TETÃ VIRU
MOHENDAPY
Motenondeha

Ministerio de
HACIENDA

GOBIERNO
NACIONAL

BALANCE ANUAL DE GESTIÓN PÚBLICA

2018

15(quince)

Ente
REGULADOR DE
SERVICIOS SANITARIOS

GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

Visión: Ser la Institución con capital humano de alta calidad técnica en regulación y supervisión en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario

Asunción, 07 de febrero de 2019

N° 60 /19

SEÑOR MINISTRO:

Tengo el honor de dirigirme a V.E., en ocasión de presentar a su consideración el Balance Anual de Gestión Pública, sobre los Resultados Cualitativos y Cuantitativos de los Programas y Proyectos en Ejecución, correspondiente al ejercicio fiscal 2018 del Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN).

Se adjunta a la presente, un ejemplar del Balance Anual de Gestión Pública y el informe de control y evaluación resumido PRIEVA 012.

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

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS · ERSSAN · ASUNCIÓN - PARAGUAY

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

A SU EXCELENCIA
ABG. BENIGNO LÓPEZ BENÍTEZ, MINISTRO
MINISTERIO DE HACIENDA
E. S. D.

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS (ERSSAN)

GOBIERNO NACIONAL

Paraguay de la gente

TETÃ REKUÁI

Paraguái tetãyguára mbaʼe

PpR
Presupuesto por Resultados

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS · ERSSAN · ASUNCIÓN - PARAGUAY

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS (ERSSAN)

GOBIERNO NACIONAL

Paraguay de la gente

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS · ERSSAN · ASUNCION - PARAGUAY

ÍNDICE

Contenido

SIGLAS....3

PRESENTACIÓN....4

Las facultades y obligaciones del ERSSAN establecidas en el Art. 10° de la Ley N° 1614/2000 son:....4

I INTERVENCIÓN DE LA ENTIDAD....6

I.1 Rol Estratégico de la Entidad....6

I.2 Análisis del Contexto del Sector donde interviene la Entidad....6

I.3 Identificación de la Población Beneficiaria de la Entidad....7

II RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL....7

II.1 Logros alcanzados por la Entidad....7

II.2 Indicadores de Género....11

II.3 Seguimiento del Desafío declarado en el BAGP 2017....11

ANEXO I....12

- Recursos Humanos....12

Econ. Cristina Solana Muñoz
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS · ERSSAN · ASUNCION · PARAGUAY

4 (cuatro)

SIGLAS

ERSSAN: Ente Regulador de Servicios Sanitarios

Econ. Cristina Solana Muñoz
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS · ERSSAN · ASUNCION - PARAGUAY

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,

Finalidad del ERSSAN

Regular la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario,

Supervisar el nivel de calidad y de eficiencia de los mencionados servicios,

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;

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS ERSSAN ASUNCION - PARAGUAY

Econ. Cristina Solana Muñoz
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

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 de los 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;

Econ. Cristina Solana Muñoz
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

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 INTERVENCIÓN 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.

El Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN), desde el inicio de este Gobierno, y en cumplimiento de sus funciones y prerrogativas, se ha ocupado de sentar las bases de las acciones en la aplicación de la normativa de regulación, que apunta a lograr que estos servicios mejoren la calidad de vida de todos los habitantes de la República del Paraguay.

El acceso de la población al Servicio de agua potable y Alcantarillado Sanitario está ligado a uno de los derechos fundamentales, cual es el derecho a la vida, por esta razón, se ha establecido como prioridad en el Plan de Acción Institucional.

El rol de regulación que nos asigna el Estado Paraguayo, nos exige buscar los mecanismos de control que permitan garantizar la eficiencia de los prestadores, los niveles de calidad del agua y proteger los intereses de los usuarios y prestadores de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario. 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,en base al presupuesto anual con que cuenta la institución, el ERSSAN elabora su Plan Operativo Anual **(POA)** que consiste principalmente en:**1**)Plan Anual de Supervisión, Control y Verificación Técnica,**2**)Plan Comunicacional, y **3**)Plan de Financiamiento.

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, de la Ley 5428/2015 "De Efluentes", y de las

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS ERSSAN ASUNCION - PARAGUAY

Econ. Cristina Solana Muñoz
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

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, trasgresión tarifaria, 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.

1.3 Identificación de la Población Beneficiaria de la Entidad

Denominación	Población								
	Población Potencial			Población Objetivo			Beneficiario Efectivo		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Población Total del País - Agua Potable	3.497.843	3.555.140	7.052.983	3.497.843	3.555.140	7.052.983	2.728.108	2.773.218	5.501.326
Población Total del País - Alcantarillado Sanitario	3.497.843	3.555.140	7.052.983	3.497.843	3.555.140	7.052.983	426.704	433.760	860.464

Fuente: Página web de la DGEEC: Título: Paraguay-Proyección de la población por sexo y edad, según distrito, 2000-2025 – Revisión 2015

II RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

II.1 Logros alcanzados por la Entidad

En el ejercicio fiscal **2018**, del total de **4.400** 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 80 % del total, que equivale a **3.520 prestadores** .

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
Total de Prestadores	4.400	100%
Meta según POA Institucional	3.520	80%
Actividades 2018 - Cumplimiento de la Meta	3.793	107,8%

Fuente: Elaboración propia

Econ. Cristina Solana Muñoz
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

Partiendo de la meta establecida, se ha trabajado intensamente y este hecho ha permitido superar la meta fijada en el POA institucional, llegando a verificar un total de **3.793 prestadores** alcanzando el **107,8%** de la meta para el ejercicio fiscal.

El ERSSAN ejecutó sus actividades enmarcadas dentro del Plan Estratégico Institucional (PEI), correspondientes al ejercicio fiscal 2.018, dando como resultado los siguientes:

1) Plan de Supervisión, Control y Verificación Técnica

ACTIVIDADES DEL ERSSAN	AÑO
	2018
1. Plan Anual de Supervisión (PAS), consistenteen la supervisión de su infraestructura, servicio y desempeñocomercial y financiero a prestadores	3.793
2. Control de Calidaddel Agua, basadoen la realización de análisisfísico químico y bacteriológico del aguapormedio de los dos laboratoriosmóviles del ERSSAN , asícomotambién la evaluación de losanálisisremitidospor prestadores	3.231
3. Relevamiento de Datos para el Sistema de InformaciónUnificada (SIU), actividadbasadoen el relevamientotécnico integral de losprestadores tanto de componentes del sistemacomo la parte comercial.	733
4.EstudiosTarifarios, actividadpormedio del cual se analizalospedidos de ajustes de tarifas a fin de asegurar la sostenibilidadeconómica y financiera de losprestadores	32
5. Intimacionesaprestadorespor las Transgresiones al Marco Regulatorio constatadasen campo	934
6. SumariosAdministrativos, que son ejecutados ante la falta de respuesta a la intimaciones o porinspeccionesespeciales, que puedenderivarenmultas o intervencionescautelares	30

Fuente: Elaboración propia

2) Plan Comunicacional

Durante el año 2018, el ERSSAN ha intensificado los trabajos de atención y seguimiento de las denuncias y reclamos de los usuarios de los sistemas de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario, por medio de :

- Provisión de información referente a los sistemas de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario

-Fortalecimiento de sistemas de atención a prestadores, usuarios, y terceros comprendidos (Medios de Comunicación, Redes Sociales)

-Capacitación a prestadores, usuarios, y terceros comprendidos, sobre los alcances del Marco Regulatorio de la Ley 1614/2000 y de la Ley 5428 "De Efluentes".

3) Plan de Financiamiento

Econ. Cristina Solana Muñoz
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

10 (d.i.2)

El Plan de Financiamiento del ERSSAN está estructurado en un **82%** con Recursos Propios (FF30) y el **18 %** restante proviene de los Recursos del Tesoro (FF10). Además el ERSSAN viene realizando algunas actividades mediante la cooperación con Gobernaciones, Municipalidades y ONGs, a fin de cumplir con los objetivos propuestos.

Referente al Relevamiento de Datos para el Sistema de Información Unificada (SIU), es importante señalar que, a los 2600 prestadores relevados en el año 2017 mediante el Proyecto Modernización del Sector Agua Potable y Saneamiento 7710-Py financiado por el Banco Mundial (BIRF), se debe incorporar los 733 prestadores verificados en el año 2018 con fondos propios del ERSSAN, por lo que actualmente ya han sido relevados un total **3.333** prestadores que representa **75,75%** del total de prestadores existentes a nivel nacional.

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 mediante una Mayor Supervisión de Prestadores

En cuanto al trabajo de control de calidad del agua que viene realizando el ERSSAN en campo, principalmente a través de los dos Laboratorios Móviles con que cuenta la Institución, en el **año 2018** se ha logrado supervisar una mayor cantidad de prestadores del servicio de agua a nivel nacional, con un total de **3.231 prestadores verificados por los laboratorios móviles**, además de los análisis de agua presentados por los prestadores por mesa de entrada de la institución, lo cual impacta positivamente en el acceso a agua potable por parte de la población.

IMPACTO POBLACIONAL	2.018
Población total servidaporlosPrestadores de l serviciode aguaporredes	5.433.539
Población con acceso a Agua Potable, verificadocon Análisis de Agua	4.537.687
Porcentaje de la Población con Acceso a Agua potable, verificado con Análisis de Agua	83,51%

Fuente: Elaboración Propia

En base al riguroso control realizado por el ERSSAN principalmente por medio de los laboratorios móviles, se ha logrado que el **83,51%** de la población servida reciba agua tratada (agua potable), constituyéndose en un aliciente para seguir fortaleciendo el proceso de control de calidad a fin de poder llegar al 100% de la población servida por redes, disponga de agua con calidad. El desafío para el ERSSAN radica en mantener el porcentaje de calidad alcanzado y además de tomar las medidas necesarias para que el **16,49%** que actualmente toma agua sin la debida desinfección pueda acceder a agua potable conforme a lo que establece el Marco Regulatorio.

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS · ERSSAN · ASUNCION - PARAGUAY

Econ. Cristina Solana Muñoz
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS (ERSSAN)

GOBIERNO NACIONAL

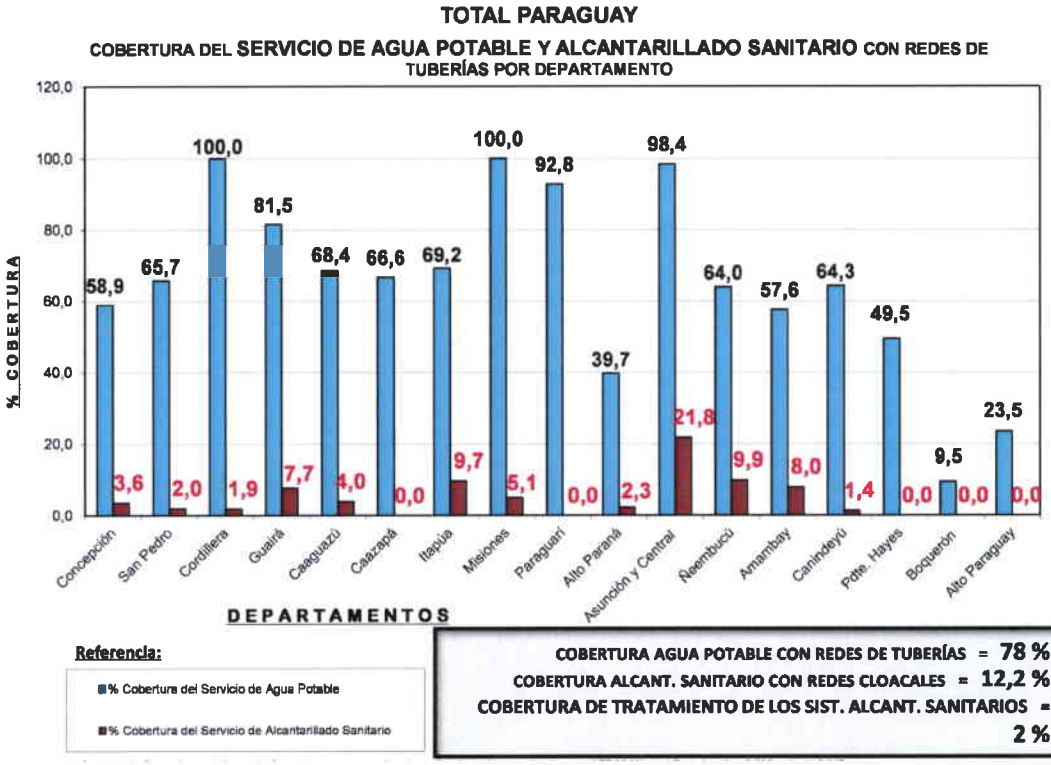
Paraguay de la gente

Calidad del Agua

- Porcentaje de Población con Acceso a Agua Potable, verificado con Análisis de Agua
- Porcentaje de Población sin acceso de Agua Potable

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

La cobertura de agua potable es un indicador clave y es 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 y Alcantarillado Sanitario que al cierre del año 2.018 alcanza **un total de 78%** de la Población del País, llegando a aproximadamente **5.433.539 habitantes.**



Econ. Cristina Solana Muñoz
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

II.2 Indicadores de Género

RecursosHumanos y Financierosdestinadosaactividadesrelacionadas a Género.			
Cantidad de Funcionarios/as	EnGuaraníes		
	Total Ejecutadopor la Entidad (a)	*Ejecucióndestinada a Género (b)	% Participación del gasto engénero con respecto al totalEjecutadopor la Entidad c= b/a*100
77	12.129.825.390	6.113.196.736	50,3 %
Breve descripción de las accionesrealizadasrelacionadas a Género			
La mayoría de las actividadesrealizadasen campo por el ERSSAN tienenrelacióndirecta, ó indirecta, con lacuestión de génerodesde un análisis transversal, considerando que la provisión de losservicios de Agua Potable y AlcantarilladoSanitarios son serviciosbásicos para la población.			

II.3 Seguimiento del Desafío declarado en el BAGP 2017

Desafíos Declarados BAGP 2017			Logros al Cierre 2018	
Producto Estratégico Entregado	Unidad de Medida	Meta Planificada	Absoluto	Relativo
Inspecciones generales, dentro del marco del seguimiento a prestadores con conexiones mayores a 500, incluyendo ESSAP S.A.	Porcentaje	100	100	100 %
Plan Anual de Supervisión (PAS) a prestadores	Porcentaje	3.120	3373	108 %
Verificaciones Técnicas a nuevos prestadores (Actualización de Mapeo prestacional, utilizando las herramientas del SIU)	Porcentaje	300	300	100%

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS · REPÚBLICA DEL PARAGUAY · ERSSAN · ASUNCIÓN · PARAGUAY

Econ. Cristina Solana Muñoz
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS (ERSSAN)

GOBIERNO NACIONAL

Paraguay de la gente

ANEXO I

➢ Recursos Humanos

Recursos Humanos			
Descripción	**Mujer**	**Hombre**	**Total**
Total de Recursos Humanos Activos (a+b)	31	46	77
Recursos Humanos Activos Nombrados (a)	17	32	49
Recursos Humanos Contratados (b)	14	14	28
Recursos Humanos Profesionales	21	24	45
Personal en Cargos Gerenciales	10	25	35

Funcionarios comisionados: 3 (1 en Gob. Villa Hayes, 1 en EBY, y 1 en INC)

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS · ERSSAN · ASUNCION - PARAGUAY · REPUBLICA DEL PARAGUAY

Econ. Cristina Solana Muñoz
Presidenta del Comité de Administración
ERSSAN