

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 682-2019-SEDALIB S.A.-40000-GG

Trujillo, diciembre 30 de 2019

VISTO:

El Decreto Supremo N° 374-2019-EF., de fecha 13 de diciembre 2019, mediante el cual aprueban el Presupuesto Consolidado de Ingresos y Egresos para el Año Fiscal 2020 de las Empresas y Organismos Públicos de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales, en el que se encuentra el presupuesto institucional de apertura para el año fiscal 2020 de la EPS SEDALIB S.A, que contiene el desagregado del presupuesto de ingresos y del presupuesto de egresos; en concordancia con lo establecido en el artículo 3° del Decreto Supremo N° 374-2019-EF.

CONSIDERANDO:

Que, con RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 634-2019-SEDALIB S.A.-40000-GG, se aprobó el Presupuesto Institucional de Apertura para el Año Fiscal 2020 de la Empresa de SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD SOCIEDAD ANÓNIMA - ESP SEDALIB S.A., de conformidad al Decreto Supremo N° 374-2019-EF con el cual se aprobó el "Presupuesto Consolidado de Ingresos y Egresos para el Año Fiscal 2020 de los Organismos Públicos Descentralizados y Empresas de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales";

Que, es necesario contar con el Plan Operativo Institucional para el Año Fiscal 2020 (POI 2020) de la EPS SEDALIB S.A. debidamente aprobado; el mismo que se sustenta en las actividades y proyectos a ejecutar a nivel de cada unidad orgánica, con recursos financieros por la fuente de financiamiento Recursos Directamente Recaudados;

Que, el POI 2020 de la EPS SEDALIB S.A. se ha estructurado en 3 sistemas: Sistema de Gestión Operacional, Sistema de Gestión Comercial y Sistema de Gestión Administrativo, el que comprende a los indicadores de desempeño priorizados, tanto a nivel institucional como a nivel de cada unidad orgánica;

En uso de las facultades conferidas en los Estatutos de la EPS SEDALIB S.A.;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR el Plan Operativo Institucional para el Año Fiscal 2020 (POI 2020) de la Empresa de SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD SOCIEDAD ANÓNIMA - EPS SEDALIB S. A., de acuerdo a las actividades y proyectos priorizados.

Artículo 2°.- DISPONER que todas las unidades orgánicas reporten la información de los resultados de su gestión asociados a los indicadores de desempeño y las metas establecidas para el POI 2020, registrando la información en los aplicativos correspondientes dentro de los diez (10) días siguientes del mes culminado de ejecución, bajo responsabilidad,

Artículo 3°.- DISPONER que la Gerencia de Desarrollo Empresarial, a través de la Oficina de Planificación y Presupuesto, realice el seguimiento, evaluación y control del POI 2020, sobre la base de los resultados informados periódicamente por las respectivas unidades orgánicas, respecto a su gestión con las acciones preventivas y correctivas necesarias a implementar.

Artículo 4°.- REMITIR copia de la presente Resolución a los responsables de la ejecución y cumplimiento de las acciones del POI 2020.

Regístrese, comuníquese y cúmplase


ELOY ANTHONY DIAZ RIOS
Gerente General

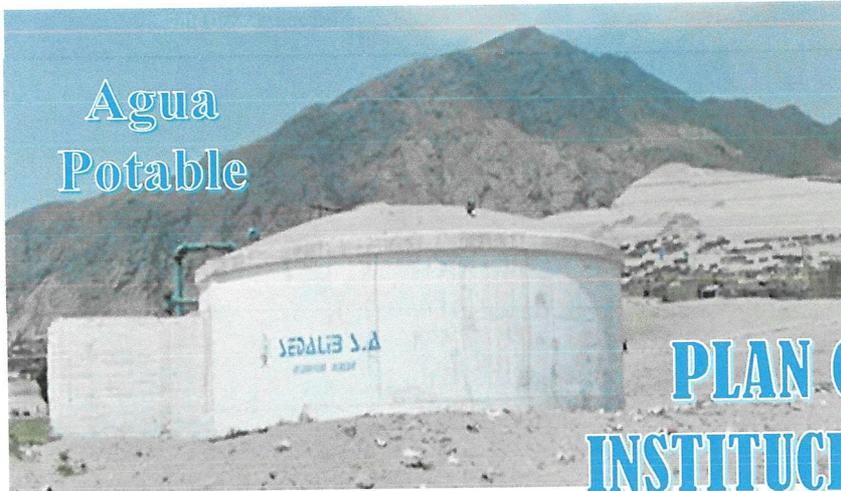


c.c. : GDE (2) / SGAJ / SGRH / SGII / GAF / GCOM / GOM / SGPO / OII / OPP / Archivo



SEDALIB S.A

"Comprometidos con la Vida y el Bienestar Humano"



**Agua
Potable**

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL PARA EL AÑO FISCAL 2020

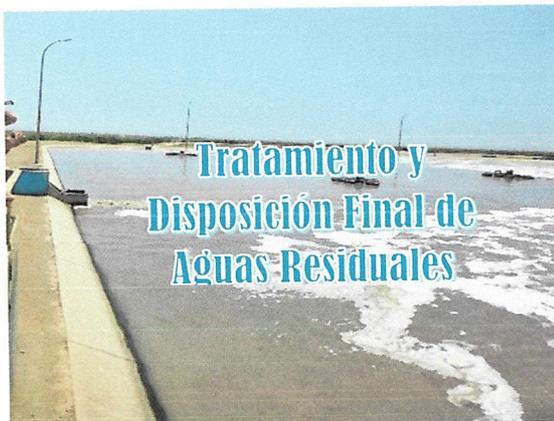
**Resolución de Gerencia General N° 682-2019-
SEDALIB S.A.-40000-GG. Trujillo, diciembre 2,019**



**Alcantarillado
Sanitario**



**Satisfacción de nuestros Clientes
"Objetivo central"**



**Tratamiento y
Disposición Final de
Aguas Residuales**



¡Rumbo a la Excelencia Operativa!

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	3
PRESENTACIÓN.....	7
I. FINALIDAD	8
II. BASE LEGAL.....	8
III. FILOSOFIA EMPRESARIAL	9
IV. ESTRATEGIA CORPORATIVA	10
V. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA GESTIÓN	11
VI. OBJETIVOS GENERALES Y ESTRATÉGICOS.....	11
6.1. MAPA ESTRATEGICO EMPRESARIAL	11
6.2. PLAN OPERATIVO INSITUCIONAL ALINEADO AL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	13
6.3. OBJETIVOS ESPECIFICOS E INDICADORES PRIORIZADOS AÑO FISCAL 2020.....	13
VII. ESQUEMA DE FORMULACIÓN DEL POI	16
7.1. METODOLOGIA ADOPTADA.....	16
7.2. DIAGNÓSTICO	17
VIII. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL POI 2020	19
IX. POLÍTICAS Y COMPROMISOS DE SEDALIB S.A.	20
X. INDICADORES DE DESEMPEÑO	21
XI. PLANES OPERATIVOS Y METAS DE GESTIÓN POR SISTEMAS	26
11.1. SISTEMA OPERACIONAL	26
11.2. SISTEMA DE COMERCIAL	26
11.3. SISTEMA ADMINISTRATIVO y/o INSTITUCIONAL	27
XII. MECANISMOS DE EVALUACIÓN DEL POI 2020	28
XIII. PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO	29
XIV. FINANCIAMIENTO DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2020.....	36
XV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	36
GLOSARIO DE TERMINOS	38

RESUMEN EJECUTIVO

El Plan Operativo Institucional-POI 2020 es uno de los principales instrumentos de gestión de corto plazo de nuestra EPS SEDALIB S.A., que constituye la guía para el desarrollo de sus actividades y proyectos previstos para el logro de los objetivos y metas establecidas, medidos a través de indicadores de gestión concordados con las áreas responsables del monitoreo y cumplimiento de los mismos; teniendo como objetivo planificar las acciones y estrategias, que permitan la sostenibilidad y mejora de los servicios de saneamiento que brinda, buscando la satisfacción de los clientes.

De igual forma el POI 2020 está alineado en el marco del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017 – 2021, así como del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) 2020, aprobado con Decreto Supremo N° 374-2019-EF., del 13.12.2019, y con Resolución de Gerencia General N° 634-2019-SEDALIB S.A.-40000-GG., del 13.12.2019.

I. FILOSOFÍA EMPRESARIAL

1.1. MISIÓN

“Brindamos con calidad los servicios de abastecimiento de agua apta para el consumo humano y disposición final de aguas residuales; contribuyendo al desarrollo sostenible de la región”.

1.2. VISIÓN

“Al 2021 seremos una empresa reconocida a nivel nacional por su excelencia operativa en el sector saneamiento”.

II. ESTRATEGIA CORPORATIVA

SEDALIB S.A. para dar sostenibilidad y mejorar los servicios de saneamiento que brinda, determinó que la estrategia global está enfocada en el **“liderazgo en costos”** (Excelencia Operacional), comprometiéndonos principalmente a:

- Agilidad de respuesta en procesos claves
- Alta calidad y continuidad del agua al mejor costo.
- Mejorar habilidades de gestión de equipo gerencial
- Empresa socialmente responsable.

III. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA GESTIÓN

De acuerdo a la Misión y Visión Empresarial SEDALIB S.A., el POI 2020 centra sus Objetivos Generales y Específicos, así como todas las actividades a su cargo bajo un esquema de trabajo dirigido al cumplimiento de la Estrategia Corporativa y el Modelo de Gestión, con el fin de garantizar la optimización de los recursos y lograr la satisfacción de clientes y grupos de interés.

IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO PRIORIZADOS EN EL POI 2020

Indicadores	Total
Priorizados por la EPS	21
Fiscalizados (MEF-SUNASS)	21
Total	42

Indicadores Fiscalizados por MEF-SUNASS	N°
MEF-SUNASS	6
SUNASS	7
MEF	8
Total indicadores fiscalizados	21



V. PLANES OPERATIVOS POR SISTEMAS Y/O ACTIVIDADES

Se han previsto de acuerdo a los funciones de la EPS, como son:

SISTEMA	ARAS RESPONSABLES	Nº INDICADORES DE DESEMPEÑO
OPERACIONAL (10 Indicadores)	Subgerencia de Operación y Mantenimiento de Agua Potable	4
	Operación y Mantenimiento de Aguas Residuales	2
	Sectorización y Control de Pérdidas	1
	Proyectos	1
	Obras	2
COMERCIAL (12 Indicadores)	Programación y Control de Ventas	7
	Comercialización y Atención Al Cliente	5
ADMINISTRATIVO (20 Indicadores)	Institucional	3
	Desarrollo Empresarial	5
	Administración y Finanzas	2
	Recursos Humanos	5
	Asesoría Jurídica	1
	Información e Informática	1
	Comunicaciones y Marketing	3
TOTAL INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO FISCAL 2020		42

VI. MECANISMOS DE EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2020

La Evaluación del POI 2020 se realizará en forma trimestral en base al reporte de información de avance que cada unidad orgánica registre en los aplicativos que correspondan y alcance los sustentos técnicos respectivos y pertinentes; y, para evaluar el grado de cumplimiento se utilizará la siguiente escala:

Parámetros de Desempeño	Calificación Estándar
Del 100% a más	LO LOGRASTE
Del 95% al 99.9%	TE FALTA POCO
Menos del 94.9%	ESFUERZATE MÁS

VII. PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO

Se ha establecido la forma de cálculo para todos los indicadores de desempeño, en función con las exigencias del Ente Rector, Ente Regulador o Entidades Supervisoras y Fiscalizadoras, lo que permite unificar criterios para su análisis y evaluación.

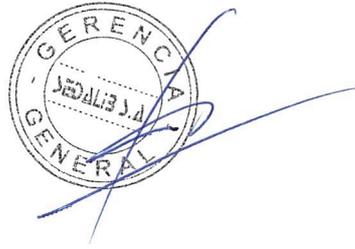
VIII. FINANCIAMIENTO DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2020

El POI 2020 está financiado con la captación de los Recursos Directamente Recaudados (RDR), que ascienden a S/150'175,736 soles.



IX. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Las metas de gestión e indicadores de desempeño, tienen alcance tanto a nivel Institucional como de unidad orgánica/proceso, establecidos con la participación activa de los responsables de todas las unidades orgánicas de SEDALIB S.A.
2. El monitoreo, gestión y ejecución de los POI del año fiscal 2020, son de responsabilidad de las áreas que les compete.
3. EL POI 2020 está financiado con recursos directamente recaudados – RDR aprobados con Decreto Supremo N° 374-2019-EF., del 13.12.2019, y con Resolución de Gerencia General N° 634-2019-SEDALIB S.A.-40000-GG., del 13.12.2019; por lo que se recomienda controlar las respectivas asignaciones presupuestales por áreas.



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AÑO FISCAL 2020

PRESENTACIÓN

El **Plan Operativo Institucional para el año Fiscal 2020 - POI 2020** se ha elaborado en coordinación con las unidades orgánicas responsables de su ejecución, en donde se han establecido los indicadores que permitan medir el desempeño de las diversas actividades a ejecutar, con la finalidad de buscar el equilibrio operacional, comercial, administrativo, económico y financiero; así como, orientar y asesorar en la priorización de las actividades y proyectos necesarios a desarrollar por todas las unidades orgánicas, siendo el propósito principal el de garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales, metas e indicadores aprobados y en consecuencia garantizar la prestación de los servicios de saneamiento que se brinda, con calidad, oportunidad, eficiencia y eficacia.

El POI 2020, es un Instrumento de Gestión Institucional de corto plazo, articulado de manera técnica y funcional al Presupuesto Inicial de Apertura para el Año Fiscal 2020 - PIA 2020 y a la nueva perspectiva establecida en el Plan Estratégico Institucional 2017-2021, el Plan Maestro Optimizado 2020-2050, el Código de Ética, el Código de Buen Gobierno Corporativo y Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño de SEDALIB S.A. vigentes, constituyéndose en un instrumento que orienta el cumplimiento oportuno de las actividades y/o proyectos programados, superando las limitaciones técnicas que permitan alcanzar una gestión más eficaz.

El POI 2020, ha sido formulado en el marco general de las políticas del Sector Saneamiento y los lineamientos institucionales establecidos para brindar los Servicios de Agua para Consumo Humano y Alcantarillado Sanitario dentro de los estándares de calidad y el alcance de su ámbito de jurisdicción.

El POI 2020 traslada la estrategia global que está enfocada en el "Liderazgo en Costos" (Excelencia Operacional), ofreciendo alta calidad y continuidad del agua al mejor costo; y, sobre lo cual las diversas Gerencias, Subgerencias y Oficinas elaboraron sus Planes Operativos, destacando que la planificación se sustenta en la normatividad vigente, en el diagnóstico de los servicios al 30 de noviembre 2019 y en el uso racional de los recursos. Por lo que, en base a los objetivos institucionales se ha planteado una programación de actividades, metas e indicadores priorizados y factibles de ser cumplidos con la participación activa e íntegra de todos los que conformamos SEDALIB S.A.

El cumplimiento de lo planteado en el Plan Operativo Institucional 2020 constituye la certeza, el compromiso y el esfuerzo de todos y cada uno de los integrantes de SEDALIB S.A. para alcanzar los objetivos institucionales en torno de nuestra Visión Organizacional: **"Al 2021 seremos una empresa reconocida a nivel nacional por su excelencia operativa en el sector saneamiento"**.



ELOY ANTHONY DIAZ RIOS
Gerente General

I. FINALIDAD

El Plan Operativo Institucional - POI 2020 es uno de los principales instrumentos de gestión de corto plazo para SEDALIB S.A., pues se constituye en la guía para el desarrollo de sus actividades y proyectos previstos para el logro de los objetivos y metas establecidas, medidos a través de indicadores de gestión concordados con las áreas responsables del monitoreo y cumplimiento de los mismos.

El POI 2020, se constituye en el ejecutor de la estrategia del año fiscal 2019, con el cumplimiento de los indicadores considerados para el próximo ejercicio bajo los lineamientos institucionales en el marco del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017 – 2021, en concordancia con la Misión y Visión de SEDALIB S.A.

El POI 2020, contiene lo formulado y programado por las unidades orgánicas en cuanto a los indicadores y metas a su cargo para el año fiscal 2020; por tanto, la evaluación oportuna de la ejecución permitirá implementar las medidas correctivas necesarias en su gestión con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

De igual forma, se dará cumplimiento con lo establecido y solicitado por los órganos internos y externos de supervisión y control respecto al avance institucional y sus propósitos.

II. BASE LEGAL

- ▶ Ley N° 28411 - Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto y modificatorias.
- ▶ Decreto de Urgencia N° 014-2019 - Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2020.
- ▶ Decreto de Urgencia N° 015-2019 - Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2020.
- ▶ Decreto de Urgencia N° 016-2019 - Endeudamiento del Sector Público para el Año Fiscal 2019.
- ▶ Decreto Supremo N°374-2019-EF – Aprueban Presupuesto Consolidado de Ingresos y Egresos para el Año Fiscal 2020 de los Organismos Públicos y Empresas de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales.
- ▶ Ley N° 28112 - Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público.
- ▶ Ley N° 27245 - Ley de Prudencia y Transparencia Fiscal, modificada por la Ley N° 27958.
- ▶ Ley N°30099 – Ley de Fortalecimiento de la Responsabilidad y Transparencia Fiscal y D.S. N° 114-2014-EF para la aprobación del Reglamento de la Ley N°30099, Ley de Fortalecimiento de la Responsabilidad y Transparencia Fiscal.
- ▶ Decreto Legislativo N° 1031 - Decreto Legislativo que promueve la eficiencia de la actividad empresarial del Estado y D.S. N°176-2010-EF que aprueba su Reglamento.
- ▶ Decreto Legislativo N° 1252 – Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y deroga la Ley N° 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública.
- ▶ Decreto Supremo N°027-2017-EF – Decreto que Aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1252 que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y deroga la Ley N° 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública.
- ▶ Decreto Legislativo N° 1432 – Que modifica el Decreto Legislativo N° 1252, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y deroga la Ley N° 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública (Publicado en el Diario Oficial "El Peruano", el 16 de setiembre de 2018).
- ▶ Decreto Legislativo N°1276 – Decreto Legislativo que Aprueba El Marco De La Responsabilidad Y Transparencia Fiscal Del Sector Público No Financiero.



- ▶ Decreto Legislativo N°1280 – Decreto Legislativo que Aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- ▶ Decreto Supremo N°019-2017-VIVIENDA – Decreto Supremo que Aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1280 – Decreto Legislativo que Aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- ▶ Ley N° 28112 - Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público.
- ▶ Ley N° 27245 - Ley de Prudencia y Transparencia Fiscal, modificada por la Ley N° 27958.
- ▶ Ley N°30099 - Ley de Fortalecimiento de la Responsabilidad y Transparencia Fiscal y D.S. N° 114-2014-EF para la aprobación del Reglamento de la Ley N°30099, Ley de Fortalecimiento de la Responsabilidad y Transparencia Fiscal.
- ▶ Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- ▶ Ley N° 30057 - Ley del Servicio Civil.
- ▶ Decreto Legislativo N° 1031 - Decreto Legislativo que promueve la eficiencia de la actividad empresarial del Estado y D.S. N°176-2010-EF que aprueba su Reglamento.
- ▶ Ley N° 28175 - Ley Marco del Empleo Público.
- ▶ Ley N° 27735 - Ley que Regula el Otorgamiento de las Gratificaciones para los Trabajadores del Régimen de la Actividad Privada por Fiestas Patrias y Navidad.
- ▶ Decreto Supremo N°008-2015-VIVIENDA – (Art°26) Decreto que aprueba una nueva política y escala remunerativa aplicable al personal de confianza de las entidades prestadoras de servicios de saneamiento municipales, y Resolución Ministerial N°399-2016-VIVIENDA que aprueba Disposiciones Complementarias para la Aplicación de la política y escala remunerativa al personal de confianza de las EPS Municipales.
- ▶ Marco Macroeconómico Multianual 2020 – 2023, aprobado en Sesión de Consejo de Ministros del 15 de agosto 2019.
- ▶ Directiva N° 001-2010-EF/76.01 - Directiva para la Ejecución Presupuestaria de las Entidades de Tratamiento Empresarial” y modificada con Resolución Directoral N° 003-2011-EF/76.01.
- ▶ Estatuto de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de la EPS. SEDALIB S.A.
- ▶ Plan Maestro Optimizado 2014 – 2044.
- ▶ Plan Estratégico Institucional 2017 – 2021.

III. FILOSOFIA EMPRESARIAL

MISIÓN, VISIÓN y VALORES INSTITUCIONALES

Misión	Visión	Valores Institucionales	FIN
“Brindamos con calidad los servicios de abastecimiento de agua apta para el consumo humano y disposición final de aguas residuales; contribuyendo al desarrollo sostenible de la región”.	“Al 2021 seremos una empresa reconocida a nivel nacional por su excelencia operativa en el sector saneamiento”.	“Valoramos y respetamos a las personas” ▶ Actuamos con honestidad ▶ Fomentamos el Liderazgo ▶ Trabajamos en Equipo ▶ Logramos metas ▶ Actuamos con responsabilidad ▶ Cuidamos el medio ambiente.	Contribuir al cumplimiento de nuestra filosofía “Comprometidos con la Vida y el Bienestar Humano”



IV. ESTRATEGIA CORPORATIVA

SEDALIB S.A. para dar sostenibilidad y mejorar los servicios de saneamiento que brinda, determinó que la estrategia global está enfocada en:

a) **Liderazgo en costos:** (Excelencia Operacional), comprometiéndonos principalmente a:

- Agilidad de respuesta en procesos claves
- Alta calidad y continuidad del agua al mejor costo.
- Mejorar habilidades de gestión de equipo gerencial
- Empresa socialmente responsable.

b) **Liderazgo en producto:** Innovación en manejo integral del agua.

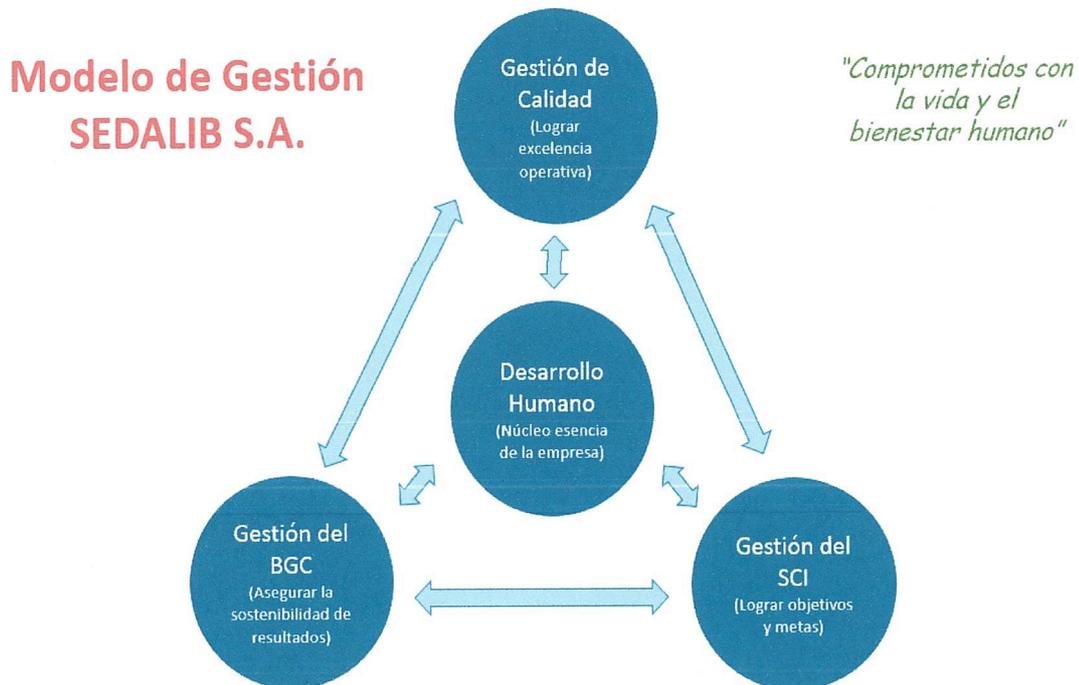
c) **Intimidad con los clientes:** Calidad de servicio al cliente.

ESTRATEGIA CORPORATIVA



V. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA GESTIÓN

De acuerdo a la Misión y Visión Empresarial SEDALIB S.A. centra sus Objetivos Generales y Específicos; así como todas las actividades a su cargo bajo un esquema de trabajo dirigido al cumplimiento de la Estrategia Corporativa y el Modelo de Gestión con el fin de garantizar la optimización de los recursos y lograr la satisfacción de los clientes y grupos de interés.



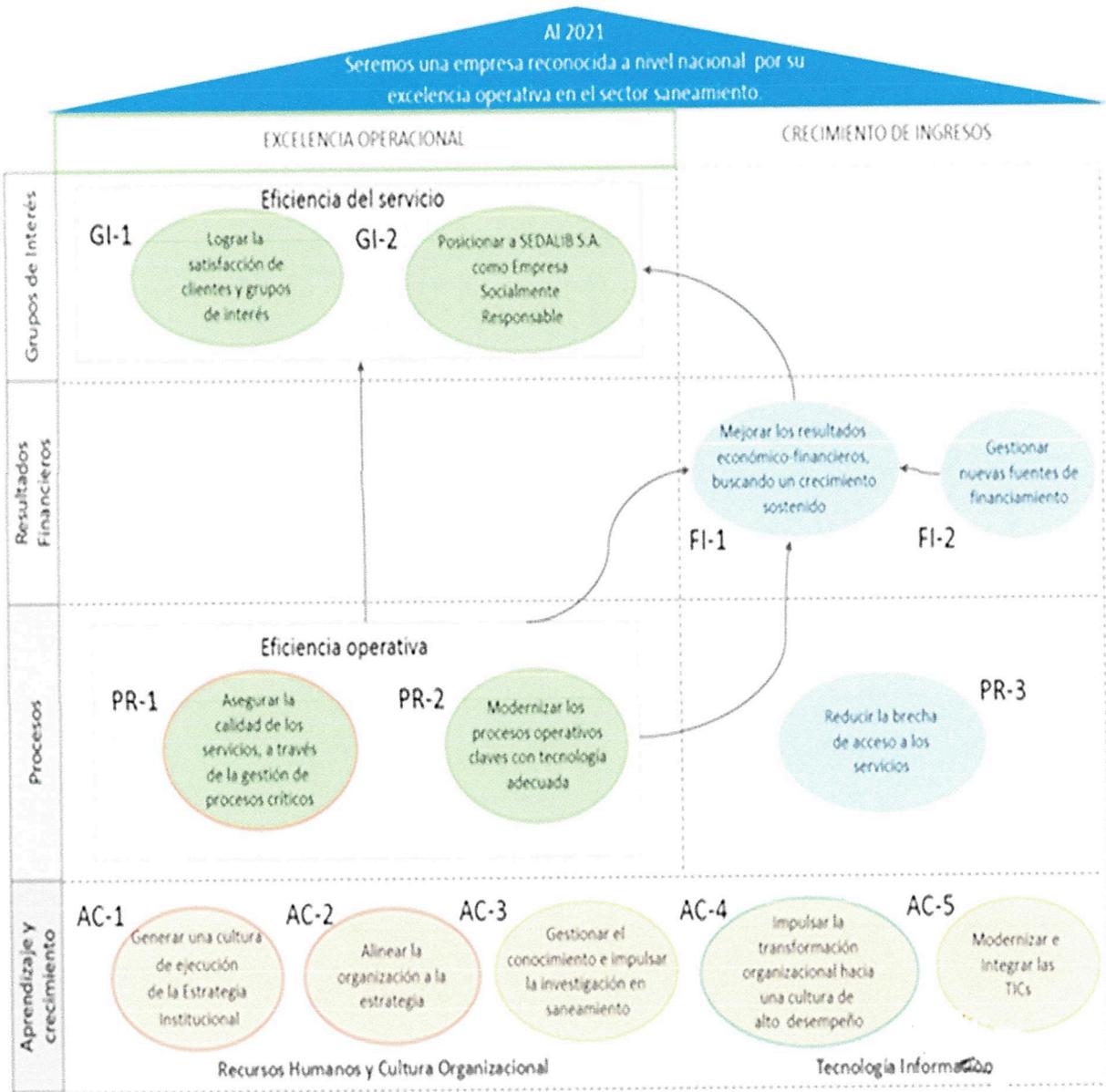
VI. OBJETIVOS GENERALES Y ESTRATÉGICOS

Los objetivos generales y estratégicos priorizados para el Año Fiscal 2020, se sustentan en los aprobados en el PEI 2017 – 2021 de SEDALIB S.A. aprobado con Acuerdo de Directorio adoptado en la Sesión Extraordinaria de Directorio N° 690-2017, del 22.09.2017, en el que se define la estrategia de la empresa para lograr sus objetivos, en el periodo de cuatro años, a través de iniciativas diseñadas para producir una mejora en el bienestar de la población a la que servimos; reflejándose el nivel de cumplimiento de los objetivos en sus resultados.

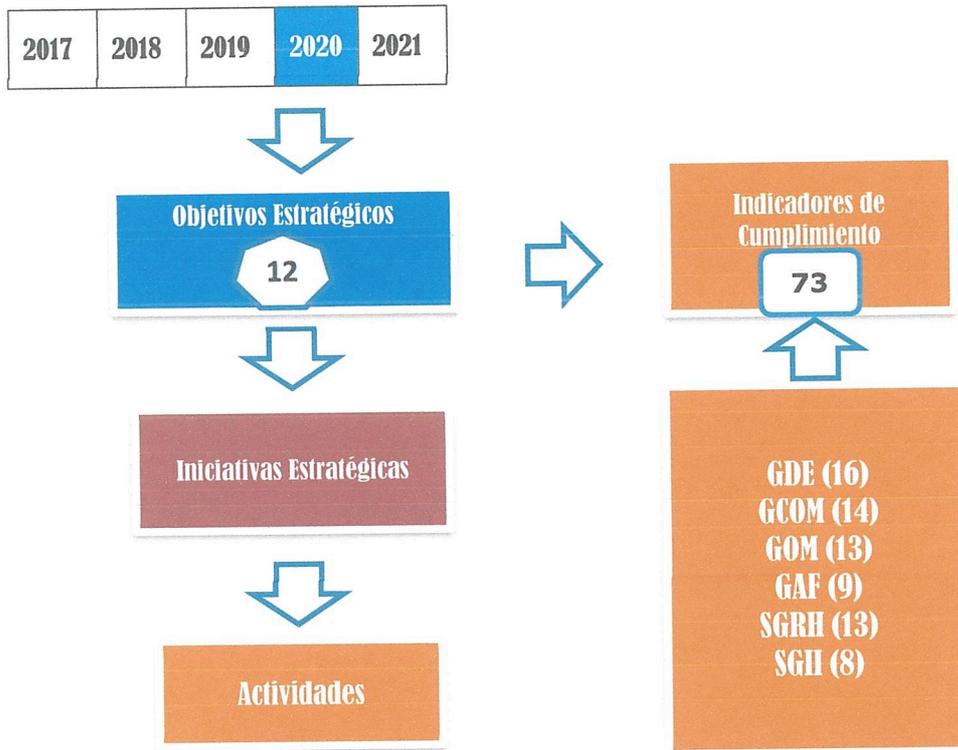
6.1. MAPA ESTRATEGICO EMPRESARIAL

SEDALIB S.A. para alcanzar la excelencia operacional y el crecimiento de ingresos presenta en sus cuatro perspectivas los objetivos estratégicos empresariales que trabajaremos para lograrlo como son:



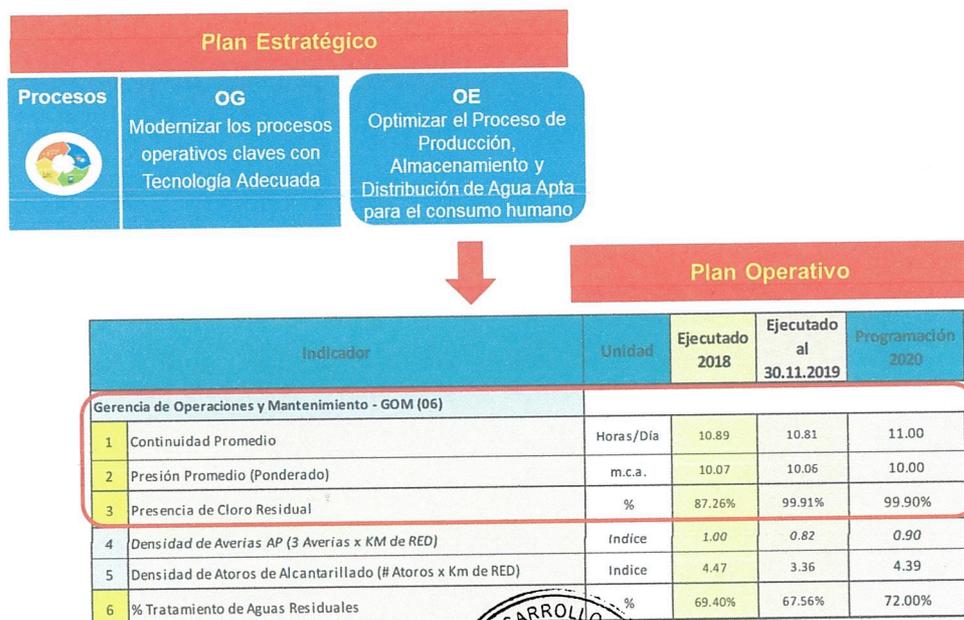


Del mapa estratégico del PEI 2017 – 2021 para el año fiscal 2020 se resumen en:



6.2. PLAN OPERATIVO INSITUCIONAL ALINEADO AL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

EL POI 2020, se ha formulado en alineación al PEI 2017 – 2021, priorizando la gestión en la sostenibilidad y mejora de los servicios de saneamiento, resumiéndose la alineación en el siguiente modelo.



6.3. OBJETIVOS ESPECIFICOS E INDICADORES PRIORIZADOS AÑO FISCAL 2020

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO		INDICADOR	Und. De Medida	Programación 2020	
	AREA	NOMENCLATURAS	NOMENCLATURA			
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO						
AC-2	ALINEAR LA ORGANIZACIÓN A LA ESTRATEGIA					
	GDE	Alinear la estructura organizacional a la estrategia empresarial	Diseño de la Estructura Orgánica por Procesos	%	100%	
AC-4	IMPULSAR LA TRANSFORMACION ORGANIZACIONAL HACIA UNA CULTURA DE ALTO DESEMPEÑO					
	SGRH	Fortalecer el desarrollo integral de los colaboradores	% Cumplimiento Plan Integral de Capacitación	%	100%	
			Nivel de Satisfacción Laboral (Índice Clima Laboral)	%	85%	
			Desarrollar modelo de competencias	% de Puestos con Competencias Identificadas	%	100%
			Captar talento fortaleciendo proceso de reclutamiento y selección	Score Promedio desempeño personal nuevo (Último Año)	%	100%
		Mejorar Sistema de información de RRHH	% Avance Implementación de Sistema de Información de RR. HH	% de Avance	100%	
AC-5	MODERNIZAR E INTEGRAR LAS TICs					
	SGII	Asegurar la mejora continua de los procesos de la empresa bajo el enfoque de la calidad	Índice de seguridad en Tecnología de Información (TI)	%	100%	
PROCESOS						
PR-1	ASEGURAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS, A TRAVES DE LA GESTION DE PROCESOS CRITICOS					
	SGP	Garantizar calidad de información del proceso de Catastro Técnico	Actualización del Catastro Técnico	%	12%	
	GCOM	Coberturar el total de conexiones activas con medidores	Nivel de Cumplimiento en Renovación de Medidores	%	100.00%	
PR-2	MODERNIZAR LOS PROCESOS OPERATIVOS CLAVES CON TECNOLOGÍA ADECUADA					
	GOM	Optimizar el proceso de producción, almacenamiento y distribución del agua apta para el consumo humano	Continuidad Promedio	Horas/Día	11.00	
				Presión Promedio (Ponderado)	m.c.a.	10.00
				Presencia de Cloro Residual	%	100%
				Densidad de Averías AP (3 Averías x KM de RED)	Índice	0.90
	GOM	Optimizar el proceso de recolección, tratamiento y disposición final de aguas residuales	Renovación de Redes de Agua Potable con Recursos Propios	ml	5,000	
				Densidad de Atoros de Alcantarillado (# Atoros x Km de RED)	Índice	4.39
				Renovación de Redes de Alcantarillado con Recursos Propios	ml	17,000
				% Tratamiento de Aguas Residuales	%	72%
	GCOM	Garantizar la calidad de información del catastro comercial, mejorando sus procedimientos	Nivel de Actualización del Catastro Comercial	%	100%	
	GAF	Mantener controles económico-financieros y de cumplimiento	Nivel de cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones	Nº Procesos	33	
PR-3	REDUCIR LA BRECHA DE ACCESO A LOS SERVICIOS					
	SGP	Acortar la brecha entre la demanda oferta del agua para consumo humano y alcantarillado sanitario en el ámbito de la administración	Cobertura de Agua potable	%	74.79%	
				Cobertura de Alcantarillado	%	72.69%
	GCOM	Captar nuevos clientes	Nivel de cumplimiento de Solicitudes de Acceso al Servicio de Agua Potable	Porcentaje	85%	
				Nivel de cumplimiento de Solicitudes de Acceso al Servicio de Alcantarillado	Porcentaje	85%



OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO		INDICADOR	Und. De Medida	Programación 2020
	AREA	NOMENCLATURAS	NOMENCLATURA		
RESULTADOS FINANCIEROS					
FI-1	MEJORAR LOS RESULTADOS ECONÓMICO FINANCIEROS, BUSCANDO UN CRECIMIENTO SOSTENIDO				
	GAF	Mejorar los resultados económico financieros, buscando un crecimiento sostenido	Relación de Trabajo	Ratio	0.67
	SGSCP	Incrementar ingresos	Agua No Facturada	%	48.06%
	GCOM	Captar nuevos clientes	Conexiones Nuevas de Agua Potable (Incluye Clandestinas)	Conexión	3,431
			Conexiones Nuevas de Alcantarillado (Total, incluido Clandestinas)	Conexión	3,025
	GCOM	Coberturar el total de conexiones activas con medidores	Conexiones Activas Facturadas por Medición (Micromedición) - (Medidores leídos / Conexiones Activas)	%	87.91%
	GCOM		Conexiones Activas de Agua Potable con medidor	%	90.87%
	GCOM	Incrementar ingresos	m3 Facturados -(Volumen Total Facturado por Agua)	m3	30,599,936
	GCOM		Morosidad en Servicios de Saneamiento	Meses	1.15
	GCOM		Conexiones Activas de Agua Potable	%	95.00%
	SGAJ		Contribuir a la recaudación mediante los procesos judiciales por deuda de clientes (Mediante proceso de obligación de dar suma de dinero)	Nº Procesos	3
	GDE	Vigilar el uso responsable y priorizado de los recursos públicos	Nivel de Ejecución Presupuestal	%	100.00%
	GDE		Evaluación del Programa de Inversiones de la EPS	Documento	4
FI-2	GESTIONAR NUEVAS FUENTES DE FINANCIAMIENTO				
	GDE	Gestionar recursos financieros, asistencia técnica y cooperación a nivel nacional e internacional	Implementación Cartera de Proyectos para Cooperación Técnica	Nº Proyectos	4
GRUPOS DE INTERES					
GI-1	LOGRAR LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y GRUPOS DE INTERÉS				
	OCM	Mejorar la satisfacción del cliente y grupos de interés en forma sostenida	% Clientes Satisfechos con Servicios de Agua Potable	%	72.52%
			% Clientes Satisfechos con Servicio de Alcantarillado	%	72.52%
	GCOM	Garantizar la calidad de la facturación	Densidad de Reclamos Totales	Reclamos / Mes / 1000 Conexiones	99.78
GI-2	POSICIONAR A SEDALIB SA COMO EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE				
	INST	Gestionar eficazmente la RSE y medioambiental	Nivel de Implementación de Buen Gobierno Corporativo	%	11.54%
	GDE		Diseño de los Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos de las Cuencas Santa, Moche, Chicama y Jequetepeque.	Dcto.	100.00%
	OCM		Nivel de Posicionamiento en Responsabilidad Social Empresarial	%	70.00%



VII. ESQUEMA DE FORMULACIÓN DEL POI

El Plan Operativo Institucional se basa en el alineamiento estratégico y el despliegue a todas las áreas involucradas en el ejercicio, trabajando de acuerdo a la metodología adoptada y al diagnóstico (FODA) aplicado.

7.1. METODOLOGIA ADOPTADA

TEMA ESTRATÉGICO: EXCELENCIA OPERACIONAL									
PERSPECTIVA:		OBJETIVO ESTRATEGICO:					RESPONSABLE:		
INDICADORES									
Nº	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	RESPONSABLE	BASE (Estado Actual)	METAS				
					2017	2018	2019	2020	2021
1.				%	%	%	%	%	
2.				#	#	#	#	#	
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS									
Nº	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	RESPONSABLE	BASE (Estado Actual)	METAS				
					2017	2018	2019	2020	2021
1.					—————				
2.					—————				



INICIATIVAS				
OBJETIVO ESTRATÉGICO:				
INICIATIVA:			RESPONSABLE:	
COSTO DE LA INICIATIVA:		OBSERVACIONES:		FECHA FIN:
DETALLE DE ACTIVIDADES				
Nº	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL
1.				
2.				



7.2. DIAGNÓSTICO

El Plan Estratégico Institucional 2017-2021, aprobado en la Sesión Extraordinaria de Directorio N° 690-2017 del 22 de Setiembre 2017; se ha basado en diversos análisis que mantienen algunas características de la empresa; el mismo que viene implementándose progresivamente con un trabajo conjunto de todos los miembros de la empresa conforme corresponda.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Liderazgo transformador en evolución. ▶ Alta dirección comprometida con los objetivos estratégicos. ▶ Personal capacitado y con experiencia en la gestión sanitaria. ▶ Existencia de potenciales facilitadores para la creación de la Escuela de "Gestión Sanitaria". ▶ Laboratorio de Control Físico-Químico-Bacteriológico implementado y de calidad. ▶ Solidez y respaldo patrimonial. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sistema de Redes de Agua y Alcantarillado superan en promedio los 50 años, con excepción del Centro Histórico que superó los 70 años. ▶ Crecimiento vertical de la población con mayor ingreso económico por la minería (redes de agua y alcantarillado no se han cambiado a un mayor diámetro). ▶ Demanda del servicio de agua potable superó a la oferta. ▶ Infraestructura sanitaria insuficiente e inadecuada. ▶ Inexistente sectorización en el sistema de distribución. ▶ Tecnología sanitaria obsoleta y deficiente. ▶ Nivel de pérdidas de agua y energía. ▶ Limitada gestión integral del recurso agua. ▶ Deficiente gestión a usuarios de desagües no domésticos. ▶ Infraestructura mayor vulnerable para el abastecimiento de agua. ▶ Catastro Integral incompleto. ▶ Infraestructura administrativa inadecuada y no estandarizada. ▶ Tecnologías de información de insuficiente automatización de procesos. ▶ Insuficiente nivel de macro y micro medición. ▶ Alto nivel de morosidad. ▶ Limitada gestión de recuperación de la cartera morosa. ▶ Enfoque de gestión hacia el cliente por desarrollar. ▶ Procesos clave no optimizados, sin modelo claro. ▶ Inexistencia de un sistema integrado de gestión empresarial. ▶ Inexistencia de un modelo y herramientas de gestión de calidad y valor. ▶ Escasa gestión en la generación y acceso a fuentes de financiamiento. ▶ Débil Imagen corporativa. ▶ Limitado control de calidad de las especificaciones técnicas de bienes y servicios. ▶ Motivación y compromiso del personal aun por desarrollar.



OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Existencia de un mercado de clientes factibles y potenciales. ▶ Existencia de fuentes de Cooperación Financiera Nacional e Internacional. ▶ Existencia de normativa para los valores máximos admisibles de usuarios no domésticos. ▶ Existencia de normatividad ambiental que permite el re-uso de las aguas residuales. ▶ Existencia de instituciones que despliegan esfuerzos para la valoración de los servicios de agua y saneamiento. ▶ Expectativa del gobierno para crecimiento del servicio de saneamiento a nivel nacional. ▶ Crecimiento sostenido de la demanda en el ámbito jurisdiccional. ▶ Mercados potenciales a nivel regional. ▶ Existencia de mercado para negocios alternativos relacionados a los servicios de agua y saneamiento. ▶ Demanda de servicios complementarios diversos. ▶ Disponibilidad de tecnologías adecuadas para la optimización de los procesos empresariales. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Débil cultura organizacional. ▶ Débil gestión y desarrollo del talento humano. ▶ Inexistente investigación científica, desarrollo tecnológico e innovación. <ul style="list-style-type: none"> ▶ Planta de tratamiento de agua potable (50% de abastecimiento) es vulnerable ante los fenómenos climatológicos. ▶ Producción del agua potable de fuente superficial en manos de terceros sin competencia. ▶ Crecimiento urbano no planificado. ▶ Cambio climático global. ▶ Impactos ambientales en cuencas. ▶ Recursos hídricos insuficientes en la cuenca del pacífico. ▶ Existencia de competidores de servicios. ▶ Fórmulas tarifarias aprobadas no incluyen totalidad de costos de operación, mantenimiento y ampliación de los servicios. ▶ Tarifa insuficiente para el servicio de alcantarillado sanitario impacta en la calidad y sostenibilidad del servicio. ▶ Inexistencia de un Plan Financiero alineado a la Política de Estado sobre los Recursos Hídricos. ▶ Baja valoración de los servicios de agua y saneamiento por parte de los usuarios.

Análisis del Modelo de Negocio bajo los siguientes componentes nos indican acciones a realizar que se ejecutaran a lo largo del horizonte del PEI 2017 – 2021 y el POI 2020.

Componentes del modelo de negocio	Debilidad		Fortaleza		Causas de la brecha
	Mayor	Menor	Menor	Mayor	
Cultura					
Procesos orientados al servicio.	—				Modelo de gestión no enfocado al cliente. Exigencias Normativas orientadas a la eficiencia operativa.
Empleados actúan en base a procesos estandarizados.	—				Falta de un Sistema de calidad y mejoramiento continuo.
Saber escuchar y solucionar problemas del cliente.	—				Inadecuada asignación de personal (perfil) que tiene contacto con los usuarios. Falta de identificación y compromiso con los objetivos de la Empresa.
Alto compromiso con los objetivos.	—				Débil cultura de planificación a largo plazo. Débil seguimiento a los compromisos establecidos. Cambio de prioridades de las actividades de las unidades orgánicas.

Trabajo en equipo disciplinado.	—				Débil liderazgo, falta de compromiso del trabajador.
Estructura, habilidades y roles					
Autoridad central. Bajo nivel de delegación.	—				Estilo de Liderazgo, poca confianza de las capacidades de los colaboradores.
Alto nivel de habilidades directivas en el equipo gerencial de la organización.	—				Débil entrenamiento en las habilidades directivas.
Filosofía de Mejora Continúa.	—				Falta de un sistema de calidad y mejoramiento continuo.
Procesos de negocio					
Procesos Clave Optimizados.	—				Débil organización orientada a procesos.
Enfasis en eficiencia y confiabilidad en los procesos.	—				Falta de un Sistema de calidad y mejoramiento continuo.
Sistemas de Administración					
ABC y rentabilidad de transacciones.	—				Falta de decisión gerencial y priorización de un sistema ABC.
Administración basada en la calidad.	—				Falta de decisión gerencial para implementar un sistema de gestión de la calidad.
Gerencia y sistemas de control.	—				Débil organización orientada a procesos.
Evaluación del desempeño en base a eficiencia y cumplimiento de metas.	—				Sistema actual de evaluación del desempeño muy subjetiva.
Sistemas de Información					
Alta automatización.	—				Alto costo de implementación.
Alta integración de los sistemas de información.	—				Plan estratégico de tecnología de información desactualizado.

VIII. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL POI 2020

1. Alinear la Estructura Organizacional a la Estrategia Empresarial.
2. Fortalecer el desarrollo integral de los colaboradores.
3. Desarrollar modelo de competencias.
4. Captar talento fortaleciendo proceso de reclutamiento y selección.
5. Mejorar Sistema de información de Recursos Humanos.
6. Asegurar la mejora continua de los procesos de la empresa bajo el enfoque de la calidad.
7. Garantizar Calidad de Información del proceso de Catastro Técnico.
8. Coberturar el total de conexiones activas con medidores.
9. Optimizar el proceso de producción, almacenamiento y distribución del agua apta para el consumo humano.
10. Optimizar el proceso de recolección, tratamiento y disposición final de aguas residuales.
11. Garantizar calidad de información del Catastro Comercial, mejorando sus procedimientos.
12. Mantener controles económico-financieros y de cumplimiento.
13. Acortar la brecha entre la demanda-oferta del agua para consumo humano y alcantarillado sanitario en el ámbito de la administración.
14. Captar nuevos clientes.
15. Mejorar los resultados económicos, financieros, buscando un crecimiento sostenido.
16. Incrementar ingresos.



17. Coberturar el Total de las Conexiones Activas con Medidores.
18. Vigilar el uso responsable y priorizado de los recursos públicos.
19. Gestionar recursos financieros, asistencia técnica y cooperación a nivel nacional e internacional.
20. Mejorar la satisfacción del cliente y grupos de interés en forma sostenida.
21. Garantizar la calidad de la facturación.
22. Gestionar eficazmente la Responsabilidad Social Empresarial y Medio Ambiental.

IX. POLÍTICAS Y COMPROMISOS DE SEDALIB S.A.

9.1. POLÍTICAS CORPORATIVAS¹

Son las políticas definidas por SEDALIB S.A. para orientar la gestión de la empresa hacia el logro de las metas propuestas en el POI 2020:

1. **La Satisfacción de los Clientes es el objetivo central**, logrado a través de una cultura de servicio de calidad y mejora permanente de los procesos e infraestructura de atención al cliente.
2. **Los trabajadores constituyen el recurso más importante**, que se desempeñarán en un clima satisfactorio, propiciando el desarrollo de su potencial, reconociendo y premiando su desempeño.
3. **La consolidación económica y financiera**, a través de la mejora de ingresos, reducción de pérdidas, racionalización de costos/gastos, mejora de la productividad y calidad de los servicios y un competitivo manejo financiero.
4. **La gestión estratégica**, sustentado en un modelo organizacional moderno, bajo una estructura flexible, plana, desconcentrada y descentralizada.
5. **La producción y comercialización de los servicios de agua potable y alcantarillado** se realizan orientados a cubrir la demanda y expectativa de la población objetivo, cumpliendo con estándares internacionales de calidad.
6. **El incremento de la oferta de agua potable**, orientándose a la reducción de las pérdidas y eliminación de clandestinos, y el mejoramiento de pozos y manejo adecuado de la provisión de aguas superficiales.
7. **Las Tarifas** se ajustarán sobre la base de criterios de sinceramiento y simplificación, en base a consumos reales, costos reales, así como inversiones de mejoramiento y reposición previstas en los planes de desarrollo.
8. **Expansión de los servicios**, efectuándose en base a parámetros y/o criterios de evaluación favorable s las partes, teniendo como fundamentos estudios técnicos, económicos, financieros y sociales oportunamente realizados.
9. **Ejecución de las actividades y servicios**, se realizan y brindan sin contaminar el ambiente y propenden a contribuir con el equilibrio ecológico a través del tratamiento de las aguas residuales de origen doméstico, industrial y comercial.
10. **Las inversiones** se realizan de acuerdo al Plan Maestro Optimizado y sujetos a criterios de evaluación y priorización en armonía con los objetivos económicos y financieros de la empresa.
11. **La Modernización de la plataforma informática**, se desarrollará sobre la base de la experiencia lograda por la empresa y propiciará incorporar los avances informáticos realizados por empresas o entidades especializadas, que no está en condiciones de realizar previo estudio técnico y económico.



¹ Pág.7 del MOF Volumen I aprobado con RGG.366-2018-SEDALIB S.A.-40000-GG

9.2. COMPROMISOS DE LA EPS

SEDALIB S.A. tiene como compromiso el participar activamente en el aporte para el logro de los objetivos del Sector Saneamiento, orientando sus recursos y potencial humano para brindar servicios de calidad a satisfacción de sus grupos de interés, para lo cual tiene como funciones generales las siguientes:

1. Producir, distribuir y comercializar agua potable, así como la recolección, tratamiento y disposición final de las aguas residuales, recolección de las aguas pluviales y disposición sanitaria de excretas.
2. Operar, mantener y renovar las instalaciones y equipos utilizados en la presentación de los servicios de saneamiento de acuerdo a las normas técnicas y a lo establecido en las normas legales vigentes.
3. Brindar los servicios, en los niveles y demás condiciones establecidas en el Reglamento de Prestación de Servicios, normatividad vigente y en su respectivo contrato de explotación, concesión y otra modalidad de participación privada, según corresponda.
4. Mantener permanente control de calidad en los servicios que se presta.
5. Formular y ejecutar los planes y programas de su competencia, en atención a la normatividad legal vigente.
6. Asesorar en aspectos técnicos y administrativos a las localidades del ámbito rural, comprendidas en su ámbito de responsabilidad.
7. Aprobar y supervisar los proyectos a ser ejecutados por terceros dentro de su ámbito de responsabilidad.
8. Elaborar y auditar los Estados Financieros, que serán publicados en el Diario Oficial El Peruano y en el Diario de mayor circulación de la provincia.

X. INDICADORES DE DESEMPEÑO

10.1. PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTO PÚBLICO



SEDALIB S.A., en su condición de Entidad de Tratamiento Empresarial - ETE – formula sus INDICADORES DE DESEMPEÑO a nivel de Objetivos Generales, Específicos e Indicadores, bajo la Normativa pertinente y el Marco Macroeconómico Multianual 2020 – 2023, aprobado en Sesión de Consejo de Ministros del 21 de agosto 2019 y Resolución Directoral N° 004-2019-EF/50.01 del 21.01.2019 que aprueba la DIRECTIVA N° 002-2019-EF/50.01 - “Directiva de Programación Multianual y Formulación Presupuestaria” con la perspectiva que sustenta el PIA 2020 y modificatoria.

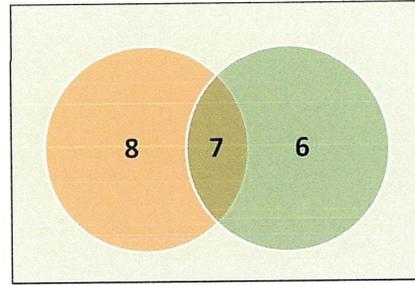
En tal sentido, SEDALIB S.A., en coordinación con todas las áreas ejecutoras y responsables del logro de cada indicador, elevó sus indicadores al Ministerio de Economía y Finanzas, los mismos que buscan garantizar la calidad de los servicios de saneamiento, satisfacción de los clientes y se orientan al logro del crecimiento sostenido.

10.2. PARA EL ENTE REGULADOR - SUNASS



SEDALIB S.A. en su condición de empresa prestadora de servicios de saneamiento de La Libertad es regulada y supervisada por SUNASS, motivo por el cual también tenemos metas e indicadores que cumplir en mérito a la Resolución de Consejo Directivo N° 017-2014-SUNASS-CD que aprueban metas de gestión, fórmula tarifaria y estructura tarifaria que aplicará SEDALIB S.A. en el quinquenio regulatorio 2014-2019; así como a la propuesta del Plan Maestro Optimizado 2020-2050 presentado a SUNASS con Oficio N° 715-2019-SEDALIB S.A.- del 11.12.2019.

Indicadores Fiscalizables : 21



10.3. AL INTERNO DE LA EPS

SEDALIB S.A. asumiendo retos a previsto orientar su trabajo con metas e indicadores para cada área de acuerdo a su especialidad con 21 indicadores más; haciendo un total de 42 indicadores como detallamos a continuación.





OBJETIVO GENERAL	ÁREA	OBJETIVO ESPECÍFICO	INDICADOR	UNID. DE MEDIDA	PROGRAMACIÓN MENSUAL												Indicadores POI 2020	
					Ene-20	Feb-20	Mar-20	Abr-20	May-20	Jun-20	Jul-20	Ago-20	Sep-20	Oct-20	Nov-20	Dic-20		
AC-2	GDE	Alinear la estructura organizacional a la estrategia empresarial	Diseño de la Estructura Organizacional por Procesos	%	0.00%	0.00%	40.00%	0.00%	0.00%	0.00%	64.00%	0.00%	0.00%	82.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100%
AC-4		Fortalecer el desarrollo integral de los colaboradores	% Cumplimiento Plan Integral de Capacitación	%	0.00%	0.00%	5.00%	10.00%	16.00%	26.00%	37.00%	48.00%	59.00%	71.00%	85.00%	100.00%	100%	100%
		Desarrollar modelo de competencias	Nivel de Satisfacción Laboral (Índice Clima Laboral)	%	0.00%	0.00%	0.00%	85.00%	85.00%	85.00%	85.00%	85.00%	85.00%	85.00%	85.00%	85.00%	85.00%	85%
		Mejorar Sistema de Información de RRHH	% de Puestos con Competencias Identificadas	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
			Score Promedio desempeño personal nuevo (Último Año)	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
			% Avance Implementación de Sistema de Información de RR. HH	% de Avance	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100%
AC-5	SGII	Asegurar la mejora continua de los procesos de la empresa bajo el enfoque de la calidad	Índice de seguridad en Tecnología de Información (TI)	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
PR-1	SGP	Garantizar calidad de información del proceso de Catastro Técnico	Actualización del Catastro Técnico	%	1.00%	2.00%	3.00%	4.00%	5.00%	6.00%	7.00%	8.00%	9.00%	10.00%	11.00%	12.00%	100.00%	12%
	GCOM	Coberturar el total de conexiones activas con medidores	Nivel de Cumplimiento en Renovación de Medidores	%	9.30%	17.09%	25.00%	47.85%	66.72%	73.30%	79.75%	87.86%	93.88%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PR-2																		
	GOM	Optimizar el proceso de producción, almacenamiento y distribución del agua apta para el consumo humano	Continuidad Promedio	Horas/Día	10.10	10.25	10.47	10.48	10.49	10.50	10.60	10.80	11.00	11.00	11.00	11.00	11.00	11.00
			Presión Promedio (Ponderado)	m.c.a.	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00
			Densidad de Averías AP (3 Averías x KM de RED)	%	99.90%	99.90%	99.90%	99.90%	99.90%	99.90%	99.90%	99.90%	99.90%	99.90%	99.90%	99.90%	99.90%	100%
			Renovación de Redes de Agua Potable con Recursos Propios	Índice	0.90	0.90	0.90	0.90	0.90	0.90	0.90	0.90	0.90	0.90	0.90	0.90	0.90	0.90
			Densidad de Aterros de Alcantarillado (Aterros x Km de RED)	ml	0	0	500	500	500	100	1.500	2.000	2.500	3.500	4.500	5.000	5.000	
			Renovación de Redes de Alcantarillado con Recursos Propios	Índice	4.39	4.39	4.39	4.39	4.39	4.39	4.39	4.39	4.39	4.39	4.39	4.39	4.39	4.39
	GOM	Optimizar el proceso de recolección, tratamiento y disposición final de aguas residuales	% Tratamiento de Aguas Residuales	%	70.01%	70.01%	70.01%	70.25%	70.40%	70.50%	70.71%	70.88%	71.01%	71.11%	71.19%	72.00%	72.00%	72.00%
	GCOM	Garantizar la calidad de información del catastro comercial, mejorando sus procedimientos	Nivel de Actualización del Catastro Comercial	%	8.33%	16.67%	25.00%	33.33%	41.67%	50.00%	58.33%	66.67%	75.00%	83.33%	91.67%	100.00%	100.00%	100.00%
	GAF	Mantener controles económico-financieros y de cumplimiento	Nivel de cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones	Nº Procesos	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00



OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	INDICADOR	Unid. De Medida	PROGRAMACIÓN MENSUAL												Indicadores POI 2020		
				Ene-20	Feb-20	Mar-20	Abr-20	May-20	Jun-20	Jul-20	Ago-20	Set-20	Oct-20	Nov-20	Dic-20			
GRUPO DE INTERÉS																		
FI-2	Gestionar recursos financieros, implementación Cartera de Proyectos para Cooperación Técnica nivel nacional e internacional	N° Proyectos	% Proyectos	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	1	4
GRUPOS DE INTERÉS																		
LOGRAR LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y GRUPOS DE INTERÉS																		
GI-1	Mejorar la satisfacción del cliente y grupos de interés en forma sostenida	% Clientes Satisfechos con Servicios de Agua Potable	%	0.00%	0.00%	71.65%	71.65%	71.65%	71.65%	71.94%	71.94%	71.94%	71.94%	72.23%	72.23%	72.23%	72.52%	72.52%
		% Clientes Satisfechos con Servicio de Alcantarillado	%	0.00%	0.00%	71.65%	71.65%	71.65%	71.65%	71.94%	71.94%	71.94%	71.94%	72.23%	72.23%	72.23%	72.52%	72.52%
GI-2	Garantizar la calidad de la facturación	Densidad de Reclamos Totales	Reclamos / Mes / 1000 Conexiones	9.30	18.67	28.09	37.57	47.11	56.18	64.51	72.63	80.54	87.97	94.12	99.78	99.78	99.78	99.78
		POSICIONAR A SEDALIB SA COMO EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE																
SGA	Gestionar eficazmente la RSE y medioambiental	Nivel de Implementación de Buen Gobierno Corporativo	%	0.00%	0.00%	5.77%	5.77%	5.77%	5.77%	11.54%	11.54%	11.54%	11.54%	11.54%	11.54%	11.54%	11.54%	11.54%
		Diseño de los Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos de las Cuencas Santa, Moche, Chicama y Lequepeque.	Dcto.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	12.50%	0.00%	0.00%	25.00%	0.00%	45.00%	0.00%	0.00%	0.00%	75.00%	75.00%
		Nivel de Posicionamiento en Responsabilidad Social Empresarial	%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	70.00%	70.00%



XI. PLANES OPERATIVOS Y METAS DE GESTIÓN POR SISTEMAS

Los POI 2020 por sistemas programados se encuentran a nivel de detalle en el software de Excel que se encuentra en la siguiente dirección: <\\150.10.9.45\Administrativo\SIS PRESUPUESTO\PPTO y POI 2020\POI 2020>, con acceso a todos los colaboradores que monitorean y gestión su cumplimiento.

11.1. SISTEMA OPERACIONAL

Está integrado por las siguientes áreas:

Gerencia de Operaciones y Mantenimiento

- ▶ Sistema de Agua Potable
- ▶ Sistema de Alcantarillado

Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas

Subgerencia de Proyectos

Subgerencia de Obras

División de Mantenimiento Electromecánico

División Control de Calidad

Sistema	Indicador	Unidad	Objetivo General o Especifico	Clase	Sentido	Forma de Registro	Programación 2020	
OPERACIONAL - OPE (10)	Gerencia de Operaciones y Mantenimiento - GOM (06)							
	1	Continuidad Promedio	Horas/Día	OE 10.1	Eficacia	Ascendente	Acumulado	11.00
	2	Presión Promedio (Ponderado)	m.c.a.	OE 10.2	Eficacia	Ascendente	Acumulado	10.00
	3	Presencia de Cloro Residual	%	OE 10.4	Eficacia	Ascendente	Acumulado	99.90%
	4	Densidad de Averías AP (3 Averías x KM de RED)	Índice	OE 10.3	Eficacia	Descendente	Acumulado	0.90
	5	Densidad de Atoros de Alcantarillado (# Atoros x Km de RED)	Índice	OE 11.1	Eficacia	Descendente	Acumulado	4.39
	6	% Tratamiento de Aguas Residuales	%	OE 11.3	Eficacia	Ascendente	Acumulado	72.00%
	Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas - SGSCP (01)							
	7	Agua No Facturada	%	OE 17.1	Eficiencia	Descendente	Acumulado	48.06%
	Subgerencia de Proyectos - SGP (01)							
8	Actualización del Catastro Técnico	%	OE 8.1	Eficacia	Ascendente	Acumulado	12.00%	
Subgerencia de Obras - SGO (02)								
9	Renovación de Redes de Agua Potable con Recursos Propios	ml	OE 10.5	Eficacia	Ascendente	Acumulado	5,000	
10	Renovación de Redes de Alcantarillado con Recursos Propios	ml	OE 11.2	Eficacia	Ascendente	Acumulado	17,000	

11.2. SISTEMA DE COMERCIAL

Integrado por las siguientes áreas:

Subgerencia de Programación y Control de Ventas

- ▶ Proceso Catastro Comercial
- ▶ Proceso de Nuevos Suministros
- ▶ Proceso de Medición de Consumos
- ▶ Proceso de Facturación

Subgerencia de Comercialización y Atención Al Cliente

- ▶ Proceso de Atención al Cliente (Incluye Solución de Reclamos).
- ▶ Proceso de Cobranzas

División Clientes Alto Consumo



Sistema	Indicador	Unidad	Objetivo General o Específico	Clase	Sentido	Forma de Registro	Programación 2020	
COMERCIAL - COM (12)	Subgerencia de Programación y Control de Ventas - SGPCV (07)							
	11	Conexiones Nuevas de Agua (Incluye Clandestinas)	Conexión	OE 4.2.	Eficiencia	Ascendente	Mensual	3,431
	12	Conexiones Nuevas de Alcantarillado (Total, incluido Clandestinas)	Conexión	OE 5.1.	Eficiencia	Ascendente	Mensual	3,025
	13	Nivel de Actualización del Catastro Comercial	%	OE 11.1	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	100.00%
	14	Conexiones Activas Facturadas por Medición (Micromedición) - (Medidores leídos / Conexiones Activas)	%	OE 17.1	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	87.91%
	15	Conexiones Activas de Agua Potable con medidor	%	OE 17.2	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	90.87%
	16	Nivel de Cumplimiento en Renovación de Medidores	%	OE 8.1	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	100.00%
	17	Volumen Total Facturado por Agua	m ³	OE 5.1	Eficiencia	Ascendente	Mensual	30,599,936
	Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente - SGCAC (05)							
	18	Densidad de Reclamos Totales	Reclamos / Mes / 1000 Conexiones	OE 22.1	Eficiencia	Descendente	Acumulado	99.78
	19	Morosidad en Servicios de Saneamiento	Meses	OE 16.3.	Eficiencia	Descendente	Acumulado	1.15
	20	Conexiones Activas de Agua Potable	%	OE 16.4	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	95.00%
21	Nivel de cumplimiento de Solicitudes de Acceso al Servicio de Agua Potable	Porcentaje	OE 15.1	Eficacia	Ascendente	Acumulado	85.00%	
22	Nivel de cumplimiento de Solicitudes de Acceso al Servicio de Alcantarillado	Porcentaje	OE 15.2	Eficacia	Ascendente	Acumulado	85.00%	

11.3. SISTEMA ADMINISTRATIVO y/o INSTITUCIONAL

Integrado por las siguientes áreas:

- ▶ Subgerencia Adjunta
- ▶ Gerencia de Desarrollo Empresarial
- ▶ Gerencia de Administración y Finanzas
- ▶ Subgerencia de Recursos Humanos.
- ▶ Subgerencia de Asuntos Jurídicos
- ▶ Subgerencia de Informática e Información
- ▶ Oficina de Comunicaciones y Marketing.



Sistema	Indicador	Unidad	Objetivo General o Especifico	Clase	Sentido	Forma de Registro	Programación 2020
Institucional - (03)							
23	Nivel de Implementación de Buen Gobierno Corporativo	%	OE 22.1	Eficacia	Ascendente	Acumulado	11.54%
24	Cobertura de Agua potable	%	OE 13.1	Eficacia	Ascendente	Acumulado	74.79%
25	Cobertura de Alcantarillado	%	OE 13.2	Eficacia	Ascendente	Acumulado	72.69%
Gerencia de Desarrollo Empresarial GDE - (05)							
26	Evaluación del Programa de Inversiones de la EPS	Documento	OE.18.2	Eficiencia	Ascendente	Trimestral	4
27	Diseño de la Estructura Orgánica por Procesos	%	AC 1.1	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	100.00%
28	Nivel de Ejecución Presupuestal	%	OE.1.4	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	100.00%
29	Implementación Cartera de Proyectos para Cooperación Técnica	Nº Proyectos	OE3.1	Eficiencia	Ascendente	Anual	4
30	Diseño de los Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos de las Cuenclas Santa, Moche, Chicama y Jequetepeque.	Dcto.	OE.22.2	Eficacia	Ascendente	Acumulado	100.00%
Gerencia de Administración y Finanzas GAF - (02)							
31	Relación de Trabajo	Ratio	OE 15.1	Eficiencia	Descendente	Acumulado	0.67
32	Nivel de cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones	Nº Procesos	OE. 12.1	Eficiencia	Ascendente	Mensual	33
Subgerencia de Recursos Humanos SGRH - (05)							
33	% Cumplimiento Plan Integral de Capacitación	%	OE 2.1	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	100.00%
34	% de Puestos con Competencias Identificadas	%	OE 3.1.	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	100.00%
35	Score Promedio desempeño personal nuevo (Último Año)	%	OE 4.1	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	100.00%
36	% Avance implementación del Sistema de Información de RR.HH.	% de Avance	OE 5.1	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	100.00%
37	Nivel de Satisfacción Laboral (Índice Clima Laboral)	%	OE 2.2	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	85.00%
Subgerencia de Asesoría Jurídica - (01)							
38	Contribuir a la recaudación mediante los procesos judiciales por deuda de clientes (Mediante proceso de obligación de dar suma de dinero)	Nº Procesos	OE.16.5.	Eficiencia	Ascendente	Mensual	3
Subgerencia de Información e Informática SGII - (01)							
39	Índice de seguridad en Tecnología de Información (TI)	%	OE 6.1	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	100.00%
OFICINA DE COMUNICACIONES Y MARKETING - OCyM (02)							
40	% Clientes Satisfechos con Servicios de Agua Potable	%	OE 20.1	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	72.52%
41	% Clientes Satisfechos con Servicio de Alcantarillado	%	OE 20.2	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	72.52%
42	Nivel de Posicionamiento en Responsabilidad Social Empresarial	%	OE 22.3	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	70.00%

XII. MECANISMOS DE EVALUACIÓN DEL POI 2020

La Evaluación del POI 2020 se realizará en forma trimestral en base al reporte de información de avance que cada unidad orgánica registre en los aplicativos que correspondan y alcance con los sustentos técnicos respectivos y pertinentes.



El POI 2020 priorizado recoge los indicadores del ET 2014-2019, los presentados al MEF y los de carácter institucional propuestos por las diversas unidades orgánicas, que permiten la evaluación de las actividades operativas y estratégicas.

Para la evaluación integrada la Gerencia de Desarrollo Empresarial viene utilizando la herramienta ofimática respectiva para los registros periódicos y la comunicación constante con las áreas responsables del cumplimiento del POI.

Durante el 2020, la Gerencia de Desarrollo Empresarial tiene como propósito implementar un sistema de evaluación que mida el desempeño de la Institución, Unidades Orgánicas y Colaboradores en los tres niveles siguientes:

- Evaluación del Plan Estratégico Institucional
- Evaluación del Plan Operativo Institucional
- Evaluación de los indicadores y variables de acuerdo al cumplimiento de funciones de cada Unidad Orgánica.

En este contexto, para evaluar el grado de cumplimiento se utilizará la siguiente escala:

Parámetros de Desempeño	Calificación Estándar
• Del 100% a más	LO LOGRASTE
• Del 95% al 99.9%	TE FALTA POCO
• Menos del 94.9%	ESFUERZATE MÁS

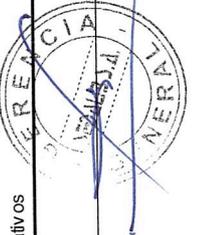
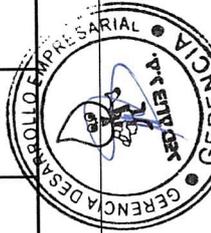
XIII. PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO

Se ha establecido la forma de cálculo para todos los indicadores de desempeño, en función con las exigencias, del Ente Rector, Ente Regulador o Entidades Supervisoras y Fiscalizadoras, lo que permite unificar criterios para su análisis y evaluación.

En las siguientes Fichas se presentan la fórmulas de cálculo de los principales indicadores de desempeño.



INDICADORES	Und. De Medida	Dimensión del Indicador	Fundamento	Forma de Cálculo	Fuente de Información Medios de verificación	Área Responsable del Cumplimiento del Indicador
Diseño de la Estructura Orgánica por Procesos	%	Eficiencia	Permite medir el nivel de alineación de los procesos a la estrategia empresarial, dentro de la estructura organizacional, que cumpla la visión y misión.	Estructura Organica Alineada / Estructura programada	Informe Gestion OGCCDO	Gerencia de Desarrollo Empresarial
% Cumplimiento Plan Integral de Capacitación	%	Eficiencia	Permite medir el nivel de implementación del Plan de Fortalecimiento de Capacidades en función de las actividades programadas	(Actividades ejecutadas del PFC) x 100 / (Actividades programadas del PFC)	Informe de avance de ejecución del PFC - Area de Capacitación	Subgerencia de Recursos Humanos
% de Puestos con Competencias Identificadas	%	Eficiencia	Permite identificar el número de puestos con competencias	Puestos con competencias identificadas / Total de Puestos		
Score Promedio desempeño personal nuevo (Último Año)	%	Eficiencia	Mide el desempeño del personal que ingreso en el último año	Score desempeño presente año /Score de desempeño año de ingreso		
% Avance Implementación de Sistema de Información de RR. HH	% de Avance	Eficiencia	Permite contar con información oportuna y precisa en forma automatizada	Avance de Ejecución Programa de Implementación / Programa de Implementación programado	Informe Gestión SGRH	
Nivel de Satisfacción Laboral (Índice Clima Laboral)	%	Eficiencia	Permite medir la satisfacción laboral de los trabajadores de la EPS; permitiendo: * Conocer que factores afectan el clima laboral. * Aplicar estrategias y/o programas de mejoras	Número de Trabajadores Satisfechos / Número Total de Trabajadores		
Índice de seguridad en Tecnología de Información (TI)	%	Eficiencia	Permite medir la calidad de la información de los procesos de desarrollo de las TICs en la EPS.	Registro de Incidencias Atendidas / Registro de Incidencias Presentadas	Informe Gestión SGII	Subgerencia de Información e Informática
Actualización del Catastro Técnico	%	Calidad	Muestra el porcentaje de actualización de la información técnica de la infraestructura sanitaria (Sistemas de agua potable y alcantarillado)	$CT = \frac{(RCAP+CC+ISC)*100}{(RTAP+CT+IST)}$ Donde: RCAP : Redes catastradas de agua potable (km) CC : Colectores Catastrados (km) ISC : Infraestructura Sanitaria Catastrada (km) RTAP : Redes Totales de agua potable (km) CT : Colectores Totales (km)	Informe de Gestión	Subgerencia de Proyectos
Nivel de Cumplimiento en Renovación de Medidores	%	Eficiencia	Muestra el registro del real consumo de los usuarios renovando los medidores no operativos	Nº Conexiones con Medidores Renovados * 100 / Total de Conexiones con Medidor	Informe de Gestión de Jefatura de Medición	Gerencia Comercial



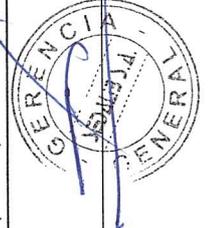
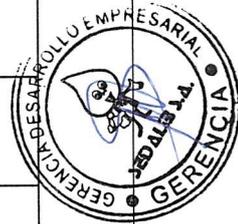
Continuidad Promedio	Horas/Día	Calidad	Mide el promedio ponderado del número de horas del servicio de agua potable que la EPS brinda al usuario, varía entre 0 y 24 horas	$\frac{\sum_{i=1}^n (HAP_i \times N_i)}{\sum_{i=1}^n N_i}$ <p><small>Zona</small> HAP: Horas de agua Potable en el Sector de Abastecimiento; N: Suma de días. N_i: Número de Conexiones de Agua Potable en el Sector de Abastecimiento; N_i: día de mes. N: Número de Sectores de Abastecimiento. L: Límite en el cual se busca la Evaluación.</p>	Informe de Gestión GOM	Gerencia de Operación y Mantenimiento
Presión Promedio (Ponderado)	m.c.a.	Calidad	Permite medir la presión de la conexión de agua potable domiciliar y se medirá en metrosde columna e agua (m.c.a.) registrando la presión de la red en zona alta, media y baja por sector de abastecimiento. Para calcular la presión de la zona deberá tomarse en horarios de máxima demanda. La presión se tomará con manómetros calibrados. Los criterios de cálculo adoptados son los que considera SUNASS en los cuales las presiones mayores a 10 m.c.a. se consideran solo como 10 m.c.a. EL muestreo es el % de las muestras recolectadas para determinar la concentración del cloro residual que se encuentra dentro de los límites permisibles. Indicador que mide el grado de confiabilidad del uso doméstico del agua potable.	$\frac{\sum_{i=1}^n (PP_i \times N_i)}{\sum_{i=1}^n N_i}$ <p><small>Zona</small> PP: Presión Promedio en el Sector de Abastecimiento; N: Suma de días. N_i: Número de Conexiones de Agua Potable en el Sector de Abastecimiento; N_i: día de mes. N: Número de Sectores de Abastecimiento. L: Límite en el cual se busca la Evaluación.</p>	Informe de Gestión de GOM	Gerencia de Operación y Mantenimiento
Presencia de Cloro Residual	%	Calidad	Mide la incidencia de las averías en las redes de distribución primarias y secundarias de agua potable en relación a su longitud	$\frac{\sum (N^{\circ} \text{ de muestras aptas de cloro residual}) \times 100}{\sum (N^{\circ} \text{ Muestras totales de cloro residual})}$ <p><small>Dónde:</small> i) N^o es el número de redes en las redes de agua potable (primarias y secundarias) durante el mes. ii) LK es la longitud total de las redes de agua potable (primarias y secundarias) al finalizar el mes. iii) T es el tiempo en el cual se hace la evaluación.</p>	Informe de Gestión de GOM	Gerencia de Operación y Mantenimiento
Densidad de Averías AP(3 Averías x KIM de RED)	Indice	Eficacia	Mide la cantidad de ml renovados de las redes de agua potable con recursos directamente recaudados	$\frac{\sum VRE_i}{\sum RE_i}$ <p><small>Dónde:</small> i) VRE es el número de metros de las redes de agua potable (primarias y secundarias) durante el mes. ii) RE es la longitud total de las redes de agua potable (primarias y secundarias) al finalizar el mes. iii) T es el tiempo en el cual se hace la evaluación.</p>	Informe de Gestión SGO	Subgerencia de Obras
Renovación de Redes de Agua Potable con Recursos Propios				<p>Metros lineales renovados / Metros lineales programados</p>	Informe de Gestión SGO	Subgerencia de Obras



Densidad de Atoros de Alcantarillado (# Atoros x Km de RED)	Indice	Eficacia	Mide la incidencia de los atoros en las redes de alcantarillado en relación a su longitud	$\frac{\sum \text{Atoros}}{\sum \text{Km de RED}}$ Donde: 1) Atoros es el número de atoros en las redes de alcantarillado (primarias y secundarias) durante el mes. 2) Km de RED es el número de kilómetros de alcantarillado (primarias y secundarias) durante el mes. 3) Es el mes en el cual se hace la evaluación.	Informe Gestión SGAR	Gerencia de Operación y Mantenimiento
Renovación de Redes de Alcantarillado con Recursos Propios	ml	Eficacia	Mide la cantidad de ml renovados de las redes de alcantarillado con recursos directamente recaudados	Metros lineales renovados / Metros lineales programados	Informe Gestión SGO	Subgerencia de Obras
% Tratamiento de Aguas Residuales	%	Eficacia	Proporción de las aguas residuales recolectadas que reciben un tratamiento efectivo previo antes de ser volcadas a un nuevo receptor. Permite reducir la contaminación ambiental	(Volumen de Aguas Residuales con Tratamiento Efectivo) x 100 / (Volumen Recolectado de Aguas Residuales)	Informe de Gestión de GOM	Gerencia de Operación y Mantenimiento
Nivel de Actualización del Catastro Comercial	%	Calidad	Indicador que muestra el avance porcentual de actualización de la base de datos de los clientes totales de la EPS	$\frac{\text{CCAPAL} + \text{CCAL}}{\text{CTAP} + \text{CTAL}} * 100$ Donde: CCAPAL : Porcentaje de conexiones catastradas de agua potable y alcantarillado CCAP : Conexiones catastradas de agua potable CCAL : Conexiones Catastradas de Alcantarillado CTAP : Conexiones Totales de Agua Potable CTAL : Conexiones Totales de Agua Potable	Informe de Gestión de Oficina Catastro Comercial	Gerencia Comercial
Nivel de cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones	Nº Procesos	Eficiencia	Mide el cumplimiento del PAC y la atención oportuna a las áreas usuarias	Procesos Ejecutados / Procesos programados en el PAC	Informe Gestión Oficina Logística	Gerencia de Administración y Finanzas
Cobertura de Agua potable	%	Acceso	Es la proporción de la población que habita en las zonas administradas por la EPS, que tiene acceso al servicio de agua potable, ya sea mediante una conexión domiciliar o mediante una pileta pública.	(PSACC + PSACCP) * 100 / PAE	Informe Gestión de GCOM / SGO	GCOM - SGO
Cobertura de Alcantarillado	%	Acceso	Es la proporción de la población, que habita en las zonas administradas por la EPS, que tienen servicio de alcantarillado	PSACA * 100 / PAE	Informe Gestión de GCOM / SGO	GCOM - SGO



Nivel de cumplimiento de Solicitudes de Acceso al Servicio de Agua Potable	%	Eficacia	Mide el nivel de atención de los nuevos suministros de agua potable solicitados por los clientes	Solicitudes de Acceso Atendidas del Servicio de AP / Total de Solicitudes de Acceso al Servicio de AP	Informe Gestión GCOM	Gerencia Comercial
Nivel de cumplimiento de Solicitudes de Acceso al Servicio de Alcantarillado	%	Eficacia	Mide el nivel de atención de los nuevos suministros de alcantarillado solicitados por los clientes	Solicitudes de Acceso Atendidas del Servicio de Alcantarillado / Total de Solicitudes de Acceso al Servicio de Alcantarillado	Informe Gestión GAF	Gerencia de Administración y Finanzas
Relación de Trabajo	Índice	Eficiencia	Permite medir la proporción de los costos operacionales totales, deduciendo la depreciación y la provisión por cobranza dudosa, con respecto a los ingresos	$\text{Relación de trabajo} = \frac{\text{COI} - \text{DEP} - \text{PCD}}{\text{IOI}}$ Donde: i) COI son los costos operativos totales desde inicios del año hasta el mes "i". ii) DEP es la depreciación desde inicios del año hasta el mes "i". iii) PCD es la provisión por cobranza dudosa desde inicios del año hasta el mes "i". iv) IOI son los ingresos operativos totales desde inicios del año hasta el mes "i". v) "i" es el mes en el cual se hace la evaluación.	Informe de Gestión GOM (Con las variables que están a su cargo)	Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas
Agua No Facturada	%	Eficiencia	Indicador que relaciona el volumen de agua producida con el volumen de agua facturada	(Volumen Producido - Volume Facturado) * 100 / Volumen Producido)		
Conexiones Nuevas de Agua (Incluye Clandestinas)	Número	Eficiencia	Permite medir la Cantidad de Conexiones Nuevas de Agua Potable que la EPS incorpora como producto de la ejecución de obras y crecimiento vegetativo, entre otras estrategias. Indicador con meta de gestión respecto al incremento de Conexiones previstas en el Estudio Tarifario aprobado por SUNASS	(Incremento de Nuevas Conexiones de Agua) x 100 / (Número de Nuevas Conexiones Programadas en ET)	Informe de Gestión de GCOM -- Registro Base de Datos Catastrales	Gerencia Comercial
Conexiones Nuevas de Alcantarillado (Total, incluido Clandestinas)	Número	Eficiencia	Permite medir la Cantidad de Conexiones Nuevas de Alcantarillado que la EPS incorpora como producto de la ejecución de obras y crecimiento vegetativo, entre otras estrategias. Indicador con meta de gestión respecto al incremento de Conexiones previstas en el Estudio Tarifario aprobado por SUNASS	(Incremento de Nuevas Conexiones de Alcantarillado) x 100 / (Número de Nuevas Conexiones Programadas en ET)	Informe de Gestión de GCOM -- Registro Base de Datos Catastrales	Gerencia Comercial



Conexiones Activas Facturadas por Medición (Micromedición) - (Medidores leídos / Conexiones Activas)	%	Eficiencia	Mide la proporción del total de conexiones activas de agua potable que son facturadas bajo la modalidad de diferencia de lectura	$\frac{XCM - 100}{XCL} \times 100$ <p>Donde: XCM: el número de conexiones con medidor leído al finalizar el mes "t". XCL: el número de conexiones activas de agua potable al finalizar el mes "t". t: Es el mes en el cual se hace la evaluación.</p>	Informe Gestión GCOM	Gerencia Comercial
Conexiones Activas de Agua Potable con medidor	%	Eficiencia	Muestra el registro del real consumo de los usuarios con medidores operativos	N° Medidores en Conexiones Activas / Total de Conexiones Activas	Informe Gestión Jefatura Medición	
m3 Facturados -(Volumen Total Facturado por Agua)	m3	Eficiencia	Permite conocer los m3 facturados por la EPS, el cual es destinado a la población que cuenta con el servicio de agua potable, ya sea mediante una conexión domiciliaria o mediante una pileta pública.	M3 Facturados Ejecutados / M3 Programados en el POI	Informe Gestión área de Facturación	
Morosidad en Servicios de Saneamiento	Meses	Eficiencia	Mide el nivel de las cuentas comerciales netas por cobrar, medido como número de meses equivalentes de la facturación, que en promedio, los usuarios adeudan a la empresa.	$\frac{(t \times CPCCNt)}{IOTt}$ <p>Donde: CPCCN: Cuentas por Cobrar Comerciales Netas al finalizar el mes "t" NCTA: Número de conexiones totales de agua potable al finalizar el mes "t" t: Es el mes en el cual se hace la evaluación</p>	Informe de Gestión de Gerencia Comercial - Base de Datos Cobranza	Gerencia Comercial
Conexiones Activas de Agua Potable	%	Eficiencia	Mide la proporción de las conexiones activas respecto a las conexiones totales de agua potable	$\frac{NCAA}{IOT} \times 100$ <p>Donde: NCAA: Número de conexiones Activas de agua potable al finalizar "t" IOT: Ingresos Operativos Totales desde inicios de año hasta el mes "t" t: Es el mes en el cual se hace la evaluación</p>	Informe de Gestión de Oficina Catastro Comercial	
Contribuir a la recaudación mediante los procesos judiciales por deuda de clientes (Mediante proceso de obligación de dar suma de dinero)	N° Procesos	Eficiencia	Mide la efectividad de la gestión de procesos judiciales por deuda de clientes	Procesos Judiciales Ejecutados con Sentencia / Procesos Judiciales Programados	Informe Gestión SGAJ	Sub Gerencia de Asesoría Jurídica



Nivel de Ejecución Presupuestal	%	Eficiencia	Mide el avance de la ejecución presupuestal tanto en metas físicas como	Presupuesto Ejecutado / Presupuesto Aprobado	Informe Gestión OGP/RE	Gerencia de Desarrollo Empresarial
Evaluación del Programa de Inversiones de la EPS	Docto.	Eficiencia	Mide el avance de la ejecución física y económica del Programa de Inversiones de la EPS	Evaluaciones Realizadas / Evaluaciones Programadas	Informe de Gestión OGP/RE	Gerencia de Desarrollo Empresarial
Implementación Cartera de Proyectos para Cooperación Técnica	Nº Proyectos	Eficiencia	Contar con una cartera de proyectos para gestionar cooperación técnica.	Nº Proyectos en Cartera / Nº Proyectos Programados	Informe Gestión OGRDCT	Gerencia de Desarrollo Empresarial
% Clientes Satisfechos con Servicios de Agua Potable	%	Eficiencia	Mide la satisfacción del cliente frente a los servicios que recibe, y sirve como herramienta para aplicar estrategias de mejoramiento	Clientes Satisfechos / Clientes Encuestados	Informe Gestión OCyM	Oficina de Comunicaciones y Marketing
% Clientes Satisfechos con Servicio de Alcantarillado	%	Eficiencia	Mide la satisfacción del cliente frente a los servicios que recibe, y sirve como herramienta para aplicar estrategias de mejoramiento	Clientes Satisfechos / Clientes Encuestados		
Densidad de Reclamos Totales	Reclamos / Mes / 1000 Conexiones	Eficiencia	Muestra la magnitud de los reclamos recibidos por la EPS, sean comerciales y operacionales, en relación a cada mil conexiones totales de agua potable que tiene la EPS	$\text{Densidad de reclamos totales} = \frac{1000 \times \sum_{i=1}^n \text{ARC}_i + \text{NRO}}{\sum_{i=1}^n \text{MCTA}_i}$ Donde: i) ARC es el número de reclamos comerciales recibidos durante el mes "i". ii) NRO es el número de reclamos operacionales recibidos durante el mes "i". iii) MCTA es el número de conexiones totales de agua potable el mes "i". iv) Ver ítem en el Anexo A Evaluación.	Informe Gestión SGCAC	Gerencia Comercial
Nivel de Implementación de Buen Gobierno Corporativo	%	Eficiencia	Permite conocer los avances de la implementación del Buen Gobierno Corporativo en sus 7 pilares y en sus 51 estándares	Estándares implementados / Estándares Totales	Informe Gestión SGA	Subgerencia Adjunta
Diseño de los Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos de las Cuencas Santa Moche, Chicama y Jequetepeque.	Docto.	Eficacia	Permite contar con estudios para la identificación de la red de monitoreo hidrológico de las cuencas	Estudios ejecutados / Estudios programados	Informe de Gestión ORSyMA	Gerencia de Desarrollo Empresarial
Nivel de Posicionamiento en Responsabilidad Social Empresarial	%	Eficiencia	Permite medir el nivel de gestión de la EPS en RSE tomando en cuenta los requerimientos de todos sus grupos de interés	Grupos de Interés Satisfechos / Grupos de Interés Encuestados	Informe Gestión OCyM	Oficina de Comunicaciones y Marketing



XIV. FINANCIAMIENTO DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2020

El POI 2020 está financiado con la captación de los Recursos Directamente Recaudados (RDR), que ascienden a S/150'175,736 soles.

Fuente de Financiamiento	Presupuesto de Ingresos (En Soles)
➤ Recursos Directamente Recaudados	150'175,736
➤ Donaciones y Transferencias	
➤ Recursos por Operaciones Oficiales de Crédito	
TOTAL INGRESOS:	150'175,136

Rubro	Presupuesto de Egresos (En Soles)
➤ Gastos Corrientes	112'233,283
➤ Gastos de Capital	36'705,453
➤ Servicio de la Deuda	1'237,000
TOTAL EGRESOS:	150'175,736

Fuente: Decreto Supremo N° 374-2019-EF., del 13.12.2019.

XV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El Plan Operativo Institucional 2020 se elabora en alineamiento del Plan Estratégico Institucional 2017 – 2021 aprobado en la Sesión Extraordinaria de Directorio N°690-2017 del 22 de Setiembre 2017, como marco orientador, guía de la gestión empresarial, bajo el modelo de la Estrategia Corporativa "**Excelencia Operacional**". Así también, se alinea al Plan Maestro Optimizado 2020 – 2050 presentado a SUNASS con OFICIO N° 715-2019-SEDALIB S.A.-40000-GG, para dar sostenibilidad de los servicios en el que se fija los compromisos, indicadores y metas de gestión de obligatorio cumplimiento (con evaluaciones anuales – años regulatorios); entre otros lineamientos de las diferentes instituciones cuyas normativas nos rigen en el desempeño empresarial.

Por lo cual, el Plan Operativo Institucional 2020 se constituye en uno de los principales Instrumentos de Gestión Institucional de corto plazo; el cual, permite monitorear y evaluar el nivel de ejecución de las actividades y proyectos establecidos para el Año Fiscal 2020, a través de Indicadores orientados a medir el logro de los objetivos institucionales.

2. Las metas de gestión e indicadores de desempeño, tienen alcance tanto a nivel Institucional como de unidad orgánica/proceso, establecidos con la participación activa de los responsables de todas las unidades orgánicas de SEDALIB S.A.



3. Los responsables de cada Gerencia, Subgerencia, División, Oficina y Procesos, según su competencia, deben elaborar con oportunidad y calidad la información adecuada a la evaluación del POI 2020 en forma mensual, en las fechas establecidas en la resolución de su aprobación RGG N° 682-2019-SEDALIB S.A.-40000-GG, la cual permitirá preparar la información necesaria a ser alcanzada a la alta dirección, y las entidades de gobierno en los plazos establecidos.
4. La Gerencia de Desarrollo Empresarial, a través de Oficina de Planeamiento Empresarial, elaborará el informe de evaluación de la gestión, con periodicidad trimestral, con un análisis de situación y las recomendaciones pertinentes para adoptar las medidas preventivas y correctivas, de ser el caso.
5. La Gerencia de Desarrollo Empresarial, a través de la Oficinas de Planeamiento Empresarial, implementará mecanismos que facilite la recopilación y procesamiento de los datos orientados a la evaluación oportuna del POI 2020.



GLOSARIO DE TERMINOS

AC	: Aprendizaje y Crecimiento
ADM	: Administrativo
ANF	: Agua No Facturada
COM	: Comercial
EPS	: Empresa Prestadora de Servicios
GG	: Gerencia General
GI	: Grupos de Interés
GAF	: Gerencia de Administración y Finanzas
GCOM	: Gerencia Comercial
GDE	: Gerencia de Desarrollo Empresarial
GOM	: Gerencia de Operación y Mantenimiento
M³	: Metros cúbicos
M.C.A.	: Metros columna de agua
OG	: Objetivo General
OE	: Objetivo Específico
OTASS	: Organismo Técnico de Administración de Servicios de Saneamiento
OGPRE	: Oficina de Gestión del Presupuesto
OPEM	: Oficina de Planeamiento Empresarial
OPER	: Operacional
PAAC	: Plan Anual de Contrataciones
PEI	: Plan Estratégico institucional
PIA	: Presupuesto Institucional de Apertura
PIM	: Presupuesto Institucional Modificado
POI	: Plan Operativo Institucional
PR	: Procesos
R.D.R.	: Recursos Directamente Recaudados
RF	: Resultados Financieros
SAS	: Solicitud de Acceso a los Servicios
SEDALIB S.A.	: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de La Libertad Sociedad Anónima
SGRH	: Subgerencia de Recursos Humanos
SGSCP	: Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas
SGII	: Subgerencia de Informática e Información
SGAD	: Subgerencia Adjunta
SGAJ	: Subgerencia de Asesoría Jurídica
TICs	: Tecnologías de Información y Comunicaciones.

