



# Balance Anual de Gestión Pública Ente Regulador de Servicios Sanitarios

Cierre Ejercicio Fiscal 2015



**TETĀ VIRU  
MOHENDAPY**  
MOTENONDEHA  
MINISTERIO DE  
**HACIENDA**

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

SUBSECRETARÍA DE ESTADO DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
DIRECCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTO

*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, 03 de marzo de 2016

N° 154 /16

**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 2015 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.



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

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

22  
UNIDAD

# 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 2015

# ÍNDICE

## Contenido

SIGLAS .....	2
PRESENTACIÓN .....	3
Facultades y Obligaciones del ERSSAN.....	4
Plan Estratégico Institucional.....	5
Gráficos de prestadores que presentan análisis.....	6
Gráficos de acceso al agua potable.....	7
I    CONTEXTO ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD .....	8
I.1 Rol Estratégico de la Entidad .....	8
I.2 Análisis del Contexto del Sector donde interviene la Entidad.....	9
I.3 Identificación de la Población Beneficiaria de la Entidad.....	9
II   RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL .....	9
II.1 Logros alcanzados por la Entidad .....	9
II.2 Beneficiarios de la Entidad .....	10
II.3 Indicadores de Gestión de Recursos Humanos .....	10
II.4 Principales Indicadores del Sector al cual se aboca la Entidad .....	11
Cobertura Nacional de agua potable - grafico.....	12
Cobertura Nacional del servicio de alcantarillado sanitario - grafico.....	13
Cobertura Nacional con respecto a la población - grafico.....	14
III  DESAFÍOS FUTUROS.....	15
ANEXO I Y II.....	16
➤ Transferencias.....	17
➤ Transferencias.....	17

## **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 N° 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. 10° de la Ley N° 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 usuarios, 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. 10° de la Ley N° 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 servicio 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 tuvieran 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.

## **PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**

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:

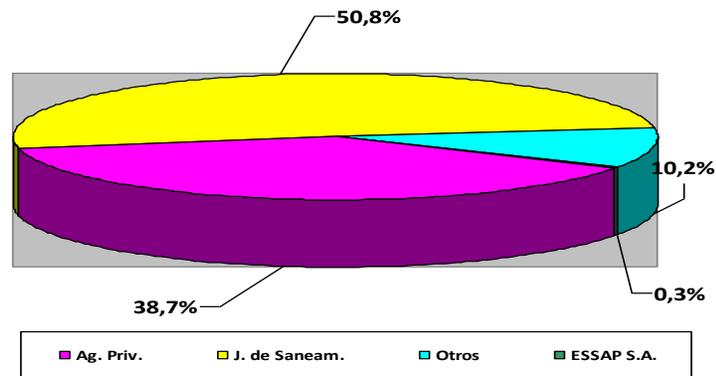
- El Plan Anual de Supervisión (PAS) corresponde a una Programación Anual Institucional, que consiste en una supervisión de prestadores que se encuentran en los diferentes departamentos de la República y está comprometido de acuerdo a la disponibilidad de presupuesto. Esta supervisión tiene el alcance 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.

TRABAJOS EJECUTADOS POR EL ERSSAN	2015
<b>VERIFICACIÓN A PRESTADORES IN SITU (TRABAJOS EN CAMPO):</b>	<b>Total: 3.000</b>
- PLAN ANUAL DE SUPERVISIÓN – P.A.S.;	<b>1.930</b>
- MAPEO PRESTACIONAL;	<b>785</b>
- TRATAMIENTO DE EXPEDIENTES (INSPECCIONES ESPECIALES, SUMARIOS ADMINISTRATIVOS, ETC.);	<b>285</b>

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.

A continuación, se consignan los datos y cuadros estadísticos, resultantes de un trabajo de evaluación de los análisis laboratoriales remitidos por los prestadores en dependencias de la institución.

Total de Prestadores que presentaron Análisis:	AÑO 2015	
	364	100%
<b>Aguaterías Privadas:</b>	<b>141</b>	<b>38,70%</b>
<b>Juntas de Saneamiento:</b>	<b>185</b>	<b>50,80%</b>
<b>Otros (Comisiones, Cooperativas, etc.):</b>	<b>37</b>	<b>10,20%</b>
<b>ESSAP S.A.:</b>	<b>1</b>	<b>0,30%</b>



Teniendo en cuenta los **TRESCIENTOS SESENTA Y CUATRO (364)** Prestadores que cumplen con la presentación de Análisis Laboratoriales se recibieron un total de **DOS MIL SEISCIENTOS VEINTINUEVE (2.629)** análisis.

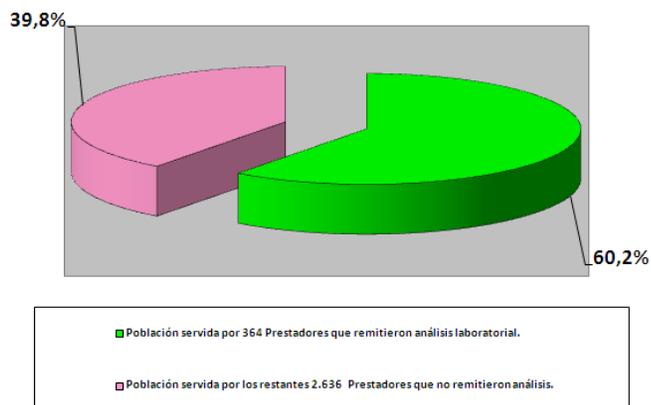


### AUMENTO DE LA POBLACIÓN CON ACCESO A AGUA POTABLE

El acceso a los servicios de agua potable y saneamiento es una necesidad básica humana y como tal es considerado un derecho fundamental.

Del Universo total de prestadores, que presentan los resultados de Análisis Laboratoriales (físicoquímico y bacteriológico) del agua cruda y distribuida a sus usuarios han ido en aumento, alcanzando aproximadamente a 2.642.215 personas, que representa un 60,2% de población con acceso a agua por medio de sistemas con redes.

Población total del Paraguay, servida por los 3.000 Prestadores, que corresponde al 64 % de la Población	<b>4.387.467</b>	<b>100 %</b>
Población servida, por los 364 Prestadores que remitieron análisis laboratorial (Datos GSC)	<b>2.642.215</b>	<b>60,2 %</b>
Población servida, por los restantes 2.699 Prestadores que no remitieron análisis laboratorial (Datos GSC)	<b>1.745.252</b>	<b>39,8 %</b>



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 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.

#### **Fiscalización de Prestadores – Control de la Tasa Retributiva del Servicio**

Conforme a lo dispuesto por el Comité de Administración, dentro del Plan Anual de Supervisión se realizaron fiscalizaciones a prestadores del servicio de provisión de agua potable, en forma conjunta con las demás Gerencias del ERSSAN.

Teniendo en cuenta la obligación por parte de aquellos prestadores con mayor a 200 conexiones de presentar una Declaración Jurada en forma mensual, se ha recibido y procesado normalmente Declaraciones Juradas correspondientes a 383 Prestadores.

En este sentido, se ha llevado a cabo un programa especial principalmente en el departamento Central, realizando un total de 146 reuniones con prestadores distribuidos en los distritos de Areguá, Capiatá, Fernando de la Mora, San Lorenzo, Itá, Luque, Villa Elisa, Limpio y Guarambare, todo esto tendiente al cumplimiento de las obligaciones con respecto a la tasa retributiva por parte del prestador.

## **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 N° 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.

## **I.3 Identificación de la Población Beneficiaria de la Entidad**

El alcance del Marco Regulatorio vigente son el Titular del Servicio (Poder Ejecutivo), los prestadores, el ERSSAN, los usuarios y los terceros comprendidos (personas que se benefician directamente del servicio, pero no revisten el carácter de usuarios por no ser propietarios, poseedores o tenedores de un inmueble).

# **II RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL**

## **II.1 Logros alcanzados por la Entidad**

Dentro de los logros que el ERSSAN ha alcanzado, es la de supervisar y controlar un total de 3016 prestadores del servicio de provisión de agua en un 100%, asimismo el Ente Regulador apoyado interinstitucionalmente en los delineamientos del decreto del Poder Ejecutivo que declara departamentos de emergencia a San Pedro, Concepción y Canindeyú. El encargo establecido a SENASA y al ERSSAN con el acompañamiento de la Secretaria Técnica de Planificación y las Fundaciones AVINA y Moisés Bertoni, fue la de relevar in situ las necesidades que la población y los sistemas de abastecimiento de agua en los tres departamentos mencionados adolecen por la falta de agua potable en forma constante y segura. Este trabajo también ayudó a identificar zonas donde no existen ningún tipo de abastecimiento de agua.

En tal sentido el ERSSAN ha cumplido con los delineamientos del esquema de trabajo y además ha realizado a los prestadores existentes lo propio establecido en el marco regulatorio dentro del Plan Anual de Supervisión, actualizando además el mapeo prestacional a fin de anexar al archivo del ERSSAN en forma georreferenciada.

A través de las más de 3.000 fiscalizaciones, 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 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.

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

Así también el ERSSAN en consonancia de su Plan de Actualización del Mapeo Prestacional, actualiza año a año su archivo de prestadores que al 31/12/2015 totalizan 3.715 que representa el 71% de la población servida a través de los sistemas con redes de distribución.

## II.2 Beneficiarios de la Entidad

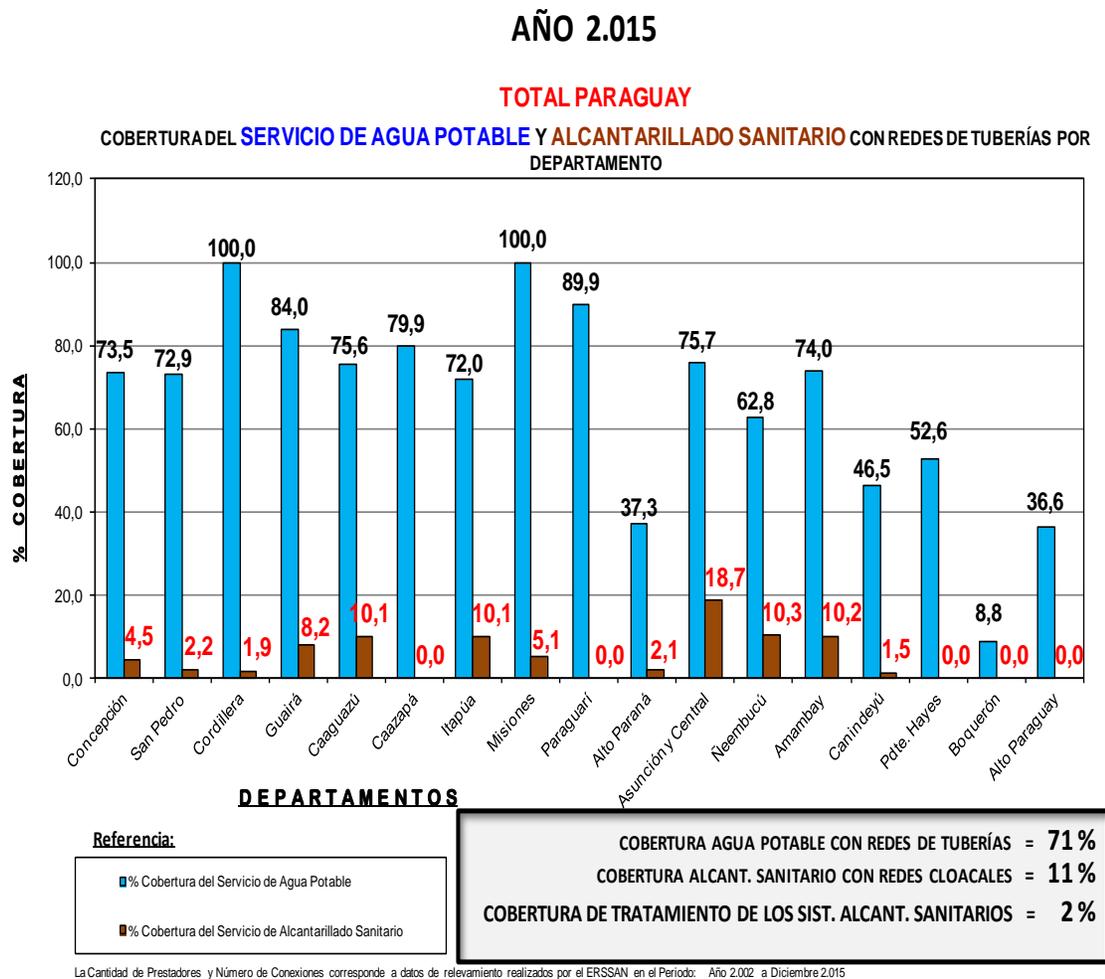
Titular del Servicio (Poder Ejecutivo), los prestadores, el ERSSAN, los usuarios y los terceros comprendidos.

## II.3 Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Recursos Humanos			
Descripción	Femenino	Masculino	Total
Recursos Humanos Activos	47	56	103
Recursos Humanos Activos Nombrados	19	31	50
Recursos Humanos Contratados	29	24	53
Recursos Humanos Profesionales (Nombrados y Contratados que posean Título Universitario)	29	29	58
Personal en Cargos Gerenciales (A partir de Jefe de Departamento)	6	17	23

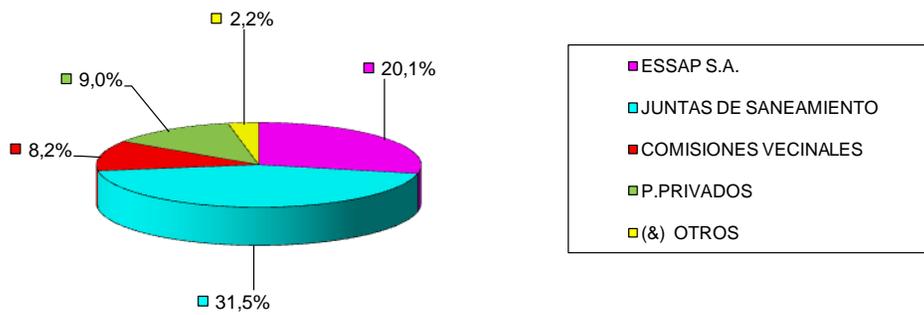
## II.4 Principales Indicadores del Sector al cual se aboca la Entidad:

El ERSSAN se aboca al sector de agua y saneamiento sanitario de lo que se desprende las siguientes informaciones, que conforman hoy los indicadores en el sector:



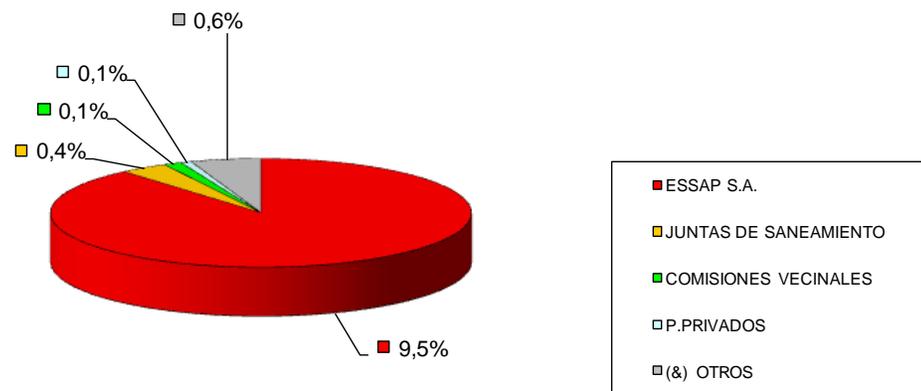
Esta cobertura se basa en el total de 3.715 prestadores del servicio al 31 de diciembre de 2015.

**COBERTURA NACIONAL  
CON RESPECTO A LA POBLACION TOTAL DEL PAIS DEL SERVICIO DE  
AGUA POTABLE CON REDES DE TUBERIAS  
DE ACUERDO A LA NATURALEZA DE PRESTADOR**





**COBERTURA NACIONAL  
CON RESPECTO A LA POBLACION TOTAL DEL PAIS DEL SERVICIO DE  
ALCANTARILLADO SANITARIO CON REDES CLOACALES  
DE ACUERDO A LA NATURALEZA DE PRESTADOR**



### III DESAFÍOS FUTUROS

Desafíos futuros		
Productos Estratégicos a ser entregado	Meta planificada	Unidad de Medida
Inspecciones generales programadas a prestadores con conexiones mayores a 500 incluyendo ESSAP S.A.	310	Porcentaje
Plan Anual de Supervisión (PAS) a prestadores permisionarios	3.405	Porcentaje
Verificaciones técnicas a nuevos prestadores (Actualización del Mapeo Prestacional)		

Entre los desafíos del Ente Regulador de Servicios Sanitarios se encuentran la 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.

En el ejercicio fiscal 2015, se llegó al 70% de prestadores verificados, debido a una disminución del presupuesto.

No obstante se llegará al 100% de prestadores verificados, sí se logra una ampliación presupuestaria en el ejercicio fiscal 2016. 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 un incremento presupuestario.

# ANEXO I

- Principales Actividades y Resultados Obtenidos por Estructura Presupuestaria

# ANEXO II

- PRIEVA 12

➤ **Transferencias**

Transferencias (Millones de guaraníes)						
Programa Presupuestario	1 Programas de Administración – Administración General					
Objeto del Gasto	Entidad Beneficiaria	Plan Financiero	Ejecución	%	Resultado Obtenido	Medio de verificación
842	Promoción y Desarrollo del Paraguay – Proyecto difusión del Marco Regulatorio	50.000.000	50.000.000	100	<p>Capacitación a usuarios y prestadores de servicios de agua potable y saneamiento sobre el Marco Regulatorio establecido por la Ley 1614/2000.</p> <p>El objetivo apunta al conocimiento por ambas partes de lo establecido respecto a regulación del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario en cuanto a calidad, continuidad y regularidad y tarifas de los servicios proveídos por los Prestadores de Servicios.</p> <p>Este proyecto da continuidad al anterior desarrollado en el Departamento Central.</p>	Planillas de actividades y participantes, medios visuales de las actividades realizadas.

842	Fundación Evolución – Concienciación y sensibilización sobre la importancia del control de la calidad del agua para el consumo humano	50.000.000	50.000.000	100	<p>Concienciación y Sensibilización sobre la potabilización del agua.</p> <p>El agua potabilizada evita las enfermedades de origen hídrico.</p> <p>Con ese objetivo se busca que los prestadores potabilicen el agua servida a los usuarios.</p> <p>El acceso al agua potable es uno de los derechos humanos consagrados por las NN.UU, y a la vez uno de los indicadores de pobreza, ya que afecta directamente la salud de población.</p>	Difusión con materiales impresos y medios radiales de las informaciones requeridas para el conocimiento pleno de los derechos y las obligaciones.
-----	---	------------	------------	-----	---	---