance geográfico específico de las poblaciones urbanas;

7) 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;

8) Prevenir e impedir conductas discriminatorias, anticompetitivas o que signifiquen un abuso de situaciones monopólicas naturales, entre los prestadores en todas o cada una de las etapas del servicio, incluyendo a los usuarios;

9) Establecer los reglamentos y pautas que sean atinentes al ejercicio de su competencia regulatoria;

10) Reglamentar la aplicación de sanciones a los infractores en el ámbito de su competencia de conformidad con lo establecido en la presente ley;

11) Reglamentar la utilización del agua potable para usos diferentes al consumo humano y los sistemas individuales de disposición de excretas, a fin de evitar el mal uso de dicho recurso; y

12) Aprobar el Pliego de Bases y Condiciones de la Licitación o del Concurso de Precios para la concesión o el permiso del servicio, así como los términos y condiciones del Contrato de Concesión o del Permiso.

b) De Supervisión.

1) Supervisar y controlar el servicio que reciban los usuarios;

2) Supervisar todas las conductas y actividades de los prestadores en relación al cumplimiento de las disposiciones del Marco Regulatorio;

3) Supervisar el cumplimiento de las obligaciones asumidas respecto de las metas de mejoramiento y expansión del servicio por parte de los prestadores;

4) Supervisar el uso de las fuentes de agua cruda y sistemas alternativos de suministro de agua potable y de alcantarillado sanitario;

5) Cooperar con los organismos estatales, en todo lo relativo al control de la actividad de los prestadores en materia de contaminación ambiental;

6) 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

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

c) De Administración.

1) Cumplir y hacer cumplir esta ley, la legislación nacional aplicable, los contratos y las demás normas reglamentarias del servicio;

2) 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;

3) Dar publicidad general de sus actos, en particular del régimen tarifario y de los planes de expansión del servicios aprobados;

4) 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;

5) 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 tuvieren respuesta satisfactoria, y ordenar al prestador el cumplimiento de lo resuelto;

6) Certificar obligatoriamente a pedido del prestador, las liquidaciones de las deudas vencidas de los usuarios por el servicio prestado, de conformidad con el artículo 53 de esta ley. La certificación será procedente previa verificación de la inexistencia de impugnaciones formuladas ante el ERSSAN respecto de las liquidaciones presentadas a tal fin. En caso de existir tales impugnaciones, el ERSSAN deberá analizarlas a los efectos de tomar una resolución si procede o no la certificación; y

7) Aplicar sanciones a los infractores en el ámbito de su competencia, de conformidad con lo establecido en la presente ley y las reglamentaciones pertinentes.

El no acceso al agua potable es una de las causas de la pobreza ya que incide directamente en la salud de la población; por ejemplo, un alto porcentaje de enfermedades gastrointestinales, es debido a causas hídricas. Teniendo en cuenta estos indicadores el ERSSAN no puede transigir en las exigencias de los niveles aceptables de potabilidad del agua que los prestadores entregan a la población.

I CONTEXTO ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD

I.1 Rol Estratégico de la Entidad

El ERSSAN se enmarca dentro de los objetivos establecidos en las políticas públicas del gobierno:

Eje 1 - Reducción de la pobreza y desarrollo social – Objetivo estratégico: 1.4 "Hábitat adecuado y sostenible": Mejoramiento de las condiciones de hábitat, saneamiento, provisión de agua, calidad del aire y tratamiento de residuos.

En el Paraguay, la Calidad del Agua para consumo humano, experimenta un bajo nivel de tratamiento y desinfección, que mediante el estricto control del ERSSAN va aumentando paulatinamente.

El ERSSAN lleva a cabo una Planificación Estratégica Participativa, con un horizonte de tiempo de 10 años, que involucró a todo el staff del ERSSAN así como también a la Presidenta y Miembros del Comité de Administración.

A partir del Plan Estratégico, ERSSAN elabora su Plan Operativo Anual (POA) que consiste principalmente en:

1. Plan Anual de Supervisión (PAS),
2. Plan Comunicacional
3. Plan de Financiamiento

Todo esto, se elabora en base al presupuesto anual con que cuenta la institución.

Plan Anual de Supervisión (PAS)
El mismo constituye uno de los componentes prioritarios del ERSSAN, contempla la ejecución de las siguientes actividades:

- El Plan Anual de Supervisión (PAS) corresponde a una Programación Anual Institucional, que consiste en una supervisión de prestadores que se encuentran en los diferentes departamentos de la República y está comprometido de acuerdo a la disponibilidad de presupuesto. Esta supervisión tiene el alcance de verificar in situ la calidad del servicio y las documentaciones con que deben contar cada prestador de acuerdo a lo establecido en el Marco Regulatorio. Generando en consecuencia intimaciones a las falencias constatadas.

Bajo el lema de **"La potabilidad no se negocia",** se han intensificado los trabajos dentro del Plan Anual de Supervisión donde se han realizado las Inspecciones in situ a los prestadores ubicados en diferentes localidades del territorio nacional, con el objetivo de verificar en campo el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Marco Regulatorio; cuyos informes respaldatorios de las inspecciones realizadas obran en el ERSSAN.

I.2 Análisis del Contexto del Sector donde interviene la Entidad

El ERSSAN, como Ente Regulador se caracteriza por la realización de fiscalizaciones, supervisiones y/o control del cumplimiento de la Ley Nº 1614/2000 y de las obligaciones de los prestadores a partir de la información que éstos suministren y también mediante inspecciones generales y especiales que se realicen en el lugar de prestación del servicio o donde se produzcan las infracciones, las cuales mayormente son por la falta de desinfección del agua distribuida a la población, la falta de presentación de los resultados de los análisis físico, químico y bacteriológico del agua, integración y retención de la Tasa Retributiva del Servicio, trasgresiones a la exclusividad de áreas entre prestadores del servicio de provisión de agua potable, continuidad y regularidad del servicio entre otros puntos. Dichas trasgresiones se observan en una gran cantidad de los prestadores que se encuentran dentro del territorio nacional.

El acceso al agua potable es una prioridad en materia de salud y desarrollo en los ámbitos nacional, regional y local. Las inversiones en sistemas de tratamiento y desinfección del agua pueden ser rentables desde un punto de vista económico, ya que la disminución de los efectos adversos para la salud y la consiguiente reducción de los costos de asistencia sanitaria son superiores al costo de las intervenciones. La experiencia ha demostrado asimismo que las medidas destinadas a mejorar el acceso al agua potable favorecen en particular a los habitantes de un cierto sector, tanto de zonas rurales como urbanas, y pueden ser un componente eficaz de las estrategias de mitigación de la pobreza.

"El agua y el saneamiento son uno de los principales motores de la salud pública".

En cuanto se pueda garantizar el acceso al agua potable y a instalaciones sanitarias adecuadas para todos, independientemente de la diferencia de sus condiciones de vida, se habrá superado una importante batalla contra todo tipo de enfermedades de origen hídrico.

I.3 Identificación de la Población Beneficiada por el accionar de la Entidad

Datos de la Población del Sector			
Indicador	**Población Potencial**	**Población Objetivo**	**Beneficiario Efectivo**
Población Total del País – Agua Potable	6.854.536	6.854.536	5.120.484
Población Total del País – Alcantarillado Sanitarios	6.854.536	6.854.536	723.510

II RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

II.1 Logros alcanzados por la Entidad

En el ejercicio fiscal **2016**, del total de **3754** prestadores que existen en el registro de prestadores del ERSSAN, debido a una limitación presupuestaria se ha tomado como meta en el Plan Anual de Supervisión (PAS) el 70 % del total, o sea a **2660 prestadores** .

Es importante resaltar que, comparado a años anteriores, se han triplicado las acciones desarrolladas por el ERSSAN dentro del Plan Anual de Supervisión (PAS) con respecto a los servicios brindados a los prestadores de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, considerando que se realizan las siguientes actividades :

- **Relevamiento** de datos técnicos, económicos y comerciales de los prestadores, y del estado de los activos (componentes de los sistemas de provisión de agua y saneamiento)

- **Análisis de calidad in situ por medio de los laboratorios móviles**, de los servicios proveídos: calidad y presión del agua, continuidad.

- **Entrega de Resultados de Análisis de la Calidad del Agua** a los prestadores y autoridades locales, con recomendaciones pertinentes.

El ERSSAN ejecutó sus actividades enmarcadas dentro del Plan Estratégico Institucional (PEI), correspondientes al ejercicio fiscal 2.016, dando como resultado los siguientes:

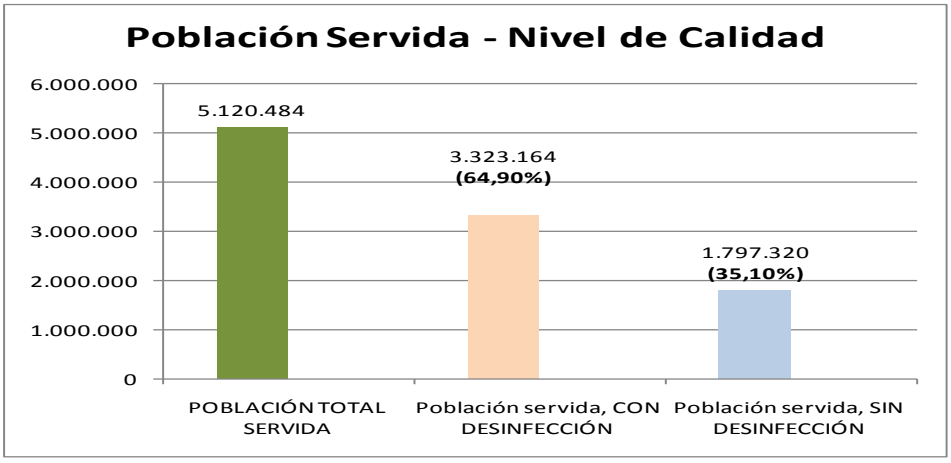
Item	Componentes de Supervisión, Control y Aplicación del Marco Regulatorio a Prestadores	Cantidad de Prestadores
1	**Plan Anual de Supervisión (PAS)** Consiste en la supervisión de la infraestructura, servicio y desempeño comercial y financiero a Prestadores. 100% de la meta establecida en el PEI 2016.	**2.660**
2	**Control de Calidad del Agua** Consiste en realizar el análisis físico químico y bacteriológico del agua por medio de los dos laboratorios móviles del ERSSAN , y por medio de tiras reactivas, así como también la evaluación de los análisis remitidos por prestadores	**3.064**
3	**Inspección Especial** Establecidas por el Comité de Administración por resolución	**27**
4	**Denuncias** por Transgresión del Marco Regulatorio: que deviene generalmente por falta de desinfección del agua y por transgresión tarifaria	**32**
5	**Intimaciones** por las Transgresiones constatadas	**1.157**
6	**Sumarios Administrativos** que son ejecutados ante la falta de respuesta a la intimaciones o por inspecciones especiales, que pueden derivar en multas o intervenciones cautelares	**76**
7	**Estudios Tarifarios** realizados a solicitud del prestador para asegurar la sostenibilidad de los sistemas	**36**
8	**Control** de Tasa Retributiva del Servicio	**220**
9	**Remisión a Prestadores, Municipalidades y Gobernaciones** de Resultados de Análisis Laboratoriales realizados por los Laboratorios Móviles del ERSSAN	**2.032**
10	**Anexión de Área de Servicio** a los efectos de garantizar los niveles de calidad del mismo y precautelar la salud de la población servida por los prestadores	2

Además, el ERSSAN ha procedido a brindar una asistencia directa a los responsables de los prestadores en cuanto al cumplimiento del marco regulatorio y la importancia de la desinfección para asegurar la potabilidad del agua distribuida a los usuarios, como así también de la utilización de los micromedidores, logrando de esta forma el aumento significativo en la presentación de los resultados de los análisis físico, químico y bacteriológicos del agua, mejorando de esta forma el control por parte del ERSSAN sobre los mismos.

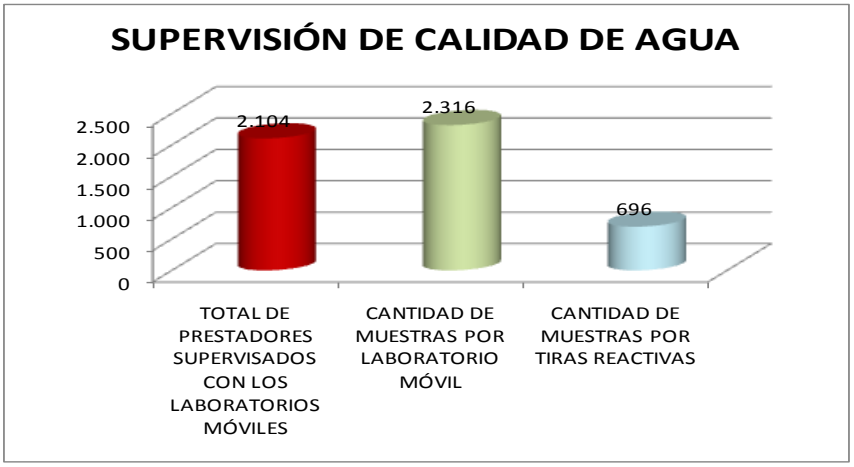
AUMENTO DEL NIVEL DE CALIDAD DEL AGUA POR UNA MAYOR SUPERVISIÓN DE PRESTADORES- Datos a Diciembre de 2016

De acuerdo al trabajo de control de calidad que viene realizando el ERSSAN, principalmente a través los dos Laboratorios Móviles con que cuenta la Institución y que permite llegar a supervisar la mayor cantidad de prestadores del servicio de agua a nivel nacional.

Item	Descripción	Total	%
1	Población Total del Paraguay, servida por los 3.955 prestadores, que corresponde al 75% de la Población. A Diciembre de 2016.	5.120.484	100
2	Población servida, con servicio de agua potabilizada con DESINFECCION.	3.323.164	64,90
3	Población servida, sin DESINFECCION del servicio de agua	1.797.320	35,10



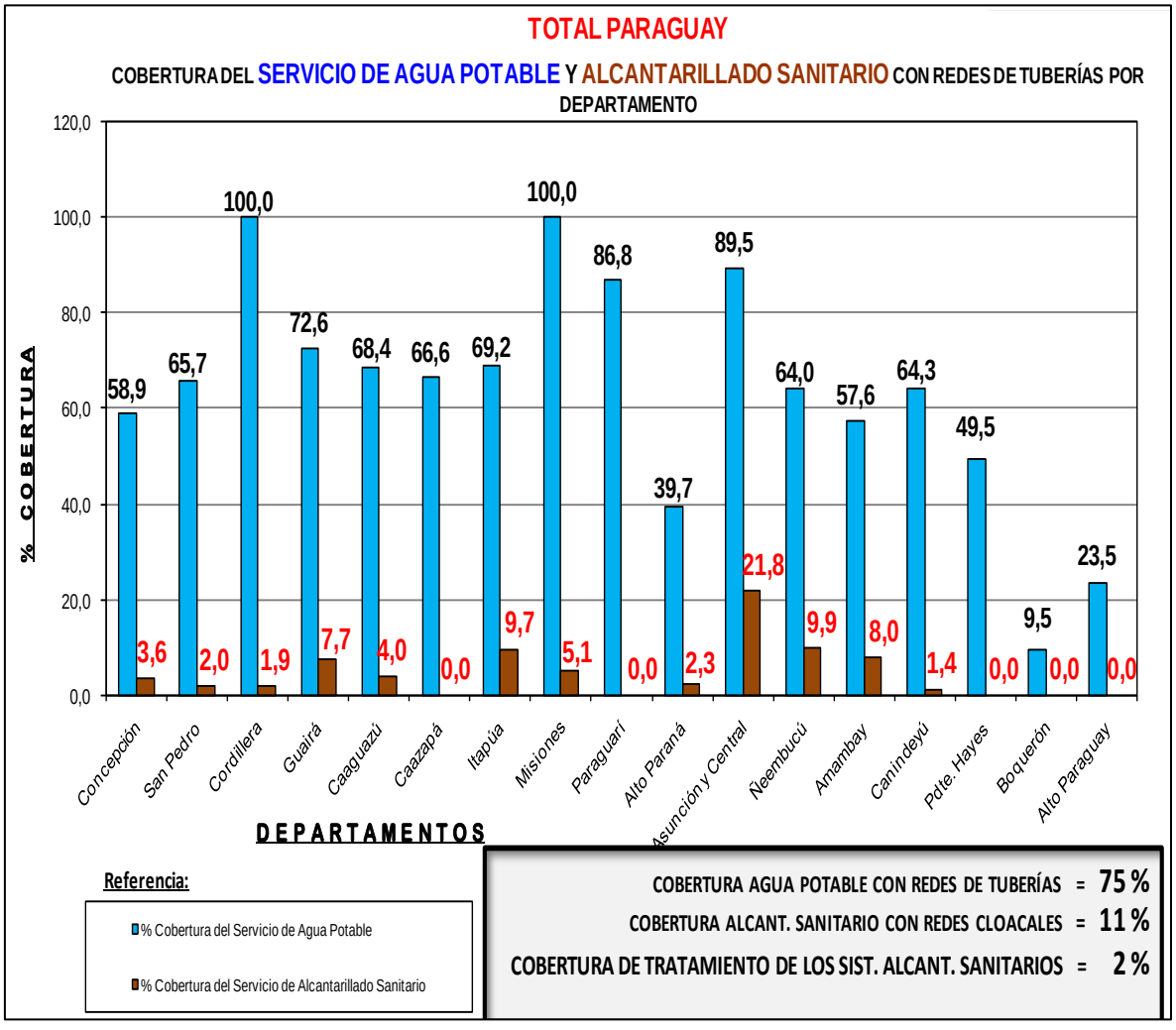
MAYOR NIVEL DE SUPERVISIÓN A TRAVÉS DE LOS LABORATORIOS MÓVILES



MAYOR NIVEL DE COBERTURA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO

Estos nuevos indicadores son el resultado de un intenso trabajo realizado por el Equipo Técnico del ERSSAN. En este sentido, identificar y verificar la cantidad de prestadores que no están registrados y la actualización de los ya existentes permitió obtener nuevos datos de la cobertura del servicio de Agua Potable que al cierre del año 2.016 alcanza a un total de **75% de la Población del País**, en tanto que, el 25 % de la población restante estaría siendo servido por prestadores aún no registrados, o son autoproveídos.

Referente a la cobertura del servicio de Alcantarillado Sanitario el mismo abarca a un total del 11 % de la población nacional.



Por otra parte, el ERSSAN además de los trabajos de supervisión y control realizados, ha recomendado al Titular del Servicio (Poder Ejecutivo) a través de la DAPSAN (Dirección de Agua Potable y Saneamiento del MOPC), las intervenciones cautelares de diversos sistemas a fin de garantizar el servicio suministrado a la población.

II.2 Recursos Humanos

Recursos Humanos			
Descripción	**Femenino**	**Masculino**	**Total**
Recursos Humanos Activos Nombrados	16	30	46
Recursos Humanos Contratados	20	19	39
Recursos Humanos Profesionales (Nombrados y Contratados que posean Título Universitario)	23	26	49
Personal en Cargos Gerenciales (A partir de Jefe de Departamento)	6	22	28

II.3 Seguimiento de desafío declarado en el BAGP

Desafíos Declarados BAGP 2015			Logros al Cierre 2016	
Productos Estratégicos a ser entregados	**Unidad de Medida**	**Meta planificada**	**Absoluto**	**Relativo %**
Inspecciones generales programadas a prestadores con conexiones mayores a 500 incluyendo ESSAP S.A.	Porcentaje	310	310	100 %
Plan Anual de Supervisión (PAS) a prestadores permisionarios	Porcentaje	2.660	2.660	100 %
Verificaciones técnicas a nuevos prestadores (Actualización del Mapeo Prestacional)				

III DESAFÍOS FUTUROS

Desafíos futuros		
Productos Estratégicos a ser entregado	**Meta Planificada 2017**	**Unidad de Medida**
Inspecciones generales, dentro del marco del seguimiento a prestadores con conexiones mayores a 500, incluyendo ESSAP S.A.	400	Porcentaje
Plan Anual de Supervisión (PAS) a prestadores	2769	Porcentaje
Verificaciones técnicas a nuevos prestadores (Actualización del Mapeo Prestacional, utilizando las herramientas del SIU)		

Entre los desafíos del Ente Regulador de Servicios Sanitarios se encuentran los de supervisar y controlar la totalidad de los prestadores que se encuentran dentro del territorio nacional a los efectos de garantizar los niveles de calidad y eficiencia, controlando y verificando la correcta aplicación de las normas, obligaciones y sanciones establecidas en el Marco Regulatorio vigente.

Así mismo, se encuentra vigente la **Ley 5428/15** de **Efluentes Cloacales** cuya autoridad de aplicación es el ERSSAN, que para su implementación será necesario la elaboración y aprobación del decreto reglamentario correspondiente, como así también las reglamentaciones emergentes. Aunque a la fecha aún no se cuenta con el presupuesto necesario para la aplicación de la mencionada Ley, el ERSSAN se encuentra respondiendo a las denuncias y necesidades presentadas, en función a los recursos disponibles.