

"Comprometidos con la Vida y el Bienestar Humano"



**INFORME DE EVALUACIÓN DEL
PLAN OPERATIVO Y
PRESUPUESTO INSTITUCIONAL
AL I TRIMESTRE**

**Año Fiscal
2020**

SEDALIB S.A.

¡Rumbo a la Excelencia Operativa!

INDICE

PRESENTACIÓN	2
I. MARCO INSTITUCIONAL	3
1.1. Función Principal.....	3
1.2. Base Legal	3
1.3. Estructura Organizacional	3
II. METODOLOGIA DE EVALUACIÓN	5
2.1. Plan Operativo Institucional - POI	5
2.2. Presupuesto Institucional de Apertura - PIA.....	5
III. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	7
3.1. Misión, Visión y Valores Institucionales.....	7
3.2. Articulación de los Objetivos del Plan Estratégico Institucional al Plan Operativo Institucional – POI	7
3.3. Objetivos Estratégicos Institucionales según su perspectiva priorizados para el Plan Operativo Institucional - POI y el Presupuesto Institucional de Apertura – PIA.	8
IV. EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL Y DEL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE APERTURA	11
4.1. Ejecución Plan Operativo Institucional - POI	11
4.2. Ejecución del Presupuesto Institucional de Apertura y Modificado – PIA y PIM 2020.....	17
V. CONCLUSIONES	18
VI. RECOMENDACIONES	19
ANEXO - DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES	20
GLOSARIO DE TERMINOS	22

PRESENTACIÓN

El Plan Operativo Institucional (POI) se encuentra orientado bajo el enfoque de mejora continua 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 N° 634-2019-SEDALIB S.A.-40000-GG, y el POI-2020 mediante la Resolución de Gerencia General N° 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 71° de la Ley N° 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, cuya ejecución medida con el avance de los 42 indicadores priorizados alcanzó el 77.61% 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 79.57% 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 74.82%; 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 continua y la ejecución presupuestal del periodo en evaluación.

De igual forma, precisamos que los resultados se han visto influenciados por la declaratoria de la emergencia sanitaria a través del Decreto Supremo N° 008-2020-SA y también por el Decreto Supremo N° 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.

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.

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 N° 1280, artículo 48°, 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 N° 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

- 1. Decreto Ley N° 21688 de 16 noviembre 1976, se crea la "Empresa de Saneamiento de Trujillo" – ESAT iniciando sus funciones el 01 febrero 1977
- 2. Decreto Ley N° 21851, que aprueba la Ley Orgánica de la Empresa de Saneamiento de Trujillo-ESAT y sus modificatorias.
- 3. Estatuto Social de SEDALIB S.A., inscrito en la SUNARP-Zonal V.
- 4. Ley N° 26887, Ley General de Sociedades.
- 5. Decreto Legislativo N° 1280. Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 6. Decreto Supremo N° 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.
- 7. 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.
- 8. Ley N° 28411 – Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto y modificatorias.
- 9. Decreto de Urgencia N° 014-2019 - Decreto de Urgencia que aprueba el Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2020
- 10. Decreto de Urgencia N° 015-2019 - Decreto de Urgencia para el Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2020.
- 11. Decreto de Urgencia N° 016-2019 - Decreto de Urgencia para el Endeudamiento del Sector Público para el Año Fiscal 2020
- 12. Ley N° 27245, Ley de Prudencia y Transparencia Fiscal modificada por la Ley N° 27958.
- 13. Resolución Directoral N° 034-2019-EF/50.01, que aprueba la Directiva N° 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.

1.3. Estructura Organizacional

Mediante Acuerdo de Directorio 1.2. de la Sesión Extraordinaria N° 661-2017, comunicado con la Carta N° 008-2017-SEDALIB S.A.-2000-DI, y con Resolución de Gerencia General N° 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.

II. METODOLOGIA DE EVALUACIÓN

El seguimiento y evaluación sobre el nivel de avance ejecutado al I 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 N° 1, que se presenta en forma de semáforo (3 colores).

Cuadro N° 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 N°1).

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 está a cargo de todos los responsables de las áreas que se indican en el Cuadro N° 2.

Cuadro N° 2: Responsables del nivel de cumplimiento por Sistemas

Sistemas	Áreas	N° 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	

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:

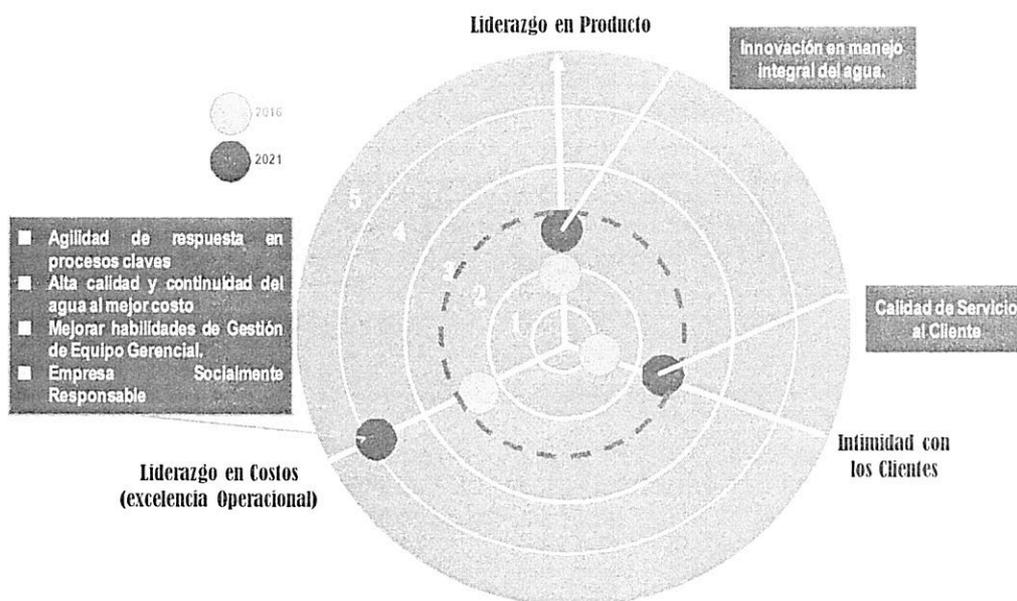
3.1. Misión, Visión y Valores Institucionales.

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”.	<p>“Valoramos y respetamos a las personas”</p> <ul style="list-style-type: none"> Actuamos con honestidad Fomentamos el Liderazgo Trabajamos en Equipo Logramos metas Actuamos con responsabilidad Cuidamos el medio ambiente. 	<p><i>Contribuir al cumplimiento de nuestra filosofía</i></p> <p>“Comprometidos con la Vida y el Bienestar Humano”</p>

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 N° 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 % Clientes Satisfechos con Servicio de Alcantarillado	%	Eficiencia	OCM
		Garantizar la Calidad de la Facturación	Densidad de Reclamos Totales	Reclamos / mes / 1000 Conexiones	Eficiencia	GCOM
RESULTADOS FINANCIEROS - RF	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
		Mejorar los resultados económico financieros, buscando un crecimiento sostenido	Diseño de los Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos de las Cuencas Santa, Moche, Chicama y Jequetepeque	Dcto.	Eficiencia	ORESMA
		Incrementar Ingresos	Nivel de Posicionamiento de SEDALIB en RSE.	Plan Aprobado	Eficacia	ORESMA – GDE - OCM
		Captar Nuevos Clientes	Relación de Trabajo	%	Eficiencia	GAF
RESULTADOS FINANCIEROS, BUSCANDO UN CRECIMIENTO SOSTENIDO	RF-1. MEJORAR LOS RESULTADOS ECONÓMICO FINANCIEROS, BUSCANDO UN CRECIMIENTO SOSTENIDO	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	

		Cobertura 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	
			M3 Facturados (Volumen total facturado por agua)	M3	Eficiencia	SGPCV - GOM
			Morosidad en servicios de saneamiento	Meses	Eficiencia	SGCAC - GOM
		Incrementar Ingresos	Conexiones Activas de Agua Potable	%	Eficiencia	SGPCV - GCOM
		Vigilar el uso responsable y priorizado de los recursos públicos	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
		Gestionar recursos financieros, asistencia técnica y cooperación a nivel nacional e internacional	Nivel de Ejecución Presupuestal	%	Eficiencia	OGPRE - GDE
		Gestionar calidad de Información del Catastro Comercial, mejorando los Procedimientos	Evaluación del Programa de Inversiones de la EPS	Dcto.	Eficiencia	OPEIM - GDE
		Cobertura el Total de las Conexiones Activas con Medidores	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		Actualización del Catastro Técnico	%	Eficiencia	SGP
	PR-2. MODERNIZAR LOS PROCESOS OPERATIVOS CLAVES CON TECNOLOGÍA ADECUADA		Nivel de Cumplimiento de Renovación de Medidores	%	Eficiencia	SGPCV - GCOM
			Continuidad Promedio	Horas/día	Eficacia	SGAP - GOM
			Prestion 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

	Optimizar el Proceso de Recolección, Tratamiento y Disposición Final de Aguas Residuales	Densidad de Aloros (# de Aloros por Km de Red)	Índice	Eficacia	SGAR – GOM		
	Garantizar la calidad de información del catastro comercial, mejorando sus procedimientos	Renovación de Redes de Alcantarillado con Recursos Propios	ml	Eficacia	SGO		
	Mantener controles económico-financieros y de cumplimiento	% Tratamiento de Aguas Residuales	%	Eficacia	SGAR - GOM		
	Acorrar la Brecha entre la Demanda-Oferita del Servicio del Agua para Consumo Humano y Alcantarillado Sanitario en el Ámbito de Administración	Nivel de Actualización del Catastro Comercial	%	Eficiencia	SGPCV - GCOM		
	Captar nuevos clientes	Nivel de cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones	Nº Procesos	Eficiencia	OLOG - GAF		
PR-3. REDUCIR LA BRECHA DE ACCESO A LOS SERVICIOS		Cobertura de Servicio de Agua Potable	%	Eficacia	SGO – GCOM		
		Cobertura de Servicio de Alcantarillado Sanitario	%	Eficacia			
		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			
AC-1 ALINEAR LA ORGANIZACIÓN A LA ESTRATEGIA	Alinear la Estructura Organizacional a la Estrategia Empresarial	Diseño de la Estructura Organica 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		
	Desarrollar modelo de competencias	Nivel de Satisfacción Laboral (Índice de Clima Laboral)	%	Eficiencia			
	Captar talento fortaleciendo proceso de reclutamiento y selección	% de Puestos con Competencias Identificadas	%	Eficiencia			
	Mejorar Sistema de información de RR.HH	Score Promedio desempeño personal nuevo (Último Año)	%	Eficiencia			
	Asegurar la mejora continua de los procesos de la empresa bajo el enfoque de la calidad	% 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		

APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO - AC

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 I Trimestre del año en curso, el POI registra un nivel de cumplimiento promedio de **77.61%**; 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 N° 3: CATEGORIZACIÓN DE INDICADORES POR SISTEMAS

Categorización	Número De Indicadores Por Sistemas				% de nivel	Nivel de Cumplimiento
	OPER	COM	ADM	Total Indicadores		
LO LOGRASTE	4	1	6	11	26%	Llegó a la meta 100% a más
TE FALTA POCO	2	4	2	8	19%	Llegó entre el 95% - 99.9%
ESFUERZATE MAS	4	7	4	15	36%	Solo alcanzó entre el 94.9% a menos
NO PROGRAMADO			8	8	19%	
TOTAL INDICADORES	10	12	20	42	100.00%	
NIVEL DE CUMPLIMIENTO PROMEDIO	75.56%	82.31%	74.62%	77.61%		

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); siendo los resultados al I Trimestre los siguientes:

1.1.1. SISTEMA OPERACIONAL

Al cierre del I Trimestre 2020 el nivel de cumplimiento de las metas priorizadas (10) registró al **75.56%**, ubicándose en la categoría ESFUERZATE MÁS, de los cuales cuatro (04) se ubican en la categoría LO LOGRASTE, dos (02) en la categoría ESFUERZATE MÁS y cuatro (04) en la categoría ESFUERZATE MÁS; como se muestran a continuación:

EVALUACIÓN METAS PRIORIZADAS POI x SISTEMAS a Marzo 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	
Gerencia de Operaciones y Mantenimiento - GOM (06)											
OPERACIONAL - OPE (10)	1	Continuidad Promedio	Horas/Día	Eficacia	Ascendente	Acumulado	10.47	10.80	100.00%		
	2	Presión Promedio (Ponderado)	m.c.a.	Eficacia	Ascendente	Acumulado	10.00	10.05	100.00%		
	3	Presencia de Cloro Residual	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	99.90%	99.92%	100.00%		
	4	Densidad de Averías AP (3 Averías x KM de RED)	Índice	Eficacia	Descendente	Acumulado	0.90	0.92	97.43%	TE FALTA POCO	
	5	Densidad de Atoros de Alcantarillado (# Atoros x Km de RED)	Índice	Eficacia	Descendente	Acumulado	4.39	3.59	100.00%		
	6	% Tratamiento de Aguas Residuales	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	70.01%	67.90%	96.99%	TE FALTA POCO	
	Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas - SGSCP (01)										
	7	Agua No Facturada	%	Eficiencia	Descendente	Acumulado	46.56%	49.90%	92.82%	ESFUERZATE MÁS	
	Subgerencia de Proyectos - SGP (01)										
	8	Actualización del Catastro Técnico	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	3.00%	0.00%	0.00%	ESFUERZATE MÁS	
Subgerencia de Obras - SGO (02)											
9	Renovación de Redes de Agua Potable con Recursos Propios	ml	Eficacia	Ascendente	Acumulado	500	0	0.00%	ESFUERZATE MÁS		
10	Renovación de Redes de Alcantarillado con Recursos Propios	ml	Eficacia	Ascendente	Acumulado	2,500	1,710	68.40%	ESFUERZATE MÁS		
										75.56%	

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 comentan el motivo por el cual no se han logrado alcanzar como son:

❖ **Indicador N° 4: DENSIDAD DE AVERIAS AP (3 averías x kilómetro de red)**, alcanzó una ejecución del 97.04% de la meta prevista (0.90) motivado por:

- En primer lugar, porque más del 50% de la infraestructura de agua potable (AP) ha sobrepasado su vida útil.
- Manipulación de la infraestructura por parte de personas inescrupulosas.
- Roturas en las tuberías por trabajos de terceros sin las previsiones del caso, ocasionando averías y desperdicio de agua.

❖ **Indicador N° 6: % TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES**, registró una ejecución del 96.99% de la meta prevista (70.01%) 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 N° 7: AGUA NO FACTURADA**, habiendo registrado una ejecución de 92.82% de la meta prevista (46.56%).

Este indicador es muy relevante porque mide el volumen facturado Vs. volumen producido, lo cual significa que en el periodo en evaluación del total de la producción se ha perdido el 49.90%; 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 (153,792) solo registran medidores con diferencia de lecturas 139,349 que representa el 90.61%.
- Indicador N° 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 solicitados¹.
- Indicador N° 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 N° 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 I 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.

1.1.2. SISTEMA COMERCIAL

Al cierre del I Trimestre 2020 el nivel de cumplimiento de las metas priorizadas (12) registró un nivel de cumplimiento global del **82.31%**, ubicándose en la categoría **ESFUERZATE MÁS**, de los cuales una (01) se ubican en la categoría **LO LOGRASTE**, cuatro (04) en la categoría **TE FALTA POCO** y siete (07) en la categoría **ESFUERZATE MÁS**; como se muestran a continuación.

EVALUACIÓN METAS PRIORIZADAS POI x SISTEMAS a Marzo 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)										
	11	Conexiones Nuevas de Agua (Incluye Clandestinas)	Conexion	Eficiencia	Ascendente	Mensual	1,027	602	58.62%	ESFUERZATE MÁS	82.31%
	12	Conexiones Nuevas de Alcantarillado (Total, incluido Clandestinas)	Conexion	Eficiencia	Ascendente	Mensual	883	604	68.40%	ESFUERZATE MÁS	
	13	Nivel de Actualización del Catastro Comercial	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	25.00%	22.83%	91.32%	ESFUERZATE MÁS	
	14	Conexiones Activas Facturadas por Medición (Micromedición) - (Medidores leídos / Conexiones Activas)	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	82.18%	78.65%	95.71%	TE FALTA POCO	
	15	Conexiones Activas de Agua Potable con medidor	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	83.00%	82.84%	99.81%	TE FALTA POCO	
	16	Nivel de Cumplimiento en Renovación de Medidores	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	25.00%	10.21%	40.84%	ESFUERZATE MÁS	
	17	Volumen Total Facturado por Agua	m3	Eficiencia	Ascendente	Mensual	7,758,684	7,459,370	96.14%	TE FALTA POCO	
	Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente - SGCAC (05)										
	18	Densidad de Reclamos Totales	Reclamos / Mes / 1000	Eficiencia	Descendente	Acumulado	28.09	31.73	87.01%	ESFUERZATE MÁS	
	19	Morosidad en Servicios de Saneamiento	Meses	Eficiencia	Descendente	Acumulado	1.15	1.55	65.22%	ESFUERZATE MÁS	
	20	Conexiones Activas de Agua Potable	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	94.00%	94.53%	100.00%	LO LOGRASTE	
21	Nivel de cumplimiento de Solicitudes de Acceso al Servicio de Agua Potable	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	85.00%	82.00%	96.47%	TE FALTA POCO		
22	Nivel de cumplimiento de Solicitudes de Acceso al Servicio de Alcantarillado	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	85.00%	75.00%	88.24%	ESFUERZATE MÁS		

¹ INFORME N° 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 N°s 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 N° 13: NIVEL DE ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO COMERCIAL;** registró un avance del 22.83% que representa el 91.32% de la meta aprobada para el periodo en evaluación (25%), motivado porque a partir del 16 de marzo del año en curso se paralizaron todas las actividades contratadas con el servis comercial, en el que incluye la actualización catastral.
- **Indicador N° 14: CONEXIONES ACTIVAS FACTURADAS POR MEDICIÓN (Micromedición = Medidores leídos / Conexiones Activas),** registro un avance del 95.71% de la meta prevista (82.18%) motivada por el retraso en la ejecución de la ficha OTASS referida a la instalación de medidores.
- **Indicador N° 15: CONEXIONES ACTIVAS DE AGUA POTABLE CON MEDIDOR,** alcanzó un avance del 99.81% de la meta prevista (83%) influenciada también por el retraso en la ejecución de la ficha OTASS referida a la instalación de medidores.
- **Indicador N° 16: NIVEL DE CUMPLIMIENTO EN RENOVACIÓN DE MEDIDORES;** registró un avance del 40.84% de la meta prevista (25%) inferior al ICM² (85%), motivado por el retraso en la ejecución de la ficha OTASS referida a la instalación de medidores.
- **Indicador N° 17: VOLUMEN TOTAL FACTURADO POR AGUA (M3),** indicador que se ve 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.
- **Indicador N° 18: DENSIDAD DE RECLAMOS TOTALES:** al cierre del periodo en evaluación registró un avance de 87.01% de la meta prevista (28.09) motivado por el incremento de reclamos de los usuarios por el concepto de volúmenes facturados que representa aproximadamente el 75% del total de reclamos. Habiéndose registrado un total de 5,938 reclamos hasta el 16 de marzo 2020 que se da cumplimiento al Artículo 1.- Declaración de Estado de Emergencia Nacional Declárese el Estado de Emergencia

² ICM = Índice de Cumplimiento Mínimo

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-19³.

- ❖ **Indicador N° 19: MOROSIDAD DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO;** indicador que registró un avance del 65.22% de la meta prevista (1.15) menor al ICM (95%), influenciado por que luego de la declaratoria de emergencia nacional por COVID-19 los usuarios dejaron de pagar los servicios facturados, habiéndose recaudado el 66.23% respecto a la facturación del mismo mes, por lo tanto se incrementan las cuentas por cobrar alcanzando al mes de marzo el importe de S/.54'788,151.47 que incluye servicios de saneamiento y servicio de gestión y monitoreo de aguas subterráneas.
- ❖ **Indicadores N°s. 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 ven influenciados por:
 - 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 cierre del I Trimestre 2020 el nivel de cumplimiento de las metas priorizadas (20) registró un nivel de cumplimiento global del **74.62%**, ubicándose en la categoría ESFUERZATE MÁS, de los cuales seis (06) se ubican en la categoría LO LOGRASTE, dos (02) en la categoría TE FALTA POCO, cuatro (04) en la categoría ESFUERZATE MÁS, y ocho (08) no programados en el trimestre; como se muestran a continuación:

³ D.S. N° 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 Marzo 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
Institucional - (03)										
	23 Nivel de Implementación de Buen Gobierno Corporativo	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	5.77%	0.00%	0.00%	ESFUERZATE MAS	74.62%
	24 Cobertura de Agua potable	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	75.35%	75.47%	100.00%	ESFUERZATE MAS	
	25 Cobertura de Alcantarillado	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	73.26%	73.40%	100.00%	ESFUERZATE MAS	
Gerencia de Desarrollo Empresarial GDE - (05)										
	26 Evaluación del Programa de Inversiones de la EPS	Deto.	Eficiencia	Ascendente	Trimestral	1	1	100.00%	ESFUERZATE MAS	
	27 Diseño de la Estructura Orgánica por Procesos	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	40.00%	0.00%	0.00%	ESFUERZATE MAS	
	28 Nivel de Ejecución Presupuestal	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	24.99%	13.59%	54.37%	ESFUERZATE MAS	
	29 Implementación Cartera de Proyectos para Cooperación Técnica	Nº Proyecto	Eficiencia	Ascendente	Anual	0.00	0.00	0.00%	NO PROGRAMADA	
	30 Diseño de los Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos de las Cuenas Santa, Moche, Chicama y Jequetepeque.	Deto.	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	NO PROGRAMADA	
Gerencia de Administración y Finanzas GAF - (02)										
	31 Relación de Trabajo	Ratio	Eficiencia	Descendente	Acumulado	0.65	0.62	100.00%	ESFUERZATE MAS	
	32 Nivel de cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones	Nº Procesos	Eficiencia	Ascendente	Trimestral	21	9	42.86%	ESFUERZATE MAS	
Subgerencia de Recursos Humanos SGRH - (05)										
	33 % Cumplimiento Plan Integral de Capacitación	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	5.00%	5.00%	100.00%	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 Información de RR.HH.	% de Avance	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	NO PROGRAMADA	
	37 Nivel de Satisfacción Laboral (Índice Clima Laboral)	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	NO PROGRAMADA	
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	Trimestral	0	0	0.00%	NO PROGRAMADA	
Subgerencia de Información e Informática SGI - (01)										
	39 Índice de seguridad en Tecnología de Información (TI)	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	100.00%	100.00%	100.00%	ESFUERZATE MAS	
OFICINA DE COMUNICACIONES Y MARKETING - OCyM (03)										
	40 % Clientes Satisfechos con Servicios de Agua Potable	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	71.65%	71.00%	99.09%	TE Falta poco	
	41 % Clientes Satisfechos con Servicio de Alcantarillado	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	71.65%	71.00%	99.09%	TE Falta poco	
	42 Nivel de Posicionamiento en Responsabilidad Social Empresarial	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	NO PROGRAMADA	

Indicador N° 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 2020⁴.

Indicador N° 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 N° 28: NIVEL DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL, indicador que registró una ejecución del 13.59% que representa el 54.37% de la meta prevista (24.99%) siendo influenciado por:

- 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.

⁴ Email del 14.10.2020_de ABOG. GPerez

INDICADOR N° 32: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES: registra una ejecución del 42.88% de la meta prevista (21) es decir se ejecutaron 9 procesos motivado principalmente 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.

INDICADORES N°s. 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 99.09% de la meta prevista (71.65%), 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.

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

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

Bajo este enfoque de valorización de actividades en el PIM 2020, refleja la ejecución presupuestal de ingresos y gastos por toda fuente al I Trimestre del año en curso, registran un avance de S/33'776,763 que representa el 19.81% de los ingresos totales programados por toda fuente y el 13.59% de los egresos totales por toda fuente que en valores absolutos es por el importe de S/23'172,303, como se precisa en el siguiente cuadro:

PRESUPUESTO EJECUTADO DE INGRESOS Y GASTOS AL I TRIMESTRE 2020

RUBROS	EJECUTADO Año Fiscal 219	PRESUPUESTOS		% AVANCE	
		PIA 2020	PIM 2020	EJECUTADO AL I TRIM-20	PIM 2020
I INGRESOS					
1 INGRESOS CORRIENTES R.D.R.	141,553,606	150,175,736	150,175,736	32,244,803	21.47%
Por Cobranzas a Clientes	136,157,275	142,700,995	142,700,995	30,788,897	21.58%
Ingresos Diversos	5,396,331	7,474,741	7,474,741	1,455,906	19.48%
Ingresos Financieros	0	0	0	0	0.00%
2 INGRESOS DE CAPITAL	0	0	0	0	0.00%
3 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	188,956	0	0	0	0.00%
MVCS	188,956	0	0	0	0.00%
4 SALDOS DE BALANCE	67,923,431	0	20,341,015	1,531,960	7.53%
4.1.1. Donaciones y Transferencias	26,923,431	0	20,341,015	1,531,960	7.53%
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	33,776,763	19.81%
II EGRESOS					
1 TOTAL GASTOS CON R.D.R.	110,759,881	150,175,736	150,175,736	21,640,343	14.41%
1.1. Gastos Corrientes	98,362,597	112,233,283	112,233,283	20,497,431	18.26%
2.1. Personal y Obligaciones Sociales	35,740,162	35,854,026	35,854,026	9,637,466	26.88%
2.2.1. Pensiones	1,207,063	1,278,133	1,278,133	308,427	24.13%
2.2.2. Prestaciones y Asistencia Social	863,381	1,614,274	1,614,274	154,800	9.59%
2.3. Bienes y Servicios	44,366,513	55,877,787	55,877,787	7,754,413	13.88%
2.5. Otros Gastos	16,205,478	17,609,063	17,609,063	2,642,325	15.01%
1.2. Gastos de Capital	11,177,284	36,705,453	36,705,453	1,142,912	3.11%
Inversiones SNIP	10,515,353	25,059,074	25,059,074	1,097,492	4.38%
Otros Gastos de Capital	661,931	11,646,379	11,646,379	45,420	0.39%
1.3. Servicio de la Deuda	1,209,000	1,237,000	1,237,000	0	0.00%
2.8. Servicio de la Deuda	1,209,000	1,237,000	1,237,000	0	0.00%
2 TOTAL GASTOS CON DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	4,275,632	0	20,341,015	1,531,960	7.53%
2.3. Bienes y Servicios	194,894	0	698,544	10,008	1.43%
2.6. Gastos de Capital	4,080,638	0	19,642,471	1,521,952	7.75%
Inversiones SNIP	3,491,916	0	0	0	0.00%
Otros Gastos de Capital	588,722	0	19,642,471	1,521,952	0.00%
TOTAL EGRESOS	115,035,413	150,175,736	170,516,751	23,172,303	13.59%
SALDO FINAL: INGRESOS - EGRESOS	84,630,590	0	0	10,604,460	

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 I Trimestre se alcanzó el **77.61%** 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 **3.11%** en la fuente recursos directamente recaudados y de **7.53%** en la fuente donaciones y transferencias

V. CONCLUSIONES

1. Respecto a la ejecución del plan operativo institucional al I Trimestre del año en curso se observa un nivel de avance promedio del **77.61%** 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 la declaratoria de la emergencia sanitaria a través del Decreto Supremo N° 008-2020-SA y también por el Decreto Supremo N° 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.
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 79.57% 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 74.82%, 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 I Trimestre 2020, la ejecución presupuestal de ingresos y gastos por toda fuente registra un avance de **S/33'776,763** que representa el 19.81% de los ingresos totales programados y en la ejecución de gastos el importe de S/22'797,782 que representa el 13.59%.
4. Al I Trimestre 2020 se cuenta con una ejecución presupuestal de 13.59% en los egresos por toda fuente, lo cual representa que hay retrasos principalmente en la ejecución de las inversiones:
 - 4.1. En la fuente recursos directamente recaudados en la genérica "Gastos de Capital", solo registró una ejecución del 3.11%; 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 I trimestre.
 - 4.2. En la fuente donaciones y transferencias genérica "Gastos de Capital", registró un avance de 7.53% del total del presupuesto aprobado.
5. Las áreas aún presentan demoras en el registro de la información de su ejecución 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 I Trimestre 2020 registró el 49.90%.
5. 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.
6. 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.
7. 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.

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 domiciliar 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 domiciliar 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 domiciliar 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 domiciliar y/o unidad de uso.

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

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.