"Comprometidos con la Vida y el Bienestar Humano"

INFORME DE EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO Y PRESUPUESTO INSTITUCIONAL AL II TRIMESTRE

Año Fiscal 2020

SEDALIB S.A.

¡Rumbo a la Excelencia Operativa!

INDICE

PRESENTACIÓN 3
I. MARCO INSTITUCIONAL 4
1.1. Función Principal 4
1.2. Base Legal 4
1.3. Estructura Organizacional 4
II. METODOLOGIA DE EVALUACIÓN 6
2.1. Plan Operativo Institucional - POI 6
2.2. Presupuesto Institucional de Apertura - PIA 6
III. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 8
3.1. Misión, Visión y Valores Institucionales 8
3.2. Articulación de los Objetivos del Plan Estratégico Institucional al Plan Operativo Institucional – POI 8
3.3. Objetivos Estratégicos Institucionales según su perspectiva priorizados para el Plan Operativo Institucional - POI y el Presupuesto Institucional de Apertura – PIA. 9
IV. EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL Y DEL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE APERTURA 12
4.1. Ejecución Plan Operativo Institucional - POI 12
4.2. Ejecución del Presupuesto Institucional de Apertura y Modificado – PIA y PIM 2020 18
V. CONCLUSIONES 20
VI. RECOMENDACIONES 21
ANEXO - DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES 22
GLOSARIO DE TERMINOS 24

OFICINA DE PLANEAMIENTO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. JEFATURA

GERENCIA DESARROLLO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. GERENCIA

PRESENTACIÓN

El Plan Operativo Institucional (POI) se encuentra orientado bajo el enfoque de mejora contínua orientada a mejorar la satisfacción de nuestros clientes, buscando articular de una manera equilibrada los costos y gastos del accionar institucional buscando lograr el cumplimiento de los objetivos y metas de gestión, de tal modo que se integre la gestión estratégica, presupuestaria y operativa de la EPS; con lo cual busca el alineamiento con el Presupuesto Institucional de Apertura – PIA 2020 y el Plan Anual de Contrataciones – PAAC 2020, los cual permitirá fortalecer e integrar técnicamente los principales instrumentos que rigen la gestión de corto plazo de SEDALIB S.A. En este contexto el PIA-2020 es aprobado con la Resolución de Gerencia General Nº 634-2019-SEDALIB S.A.-40000-GG, y el POI-2020 mediante la Resolución de Gerencia General Nº 682-2019-SEDALIB S.A.-40000-GG.

En resumen, el POI permite organizar los esfuerzos y recurso para lograr el cumplimiento de los objetivos y metas que se programen anualmente, teniendo como marco los Planes Nacionales orientado al cierre de brechas, la continuidad de las Metas de Gestión alcanzadas al termino del quinto año regulatorio del Estudio Tarifario del quinquenio (Agosto 2014 a Julio-2019) y el Plan Estratégico Institucional – PEI (2017-2021), en concordancia con el artículo 71º de la Ley Nº 28411 – "Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto" y sus modificatorias.

En el presente documento, se informa la evaluación del cumplimiento de las actividades operativas e inversiones al II trimestre, cuya ejecución medida con el avance de los 42 indicadores priorizados alcanzó el **59.80%** de la programación, de los cuales según la perspectiva de mejoramiento continuo de eficiencia (27 indicadores) que miden la ***"Optimización de los Recursos Humanos, financieros, tecnológicos, materiales, operativos, etc.***" registró un avance de **63.06%** y eficacia (15 indicadores) que regulan la "***Adecuada prestación de los servicios de saneamiento (agua potable y alcantarillado sanitario) en cantidad y calidad"*** registró un avance del **54.58%;** resultados concordados de acuerdo a lo informado por las áreas que integran la EPS; así mismo, se detallan los factores que dificultaron el cumplimiento de las actividades operativas e inversiones, así como las medidas adoptadas para el cumplimiento de metas, para la mejora contínua y la ejecución presupuestal del periodo en evaluación.

Asimismo, informamos que el bajo nivel de cumplimiento que han afectado los resultados obtenidos al trimestre en evaluación, han sido influenciados por la declaratoria de la emergencia sanitaria a través del Decreto Supremo Nº 008-2020-SA y también por el Decreto Supremo Nº 044-2020-PCM que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19, que se prolonga hasta la actualidad, periodo en el cual se ha priorizado la sostenibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, apoyo con el abastecimiento a sectores que no se encuentran en la administración de SEDALIB S.A., e implementando una plataforma tecnológica para la atención de nuestros clientes, dado que la implementación de lo dispuesto por el gobierno por un lado es dotar de los servicios esenciales a la población y salvaguardar la vida de los trabajadores, periodo en el cual hemos tenido trabajadores contagiados y entre ellos cinco partieron a la vida eterna, a quienes les rendimos nuestra gratitud, homenaje y oraciones.

En tal sentido y de acuerdo a sus funciones, la Oficina de Planeamiento Empresarial de la Gerencia de Desarrollo Empresarial, tienen la tarea de elaborar el POI y apoyar en la programación del PIA, así como realizar el seguimiento para determinar el avance y el logro de las metas planteadas y elaborar los informes de evaluación respectivos.

Trujillo, octubre del 2020.

OFICINA DE PLANEAMIENTO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. JEFATURA

GERENCIA DESARROLLO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. GERENCIA

I. MARCO INSTITUCIONAL

SEDALIB S.A, es una persona jurídica de derecho público de accionariado municipal, con autonomía administrativa, económica y de gestión, constituida como sociedad anónima para prestar los servicios de saneamiento de acuerdo a la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, en virtud de lo dispuesto en el Decreto Legislativo Nº 1280, artículo 48º, de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, sujetándose asimismo a lo dispuesto en su Reglamento, normas sectoriales y supletoriamente por la Ley Nº 26887 Ley General de Sociedades.

1.1. Función Principal

Es la de 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; de acuerdo a las normas técnicas y a lo establecido en las normas legales vigentes; con el fin de brindar servicios de calidad.

1.2. Base Legal

- Decreto Ley N° 21688 de 16 noviembre 1976, se crea la "Empresa de Saneamiento de Trujillo" – ESAT iniciando sus funciones el 01 febrero 1977
- Decreto Ley Nº 21851, que aprueba la Ley Orgánica de la Empresa de Saneamiento de Trujillo-ESAT y sus modificatorias.
- Estatuto Social de SEDALIB S.A., inscrito en la SUNARP-Zonal V.
- Ley Nª 26887, Ley General de Sociedades.
- Decreto Legislativo Nº 1280. Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- Decreto Supremo Nº 019-2017-VIVIENDA. 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.
- Decreto Supremo Nº 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 Nª 28411 – Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto y modificatorias.
- Decreto de Urgencia Nº 014-2019 - Decreto de Urgencia que aprueba el Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2020
- Decreto de Urgencia Nº 015-2019 - Decreto de Urgencia para el Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2020.
- Decreto de Urgencia Nº 016-2019 - Decreto de Urgencia para el Endeudamiento del Sector Público para el Año Fiscal 2020
- Ley Nª 27245, Ley de Prudencia y Transparencia Fiscal modificada por la Ley Nº 27958.
- Resolución Directoral Nº 034-2019-EF/50.01, que aprueba la Directiva Nº 010-2019-EF/50.01 – Directiva para la Aprobación del Presupuesto Institucional de Apertura y la Ejecución Presupuestaria No Financieras y Organismos Públicos de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales.

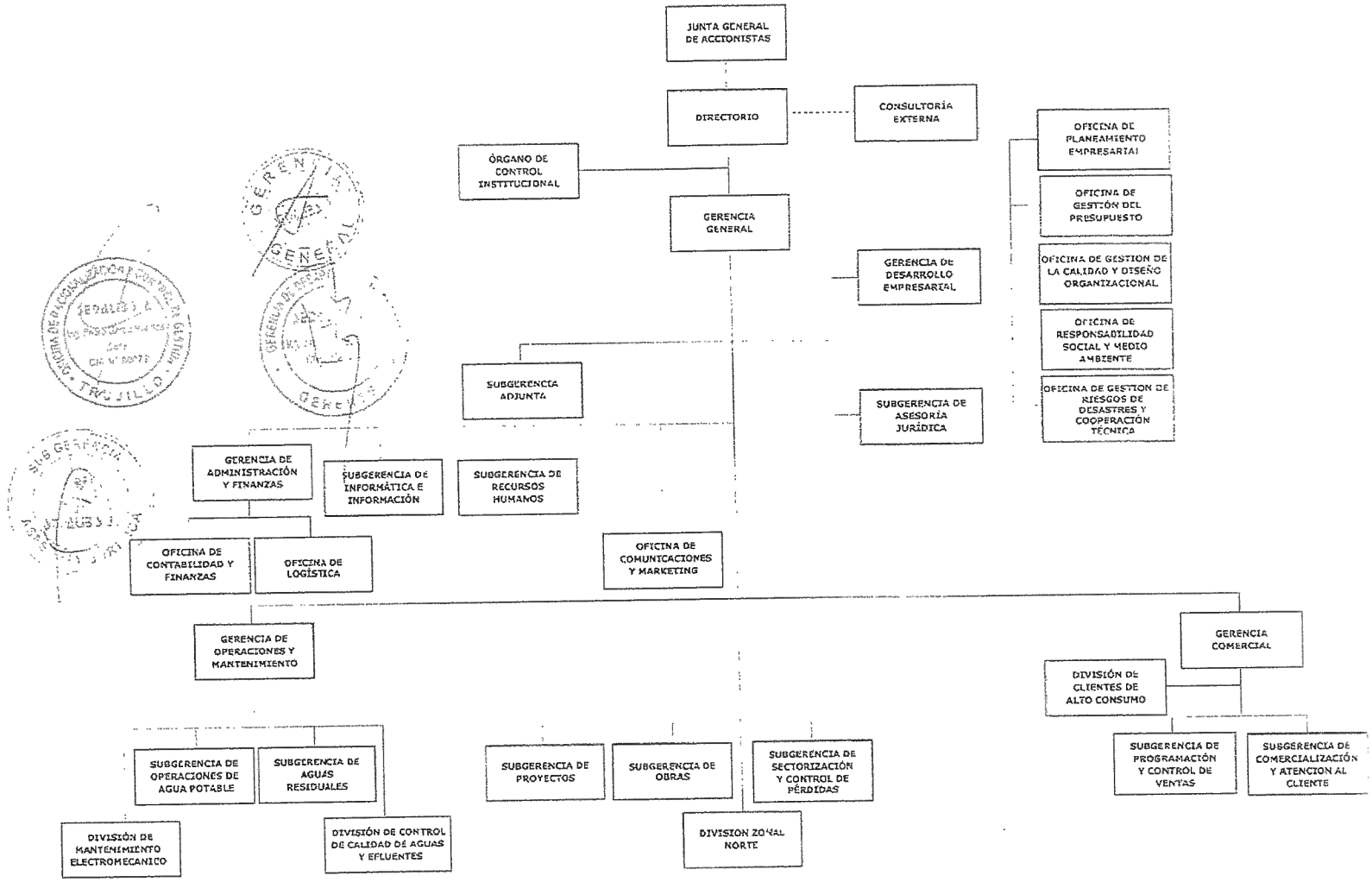
GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. GERENCIA

1.3. Estructura Organizacional

Mediante Acuerdo de Directorio 1.2. de la Sesión Extraordinaria Nº 661-2017, comunicado con la Carta Nº 008-2017-SEDALIB S.A.-2000-DI, y con Resolución de Gerencia General Nº 606-2017-SEDALIB S.A.-40000-GG., de fecha 28.12.2017 se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de SEDALIB S.A., el cual establece la estructura orgánica que permite identificar los niveles de compromiso y vinculación que cada área u órganos mantiene en el Plan Operativo Institucional 2020.

OFICINA DE PLANEAMIENTO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. JEFATURA

Gráfico N° 1: Organigrama de SEDALIB S.A.



II. METODOLOGIA DE EVALUACIÓN

El seguimiento y evaluación sobre el nivel de avance ejecutado al II Trimestre del año en curso del POI y PIA esta en base a:

2.1. Plan Operativo Institucional - POI

Se ha considerado evaluar en base a 42 indicadores; que son los más relevantes y cuentan con información de ejecución para la toma de decisiones; los mismos que nos muestran, el grado de avance de las actividades y metas programadas; en tal sentido, el índice de cumplimiento global no considera en su cálculo a las actividades operativas no programadas hasta este periodo; para lo cual se está utilizando la metodología BALANCED SCORECARD que nos da la clasificación que se muestra en el Cuadro Nº 1, que se presenta en forma de semáforo (3 colores).

Cuadro Nº 1: Criterios de Evaluación de Cumplimiento o Desempeño Institucional

Criterios de Evaluación de Cumplimiento		
Evaluación de Cumplimiento	**Parámetros de Desempeño**	**Calificación Estándar**
Comparación del nivel de avance de los indicadores versus la programación en el periodo.	Del 100% a más	LO LOGRASTE
	Del 95% al 99.9%	TE FALTA POCO
	Menos del 94.9%	ESFUERZATE MÁS

En este contexto, con la finalidad de efectuar el seguimiento y evaluar los avances de la ejecución, se solicitó a las áreas el ingreso de la información en el software elaborado en Excel y que nos remitan sus informes de gestión que respalden los datos registrados; los mismos que sustentan aspectos de información cuantitativa y cualitativa acerca del cumplimiento de las metas físicas de las actividades operativas de competencia de cada área que conforman SEDALIB S.A.

Tomando como base la recopilación de la información efectuada mediante los formatos de reporte, para la evaluación de cumplimiento institucional, se consideran parámetros de desempeño que permitan comparar la ejecución reportada versus la programación en el periodo, teniendo como referencia el cuadro de estándares de desempeño institucional (Cuadro Nº1).

2.2. Presupuesto Institucional de Apertura - PIA

Se ha considerado evaluar el grado de ejecución de los ingresos y gastos del periodo en evaluación.

La gestión, monitoreo y nivel de cumplimiento del POI y PIA, está a cargo de todos los responsables de las áreas que se indican en el Cuadro Nº 2.

GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. GERENCIA

OFICINA DE PLANEAMIENTO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. JEFATURA

Cuadro Nº 2: Responsables del nivel de cumplimiento por Sistemas

Sistemas	Áreas	Nº Indicadores
OPERACIONAL (10 indicadores)	Gerencia de Operaciones y mantenimiento – GOM	06
	Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas – SGSCP.	01
	Subgerencia de Proyectos - SGP	01
	Subgerencia de Obras – SGO	02
COMERCIAL (12 indicadores)	Subgerencia de Programación y Control de Ventas - SGPCV	07
	Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente – SGSAC	05
ADMINISTRATIVO (20 indicadores)	Subgerencia Adjunta	01
	Institucional (SGO y GCOM)	02
	Gerencia de Desarrollo Empresarial - GDE	05
	Gerencia de Administración y Finanzas – GAF	02
	Subgerencia de Recursos Humanos	05
	Subgerencia de Asesoría Jurídica	01
	Subgerencia de Información e Informática – SGII	01
	Oficina de Comunicaciones y Marketing – OCM	03

OFICINA DE PLANEAMIENTO EMPRESARIAL • JEFATURA • SEDALIB S.A.

GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL • GERENCIA • SEDALIB S.A.

III. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Evaluando la capacidad de la organización para continuar dando sostenibilidad y mejorando los servicios de saneamiento, así como la articulación de los instrumentos de gestión para concretar en el corto plazo, lo programado y los avances de la ejecución en el año fiscal 2020 se ha tenido en cuenta:

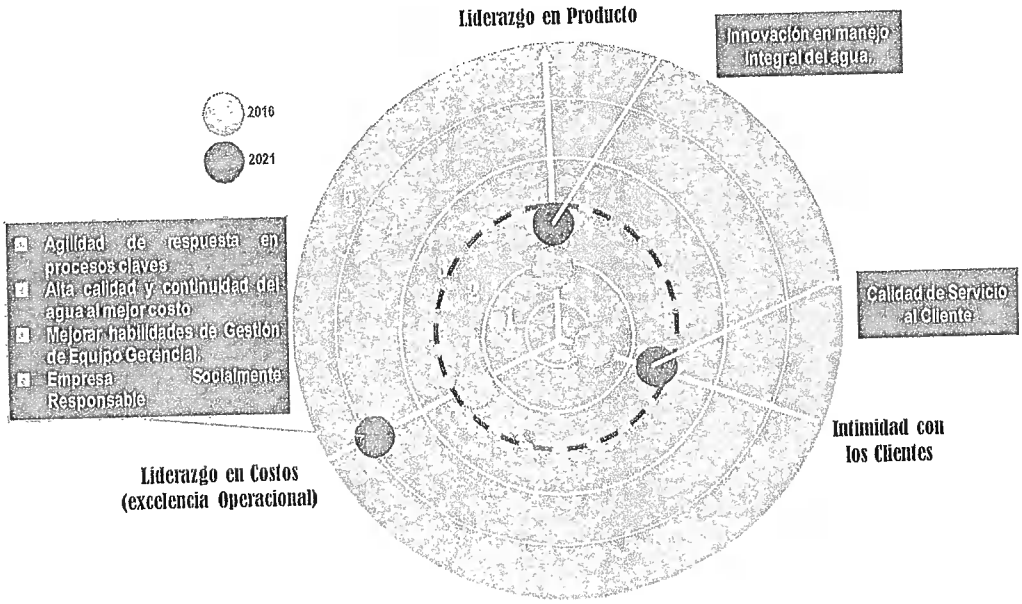
3.1. Misión, Visión y Valores Institucionales.

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"***

3.2. Articulación de los Objetivos del Plan Estratégico Institucional al Plan Operativo Institucional – POI

El Plan Estratégico Institucional – PEI, formulado para el periodo 2017 – 2021, fue aprobado mediante Acuerdo de Directorio 2, de la Sesión de Directorio Nº 690-2017.

En este contexto, y 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.



3.3. Objetivos Estratégicos Institucionales según su perspectiva priorizados para el Plan Operativo Institucional - POI y el Presupuesto Institucional de Apertura – PIA.

Bajo el enfoque del Mapa Estratégico Empresarial de SEDALIB S.A. se ha dado prioridad a los siguientes indicadores; los mismos que sirven para evaluar el Plan Operativo Institucional, como se detalla a continuación:

PERSPECTIVA	OBJETIVOS		INDICADOR	Unidad de Medida	Dimensión del Indicador	Área Responsable
	GENERAL DEL PEI	ESPECIFICOS DEL PLAN OPERATIVO				
GRUPOS DE INTERES - GI	GI-1. LOGRAR LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y GRUPOS DE INTERÉS	Mejorar la Satisfacción de los Clientes y Grupos de Interés en forma sostenida	% Clientes Satisfechos con Servicio de Agua Potable	%	Eficiencia	OCM
			% Clientes Satisfechos con Servicio de Alcantarillado			
		Garantizar la Calidad de la Facturación	Densidad de Reclamos Totales	Reclamos / mes / 1000 Conexiones	Eficiencia	GCOM
	GI-2. POSICIONAR A SEDALIB S.A. COMO EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE	Gestionar Eficazmente la RSE y Medioambiental	Nivel de implementación de Buen Gobierno Corporativo	%	Eficiencia	SGA
			Diseño de los Mecanismos de Retribución por Servicios Eco sistémicos de las Cuencas Santa, Moche, Chicama y Jequeterpeque	Dcto.	Eficiencia	ORESMA
			Nivel de Posicionamiento de SEDALIB en RSE.	Plan Aprobado	Eficacia	ORESMA – GDE - OCM
RESULTADOS FINANCIEROS - RF	RF-1. MEJORAR LOS RESULTADOS ECONÓMICO FINANCIEROS, BUSCANDO UN CRECIMIENTO SOSTENIDO	Mejorar los resultados económico financieros, buscando un crecimiento sostenido	Relación de Trabajo	%	Eficiencia	GAF
		Incrementar Ingresos	Agua No Facturada	%	Eficiencia	SGSCP
		Captar Nuevos Clientes	Conexiones Nuevas de Agua potable (incluye clandestinas)	Nº Conexión	Eficiencia	SGPCV – GCOM
			Conexiones Nuevas de Alcantarillado (incluye clandestinas)	Nº Conexión	Eficiencia	

GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. GERENCIA

OFICINA DE PLANEAMIENTO EMPRESARIAL SEDALIB S.A.

			Coberturar el total de conexiones activas con medidores	Conexiones Activas Facturadas por Medición (Micro medición) – (Medidores leídos / Conexiones Activas)	%	Eficiencia	SGPCV - GCOM
				Conexiones Activas de Agua Potable con medidor	%	Eficiencia	
			Incrementar Ingresos	M3 Facturados (Volumen total facturado por agua)	M3	Eficiencia	SGPCV - GOM
				Morosidad en servicios de saneamiento	Meses	Eficiencia	SGCAC - GOM
				Conexiones Activas de Agua Potable	%	Eficiencia	SGPCV - GCOM
				Contribuir a la recaudación mediante los procesos judiciales por deuda de clientes (Mediante proceso de obligación de dar suma de dinero)	Nº Procesos	Eficiencia	SGAJ
			Vigilar el uso responsable y priorizado de los recursos públicos	Nivel de Ejecución Presupuestal	%	Eficiencia	OGPRE - GDE
				Evaluación del Programa de Inversiones de la EPS	Dcto.	Eficiencia	OPEM - GDE
			Gestionar recursos financieros, asistencia técnica y cooperación a nivel nacional e internacional	Implementación cartera de proyectos para Cooperación Técnica	Nº Proyectos	Eficiencia	OGRDCT - GDE
	PROCESOS	PR-1. ASEGURAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS, A TRAVÉS DE LA GESTIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS	Gestionar calidad de Información del Catastro Comercial, mejorando los Procedimientos	Actualización del Catastro Técnico	%	Eficiencia	SGP
			Coberturar el Total de las Conexiones Activas con Medidores	Nivel de Cumplimiento de Renovación de Medidores	%	Eficiencia	SGPCV - GCOM
		PR-2. MODERNIZAR LOS PROCESOS OPERATIVOS CLAVES CON TECNOLOGÍA ADECUADA	*Optimizar el Proceso de Producción, Almacenamiento y Distribución del Agua Apta para el Consumo Humano*	Continuidad Promedio	Horas/día	Eficacia	SGAP – GOM
				Presión Promedio (Ponderado)	m.c.a.	Eficacia	
				Presencia de Cloro Residual	%	Eficacia	DCC - GOM
				Densidad de Averías (# de Averías por Km de Red)	Índice	Eficacia	SGAP – GOM
				Renovación de Redes de Agua Potable con Recursos Propios	ml	Eficacia	SGO

GERENCIA DESARROLLO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. GERENCIA

OFICINA DE PLANEAMIENTO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. JEFATURA

			Optimizar el Proceso de Recolección, Tratamiento y Disposición Final de Aguas Residuales	Densidad de Atoros (# de Atoros por Km de Red)	Índice	Eficacia	SGAR – GOM
				Renovación de Redes de Alcantarillado con Recursos Propios	ml	Eficacia	SGO
				% Tratamiento de Aguas Residuales	%	Eficacia	SGAR - GOM
			Garantizar la calidad de información del catastro comercial, mejorando sus procedimientos	Nivel de Actualización del Catastro Comercial	%	Eficiencia	SGPCV - GCOM
			Mantener controles económico-financieros y de cumplimiento	Nivel de cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones	Nº Procesos	Eficiencia	OLOG - GAF
		PR-3. REDUCIR LA BRECHA DE ACCESO A LOS SERVICIOS	Acortar la Brecha entre la Demanda-Oferta del Servicio del Agua para Consumo Humano y Alcantarillado Sanitario en el Ámbito de Administración	Cobertura de Servicio de Agua Potable	%	Eficacia	SGO – GCOM
				Cobertura de Servicio de Alcantarillado Sanitario	%	Eficacia	
			Captar nuevos clientes	Nivel de cumplimiento de solicitudes de acceso al servicio de agua potable	%	Eficacia	GOM - GCOM
				Nivel de cumplimiento de solicitudes de acceso al servicio de alcantarillado	%	Eficacia	
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO – AC		AC-1 ALINEAR LA ORGANIZACIÓN A LA ESTRATEGIA	Alinear la Estructura Organizacional a la Estrategia Empresarial	Diseño de la Estructura Orgánica por Procesos	%	Eficiencia	OGCDO – GDE
		AC-2. IMPULSAR LA TRANSFORMACIÓN ORGANIZACIONAL HACIA UNA CULTURA DE ALTO DESEMPEÑO	Fortalecer el Desarrollo Integral de los Colaboradores	% Cumplimiento Plan Integral de Capacitación	% (	Eficiencia	SGRH
				Nivel de Satisfacción Laboral (Índice de Clima Laboral)	%	Eficiencia	
			Desarrollar modelo de competencias	% de Puestos con Competencias Identificadas	%	Eficiencia	
			Captar talando fortaleciendo proceso de reclutamiento y selección	Score Promedio desempeño personal nuevo (Último Año)	%	Eficiencia	
			Mejorar Sistema de información de RR.HH	% Avance implementación de Sistema de información de RR. HH.	% de Avance	Eficiencia	
		AC-5. MODERNIZAR E INTEGRAR LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - TICS	Asegurar la mejora continua de los procesos de la empresa bajo el enfoque de la calidad	Índice de seguridad en Tecnología de Información (TI)	%	Eficiencia	SGII

GERENCIA DESARROLLO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. GERENCIA

OFICINA DE PLANEAMIENTO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. JEFATURA

IV. EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL Y DEL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE APERTURA

De acuerdo al registro y análisis de la ejecución de las metas se presentan los siguientes resultados agrupados de acuerdo a los sistemas aprobados en el Presupuesto Institucional de Apertura, que son: Operacional - Comercial y Administrativo; para lo cual se aprobaron cuarenta y dos (42) indicadores.

4.1. Ejecución Plan Operativo Institucional - POI

Al cierre del II Trimestre del año en curso, el POI registra un nivel de cumplimiento promedio de **59.59%;** porcentaje que está por debajo del nivel de cumplimiento mínimo exigido al interno de nuestra EPS (95%), a través de sus 42 indicadores y sus metas respectivas; los cuales se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro Nº 3: CATEGORIZACIÓN DE INDICADORES POR SISTEMAS

Categorización	Número De Indicadores Por Sistemas				% de nivel	Nivel de Cumplimiento
	OPER	COM	ADM	Total Indicadores		
LO LOGRASTE	5	2	5	12	29%	Llegó a la meta 100% a más
TE FALTA POCO	1	2	2	5	12%	Llegó entre el 95% - 99.9%
ESFUERZATE MAS	4	8	10	22	52%	Solo alcanzó entre el 94.9% a menos
NO PROGRAMADO			3	3	7%	
TOTAL INDICADORES	10	12	20	42	100.00%	
NIVEL DE CUMPLIMIENTO PROMEDIO	71.20%	53.42%	57.60%	59.80%		

Para mostrar el nivel de cumplimiento de la ejecución de las metas de los Indicadores aprobadas; así como el compromiso y responsabilidad de las diferentes áreas que conforman la empresa de acuerdo a las funciones que desempeñan; y a la metodología utilizada "BALANCE SCORECARD"; los resultados se visualizan de manera mensual para seguimiento y en forma trimestral para su evaluación; agrupándolos en tres (03) sistemas: Operacional (OPER), Comercial (COM) y Administrativo (ADM).

Los resultados de los 42 indicadores a nivel EPS, se ha obtenido que doce (12) se han logrado que representa el 29% del total de los indicadores; siendo especialmente los que miden la calidad de los servicios de saneamiento como son: continuidad promedio, presión promedio, cloro residual, conexiones activas y la cobertura de los servicios de saneamiento, cinco (05) se encuentran en la categoría "Te falta poco" que representa el 12% del total de los indicadores, el 52% de indicadores se encuentran en la categoría "Esfuérzate más" que son los de la parte comercial e institucional.

Los resultados alcanzados al II Trimestre por sistemas son los siguientes:

1.1.1. SISTEMA OPERACIONAL

Al cierre del II Trimestre 2020 el nivel de cumplimiento de las metas priorizadas (10) registró al **71.20%,** ubicándose en la categoría ESFUERZATE MÁS, de los cuales cinco (05) se ubican en la categoría LO LOGRASTE, uno (01) en la categoría ESFUERZATE MÁS y cuatro (04) en la categoría ESFUERZATE MÁS; como se muestran a continuación:

GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. GERENCIA

OFICINA DE PLANEAMIENTO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. JEFATURA

EVALUACIÓN METAS PRIORIZADAS POI x SISTEMAS a Junio 2020 a un nivel de cumplimiento del 95 %

Sistema		Indicador	Unidad	Clase	Sentido	Forma de Registro	Programación 2020	Ejecución	Resultado por metas	Nivel de Cumplimiento	Resultado por Sistema
OPERACIONAL - OPE (10)		Gerencia de Operaciones y Mantenimiento - GOM (06)									71.20%
	1	Continuidad Promedio	Horas/Dia	Eficacia	Ascendente	Acumulado	10.50	10.72	100.00%	LOGRADO	
	2	Presión Promedio (Ponderado)	m.c.a.	Eficacia	Ascendente	Acumulado	10.00	10.05	100.00%	LOGRADO	
	3	Presencia de Cloro Residual	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	99.90%	99.92%	100.00%	LOGRADO	
	4	Densidad de Averias AP (3 Averias x KM de RED)	Indice	Eficacia	Descendente	Acumulado	0.90	0.88	100.00%	LOGRADO	
	5	Densidad de Atoros de Alcantarillado (# Atoros x Km de RED)	Indice	Eficacia	Descendente	Acumulado	4.39	3.41	100.00%	LOGRADO	
	6	% Tratamiento de Aguas Residuales	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	70.50%	67.63%	95.92%	TE FALTA POCO	
		Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas - SGSCP (01)									
	7	Agua No Facturada	%	Eficiencia	Descendente	Acumulado	46.29%	49.41%	93.25%	ESFUERZATE MAS	
		Subgerencia de Proyectos - SGP (01)									
	8	Actualización del Catastro Técnico	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	6.00%	0.00%	0.00%	ESFUERZATE MAS	
		Subgerencia de Obras - SGO (02)									
	9	Renovación de Redes de Agua Potable con Recursos Propios	ml	Eficacia	Ascendente	Acumulado	1,200	0	0.00%	ESFUERZATE MAS	
	10	Renovación de Redes de Alcantarillado con Recursos Propios	ml	Eficacia	Ascendente	Acumulado	7,500	1,710	22.80%	ESFUERZATE MAS	

En este punto, el equipo de gestión operacional, debe orientar las estrategias a la sostenibilidad de los indicadores LOGRADOS y un mayor esfuerzo a los indicadores que se encuentran en las categorías TE FALTA POCO y ESFUERZATE MÁS, de los cuales se comentará los motivos por los que no alcanzaron la meta como son:

- **Indicador Nº 6: % TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES,** registró una ejecución del 67.63% que representa el 95.92% de la meta aprobada para el periodo en evaluación, motivado por:

  - En primer lugar, las plantas de tratamiento de Covicorti y El Cortijo han cumplido su vida útil; así como la deficiencia de equipos de aireación. Covicorti debe funcionar con 13 equipos y en la actualidad están operativos 09; y, en Cortijo están operativos 3 debiendo ser 8. Como consecuencia se tiene que reducir los caudales de ingreso a éstas plantas.

- **Indicador Nº 7: AGUA NO FACTURADA,** indicador muy relevante porque mide el volumen facturado Vs. volumen producido, significando que en el periodo en evaluación del total de la producción se pierde el 50.59%; motivado por:

  - Averías ocasionadas en redes, por que más del 50% de la infraestructura ha cumplido su vida útil.
  - Roturas continuas en redes de agua potable debido a trabajos directos e indirectos (Terceros).
  - Clandestinaje de la zona periférica.
  - El subregistro de la micro medición, por pérdida de sensibilidad en los medidores frente a las presiones de trabajo.
  - Del total del parque de medidores un 55% aproximadamente han sobrepasado su vida útil (De 3 años a más), por lo que del total de medidores (155,635) solo registran medidores con diferencia de lecturas 139,997 que representa el 89.95 %.
  - Suspensión de las acciones coercitivas para los clientes con deudas y para los no clientes "Clandestinos", durante el periodo de aislamiento social obligatorio declarado con el Decreto Supremo Nº 044-2020-PCM; Decreto de Urgencia Nº 036-2020 - Decreto de Urgencia que establece medidas complementarias para reducir el impacto de las medidas de aislamiento e inmovilización social obligatoria en la economía nacional y en los hogares vulnerables, así como garantizar la continuidad de los

GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. GERENCIA

OFICINA DE PLANEAMIENTO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. JEFATURA

servicios de saneamiento, frente a las consecuencias del covid-19; así como la implementación de las Resoluciones Nº 012 - 016-2020-SUNASS-CD entre otras.

- **Indicador Nº 8: ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO TÉCNICO;** indicador que no ha registrado avance en el periodo en evaluación motivado principalmente por no haberse implementado el área de la Subgerencia de Proyectos como tampoco se han asignado los recursos solicitados[1]; de igual forma porque el área durante este periodo estuvo en aislamiento social obligatorio por el COVID-19.

- **Indicador Nº 9: RENOVACIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE CON RECURSOS PROPIOS;** indicador que no registró avance; motivado por:

  - Haberse dado prioridad a la renovación de redes de alcantarillado sanitario, que afectan directamente a la salud de la población.
  - La escasez de recursos para implementar la capacidad operativa de la Subgerencia de Proyectos y la Subgerencia de Obras.

- **Indicador Nº 10: RENOVACIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO CON RECURSOS PROPIOS**, indicador que registro un avance del 68.4% de la meta prevista (2,500 ml de renovación en el II trimestre-2020) motivado principalmente el retraso de los procesos de selección de contratista para la ejecución de obras, los mismos que fueron elevados al tribunal del OSCE.

  De igual forma porque el personal en este periodo estuvo con aislamiento social obligatorio por el COVID-19.

1.1.2. SISTEMA COMERCIAL

Al cierre del II Trimestre 2020 el nivel de cumplimiento de las metas priorizadas (12) registró un nivel de cumplimiento global del **53.42%,** ubicándose en la categoría ESFUERZATE MÁS, de los cuales dos (02) se ubican en la categoría LO LOGRASTE, dos (02) en la categoría TE FALTA POCO y ocho (08) en la categoría ESFUERZATE MÁS; como se muestran a continuación.

EVALUACIÓN METAS PRIORIZADAS POI x SISTEMAS a Junio 2020 a un nivel de cumplimiento del 95 %

Sistema		Indicador	Unidad	Clase	Sentido	Forma de Registro	Programación 2020	Ejecución	Resultado por metas	Nivel de Cumplimiento	Resultado por Sistema
COMERCIAL - COM (12)		Subgerencia de Programación y Control de Ventas - SGPCV (07)									53.42%
	11	Conexiones Nuevas de Agua (Incluye Clandestinas)	Conexión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	1,918	829	43.22%	ESFUERZATE MAS	
	12	Conexiones Nuevas de Alcantarillado (Total, incluido Clandestinas)	Conexión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	1,703	796	46.74%	ESFUERZATE MAS	
	13	Nivel de Actualización del Catastro Comercial	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	50.00%	22.83%	45.66%	ESFUERZATE MAS	
	14	Conexiones Activas Facturadas por Medición (Micromedición) - (Medidores leidos / Conexiones Activas)	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	84.86%	78.83%	92.89%	ESFUERZATE MAS	
	15	Conexiones Activas de Agua Potable con medidor	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	85.00%	83.76%	98.54%	TE FALTA POCO	
	16	Nivel de Cumplimiento en Renovación de Medidores	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	73.30%	12.64%	17.24%	ESFUERZATE MAS	
	17	Volumen Total Facturado por Agua	m3	Eficiencia	Ascendente	Mensual	15,516,659	15,004,750	96.70%	TE FALTA POCO	
		Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente - SGCAC (05)									
	18	Densidad de Reclamos Totales	Reclamos / Mes / 1000	Eficiencia	Descendente	Acumulado	56.18	31.97	100.00%	LO LOGRASTE	
	19	Morosidad en Servicios de Saneamiento	Meses	Eficiencia	Descendente	Acumulado	1.15	2.60	0.00%	ESFUERZATE MAS	
	20	Conexiones Activas de Agua Potable	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	94.20%	94.63%	100.00%	LO LOGRASTE	
	21	Nivel de cumplimiento de Solicitudes de Acceso al Servicio de Agua Potable	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	85.00%	0.00%	0.00%	ESFUERZATE MAS	
	22	Nivel de cumplimiento de Solicitudes de Acceso al Servicio de Alcantarillado	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	85.00%	0.00%	0.00%	ESFUERZATE MAS	

[1] INFORME Nº s. 020 y 026-2020-SEDALIB S.A.-44000-SGP.

En este punto, el equipo de gestión comercial, debe orientar las estrategias a la sostenibilidad del indicador LOGRADO y un mayor esfuerzo a los indicadores que se encuentran en las categorías TE FALTA POCO y ESFUERZATE MÁS, que son:

- **Indicadores Nºs 11 - 12: CONEXIONES NUEVAS DE AGUA - CONEXIONES NUEVAS DE ALCANTARILLADO INCLUYEN CANDESTINAS.** Indicadores que registraron un avance menor al índice de cumplimiento mínimo (85%) influenciados por:

  a) El Proyecto de Regularización de Conexiones con financiamiento de OTASS, no ha generado el impacto previsto, motivado por:
     - En zonas periféricas los habitantes de los predios no cuentan con documentos de propiedad del predio.
     - El nivel de respuesta del usuario respecto a la parte económica es bajo; tal es así que los recuperos previstos no pueden ser pagados; por lo que hace imposible regularizarlos.

  b) No se han ejecutado proyectos de ampliación de infraestructura sanitaria.

  c) Inicio desde la segunda quincena de marzo-2020 el COVID-19.

- **Indicador Nº 13: NIVEL DE ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO COMERCIAL;** indicador que registró un avance del 22.83% que representa el 45.66% de la meta aprobada para el periodo en evaluación (50%), motivado porque a partir del 16 de marzo del año en curso se paralizaron todas las actividades contratadas con el servís comercial, en el que incluye la actualización catastral por la inmovilización social decretada por el gobierno por el brote del COVID-19 a partir del 16.03.2020.

- **Indicador Nº 14: CONEXIONES ACTIVAS FACTURADAS POR MEDICIÓN (Micromedición = Medidores leídos / Conexiones Activas),** indicador que registro un avance del 92.89% de la meta prevista (84.86%) motivada en parte por el retraso en la ejecución de la ficha OTASS referida a la instalación de medidores, y por la inmovilización social decretada por el gobierno por el brote del COVID-19 a partir del 16.03.2020.

- **Indicador Nº 15: CONEXIONES ACTIVAS DE AGUA POTABLE CON MEDIDOR,** alcanzó un avance del 98.54% de la meta prevista (85%) influenciada también por el retraso en la ejecución de la ficha OTASS referida a la instalación de medidores y por la inmovilización social decretada por el gobierno por el brote del COVID-19 a partir del 16.03.2020 y hasta el cierre del II Trimestre aún continuaba.

- **Indicador Nº 16: NIVEL DE CUMPLIMIENTO EN RENOVACIÓN DE MEDIDORES;** registró un avance del 17.24% de la meta prevista (73.30%) inferior al ICM[2] (95%), motivado por el retraso en la ejecución de la ficha OTASS referida a la instalación de medidores y por la inmovilización social decretada por el gobierno por el brote del COVID-19 a partir del 16.03.2020.

- **Indicador Nº 17: VOLUMEN TOTAL FACTURADO POR AGUA (M3),** indicador que registró una ejecución de 15'004,750 m3 que significa el 96.70% de la meta prevista (15'516,659 m3), viéndose influenciado el nivel de cumplimiento por:

  - La calidad del parque de medidores; el mismo que según registros aproximadamente un 55% de los medidores han sobrepasado su vida útil ***(De 3 años a más).***
  - Retraso del Proyecto financiado por OTASS "Instalación de 15,000 medidores".
  - Sensibilidad de los medidores instalados en los dos últimos años.
  - Manipulación de medidores.
  - Clandestinaje de parte de usuarios inescrupulosos.
  - Usuarios no domésticos, adquieren agua de carros cisternas de terceros.

GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. GERENCIA

OFICINA DE PLANEAMIENTO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. JEFATURA

[2] ICM = Índice de Cumplimiento Mínimo

- **Indicador Nº 19: MOROSIDAD DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO;** que registró un índice de 2.60 de la meta prevista (1.15) es decir este indicador es descendente y al ser superior a la meta según la evaluación es de 0% de avance, influenciado por que luego de la declaratoria de emergencia nacional por COVID-19 los usuarios dejaron de pagar los servicios facturados, habiéndose recaudado de enero a junio-2020 el 75.23% respecto a la facturación del mismo periodo, habiéndose dejado de recaudar el importe de S/20,393,825, por lo tanto se incrementan las cuentas por cobrar alcanzando al mes de junio el importe de S/69,021,052 que incluye servicios de saneamiento y servicio de gestión y monitoreo de aguas subterráneas.

- **Indicadores Nºs. 21 – 22: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES DE ACCESO AL SERVICIO DE AGUA POTABLE - NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES DE ACCESO AL SERVICIO DE ALCANTARILLADO.** indicadores se han visto influenciados en primer lugar por el aislamiento social obligatorio[3], así como:

  - La capacidad de respuesta de atención por parte del sistema operacional.
  - Déficit de personal para agilizar la factibilidad de las solicitudes de los nuevos usuarios.
  - El GIS no es una herramienta de apoyo para agilizar con el presupuesto preliminar a los nuevos usuarios.
  - De igual forma se paralizaron algunas de las actividades comerciales, a partir del 16 de marzo 2020, con la finalidad de dar prioridad a la operatividad de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.

1.1.3. SISTEMA ADMINISTRATIVO

Al II Trimestre 2020 el nivel de cumplimiento de las metas priorizadas (20) registró un nivel de cumplimiento global del **57.60%,** ubicándose en la categoría ESFUERZATE MÁS, de los cuales cinco (05) se ubican en la categoría LO LOGRASTE, dos (02) en la categoría TE FALTA POCO, diez (10) en la categoría ESFUERZATE MÁS, y tres (03) no programados al trimestre en evaluación.

Como puede verse la mayor parte de los indicadores administrativos y/o institucionales se han visto influenciados en primer lugar porque se priorizó los procesos esenciales para la operatividad y sostenibilidad de los servicios, así como por que la EPS dio cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 1.- Declaración de Estado de Emergencia Nacional Declárese el Estado de Emergencia Nacional por el plazo de quince (15) días calendario, y dispóngase el aislamiento social obligatorio (cuarentena), por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19, vigente al cierre del periodo en evaluación.

Los resultados obtenidos se muestran a continuación:

OFICINA DE PLANEAMIENTO EMPRESARIAL • JEFATURA • SEDALIB S.A.

GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL • GERENCIA • SEDALIB S.A.

[3] D.S. Nº 044-2020-PCM - Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19

EVALUACIÓN METAS PRIORIZADAS POI x SISTEMAS a Junio 2020 a un nivel de cumplimiento del 95 %

Sistema		Indicador	Unidad	Clase	Sentido	Forma de Registro	Programación 2020	Ejecución	Resultado por metas	Nivel de Cumplimiento	Resultado por Sistema
ADMINISTRATIVO - ADM (20)		Institucional - (03)									57.60%
	23	Nivel de Implementación de Buen Gobierno Corporativo	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	5.77%	0.00%	0.00%	ESFUERZATE MAS	
	24	Cobertura de Agua potable	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	75.18%	75.23%	100.00%	[illegible]	
	25	Cobertura de Alcantarillado	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	73.09%	73.15%	100.00%	[illegible]	
		Gerencia de Desarrollo Empresarial GDE - (05)									
	26	Evaluación del Programa de Inversiones de la EPS	Dcto.	Eficiencia	Ascendente	Trimestral	2	1	50.00%	ESFUERZATE MAS	
	27	Diseño de la Estructura Orgánica por Procesos	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	64.00%	0.00%	0.00%	ESFUERZATE MAS	
	28	Nivel de Ejecución Presupuestal	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	49.98%	26.55%	53.12%	ESFUERZATE MAS	
	29	Implementación Cartera de Proyectos para Cooperación Técnica	Nº Proyecto	Eficiencia	Ascendente	Anual	1.00	0.00	0.00%	ESFUERZATE MAS	
	30	Diseño de los Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos de las Cuencas Santa, Moche, Chicama y Jequetepeque.	Dcto.	Eficacia	Ascendente	Acumulado	100.00%	0.00%	0.00%	ESFUERZATE MAS	
		Gerencia de Administración y Finanzas GAF - (02)									
	31	Relación de Trabajo	Ratio	Eficiencia	Descendente	Acumulado	0.66	0.57	100.00%	[illegible]	
	32	Nivel de cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones	Nº Procesos	Eficiencia	Ascendente	Mensual	26	13	50.00%	ESFUERZATE MAS	
		Subgerencia de Recursos Humanos SGRH - (05)									
	33	% Cumplimiento Plan Integral de Capacitación	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	26.00%	10.00%	38.46%	ESFUERZATE MAS	
	34	% de Puestos con Competencias Identificadas	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	NO PROGRAMADA	
	35	Score Promedio desempeño personal nuevo (Último Año)	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	NO PROGRAMADA	
	36	% Avance implementación del Sistema de Informacón de RR.HH.	% de Avance	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	NO PROGRAMADA	
	37	Nivel de Satiasfacción Laboral (Índice Clima Laboral)	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	85.00%	76.63%	90.15%	ESFUERZATE MAS	
		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	Eficiencia	Ascendente	Mensual	1	0	0.00%	ESFUERZATE MAS	
		Subgerencia de Información e Informática SGII - (01)									
	39	Índice de seguridad en Tenología de Información (TI)	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	100.00%	100.00%	100.00%	[illegible]	
		OFICINA DE COMUNICACIONES Y MARKETING - OCyM (03)									
	40	% Clientes Satisfechos con Servicios de AguaPotable	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	71.94%	71.00%	98.69%	TE FALTA POCO	
	41	% Clientes Satisfechos con Servicio de Alcantarillado	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	71.94%	71.00%	98.69%	TE FALTA POCO	
	42	Nivel de Posicionamieto en Responsabilidad Social Empresarial	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	50.00%	50.00%	100.00%	[illegible]	

- **Indicador Nº 23: NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO,** no registra avance por cuanto se viene preparando la documentación para ser presentado al Directorio para su aprobación, el mismo que se presentará en el mes de septiembre 2020[4].

- **Indicador Nº 26: Evaluación del Programa de Inversiones de la EPS,** registró un avance del 50%, motivado por el aislamiento social obligatorio por el COVID-19; evaluación que se realizó en el III Trimestre 2020.

- **Indicador Nº 27: DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA POR PROCESOS**, no registra avance, motivado porque en este periodo se llevó a cabo los trabajos preliminares de análisis y diagnósticos de los procesos de la empresa, habiéndose elaborado dos propuestas preliminares quedando a la espera de la convocatoria de la alta gerencia para ser presentadas al directorio, sin embargo al declararse la emergencia sanitaria nacional se han priorizado las actividades de sostenibilidad de los servicios de saneamiento, quedando para retomarse en el III Trimestre del año en curso.

- **INDICADOR Nº 28: NIVEL DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL,** indicador que registró una ejecución del 26.55% que representa el 53.12% de la meta prevista (49.98%) habiendo sido influenciado por:

[4] Email del 14.10.2020_de ABOG. GPEREZ

- Retraso en la apertura del año calendario referido a las adquisiciones; por estar supeditado al cierre de información logística y contable al 31.12.2019.
- Control en los requerimientos, para evitar déficit presupuestal, por cuanto está supeditado a los ingresos directamente recaudados.
- Aislamiento social obligatorio por la declaratoria de emergencia nacional por el COVID-19, y solo se atendió gastos relacionados a la operatividad de los servicios.

- **INDICADOR Nº 29: IMPLEMENTACIÓN CARTERA DE PROYECTOS PARA COOPERACIÓN TÉCNICA,** no registró avance porque responsable de la implementación es personal de riesgo, y el área le falta implementar con personal según el CAP.

- **INDICADOR Nº 30: DISEÑO DE LOS MECANISMOS DE RETRIBUCIÓN POR SERVICIOS ECOSISTEMICOS DE LAS CUENTAS SANTA, MOCHE, CHICMA Y JEQUETEPEQUE,** no registró avance porque el titular de la oficina renunció en el I Trimestre del año en curso, y el despacho administrativo fue encargado al Jefe de Mitigación de Desastres y Cooperación Técnica quien es personal de riesgo[5].

- **INDICADOR Nº 32: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES:** registra una ejecución del 50% de la meta prevista (26) es decir se ejecutaron 13 procesos motivado en parte por el retraso en la apertura del año calendario referido a las adquisiciones; por estar supeditado al cierre de información logística y contable al 31.12.2019, y por el aislamiento social obligatorio por la declaratoria de emergencia nacional por el COVID-19; por lo que la adquisición estuvo orientada a los bienes y servicios que apoyen en la sostenibilidad de la operatividad de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.

- **INDICADOR Nº 33 - % CUMPLIMIENTO PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN,** registró una ejecución del 10% que representa el 38.46% de la meta aprobada (26.00%), motivada porque el aislamiento social obligatorio del personal por la declaratoria de emergencia nacional por COVID-19.

- **INDICADORES Nºs. 34 – 35 y 36:** En el periodo en evaluación no tuvieron programación.

- **INDICADOR Nº 37 – NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL (Índice clima laboral),** se obtuvo un índice de 76.63% que representa el 90.15% de la meta aprobada (85%); es decir que existe un grupo de trabajadores que no se encuentra satisfechos laboralmente.

- **INDICADOR Nº 38 – CONTRIBUIR A LA RECAUDACIÓN MEDIANTE LOS PROCESOS JUDICIALES POR DEUDA DE CLIENTES (Mediante proceso de obligación de dar suma de dinero),** no registró avance, motivado por....

- **INDICADORES Nºs. 40 – 41 % DE CLIENTES SATISFECHOS CON SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO,** al cierre del periodo en evaluación registraron una ejecución del 71% que representa el 98.69% de la meta prevista (71.94%), es decir se encuentra en la categoría "Te falta poco", viéndose influenciado por no ser informados por los cortes de servicios no programados que se ocasionan por la rotura de tuberías y/o por la manipulación de la infraestructura sanitaria por terceros.

GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. GERENCIA

4.2. Ejecución del Presupuesto Institucional de Apertura y Modificado – PIA y PIM 2020

OFICINA DE PLANEAMIENTO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. JEFATURA

El presupuesto institucional constituye el conjunto de los ingresos y gastos previstos para un determinado período de tiempo (Año fiscal 2020); de tal manera que constituye la valorización de todas las actividades operativas, comerciales y administrativas incluyendo las de inversión.

[5] RM. Nº 084-2020-MINSA y modificatorias

Bajo este enfoque de valorización de actividades en el PIM 2020, refleja la ejecución presupuestal de ingresos y gastos por toda fuente al II Trimestre del año en curso, registran un avance de S/55'207,529 que representa el 32.38% de los ingresos totales y el 26.55% de los egresos totales que en valores absolutos es por el importe de S/45'278,309, como se detalla en el siguiente cuadro:

PRESUPUESTO EJECUTADO DE INGRESOS Y GASTOS AL II TRIMESTRE 2020

RUBROS	EJECUTADO Año Fiscal 219	PRESUPUESTOS			% AVANCE
		PIA 2020	PIM 2020	EJECUTADO AL II TRIM-20	PIM 2020
I INGRESOS					
1 INCRESOS CORRIENTES R.D.R.	141,553,606	150,175,736	150,175,736	53,524,690	35.64%
Por Cobranzas a Clientes	136,157,275	142,700,995	142,700,995	50,889,882	35.66%
Ingresos Diversos	5,396,331	7,474,741	7,474,741	2,634,808	35.25%
Ingresos Financiereos	0	0	0		0.00%
2 INGRESOS DE CAPITAL	0	0	0	0	0.00%
3 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	188,966	0	0	0	0.00%
MVCS	188,966	0	0	0	0.00%
4 SALDOS DE BALANCE	57,923,431	0	20,341,015	1,682,839	8.27%
4.1.1. Donanciones y Transferencias	26,923,431	0	20,341,015	1,682,839	8.27%
4.1.2. Recursos Directamente Recaudados	31,000,000	0	0	0	0.00%
TOTAL INGRESOS	199,666,003	150,175,736	170,516,751	55,207,529	32.38%
II EGRESOS					
1 TOTAL GASTOS CON R.D.R.	110,759,881	150,175,736	150,175,736	43,595,470	29.03%
1.1. Gastos Corrientes	98,382,597	112,233,283	112,233,283	42,445,622	37.82%
2.1. Personal y Obligaciones Sociales	35,740,162	35,854,026	35,854,026	17,830,510	49.73%
2.2.1. Pensiones	1,207,063	1,278,133	1,278,133	624,598	48.87%
2.2.2. Prestaciones y Asistencia Social	863,381	1,614,274	1,614,274	377,751	23.40%
2.3. Bienes y Servicios	44,366,513	55,877,787	55,877,787	18,274,415	32.70%
2.5. Otros Gastos	16,205,478	17,609,063	17,609,063	5,338,348	30.32%
1.2. Gastos de Capital	11,177,284	36,705,453	36,705,453	1,149,848	3.13%
Inversiones SNIP	10,515,353	25,059,074	25,059,074	1,104,428	4.41%
Otros Gastos de Capital	661,931	11,646,379	11,646,379	45,420	0.39%
1.3. Servicio de la Deuda	1,200,000	1,237,000	1,237,000	0	0.00%
2.8. Servicio de la Deuda	1,200,000	1,237,000	1,237,000	0	0.00%
2 TOTAL GASTOS CON DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	4,275,532	0	20,341,015	1,682,839	8.27%
2.3. Bienes y Servicios	194,894	0	698,544	21,233	3.04%
2.6. Gastos de Capital	4,080,638	0	19,642,471	1,661,606	8.46%
Inversiones SNIP	3,491,916	0	0	0	0.00%
Otros Gastos de Capital	588,722	0	19,642,471	1,661,606	8.46%
TOTAL EGRESOS	115,035,413	150,175,736	170,516,751	45,278,309	26.55%
SALDO FINAL: INGRESOS - EGRESOS	84,630,590	0	0	9,929,220	

En este punto de evaluación debemos dar énfasis respecto a los ingresos y gastos por cuanto bajo el enfoque de valorización de las actividades programadas que contribuyen al cumplimiento de objetivos, metas e indicadores aprobados para el año en curso, en el periodo en evaluación se aprecia que los niveles de ejecución necesitan un mayor esfuerzo, compromiso y responsabilidad para alcanzar un nivel mínimo de cumplimiento del 95%; dado que al II Trimestre se alcanzó el **59.80%** del nivel de cumplimiento promedio de los indicadores priorizados.

Los ítems de menor ejecución están relacionados a la partida gastos de capital (Inversiones), cuyos avances reflejan una ejecución de **3.13%** en la fuente recursos directamente recaudados y **8.27%** en la fuente donaciones y transferencias

V. CONCLUSIONES

En el periodo que estamos evaluando, debemos precisar en primer lugar que a partir declaratoria de la emergencia sanitaria[6] y también por el Estado de Emergencia Nacional[7] que declara el aislamiento social obligatorio por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19, que se prolonga hasta la actualidad, periodo en el cual la EPS ha priorizado la sostenibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, apoyo con el abastecimiento a sectores que no se encuentran en la administración de SEDALIB S.A., e implementando una plataforma tecnológica para la atención de nuestros clientes, dado que la implementación de lo dispuesto por el gobierno por un lado es dotar de los servicios esenciales a la población y salvaguardar la vida de los trabajadores; motivo por el cual nuestros resultados no son los más adecuados, embargo los que si se ha cumplido con los relacionados a la operación, mantenimiento y calidad de los servicios de saneamiento, habiendo alcanzado en promedio el 99.32%.

En este contexto las principales conclusiones tenemos:

1. Respecto a la ejecución del plan operativo institucional al II Trimestre del año en curso se observa un nivel de avance promedio del **59.80%** que significa ESFUERZATE MÁS en el nivel de categorización, evaluado en base a los 42 indicadores priorizados, no habiendo alcanzado la meta esperada (95%), motivado en parte por el COVID-19.

2. De igual forma bajo el enfoque de la perspectiva del mejoramiento continuo de eficiencia (27 indicadores) que miden la "Optimización de los Recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales, operativos, etc." registró un avance de 63.06% y eficacia (15 indicadores) que regulan la "Adecuada prestación de los servicios de saneamiento (agua potable y alcantarillado sanitario) en cantidad y calidad registró un avance del 54.58%, es decir ubicándose también en la categoría ESFUERZATE MÁS.

   Esta evaluación es con el fin de ubicar a nuestra EPS dentro de los cuadrantes de la Matriz de Mejoramiento Continuo, con la finalidad de identificar y mejorar las debilidades presentadas y afianzar las fortalezas de la empresa; habiéndose considerado el 95% como el valor mínimo de cumplimiento para ambas perspectivas (eficiencia y eficacia), tomado en cuenta que debemos alcanzar la excelencia operativa hacia el 2021.

3. Respecto a la ejecución del presupuesto institucional al II Trimestre 2020, la ejecución presupuestal de ingresos y gastos por toda fuente registra un avance de **S/55'207,529** que representa el 32.38% de los ingresos totales programados y de **S/45'278,309** que representa el 26.55% en la ejecución de gastos.

4. Al II Trimestre 2020 las ejecuciones de las inversiones son mínimas, respecto a las programadas, por lo que son sus avances por cada fuente son:

   4.1. En la fuente recursos directamente recaudados en la genérica "Gastos de Capital", solo registró una ejecución del 3.13%; es decir que no tenemos capacidad operativa instalada para la ejecución de las inversiones, y por ende el nivel de cumplimiento de los indicadores y metas de gestión no alcanzaron las aprobadas para el II trimestre.

   4.2. En la fuente donaciones y transferencias genérica "Gastos de Capital", registró un avance de 8.27% del total del presupuesto aprobado.

GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. GERENCIA

OFICINA DE PLANEAMIENTO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. JEFATURA

[6] Decreto Supremo Nº 008-2020-SA
[7] Decreto Supremo Nº 044-2020-PCM

En éstos ítems las SGP y SGO deben informar los hechos que ocasionan los retrasos en la ejecución de las inversiones, teniendo en cuenta también los efectos del COVID-19.

5. Las áreas aún presentan demoras en el registro de la información de la ejecución de los planes operativos y presupuestal, así como tampoco alcanzan informes de gestión; lo que conlleva al retraso de la evaluación e informe de los resultados alcanzados.

VI. RECOMENDACIONES

1. A los responsables de la gestión y cumplimiento de los sistemas Operacional, Comercial y Administrativo conjuntamente con sus equipos de trabajo, adopten las medidas preventivas y correctivas que permitan el cumplimiento de las metas programadas en el Plan Operativo Institucional 2020.

2. A todos los equipos de trabajo, se les precisa que deben efectuar los trabajos articuladamente con una mayor comunicación y gestión, con el fin de obtener mejores resultados que conlleven a mejorar la gestión y continuar posicionando a nuestra empresa en la valoración de los servicios de saneamiento.

3. A GCOM priorizar el Proyecto de Micro medición, por cuanto a la fecha se cuenta aproximadamente con un 55% del parque de medidores que ha sobre pasado su vida útil; y que influye directamente en la baja de los m3 facturados y en el indicador de ANF.

4. A SGSCP que reoriente la estrategia articulada entre la GOM y GCOM con la finalidad de reducir el agua no facturada, por cuanto al cierre del II Trimestre 2020 registró el 49.41% de pérdidas de agua.

5. A la SGP y SGO informen las causas que no permiten realizar la ejecución de las inversiones respecto a los importes y metas programadas.

6. A los responsables de la gestión de los sistemas: Operacional, Comercial y Administrativo que alcancen oportunamente sus informes de gestión, en el que precisen: Logros – Problemas y/o limitaciones – Conclusiones y Recomendaciones para continuar mejorando y alcanzar los objetivos, metas e indicadores programados; con la finalidad de que, en forma conjunta con la Gerencia General, se puedan adoptar medidas correctivas para obtener una ejecución será más eficiente.

7. A los responsables de la gestión y monitoreo del POI, deben disponer a quienes hayan delegado el ingreso de la información mensual en la herramienta Excel es hasta el décimo día calendario del mes; información que sustenta el informe de gestión de cada área.

8. Es URGENTE la implementación de un software integrado para la Formulación – Control – Ejecución y Evaluación del Plan Operativo Institucional y Presupuesto Institucional; y, contemple además el de "Control de Gestión"; el mismo que nos permita el seguimiento y monitoreo de todas las variables e indicadores que aprobadas en los instrumentos de gestión de corto y mediano plazo.

OFICINA DE PLANEAMIENTO EMPRESARIAL • JEFATURA • SEDALIB S.A.

GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL • GERENCIA • SEDALIB S.A.

ANEXO - DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES

INDICADORES	INTERPRETACION DE LA MEDIDA DEL INDICADOR
Continuidad Promedio	Mide el promedio ponderado del número de horas del servicio de agua potable que la Empresa Prestadora brinda al usuario, varía entre 0 y 24 horas.
Presión Promedio	Permite medir la presión de la conexión de agua potable domiciliaria y se medirá en metros de columna de 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 indicador se medirá cada fin de año o de mes.
Presencia de Cloro residual	Mide el grado de confiabilidad del uso doméstico del agua.
Densidad de Averías AP (3 averías x KM de red)	Mide la incidencia de las roturas en las redes de distribución de agua potable en relación a su longitud.
Densidad de Atoros de Alcantarillado (8 atoros por Km de red)	Mide la incidencia de los atoros en las redes de alcantarillado en relación a su longitud.
Tratamiento de Aguas Residuales	Permite Reducir la Contaminación Ambiental, producto de las descargas directas a cuerpos receptores de las aguas residuales
Agua no Facturada	Mide la proporción del volumen de agua potable producida con el volumen facturado de la empresa.
Actualización de Catastro Técnico	Indicador que muestra el porcentaje de actualización de la información técnica de la infraestructura sanitaria (sistemas de agua potable y alcantarillado)
Renovación de Redes de Agua con Recursos Propios	Mide la longitud de redes de Agua Potable mejoradas respecto a las redes existentes.
Renovación de Redes de Alcantarillado con Recursos Propios	Mide la longitud de redes de Alcantarillado mejoradas respecto a las redes existentes.
Conexiones nuevas de agua (total incluye clandestinas)	Permite medir el Número de Conexiones Nuevas de Agua Potable que la empresa incorpora como producto del crecimiento vegetativo, ejecución de obras, venta de nuevas conexiones (metas de conexiones Estudio Tarifario) más total de conexiones clandestinas reguladas y catastradas.
Conexiones Nuevas de Alcantarillado (total, incluido clandestina)	Permite medir el Número de Conexiones Nuevas de Alcantarillado que la empresa incorpora como producto del crecimiento vegetativo, ejecución de obras, venta de nuevas conexiones (metas de conexiones Estudio Tarifario) más total de conexiones clandestinas reguladas y catastradas.
Nivel de Actualización del Catastro Comercial	Indicador que muestra el porcentaje de actualización de la base de datos de los clientes reales del Estudio Tarifario
Conexiones Activas Facturadas por Medición (Micromedición)	Mide la proporción del total de conexiones activas de agua potable que son facturadas bajo la modalidad de diferencia de lectura
Conexiones Activas de Agua Potable con Medidor	Mide la proporción de las conexiones activas respecto a las conexiones totales de agua potable
Nivel de Cumplimiento en Renovación de Medidores	Indicador que muestra el registro del real consumo de los usuarios renovando los medidores no operativos
Volumen Total Facturado por Agua (m3)	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.
Densidad de Reclamos Totales	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
Morosidad en Servicios de Saneamiento (Índice de Morosidad)	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
Conexiones Activas de Agua Potable	Mide la proporción de las conexiones activas respecto a las conexiones totales de agua potable
Nivel de cumplimiento de solicitudes de acceso al servicio de agua potable	Mide el nivel de atención de los nuevos suministros de agua potable solicitados por los clientes
Nivel de cumplimiento de solicitudes de acceso al servicio de agua alcantarillado	Mide el nivel de atención de los nuevos suministros de alcantarillado solicitados por los clientes
Nivel de implementación de Buen Gobierno Corporativo	Permite conocer los avances de la implementación del Buen Gobierno Corporativo en sus 7 pilares y en sus 51 estándares
Cobertura de Agua Potable	Permite medir la proporción de la población que habita en zonas administradas por EPS y que tienen acceso al servicio de Agua Potable través de una conexión domiciliaria o una pileta pública y/o unidad de uso.
Cobertura de Alcantarillado	Permite medir la proporción de la población que habita en zonas administradas por EPS y que tienen acceso al servicio de Alcantarillado través de una conexión domiciliaria y/o unidad de uso.

GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. GERENCIA

OFICINA DE PLANEAMIENTO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. JEFATURA

Evaluación del Programa de Inversiones de la EPS	Mide el avance de la ejecución física y económica del Programa de Inversiones de la EPS
Diseño de la Estructura Orgánica por Procesos	Permite medir el nivel de alineación de los procesos a la estrategia empresarial, dentro de la estructura organizacional, que cumpla la visión y misión.
Nivel de Ejecución Presupuestal	Mide el avance de la ejecución presupuestal tanto en metas físicas como económicas
Implementación Cartera de Proyectos para Cooperación Técnica	Mide el número de proyectos en cartera para gestionar fondos de COOPERACION Y ASISTENCIA TECNICA
Diseño de los Mecanismos de Retribución por Servicios Eco sistémicos de las Cuencas Santa, Moche, Chicama y Jequetepeque	Permite contar con estudios para la identificación de la red de monitoreo hidrológico de las cuencas
Relación de Trabajo	Mide la eficiencia operativa (costos operacionales totales) y permite controlar la estructura de los costos desembolsables frente a las ventas (en relación a los Ingresos Operacionales)
Nivel de implementación del Plan Anual de Adquisiciones	Mide la implementación y/o ejecución del Plan Anual de Adquisición de la empresa
Cumplimiento Plan Integral de Capacitación	Permite medir el nivel de implementación del Plan de Fortalecimiento de Capacidades en función de las actividades programadas
% de puestos con competencias certificadas	Permite identificar el número de puestos con competencias
Score promedio desempeño personal nuevo (Último año)	Mide el desempeño del personal que ingreso en el último año
% de avance del sistema de información de RR. HH	Permite contar con información oportuna y precisa en forma automatizada
Nivel de Satisfacción Laboral (Índice clima laboral)	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
Contribuir a la recaudación mediante los procesos judiciales de clientes (Mediante proceso de obligación de dar suma de dinero)	Mide la efectividad de la gestión de procesos judiciales por deuda de clientes
Índice de seguridad en Tecnología de Información	Permite medir la calidad de la información de los procesos de desarrollo de las TICs en la EPS.
Clientes Satisfechos con Servicio de Agua	Mide la satisfacción de los clientes del servicio de agua potable.
Clientes Satisfechos con Servicio de Alcantarillado	Mide la satisfacción de los clientes del servicio de alcantarillado.
Nivel de Posicionamiento de SEDALIB SA en RSE	Valoración que los clientes dan a la empresa SEDALIB S.A. sobre las demás empresas de servicios

OFICINA DE PLANEAMIENTO EMPRESARIAL • JEFATURA • SEDALIB S.A.

GERENCIA DESARROLLO EMPRESARIAL • GERENCIA • SEDALIB S.A.

GLOSARIO DE TERMINOS

AC	:	Aprendizaje y Crecimiento
ADM	:	Administrativo
ANF	:	Agua No Facturada
COM	:	Comercial
EPS	:	Empresa Prestadora de Servicios
GAF	:	Gerencia de Administración y Finanzas
GCOM	:	Gerencia Comercial
GDE	:	Gerencia de Desarrollo Empresarial
GOM	:	Gerencia de Operación y Mantenimiento
GG	:	Gerencia General
GI	:	Grupos de Interés
M3	;	Metros cúbicos
OTASS	:	Organismo Técnico de Administración de Servicios de Saneamiento
OPP	:	Oficina de Planificación y Presupuesto
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
SGSCP	:	Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas
TICs	:	Tecnologías de Información y Comunicaciones.

OFICINA DE PLANEAMIENTO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. JEFATURA

GERENCIA DESARROLLO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. GERENCIA