SEDALIB S.A.
SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD SOCIEDAD ANÓNIMA
ERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

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

# 2019

SEDALIB S.A.

# 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 2019 y el Plan Anual de Contrataciones – PAAC 2019, 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-2019 es aprobado con la Resolución de Gerencia General Nº 711-2018-SEDALIB S.A.-40000-GG, y el POI-2019 mediante la Resolución de Gerencia General Nº 735-2018-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, las Metas de Gestión del Estudio Tarifario aprobado para el 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".

En el presente documento, se informa la evaluación del cumplimiento de las actividades operativas e inversiones, cuya ejecución medida con el avance de los 36 indicadores priorizados alcanzó el 89.30% de la programación, de los cuales según la perspectiva de mejoramiento continuo de eficiencia (22 indicadores) que miden la ***"Optimización de los Recursos Humanos, financieros, tecnológicos, materiales, operativos, etc.***" registró un avance de 84.08% y eficacia (14 indicadores) que regulan la "***Adecuada prestación de los servicios de saneamiento (agua potable y alcantarillado sanitario) en cantidad y calidad"*** registró un avance del 95.74%; 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, medidas adoptadas para el cumplimiento de metas, medidas para la mejora contínua y la ejecución presupuestal.

En tal sentido y de acuerdo a sus funciones, la Oficina de Planificación y Presupuesto de la Gerencia de Desarrollo Empresarial, tienen la tarea de elaborar el POI y 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, Abril del 2019.

OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO SEDALIB S.A. JEFATURA

GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. Ing. Juan Lozano Cabrera CIP Nº 28208 GERENTE

# 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 303-2018-EF – Aprueban Presupuesto Consolidado de Ingresos y Egresos para el año fiscal 2019 de los Organismos Públicos y Empresas de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales.
- Ley N° 28411 – Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto y modificatorias.
- Ley N° 30879 – Ley del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2019.
- Ley N° 30880 – Ley del Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el año Fiscal 2019.
- Ley N° 30881 – Ley de Endeudamiento del Sector Público para el año fiscal 2019.
- Ley N° 27245, Ley de Prudencia y Transparencia Fiscal modificada por la Ley Nº 27958.

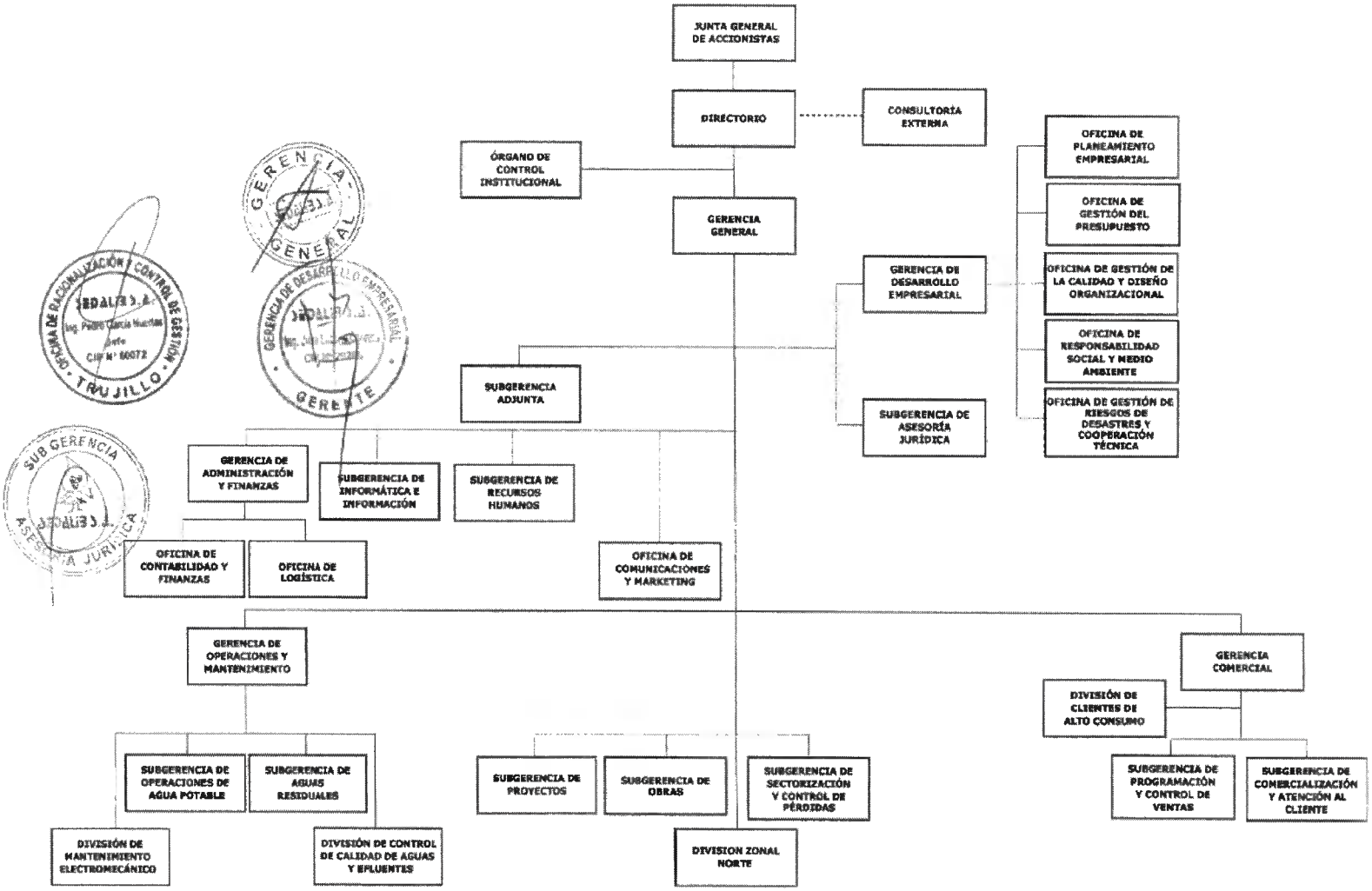
## 1.3. Estructura Organizacional

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 2019.

OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO SEDALIB S.A. JEFATURA

GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. Ing. Juan Lozano Cabrera CIP Nº 29200 GERENTE

## Gráfico Nº 1: Organigrama de SEDALIB S.A.



## 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:

- Para el POI: Se ha considerado evaluar en base a 36 indicadores; que son los más relevantes para contar con información 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).
- Para el PIA, se ha considerado evaluar el grado de ejecución de los ingresos y gastos del periodo en evaluación.

En tal sentido, 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 respaldo 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 de acuerdo con el siguiente detalle:

**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 |

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

**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** (11 indicadores) | Subgerencia de Programación y Control de Ventas - SGPCV | 07 |
| | Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente – SGSAC | 04 |
| **ADMINISTRATIVO** (15 indicadores) | Institucional (SGO y GCOM) | 02 |
| | Gerencia de Desarrollo Empresarial - GDE | 04 |
| | Gerencia de Administración y Finanzas – GAF | 02 |
| | Subgerencia de Recursos Humanos | 04 |
| | Subgerencia de Información e Informática – SGII | 01 |
| | Oficina de Comunicaciones y Marketing – OcyM | 02 |

GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. Ing. Juan Lozano Cabrera CIP Nº 29300 GERENTE

OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO SEDALIB S.A. JEFATURA

## 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 2019 se ha tenido en cuenta:

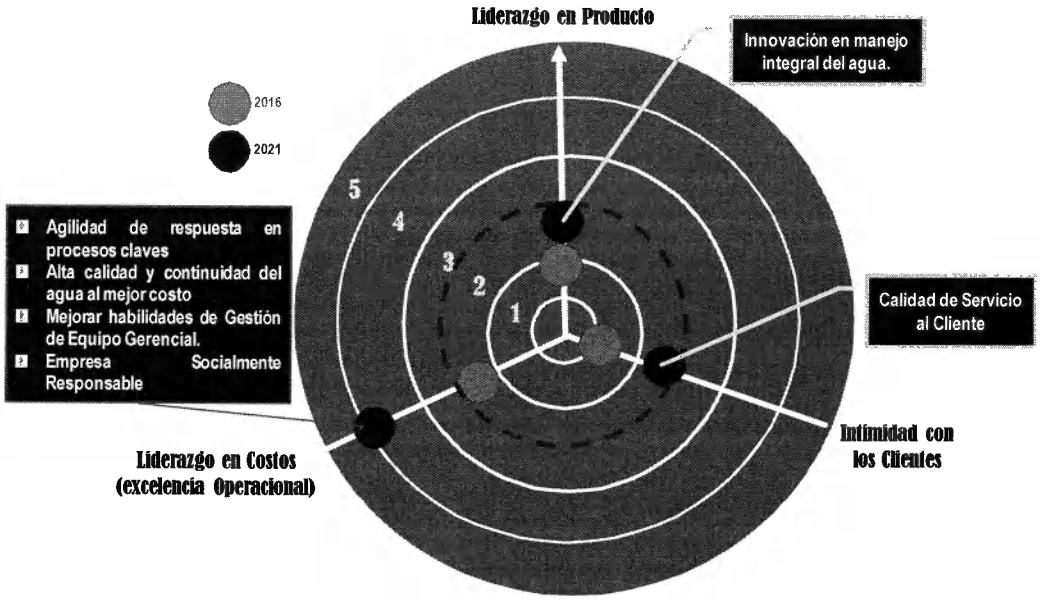
### 3.1. Misión, Visión y Valores Institucionales.

| 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"***<br>* Actuamos con honestidad<br>* Fomentamos el Liderazgo<br>* Trabajamos en Equipo<br>* Logramos metas<br>* Actuamos con responsabilidad<br>* Cuidamos el medio ambiente. | *Contribuir al cumplimiento de nuestra filosofía*<br>***"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.




OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO SEDALIB S.A. JEFATURA

GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. Ing. Juan Lozano Cabrera CIP 29200 GERENTE

### 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 | % | Eficacia | OCyM |
| | | | % Clientes Satisfechos con Servicio de Alcantarillado | | | |
| | **GI-2. Posicionar a SEDALIB S.A. como empresa socialmente responsable** | *Gestionar Eficazmente la RSE y Medioambiental* | Nivel de Posicionamiento de SEDALIB en RSE. | Plan Aprobado | Eficacia | ORS – GDE |
| 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 |
| | | | Conexiones Activas Facturadas por Medición | % | Eficiencia | SGPCV – GCOM |
| | | | Volumen Total Facturado por Agua | M3 | Eficiencia | |
| | | *Captar Nuevos Clientes* | Conexiones Nuevas de Agua | Número | Eficiencia | SGPCV – GCOM |
| | | | Conexiones Nuevas de Alcantarillado | Número | Eficiencia | |
| | | | Nivel de Cumplimiento de Solicitudes de Acceso al Servicio de Agua Potable | % | Eficiencia | SGCAC - GCOM |
| | | | Nivel de Cumplimiento de Solicitudes de Acceso al Servicio de Alcantarillado | % | Eficiencia | |
| | **RF-2. Gestionar nuevas fuentes de financiamiento** | *Gestionar Recursos Financieros, Asistencia Técnica y Cooperación a Nivel Nacional e Internacional* | Recursos Económicos Captados (Perfiles Técnicos) | Perfiles | Número | OCTyMD – GDE |

GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. Ing. Juan Lazaro Cabrera CIP Nº 25200 GERENTE

OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO SEDALIB S.A. JEFATURA

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| PROCESOS - PR | **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* | Nivel de Actualización del Catastro Comercial | % | Eficiencia | SGPCV - GCOM |
| | | *Coberturar el Total de las Conexiones Activas con Medidores* | Conexiones Activas de Agua Potable con Medidor | % | Eficiencia | SGPCV - GCOM |
| | | | Nivel de Cumplimiento de Renovación de Medidores | % | Eficiencia | |
| | | *Mejorar la Efectividad del Proceso de Cobranza* | Índice de Morosidad | Meses | Eficiencia | SGCAC - GCOM |
| | | | Conexiones Activas de Agua Potable | % | Eficiencia | |
| | | *Optimizar Costos y Oportunidades de Adquisiciones* | Evaluación Plan Anual de Contrataciones | Documento | Eficiencia | OL - GAF |
| | **PR-2. Modernizar los procesos específicos claves, con tecnología adecuada** | *Garantizar Actualización y Calidad de Información del Catastro Técnico* | Nivel de Actualización del Catastro Técnico | % | Eficacia | SGP |
| | | *Optimizar el Proceso de Producción, Almacenamiento y Distribución del Agua Apta para el Consumo Humano* | Continuidad Promedio (Ponderado) | Horas/día | Eficacia | SGAP – GOM |
| | | | Presión Promedio | 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* | % de Tratamiento de Aguas Residuales | % | Eficacia | SGAR – GOM |
| | | | Densidad de Atoros (# de Atoros por Km de Red) | Índice | Eficacia | |
| | | | Renovación de Colectores de Alcantarillado con Recursos Propios | ml | Eficacia | SGO |
| | **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 | % | Eficacia | SGO – GCOM |
| | | | Cobertura de Servicio de Alcantarillado Sanitario | % | Eficacia | |

GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. Ing. Juan Lozano Barrera CIP Nº 29200 GERENTE

OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO SEDALIB S.A. JEFATURA

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO – AC | **AC-1. Gestionar una cultura de ejecución de la estrategia institucional** | *Vigilar el Uso Responsable y Priorización de los Recursos Públicos* | Nivel de Ejecución Presupuestal | % | Eficiencia | OPP – GDE |
| | **AC-2. Alinear la Organización a la Estrategia** | *Alinear la Estructura Organizacional a la Estrategia Empresarial* | Nivel de Implementación de la Estructura | % | Eficiencia | GDE |
| | **AC–3. Gestionar el conocimiento e impulsar la investigación en saneamiento** | *Gestionar el conocimiento e impulsar la investigación en saneamiento* | % Trabajadores Certificados | % | Eficiencia | SGRH |
| | **AC-4. Impulsar la transformación organizacional hacia una cultura de alto desempeño** | *Mejorar las Competencias en Servicio al Cliente, Cobranza y Venta de Servicios* | % Personal Especializado en Servicio al Cliente | % | Eficiencia | SGRH |
| | | *Contribuir a la Transformación Organizacional hacia una Cultura de Alto Desempeño – SEDALIB S.A.* | Nivel de Satisfacción Laboral (Índice de Clima Laboral) | % | Eficiencia | SGRH |
| | | *Fortalecer el desarrollo Integral de los Colaboradores* | % Cumplimiento Plan Integral de Capacitación | % (Trabajadores Capacitados / Total de Trabajadores) | Eficiencia | SGRH |
| | **AC-5. Modernizar e Integrar las Tecnologías de Información y Comunicaciones - TICs** | *Contar con Políticas en Seguridad de Información* | % de Avance en Desarrollo de Implementación de Directivas y Procedimientos | % | Eficiencia | SGII |

OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO · SEDALIB S.A. · JEFATURA

GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL · SEDALIB S.A. · Ing. Juan Lozano Cabrera · CIP N° 2928 · GERENTE

## 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 treinta y seis (36) 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 **89.30%;** porcentaje que está por debajo del nivel de cumplimiento mínimo exigido al interno de nuestra EPS (95%), a través de sus 36 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 | 7 | 2 | 3 | **12** | 33.33% | Llegó a la meta **100% a más** |
| TE FALTA POCO | | 2 | 4 | **6** | 16.67% | Llegó entre el **95% - 99.9%** |
| ESFUERZATE MAS | 3 | 5 | 3 | **11** | 30.56% | Solo alcanzó entre el **94.9% a menos** |
| NO PROGRAMADO | | 2 | 5 | **7** | 19.44% | |
| **TOTAL INDICADORES** | **10** | **11** | **15** | **36** | **100.00%** | |
| **NIVEL DE CUMPLIMIENTO PROMEDIO** | **97.17%** | [illegible] | [illegible] | [illegible] | | |

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; agrupándolos en tres (03) sistemas: Operacional (OPER), Comercial (COM) y Administrativo (ADM); siendo los resultados al I Trimestre los siguientes:

#### 4.1.1. SISTEMA OPERACIONAL

Al cierre del I Trimestre 2019 el nivel de cumplimiento de las metas priorizadas (10) registró al **97.17%,** ubicándose en la categoría TE FALTA POCO, de los cuales siete (07) se ubican en la categoría LO LOGRASTE y tres (03) en la categoría ESFUERZATE MÁS; como se muestran a continuación:

OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO SEDALIB S.A. JEFATURA

GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. Ing. Juan Lozano Cabrera CIP N° 21200 GERENTE

**EVALUACIÓN METAS PRIORIZADAS POI x SISTEMAS a Marzo 2019 a un nivel de cumplimiento del 95 %**

| 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) | | | | | | | | | 97.17% |
| | 1 | Continuidad Promedio | Horas/Día | Eficacia | Ascendente | Acumulado | 10.47 | 10.89 | 100.00% | LO LOGRASTE | |
| | 2 | Presión Promedio (Ponderado) | m.c.a. | Eficacia | Ascendente | Acumulado | 10.00 | 10.07 | 100.00% | LO LOGRASTE | |
| | 3 | Presencia de Cloro Residual | % | Eficacia | Ascendente | Acumulado | 99.85% | 99.90% | 100.00% | LO LOGRASTE | |
| | 4 | Densidad de Averías AP (3 Averías x KM de RED) | Indice | Eficacia | Descendente | Acumulado | 1.20 | 1.00 | 100.00% | LO LOGRASTE | |
| | 5 | Densidad de Atoros de Alcantarillado (8 Atoros x Km de RED) | Indice | Eficacia | Descendente | Acumulado | 4.56 | 4.07 | 100.00% | LO LOGRASTE | |
| | 6 | % Tratamiento de Aguas Residuales | % | Eficacia | Ascendente | Acumulado | 80.78% | 66.73% | 82.60% | ESFUERZATE MAS | |
| | | Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas - SGSCP (01) | | | | | | | | | |
| | 7 | Agua No Facturada | % | Eficiencia | Descendente | Acumulado | 47.29% | 50.06% | 94.15% | ESFUERZATE MAS | |
| | | Subgerencia de Proyectos - SGP (01) | | | | | | | | | |
| | 8 | % Actualización del Catastro Técnico | ml | Eficacia | Ascendente | Acumulado | 94.00% | 98.44% | 100.00% | LO LOGRASTE | |
| | | Subgerencia de Obras - SGO (02) | | | | | | | | | |
| | 9 | Renovación de Redes de Agua Potable con Recursos Propios | ml | Eficacia | Ascendente | Acumulado | 1,500 | 1,424 | 94.96% | ESFUERZATE MAS | |
| | 10 | Renovación de Redes de Alcantarillado con Recursos Propios | ml | Eficacia | Ascendente | Acumulado | 1,500 | 1,697 | 100.00% | LO LOGRASTE | |

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 la categoría ESFUERZATE MÁS, que son:

- **% TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES,** 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.

- **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 50.06%; 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 52% (79,160 medidores) han sobrepasado su vida útil ***(De 3 años a más),*** por lo que del total de medidores (152,000) solo registran medidores con diferencia de lecturas 143,805 que representa el 94.61%.

- **RENOVACIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE CON RECURSOS PROPIOS;** indicador que registró un avance el 94.96%, es decir que se renovaron 1,424 ml de redes; sin embargo, no se logró el 100% motivado por:
  - la capacidad operativa en la implementación de las Subgerencia de Proyectos y la Subgerencia de Obras.
  - Por haberse dado prioridad a la renovación de redes de alcantarillado sanitario.

GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. Ing. Juan Lozano Cabrera CIP N° 29200 GERENTE

OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO SEDALIB S.A. JEFATURA

### 4.1.2. SISTEMA COMERCIAL

Al cierre del I Trimestre 2019 el nivel de cumplimiento de las metas priorizadas (11) registró un nivel de cumplimiento global del **91.85%,** 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, cinco (05) en la categoría ESFUERZATE MÁS, y dos (02) no programados en el trimestre; como se muestran a continuación.

**EVALUACIÓN METAS PRIORIZADAS POI x SISTEMAS a Marzo 2019 a un nivel de cumplimiento del 95 %**

| Sistema | | Indicador | Unidad | Clase | Sentido | Forma de Registro | Programación | Ejecución | Resultado por metas | Nivel de Cumplimiento | Resultado por Sistema |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| COMERCIAL - COM (11) | | Subgerencia de Programación y Control de Ventas - SGPCV (07) | | | | | | | | | |
| | 11 | Conexiones Nuevas de Agua (Incluye Clandestinas) | Conexión | Eficiencia | Ascendente | Mensual | 1,117 | 915 | 81.92% | ESFUERZATE MAS | |
| | 12 | Conexiones Nuevas de Alcantarillado (Total, incluido Clandestinas) | Conexión | Eficiencia | Ascendente | Mensual | 1,068 | 920 | 86.14% | ESFUERZATE MAS | |
| | 13 | Nivel de Actualización del Catastro Comercial | % | Eficiencia | Ascendente | Acumulado | 24.50% | 30.10% | 100.00% | LO LOGRASTE | |
| | 14 | Conexiones Activas Facturadas por Medición (Micromedición) - (Medidores leídos / Conexiones Activas) | % | Eficiencia | Ascendente | Acumulado | 81.49% | 82.97% | 100.00% | LO LOGRASTE | |
| | 15 | Conexiones Activas de Agua Potable con medidor | % | Eficiencia | Ascendente | Acumulado | 0.00% | 0.00% | 0.00% | NO PROGRAMADA | |
| | 16 | Nivel de Cumplimiento en Renovación de Medidores | % | Eficiencia | Ascendente | Acumulado | 0.00% | 0.00% | 0.00% | NO PROGRAMADA | 91.85% |
| | 17 | Volumen Total Facturado por Agua | m3 | Eficiencia | Ascendente | Mensual | 7,671,846 | 7,250,719 | 94.51% | ESFUERZATE MAS | |
| | | Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente - SGCAC (04) | | | | | | | | | |
| | 18 | I083.OE5.1 – Morosidad | Meses | Eficiencia | Descendente | Acumulado | 1.20 | 1.22 | 98.06% | TE FALTA POCO | |
| | 19 | Conexiones Activas de Agua Potable | % | Eficiencia | Ascendente | Acumulado | 94.00% | 93.04% | 98.98% | TE FALTA POCO | |
| | 20 | Nivel de cumplimiento de Solicitudes de Acceso al Servicio de Agua Potable | Porcentaje | Eficacia | Ascendente | Acumulado | 85.00% | 68.00% | 80.00% | ESFUERZATE MAS | |
| | 21 | Nivel de cumplimiento de Solicitudes de Acceso al Servicio de Alcantarillado | Porcentaje | Eficacia | Ascendente | Acumulado | 85.00% | 74.00% | 87.06% | ESFUERZATE MAS | |

En este punto, el equipo de gestión comercial, debe orientar las estrategias a la sostenibilidad de los indicadores LOGRADOS y un mayor esfuerzo a los indicadores que se encuentran en la categoría ESFUERZATE MÁS, que son:

- **CONEXIONES NUEVAS DE AGUA - CONEXIONES NUEVAS DE ALCANTARILLADO.** Indicadores se han visto influenciados por:

  a) 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.

- **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 52% 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. Ing. Juan Lozano Cabrera CIP N° 25000 GERENTE

OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO SEDALIB S.A. JEFATURA

- **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.
  - En el mes de marzo-2019 recién se ha implementado con un Ejecutivo de nuevos suministros más un personal de apoyo para el seguimiento y monitoreo de los SAS.

### 4.1.3. SISTEMA ADMINISTRATIVO

Al cierre del I Trimestre 2019 el nivel de cumplimiento de las metas priorizadas (15) registró un nivel de cumplimiento global del **79.14%,** ubicándose en la categoría ESFUERZATE MÁS, de los cuales tres (03) se ubican en la categoría LO LOGRASTE, cuatro (04) en la categoría TE FALTA POCO, tres (03) en la categoría ESFUERZATE MÁS, y cinco (05) no programados en el trimestre; como se muestran a continuación:

**EVALUACIÓN METAS PRIORIZADAS POI x SISTEMAS a Marzo 2019 a un nivel de cumplimiento del 95 %**

| Sistema | | Indicador | Unidad | Clase | Sentido | Forma de Registro | Programación | Ejecución | Resultado por metas | Nivel de Cumplimiento | Resultado por Sistema |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ADMINISTRATIVO - ADM ( 15 ) | | Institucional - (02) | | | | | | | | | |
| | 22 | Cobertura de Agua potable | % | Eficacia | Ascendente | Acumulado | 76.36% | 76.38% | 100.00% | LO LOGRASTE | |
| | 23 | Cobertura de Alcantarillado | % | Eficacia | Ascendente | Acumulado | 73.45% | 73.41% | 99.95% | TE FALTA POCO | |
| | | Gerencia de Desarrollo Empresarial GDE - (04) | | | | | | | | | |
| | 24 | Nivel de Implementación de la Estructura | % | Eficiencia | Ascendente | Acumulado | 0.00% | 0.00% | 0.00% | NO PROGRAMADA | |
| | 25 | Nivel de Ejecución Presupuestal | % | Eficiencia | Ascendente | Acumulado | 25.00% | 15.78% | 63.12% | ESFUERZATE MAS | |
| | 26 | Recursos Económicos Captados (Pérfiles Técnicos) | Perfiles | Eficiencia | Ascendente | Anual | 1 | 0 | 0.00% | ESFUERZATE MAS | |
| | 27 | Plan de Responsabilidad Social Empresarial (NPRSE) | Plan Aprobado | Eficacia | Ascendente | Acumulado | 0.00% | 0.00% | 0.00% | NO PROGRAMADA | |
| | | Gerencia de Administración y Finanzas GAF - (02) | | | | | | | | | |
| | 28 | Relación de Trabajo | Ratio | Eficiencia | Descendente | Acumulado | 0.60 | 0.59 | 100.00% | LO LOGRASTE | |
| | 29 | Evaluación del Plan Anual de Contrataciones | Documento | Eficiencia | Ascendente | Acumulado | 1 | 1 | 100.00% | LO LOGRASTE | 79.14% |
| | | Subgerencia de Recursos Humanos SGRH - (04) | | | | | | | | | |
| | 30 | % Trabajadores Certificados | % | Eficiencia | Ascendente | Acumulado | 0.00% | 0.00% | 0.00% | NO PROGRAMADA | |
| | 31 | % Personal Capacitadodo en Servicio al Cliente | % | Eficiencia | Ascendente | Acumulado | 0.00% | 0.00% | 0.00% | NO PROGRAMADA | |
| | 32 | Nivel de Satisfacción Laboral (Índice Clima Laboral) | % | Eficiencia | Ascendente | Acumulado | 85.00% | 81.00% | 95.29% | TE FALTA POCO | |
| | 33 | % Cumplimiento Plan Integral de Capacitación | %(Trabajadores Capacitados / Total de Trabajadores) | Eficiencia | Ascendente | Acumulado | 29.00% | 10.00% | 34.48% | ESFUERZATE MAS | |
| | | Subgerencia de Información e Informática SGII - (01) | | | | | | | | | |
| | 34 | % Avance en Desarrollo de Implementación de Directivas y Procedimientos | % | Eficiencia | Ascendente | Acumulado | 0.00% | 0.00% | 0.00% | NO PROGRAMADA | |
| | | OFICINA DE COMUNICACIONES Y MARKETING - OCyM (02) | | | | | | | | | |
| | 35 | % Clientes Satisfechos con Servicios de Agua | % | Eficiencia | Ascendente | Acumulado | 71.50% | 71.00% | 99.30% | TE FALTA POCO | |
| | 36 | % Clientes Satisfechos con Servicio de Alcantarillado | % | Eficiencia | Ascendente | Acumulado | 71.50% | 71.00% | 99.30% | TE FALTA POCO | |

- **NIVEL DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL,** indicador que se ha visto influenciado por:
  - Retraso en la apertura del año calendario referido a las adquisiciones; por estar supeditado al cierre de información logística y contable al 31.12.2018.
  - Control en los requerimientos, para evitar déficit presupuestal, por cuanto está supeditado a los ingresos directamente recaudados.

- **RECURSOS ECONÓMICOS CAPTADOS (PÉRFILES TÉCNICOS),** indicador influenciado por no haberse implementado con personal para la Oficina de Cooperación Técnica y Mitigación de Desastres.

- **% CUMPLIMIENTO DEL PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN,** indicador que se ha visto influenciado por el retraso en la presentación de las necesidades de capacitación de parte de las áreas; así como no se contaba con la nueva guía

para la elaboración del Plan de Fortalecimiento de Capacidades; por lo que se está reprogramando por el II Trimestre 2019.

## 4.2. EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE APERTURA y MODIFICADO – PIA y PIM 2019

El presupuesto institucional constituye el conjunto de los ingresos y gastos previstos para un determinado período de tiempo (Año fiscal 2019); 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, el PIM 2019, la ejecución presupuestal de ingresos y gastos por toda fuente al I Trimestre del año en curso, registran un avance de S/35'812,537 que representa el 19.28% de los ingresos totales programados y de S/22'797,782 que representa el 12.28% respecto a los egresos como se precisa en el siguiente cuadro:

**PRESUPUESTO EJECUTADO DE INGRESOS Y GASTOS AL I TRIMESTRE 2019**

| RUBROS | PRESUPUESTOS | | | % avance |
|---|---|---|---|---|
| | PIA 2019 | PIM 2019 | EJECUTADO AL I TRIM-19 | PIM 2019 |
| **I. INGRESOS** | | | | |
| **1 INGRESOS CORRIENTES R.D.R.** | **142,461,958** | **142,461,958** | **35,276,675** | **24.76%** |
| Por Cobranzas a Clientes | 135,885,157 | 135,885,157 | 34,061,964 | 25.07% |
| Ingresos Diversos | 6,576,801 | 6,576,801 | 1,214,711 | 18.47% |
| Ingresos Financieros | 0 | 0 | 0 | 0.00% |
| **2 INGRESOS DE CAPITAL** | **0** | **0** | | **0.00%** |
| **3 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS** | **0** | **0** | **0** | **0.00%** |
| MVCS. | 0 | 0 | 0 | 0.00% |
| **4 SALDOS DE BALANCE** | **43,257,406** | **43,257,406** | **535,862** | **1.24%** |
| 4.1.1. Donaciones y Transferencias | 12,257,406 | 12,257,406 | 535,862 | 4.37% |
| 4.1.2. Recursos Directamente Recaudados | 31,000,000 | 31,000,000 | | 0.00% |
| **TOTAL INGRESOS** | **185,719,364** | **185,719,364** | **35,812,537** | **19.28%** |
| **II EGRESOS** | | | | |
| **1 TOTAL GASTOS CON R.D.R.** | **173,461,958** | **173,461,958** | **22,261,921** | **12.83%** |
| **1.1. Gastos Corrientes** | **105,434,514** | **105,434,514** | **19,809,780** | **18.79%** |
| 2.1. Personal y Obligaciones Sociales | 35,676,043 | 35,676,043 | 8,509,235 | 23.85% |
| 2.2.1. Pensiones | 1,067,709 | 1,067,709 | 276,867 | 25.93% |
| 2.2.2. Prestaciones y Asistsencia Social | 1,426,953 | 1,426,953 | 131,608 | 9.22% |
| 2.3. Bienes y Servicios | 52,197,977 | 52,197,977 | 8,936,916 | 17.12% |
| 2.5. Otros Gastos | 15,065,832 | 15,065,832 | 1,955,154 | 12.98% |
| **1.2. Gastos de Capital** | **60,205,060** | **60,205,060** | **2,452,141** | **4.07%** |
| Inversiones SNIP | 56,296,075 | 56,296,075 | 2,376,432 | 4.22% |
| Otros Gastos de Capital | 3,908,985 | 3,908,985 | 75,709 | 1.94% |
| **1.3. Servicios de la Deuda** | **7,822,384** | **7,822,384** | **0** | **0.00%** |
| 2.8. Servicio de la Deuda | 7,822,384 | 7,822,384 | 0 | 0.00% |
| **2 TOTAL GASTOS CON DONACIONES Y TRANSFERENCIAS** | **12,257,406** | **12,257,406** | **535,862** | **4.37%** |
| **2.3.** Bienes y Servicios | 0 | 0 | 0 | 0.00% |
| **2.6.** Gastos de Capital | 12,257,406 | 12,257,406 | 535,862 | 4.37% |
| Inversiones SNIP | 7,606,146 | 12,257,406 | 535,862 | 4.37% |
| Otros Gastos de Capital | 4,651,260 | 0 | 0 | 0.00% |
| **TOTAL EGRESOS** | **185,719,364** | **185,719,364** | **22,797,783** | **12.28%** |
| **SALDO FINAL: INGRESOS - EGRESOS** | **0** | **0** | **13,014,754** | |

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, al periodo en evaluación se puede apreciar 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 89.30% del nivel de cumplimiento promedio de los indicadores priorizados.

GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. Ing. Juan Lozano Cabrera CIP Nº 26200 GERENTE

OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO SEDALIB S.A. JEFATURA

## 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 **89.30%** que significa ESFUERZATE MÁS en el nivel de categorización, evaluado en base a los 36 indicadores priorizados.

2. De igual forma bajo el enfoque de la perspectiva del mejoramiento continuo de eficiencia (22 indicadores) que miden la "Optimización de los Recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales, operativos, etc." registró un avance de 84.08% y eficacia (14 indicadores) que regulan la "Adecuada prestación de los servicios de saneamiento (agua potable y alcantarillado sanitario) en cantidad y calidad registró un avance del 95.74%.

   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. Por otro lado, 11 indicadores que no lograron un nivel de cumplimiento mínimo (95%) como son: % tratamiento de aguas residuales – Agua No Facturada – Renovación de Redes de Agua Potable con Recursos Propios – Conexiones Nuevas de Agua Potable – Conexiones Nuevas de Alcantarillado – Volumen total facturado por agua potable – Nivel de cumplimiento de solicitudes de acceso al servicio de agua potable – Nivel de cumplimiento de solicitudes de acceso al servicio de alcantarillado sanitario – Nivel de Ejecución Presupuestal – Recursos Directamente Captados (Perfiles Técnicos) y Nivel de cumplimiento del plan integral de capacitación.

4. Respecto a la ejecución del presupuesto institucional al I Trimestre 2019, la ejecución presupuestal de ingresos y gastos por toda fuente, un avance de S/35'812,537 que representa el 19.28% de los ingresos totales programados y de S/22'797,782 que representa el 12.28%.

5. Al I Trimestre 2019 se cuenta con una ejecución presupuestal de 12.28% en los egresos por toda fuente, lo cual representa que hay retrasos principalmente en la ejecución de las inversiones:

   5.1. En la fuente recursos directamente recaudados en la genérica "Gastos de Capital", solo registró una ejecución del 4.07%; es decir que no tenemos capacidad operativa para la ejecución de las inversiones, y por ende el nivel de cumplimiento de los indicadores sean bajos.
   5.2. En la fuente donaciones y transferencias genérica "Gastos de Capital", registró un avance de 4.37% del total del presupuesto aprobado.

6. Al I Trimestre 2019 se cuenta con una ejecución presupuestal de 12.28% en los egresos por toda fuente, lo cual representa que hay retrasos principalmente en la ejecución de las inversiones.

7. 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.

OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO SEDALIB S.A. JEFATURA

GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. Ing. Juan Lozano Cabrera CIP Nº 65200 GERENTE

## 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 2019.

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 con un 52% 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 2019 registró el 50.06%.

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.

OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO SEDALIB S.A. JEFATURA

GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. Ing. Juan Lozano Cabrera GERENTE

# 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. |
| **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** | 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 con 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. |
| **Presupuesto Ejecutado / Presupuesto Programado (PIA)** | Mide el nivel de ejecución del Presupuesto Institucional de Apertura - 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 |

## 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 PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO SEDALIB S.A. JEFATURA

GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL SEDALIB S.A. Ing. Juan Lozano Cabrera CIP Nº 29200 GERENTE