INFORME NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AL I TRIMESTRE 2018

I. FINALIDAD

El Plan Operativo Institucional 2018 se constituye en uno de los instrumentos de gestión más importantes para nuestra empresa, pues a través de su desarrollo se ejecutarán las actividades y proyectos programados para el logro de los objetivos y metas del corto plazo correspondientes; evaluando en su performance la capacidad de la organización para concretar lo planteado en cumplimiento del Plan Estratégico Institucional plasmado en nuestros principales enunciados al 2021:

Misión:

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

Visión:

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

A través de la presente evaluación, podremos determinar el nivel de cumplimiento de los indicadores de gestión e identificar las desviaciones que se presentaron en el desarrollo al I Trimestre del año fiscal 2018.

OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO • JEFATURA • SEDALIB S.A

II. DE LA EJECUCION Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO

De manera general se puede observar que el **Plan Operativo Institucional al finalizar el I trimestre 2018** obtuvo un **Nivel de Cumplimiento Promedio de 95,63%** a través de sus 34 Indicadores.

EVALUACIÓN METAS PRIORIZADAS POI x SISTEMAS a Marzo 2018 a un nivel de cumplimiento del 85 %

Sistema		Indicador	Unidad	Clase	Sentido	Forma de Registro	Programación	Ejecución	Resultado por meta	Nivel de Cumplimiento	Resultado por Sistema
OPERACIONAL - OPE (10)		**Gerencia de Operaciones y Mantenimiento - GOM (06)**									
	1	Continuidad Promedio	Horas/Día	Eficacia	Ascendente	Acumulado	10.42	10.53	100.00%	Cumplida	
	2	Presión Promedio (Ponderado)	m.c.a.	Eficacia	Ascendente	Acumulado	10.01	10.07	100.00%	Cumplida	
	3	Densidad de Averías (# Averías x Km de RED)	Indice	Eficacia	Descendente	Acumulado	10.98	0.87	100.00%	Cumplida	
	4	Presencia de Cloro Residual	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	99.80%	99.87%	100.00%	Cumplida	
	5	Densidad de Atoros (# Atoros x Km de RED)	Indice	Eficacia	Descendente	Acumulado	6.87	4.99	100.00%	Cumplida	
	6	% Tratamiento de Aguas Residuales	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	57.50%	72.21%	100.00%	Cumplida	99.36%
		Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas - SGSCP (01)									
	7	Agua No Facturada (PMO)	%	Eficiencia	Descendente	Acumulado	47.77%	50.56%	94.15%	Cumplida	
		Subgerencia de Proyectos y Obras - SGPO (03)									
	8	Renovación de Redes de Agua - Recursos Propios	ml	Eficacia	Ascendente	Acumulado	2,630	4,277	100.00%	Cumplida	
	9	Renovación de Redes de Alcantarillado - Recursos Propios	ml	Eficacia	Ascendente	Acumulado	5,000	6,657	100.00%	Cumplida	
	10	% Actualización del Catastro Técnico	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	94.85%	94.31%	99.43%	Cumplida	
COMERCIAL - COM (09)		**Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente - SGCAC (02)**									
	11	Conexiones Activas de Agua	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	94.00%	93.05%	98.99%	Cumplida	
	12	Indice de Morosidad	Meses	Eficiencia	Descendente	Acumulado	1.18	1.28	91.53%	Cumplida	
		Subgerencia de Programación y Control de Ventas - SGPCV (05)									
	13	Nivel de Actualización del Catastro Comercial	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	24.50%	30.00%	100.00%	Cumplida	
	14	% de Conexiones Activas con Medidores (leídos)	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	83.95%	83.80%	99.82%	Cumplida	88.22%
	15	Nivel de Cumplimiento en Renovación de Medidores	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	100.00%	15.46%	15.46%	No Cumplida	
	16	Conexiones Nuevas de Agua (Total, Incluido Clandestinas)	#	Eficacia	Ascendente	Mensual	990	1,259	100.00%	Cumplida	
	17	Conexiones Nuevas de Alcantarillado (Total, Incluido Clandestinas)	#	Eficacia	Ascendente	Mensual	813	1,059	100.00%	Cumplida	
		División de Marketing (02)									
	18	% Clientes Satisfechos con Servicios de Agua	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	70.00%	70.41%	100.00%	Cumplida	
	19	% Clientes Satisfechos con Servicio de Alcantarillado	0	Eficacia	Ascendente	Acumulado	70.00%	70.41%	100.00%	Cumplida	
ADMINISTRATIVO - ADM (13)		**Institucional - (02)**									
	20	Cobertura de Agua potable	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	84.80%	85.67%	100.00%	Cumplida	
	21	Cobertura de Alcantarillado	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	80.34%	82.34%	100.00%	Cumplida	
		Gerencia de Desarrollo Empresarial GDE - (05)									
	22	Nivel de Implementación de la Estructura	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada	
	23	Presupuesto Ejecutado/ Presupuesto Programado (PIA)	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada	
	24	Presupuesto Ejecutado/ Presupuesto Asignado (PIM)	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada	
	25	Recursos económicos captados (CON DESTINO DEFINIDO)	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada	
	26	Nivel de Posicionamiento de Sedalib en RSE	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada	
		Gerencia de Administración y Finanzas GAF - (02)									
	27	Relación de Trabajo (PMO)	Ratio	Eficiencia	Descendente	Acumulado	0.6100	0.5955	100.00%	Cumplida	100.00%
	28	Nivel de Implementación (Presupuestal) del Plan Anual de Adquisiciones	Documento	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada	
		Subgerencia de Recursos Humanos SGRH - (05)									
	29	% Cumplimiento Plan Integral de Capacitación	% (Trabajadores Capacitados / Total de Trabajadores)	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	29.00%	35.66%	100.00%	Cumplida	
	30	% Trabajadores Certificados	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00	0.00	0.00%	No Programada	
	31	% Personal (GOM) que cumple Perfil de Competencias	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00	0.00	0.00%	No Programada	
	32	% Personal Capacitadodo en Servicio al Cliente	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00	0.00	0.00%	No Programada	
	33	Score de Evaluación 360	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00	0.00	0.00%	No Programada	
		Subgerencia de Información e Informática SGII - (01)									
	34	% Avance en Desarrollo de Sistema Comercial	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada	
						Nivel de Cumplimiento Promedio			95.63%		

La ejecución de las metas de Indicadores aprobadas son asumidas por las diversas áreas de la empresa de acuerdo a las funciones que desempeñan, cuyos resultados se visualizan de manera mensual. Se consideran **03 sistemas** para una la evaluación correspondiente: Sistema Operacional, Sistema Comercial, Sistema Administrativo.

- De los 34 Indicadores 22 finalizaron con un índice mayor al 85% de nivel de cumplimiento[1]. Que representa el 64.71% de las metas establecidas para este periodo las cuales se cumplieron en un rango superior, precisando además que en este periodo se cuenta con 11 indicadores no programados.

EVALUACIÓN METAS PRIORIZADAS POI x SISTEMAS a Marzo 2018 a un nivel de cumplimiento del 85 %

Sistema		Indicador	Unidad	Clase	Sentido	Forma de Registro	Programación	Ejecución	Resultado por metas	Nivel de Cumplimiento	Resultado por Sistema
OPERACIONAL - OPE (10)		Gerencia de Operaciones y Mantenimiento - GOM (06)									
	1	Continuidad Promedio	Horas/Día	Eficacia	Ascendente	Acumulado	10.42	10.53	100.00%	Cumplida	
	2	Presión Promedio (Ponderado)	m.c.a.	Eficacia	Ascendente	Acumulado	10.01	10.07	100.00%	Cumplida	
	3	Densidad de Averías (# Averías x KM de RED)	Indice	Eficacia	Descendente	Acumulado	0.98	0.87	100.00%	Cumplida	
	4	Presencia de Cloro Residual	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	99.80%	99.87%	100.00%	Cumplida	
	5	Densidad de Atoros (# Atoros x KM de RED)	Indice	Eficacia	Descendente	Acumulado	6.87	4.99	100.00%	Cumplida	
	6	% Tratamiento de Aguas Residuales	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	57.50%	72.21%	100.00%	Cumplida	99.36%
		Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas - SGSCP (01)									
	7	Agua No Facturada (PMO)	%	Eficiencia	Descendente	Acumulado	47.77%	50.56%	94.15%	Cumplida	
		Subgerencia de Proyectos y Obras - SGPO (03)									
	8	Renovación de Redes de Agua - Recursos Propios	ml	Eficacia	Ascendente	Acumulado	2,630	4,277	100.00%	Cumplida	
	9	Renovación de Redes de Alcantarillado - Recursos Propios	ml	Eficacia	Ascendente	Acumulado	5,000	6,657	100.00%	Cumplida	
	10	% Actualización del Catastro Técnico	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	94.85%	94.31%	99.43%	Cumplida	
COMERCIAL - COM (09)		Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente - SGCAC (02)									
	11	Conexiones Activas de Agua	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	94.00%	93.05%	98.99%	Cumplida	
	12	Indice de Morosidad	Meses	Eficiencia	Descendente	Acumulado	1.18	1.28	91.53%	Cumplida	
		Subgerencia de Programación y Control de Ventas - SGPCV (05)									
	13	Nivel de Actualización del Catastro Comercial	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	24.50%	30.00%	100.00%	Cumplida	
	14	% de Conexiones Activas con Medidores (leídos)	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	83.95%	83.80%	99.82%	Cumplida	88.22%
	16	Conexiones Nuevas de Agua (Total, Incluido Clandestinas)	#	Eficacia	Ascendente	Mensual	990	1,259	100.00%	Cumplida	
	17	Conexiones Nuevas de Alcantarillado (Total, Incluido Clandestinas)	#	Eficacia	Ascendente	Mensual	813	1,059	100.00%	Cumplida	
		División de Marketing (02)									
	18	% Clientes Satisfechos con Servicio de Agua	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	70.00%	70.41%	100.00%	Cumplida	
	19	% Clientes Satisfechos con Servicio de Alcantarillado	0	Eficacia	Ascendente	Acumulado	70.00%	70.41%	100.00%	Cumplida	
ADMINISTRATIVO - ADM (13)		Institucional - (02)									
	20	Cobertura de Agua potable	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	84.80%	85.67%	100.00%	Cumplida	
	21	Cobertura de Alcantarillado	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	80.34%	82.34%	100.00%	Cumplida	
		Gerencia de Administración y Finanzas GAF - (02)									
	27	Relación de Trabajo (PMO)	Ratio	Eficiencia	Descendente	Acumulado	0.6100	0.5955	100.00%	Cumplida	100.00%
		Subgerencia de Recursos Humanos SGRH - (05)									
	29	% Cumplimiento Plan Integral de Capacitación	% (Trabajadores Capacitados / Total de Trabajadores)	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	29.00%	35.66%	100.00%	Cumplida	

OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
JEFATURA

[1] Se ha tomado como valor mínimo de cumplimiento el 85%, teniendo en cuenta que el ente regulador SUNASS utiliza este criterio para la evaluación del cumplimiento de las metas establecidas en los estudios tarifarios de las EPS).

Asimismo, se cuenta con 11 Indicadores **No programados** en el I Trimestre, los cuales pertenecen al Sistema Administrativo:

EVALUACIÓN METAS PRIORIZADAS POI x SISTEMAS a Marzo 2018 a un nivel de cumplimiento del 85 %

Sistema		Indicador	Unidad	Clase	Sentido	Forma de Registro	Programación	Ejecución	Resultado por metas	Nivel de Cumplimiento
ADMINISTRATIVO - ADM (13)		**Gerencia de Desarrollo Empresarial GDE - (05)**								
	22	Nivel de Implementación de la Estructura	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada
	23	Presupuesto Ejecutado/ Presupuesto Programado (PIA)	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada
	24	Presupuesto Ejecutado/ Presupuesto Asignado (PIM)	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada
	25	Recursos económicos captados (CON DESTINO DEFINIDO)	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada
	26	Nivel de Posicionamiento de Sedalib en RSE	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada
		Gerencia de Administración y Finanzas GAF - (02)								
	28	Nivel de Implementación (Presupuestal) del Plan Anual de Adquisiciones	Documento	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada
		Subgerencia de Recursos Humanos SGRH - (05)								
	30	% Trabajadores Certificados	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00	0.00	0.00%	No Programada
	31	% Personal (GDM) que cumple Perfil de Competencias	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00	0.00	0.00%	No Programada
	32	% Personal Capacitadodo en Servicio al Cliente	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00	0.00	0.00%	No Programada
	33	Score de Evaluación 360	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00	0.00	0.00%	No Programada
		Subgerencia de Información e Informática SGII - (01)								
	34	% Avance en Desarrollo de Sistema Comercial	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada

- **De los 34 Indicadores; 01** figura como meta **No Cumplida** de acuerdo a lo programado.

EVALUACIÓN METAS PRIORIZADAS POI x SISTEMAS a Marzo 2018 a un nivel de cumplimiento del 85 %

Sistema		Indicador	Unidad	Clase	Sentido	Forma de Registro	Programación	Ejecución	Resultado por metas	Nivel de Cumplimiento	Resultado por Sistema
COMERCIAL - COM (1)		**Subgerencia de Programación y Control de Ventas - SGPCV (05)**									
	15	Nivel de Cumplimiento en Renovación de Medidores	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	100.00%	15.46%	15.46%	No Cumplida	88.22%

Respecto a los Indicadores No Cumplidos con el nivel mínimo establecido (85%), estos pertenecen al Sistema Comercial; analizando lo siguiente:

El Indicador **NIVEL DE CUMPLIMIENTO EN RENOVACIÓN DE MEDIDORES,** al I Trimestre alcanzó un **nivel de cumplimiento del 15.46%,** debido a que esta meta está asociada al proyecto Mejoramiento del Parque de Medidores y Ampliación de Cobertura de Micromedición - IV fase, en el cual ha identificado una serie de inconvenientes, dado que, cuando la Gerencia General autoriza que la ejecución del proyecto sea por Administración Directa a cargo de la Gerencia Comercial, las metas que habían sido propuestas en el POI y que iban a ser ejecutadas inicialmente por la Subgerencia de Proyectos y Obras; ya estaban desfasadas. Asimismo otro inconveniente es que los requerimientos de materiales, accesorios, equipos y otros, son atendidos tardíamente lo que dificulta el avance de la ejecución del proyecto.

Sistema Operacional

Al I Trimestre 2018 el nivel de avance en el cumplimiento de las metas priorizadas del Sistema Operacional llegó al 99,36%. Los indicadores se ejecutaron con los siguientes resultados:

OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

Indicadores priorizados Sistema Operacional
(I Trimestre 2018)

Sistema		Indicador	Unidad	Sentido	Forma de Registro	Programación	Ejecución	Resultado por metas	Nivel de Cumplimiento	Resultado por Sistema
OPERACIONAL - OPE (10)		Gerencia de Operaciones y Mantenimiento - GOM (06)								99.36%
	1	Continuidad Promedio	Horas/Día	Ascendente	Acumulado	10.42	10.53	100.00%	Cumplida	
	2	Presión Promedio (Ponderado)	m.c.a.	Ascendente	Acumulado	10.01	10.07	100.00%	Cumplida	
	3	Densidad de Averías (# Averías x KM de RED)	Indice	Descendente	Acumulado	0.98	0.87	100.00%	Cumplida	
	4	Presencia de Cloro Residual	%	Ascendente	Acumulado	99.80%	99.87%	100.00%	Cumplida	
	5	Densidad de Atoros (# Atoros x KM de RED)	Indice	Descendente	Acumulado	6.87	4.99	100.00%	Cumplida	
	6	% Tratamiento de Aguas Residuales	%	Ascendente	Acumulado	57.50%	72.21%	100.00%	Cumplida	
		Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas - SGSCP (01)								
	7	Agua No Facturada (PMO)	%	Descendente	Acumulado	47.77%	50.56%	94.15%	Cumplida	
		Subgerencia de Proyectos y Obras - SGPO (03)								
	8	Renovación de Redes de Agua - Recursos Propios	ml	Ascendente	Acumulado	2,630	4,277	100.00%	Cumplida	
	9	Renovación de Redes de Alcantarillado - Recursos Propios	ml	Ascendente	Acumulado	5,000	6,657	100.00%	Cumplida	
	10	% Actualización del Catastro Técnico	%	Ascendente	Acumulado	94.85%	94.31%	99.43%	Cumplida	

Fuente: Elaboración Propia

Al I Trimestre del 2018 el Sistema Operacional ha cumplido con las Metas del POI; en sus 10 Indicadores priorizados.

Sistema Comercial

Al I Trimestre 2018 el nivel de avance en el cumplimiento de las metas priorizadas del Sistema Comercial llegó al 88,22%. Los indicadores se ejecutaron con los siguientes resultados:

Indicadores priorizados Sistema Comercial
(I Trimestre 2018)

Sistema		Indicador	Unidad	Clase	Sentido	Forma de Registro	Programación	Ejecución	Resultado por metas	Nivel de Cumplimiento	Resultado por Sistema
COMERCIAL - COM (09)		Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente - SGCAC (02)									88.22%
	11	Conexiones Activas de Agua	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	94.00%	93.05%	98.99%	Cumplida	
	12	Indice de Morosidad	Meses	Eficiencia	Descendente	Acumulado	1.18	1.28	91.53%	Cumplida	
		Subgerencia de Programación y Control de Ventas - SGPCV (05)									
	13	Nivel de Actualización del Catastro Comercial	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	24.50%	30.00%	100.00%	Cumplida	
	14	% de Conexiones Activas con Medidores (leídos)	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	83.95%	83.80%	99.82%	Cumplida	
	15	Nivel de Cumplimiento en Renovación de Medidores	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	100.00%	15.46%	15.46%	No Cumplida	
	16	Conexiones Nuevas de Agua (Total, incluido Clandestinas)	#	Eficacia	Ascendente	Mensual	990	1,259	100.00%	Cumplida	
	17	Conexiones Nuevas de Alcantarillado (Total, incluido Clandestinas)	#	Eficacia	Ascendente	Mensual	813	1,059	100.00%	Cumplida	
		División de Marketing (02)									
	18	% Clientes Satisfechos con Servicios de Agua	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	70.00%	70.41%	100.00%	Cumplida	
	19	% Clientes Satisfechos con Servicio de Alcantarillado	0	Eficacia	Ascendente	Acumulado	70.00%	70.41%	100.00%	Cumplida	

Fuente: Elaboración Propia

El Sistema Comercial alcanzó un resultado de 88.22%, en razón que de los 09 Indicadores; 08 se cumplieron y 01 no llegó al nivel mínimo de cumplimiento por lo expuesto líneas anteriores. En este sistema se concentran indicadores establecidos en el Estudio Tarifario 2014 – 2019, los que vienen alcanzando las metas trazadas.

Sistema Administrativo

En este sistema se han incluido 02 indicadores de carácter institucional, los que son monitoreados por las siguientes áreas:

- Cobertura de agua potable y Cobertura de alcantarillado, monitoreado por la Gerencia Comercial.

Al I Trimestre 2018 el nivel de avance en el cumplimiento de las metas priorizadas del Sistema Administrativo llegó al 100.00%. Los indicadores se ejecutaron con los siguientes resultados:

Indicadores Priorizados Sistema Administrativo
(I Trimestre 2017)

Sistema		Indicador	Unidad	Clase	Sentido	Forma de Registro	Programación	Ejecución	Resultado por meta	Nivel de Cumplimiento	Resultado por Sistema
ADMINISTRATIVO - ADM (13)		**Institucional - (02)**									100.00%
	20	Cobertura de Agua potable	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	84.80%	85.67%	100.00%	Cumplida	
	21	Cobertura de Alcantarillado	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	80.34%	82.34%	100.00%	Cumplida	
		Gerencia de Desarrollo Empresarial GDE - (05)									
	22	Nivel de Implementación de la Estructura	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada	
	23	Presupuesto Ejecutado/Presupuesto Programado (PIA)	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada	
	24	Presupuesto Ejecutado/Presupuesto Asignado (PIM)	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada	
	25	Recursos económicos captados (CON DESTINO DEFINIDO)	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada	
	26	Nivel de Posicionamiento de Sedalib en RSE	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada	
		Gerencia de Administración y Finanzas GAF - (02)									
	27	Relación de Trabajo (RMO)	Ratio	Eficiencia	Descendente	Acumulado	0.6100	0.5955	100.00%	Cumplida	
	28	Nivel de Implementación (Presupuestal) del Plan Anual de Adquisiciones	Documento	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada	
		Subgerencia de Recursos Humanos SGRH - (05)									
	29	% Cumplimiento Plan Integral de Capacitación	% (Trabajadores Capacitados / Total de Trabajadores)	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	29.00%	35.66%	100.00%	Cumplida	
	30	% Trabajadores Certificados	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00	0.00	0.00%	No Programada	
	31	% Personal (GOM) que cumple Perfil de Competencias	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00	0.00	0.00%	No Programada	
	32	% Personal Capacitadodo en Servicio al Cliente	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00	0.00	0.00%	No Programada	
	33	Score de Evaluación 360	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00	0.00	0.00%	No Programada	
		Subgerencia de Información e Informática SGII - (01)									
	34	% Avance Desarrollo de Sistema Comercial	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada	

Fuente: Elaboración Propia

A. EVALUACION SEGÚN EL NIVEL DE MEJORAMIENTO CONTINUO ALCANZADO.

Se evalúa el cumplimiento de las metas consideradas en el POI desde la perspectiva de eficiencia y eficacia. Debemos indicar que los 34 indicadores priorizados han sido calificados como **indicadores de eficiencia**; si tienen relación con la **optimización de los recursos**, ya sean humanos, financieros, tecnológicos, operativos o con la mejora de los procesos o **indicadores de eficacia**; si tienen relación con la **adecuada prestación de los servicios** de agua y alcantarillado, tanto en calidad y cantidad.

El objetivo de esta evaluación es ubicar a SEDALIB S.A. 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.

Se ha considerado el 85 % como el valor mínimo de cumplimiento para ambas perspectivas (eficiencia y eficacia), tomado en cuenta que es el valor usado por el regulador del servicio SUNASS para las evaluaciones de cumplimiento de las metas establecidas en los estudios tarifarios de las EPS.

Listado de Indicadores por Perspectiva

Indicadores de Eficacia

Nro	Indicador	Unidad
1	Continuidad Promedio	Horas/Día
2	Presión Promedio (Ponderado)	m.c.a.
3	Densidad de Averías (# Averías x KM de RED)	Indice
4	Presencia de Cloro Residual	%
5	Densidad de Atoros (# Atoros x KM de RED)	Indice
6	% Tratamiento de Aguas Residuales	%
7	Renovación de Redes de Agua - Recursos Propios	ml
8	Renovación de Redes de Alcantarillado - Recursos Propios	ml
9	Nivel de Cumplimiento en Renovación de Medidores	%
10	Conexiones Nuevas de Agua (Total, incluido Clandestinas)	#
11	Conexiones Nuevas de Alcantarillado (Total, incluido Clandestinas)	#
12	% Clientes Satisfechos con Servicios de Agua	%
13	% Clientes Satisfechos con Servicio de Alcantarillado	0
14	Cobertura de Agua potable	%
15	Cobertura de Alcantarillado	%
16	Nivel de Posicionamiento de Sedalib en RSE	%

Fuente: Elaboración Propia

OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
SEDALIB S.A.
JEFATURA

Indicadores de Eficacia

Nro	Indicador	Unidad
1	Agua No Facturada (PMO)	%
2	% Actualización del Catastro Técnico	%
3	Conexiones Activas de Agua	%
4	Indice de Morosidad	Meses
5	Nivel de Actualización del Catastro Comercial	%
6	% de Conexiones Activas con Medidores (leídos)	%
7	Nivel de Implementación de la Estructura	%
8	Presupuesto Ejecutado/ Presupuesto Programado (PIA)	%
9	Presupuesto Ejecutado/ Presupuesto Asignado (PIM)	%
10	Recursos económicos captados (CON DESTINO DEFINIDO)	%
11	Relación de Trabajo (PMO)	Ratio
12	Nivel de Implementación (Presupuestal) del Plan Anual de Adquisiciones	Documento
13	% Cumplimiento Plan Integral de Capacitación	% (Trabajadores Capacitados / Total de Trabajadores)
14	% Trabajadores Certificados	%
15	% Personal (GOM) que cumple Perfil de Competencias	%
16	% Personal Capacitadodo en Servicio al Cliente	%
17	Score de Evaluación 360	%
18	% Avance en Desarrollo de Sistema Comercial	%

Fuente: Elaboración Propia

OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
SEDALIB S.A.
CALLAO

Matriz Eficiencia – Eficacia
Al I TRIMESTRE 2018

Al I Trimestre 2018 se puede observar que el nivel de Eficacia relacionada con la adecuada prestación del Servicio de Agua y Alcantarillado llegó al 97,99%.

En lo referente a la optimización de los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales, operativos o con la mejora de los procesos representado en la perspectiva de Eficiencia, al I Trimestre 2018 alcanzó el 94,36%.

OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
SEDALIB S.A.
PAITA

III. RECOMENDACIONES

1. Las unidades orgánicas en coordinación y aprobación de la Gerencia General deben adoptar las medidas preventivas y correctivas que permitan el cumplimiento de las metas programadas en el Plan Operativo Institucional 2018, comunicando oportunamente los inconvenientes o limitaciones que puedan tener para alcanzar este objetivo. Por lo cual, los datos registrados por las áreas usuarias en la herramienta Excel utilizada para tal fin que es el resultado de la ejecución al mes de análisis, debe ir acompañado de un Informe explicativo o el documento respectivo que evidencie lo registrado.

2. El registro de las ejecuciones mensuales deben ser ingresadas al día 12 de cada mes para obtener el Informe resultante hasta el día 20 del mes siguiente bajo responsabilidad de las áreas comprometidas en su cumplimiento.

3. Es prioritaria la implementación de un software integrado de Control de Gestión que permita el seguimiento y monitoreo de todas las variables e indicadores que inciden en el cumplimiento de las metas establecidas en el POI, y permita a las Gerencias tomar decisiones oportunas.

Anexo
Descripción de los Indicadores

Continuidad Promedio

Indicador que 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.

Densidad de Averías

Mide la incidencia de las roturas en las redes de distribución de agua potable en relación a su longitud.

Presencia de Cloro residual

Indicador que mide el grado de confiabilidad del uso doméstico del agua.

Densidad de Atoros

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.

Renovación de Redes de Agua Recursos Propios

Mide la longitud de redes de Agua Potable mejoradas respecto a las redes existentes.

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)

Conexiones Activas de Agua

Mide la proporción de las conexiones activas respecto a las conexiones totales de agua potable

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 con Medidores (leídos)

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

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 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) mas total de conexiones clandestinas reguladas y catastradas.

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.

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.

Nivel de implementación de la estructura

Mide la implementación orgánica basada en el modelo de procesos

OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO SEDALIB S.A. JEFATURA

Presupuesto Ejecutado / Presupuesto Programado (PIA)
Mide el nivel de ejecución del Presupuesto Institucional de Apertura - SEDALIB S.A..

Presupuesto Ejecutado / Presupuesto Programado (PIM)
Mide el nivel de ejecución del Presupuesto Institucional Modificado - SEDALIB S.A

Recursos Económicos captados (CON DESTINO DEFINITIVO)
Mide los recursos económicos captados con destino definido bajo las gestiones empresariales de COOPERACION Y ASISTENCIA TECNICA

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

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 (presupuestal) 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

Trabadores Certificados
Mide la proporción de los trabajadores certificados respecto a la Gestión del Conocimiento e Impulso de la Investigación Sanitaria

Personal (GOM) que cumple Perfil de Competencias
Mide la proporción del personal que cumple con el Perfil de Competencias de la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento respecto a la el Fortalecimiento de Capacidades y Transferencia de Conocimientos para la Sostenibilidad Operativa del Servicio.

Personal capacitado en Servicio al Cliente
Mide la proporción del personal Capacitado en Servicio al Cliente para mejorar las competencias en Servicio al Cliente, Cobranzas y Venta de Servicios.

Score de evaluación 360
Evalúa integralmente a los colaboradores para medir sus Competencias

Avance en Desarrollo de Sistema Comercial
Mide la proporción del avance de ejecución del Proyecto de Desarrollo del Sistema Comercial