

INFORME NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AL II 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 II Trimestre del año fiscal 2018.



II. DE LA EJECUCION Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO

De manera general se puede observar que el Plan Operativo Institucional al finalizar el III Trimestre 2018 obtuvo un Nivel de Cumplimiento Promedio de 99,35% a través de sus 34 Indicadores.

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

#	Indicador	Unidad	Objetivo	Clase	Servicio	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	OE 2.1	Eficacia	Ascendente	Acumulado	10.02	10.05	100.00%	Cumplida	99.39%	
2	Presión Promedio (Promedio)	m.c.a.	OE 3.1	Eficacia	Ascendente	Acumulado	10.01	10.04	100.00%	Cumplida		
3	Densidad de Averías (# Averías x KM de RED)	Índice	OE 2.1	Eficacia	Descendente	Acumulado	0.98	0.97	100.00%	Cumplida		
4	Presencia de Oloro Residual	%	OE 2.1	Eficacia	Ascendente	Acumulado	99.90%	99.86%	100.00%	Cumplida		
5	Densidad de Alarmas (# Alarmas / KM de RED)	Índice	OE 2.1	Eficacia	Descendente	Acumulado	6.87	4.60	100.00%	Cumplida		
6	% Tratamiento de Aguas Residuales	%	OE 4.1	Eficacia	Ascendente	Acumulado	59.90%	71.84%	100.00%	Cumplida		
Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas - SGSCP (01)												
7	Agua No Facturada (FNO)	%	OE 3.2	Eficiencia	Descendente	Acumulado	47.22%	50.11%	93.89%	Cumplida		
Subgerencia de Proyectos y Obras - SGPO (03)												
8	Renovación de Redes de Agua - Recursos Propios	ml	OE 2.1	Eficacia	Ascendente	Acumulado	2,630	4,303	100.00%	Cumplida		
9	Renovación de Redes de Alcantarillado - Recursos Propios	ml	OE 2.1	Eficacia	Ascendente	Acumulado	11,900	11,750	100.00%	Cumplida		
10	% Actualización del Catálogo Técnico	%	OE 2.2	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	96.02%	97.04%	100.00%	Cumplida		
COMERCIAL - COM (09)												
Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente - SGCAC (02)												
11	Conexiones Activas de Agua	%	OE 4.2	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	94.00%	93.07%	99.01%	Cumplida	99.45%	
12	Índice de Morosidad	Meses	0	Eficiencia	Descendente	Acumulado	1.15	1.05	100.00%	Cumplida		
Subgerencia de Programación y Control de Ventas - SGPCV (05)												
13	Nivel de Actualización del Catálogo Comercial	%	OE 2.2	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	49.00%	48.50%	98.98%	Cumplida		
14	% de Conexiones Activas con Medidores (leñes)	%	OG 5	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	84.16%	82.17%	97.62%	Cumplida		
15	Nivel de Cumplimiento en Renovación de Medidores	%	OE 5.1	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	100.00%	117.43%	100.00%	Cumplida		
16	Conexiones Nuevas de Agua (Total, incluido Ganderías)	#	OE 4.2	Eficiencia	Ascendente	Mensual	1,390	4,079	100.00%	Cumplida		
17	Conexiones Nuevas de Alcantarillado (Total, incluido Ganderías)	#	OE 4.2	Eficiencia	Ascendente	Mensual	1,626	5,400	100.00%	Cumplida		
División de Marketing (02)												
18	% Clientes Satisfechos con Servicio de Agua	%	OG 3	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	70.00%	70.41%	100.00%	Cumplida		
19	% Clientes Satisfechos con Servicio de Alcantarillado	0	OG 3	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	70.00%	70.41%	100.00%	Cumplida		
INSTITUCIONAL - (02)												
20	Cobertura de Agua potable	%	OE 4.2	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	84.42%	85.72%	100.00%	Cumplida	99.15%	
21	Cobertura de Alcantarillado	%	OE 4.2	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	80.49%	82.96%	100.00%	Cumplida		
Gerencia de Desarrollo Empresarial GDE - (05)												
22	Nivel de Implementación de la Estructura	%	OE 1.2	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada		
23	Presupuesto Ejecutado/ Presupuesto Programado (PIA)	%	OE 1.4	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	45.00%	44.53%	98.96%	Cumplida		
24	Presupuesto Ejecutado/ Presupuesto Original (PO)	%	OE 2.3	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	15.00%	16.92%	100.00%	Cumplida		
25	Recursos económicos captados (CON DESTINO DETERMINADO)	%	OE 3.1	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada		
26	Nivel de posicionamiento de Sedaib en ASE	%	OE 4.1	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada		
Gerencia de Administración y Finanzas GAF - (02)												
27	Relación de Trabajo (RTO)	Ratio	OE 5.1	Eficiencia	Descendente	Acumulado	0.6100	0.6098	100.00%	Cumplida		
28	Nivel de Implementación (Presupuestal) del Plan Anual de Administraciones	Documento	OE 1.4	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	35.00%	40.00%	100.00%	Cumplida		
Subgerencia de Recursos Humanos SGRH - (05)												
29	% Cumplimiento Plan Integral de Capacitación	% (Trabajadores Capacitados / Total de Trabajadores)	OG 1	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	49.00%	45.95%	92.55%	Cumplida		
30	% Trabajadores Certificados	%	OE 3.1	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.10	0.18	100.00%	Cumplida		
31	% Personal (GOM) que cumple Perfil de Competencias	%	OE 3.1	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.08	0.13	100.00%	Cumplida		
32	% Personal Capacitado en Servicio al Cliente	%	OE 3.1	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.06	0.06	100.00%	Cumplida		
33	Score de Evaluación 900	%	OE 3.1	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00	0.00	0.00%	No Programada		
Subgerencia de Información e Informática SGIH - (01)												
34	% Avance en Desarrollo de Sistema Comercial	%	OE 4.3	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada		
									Nivel de Cumplimiento Promedio	99.35%		

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 29 finalizaron con un índice mayor al 85% de nivel de cumplimiento¹. Que representa el 85.29% de las metas establecidas para este periodo las cuales se cumplieron en un rango superior, precisando además que en este periodo se cuenta con 05 indicadores no programados.

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

2	Indicador	Unidad	Objetivo General	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	Cantidad de Proveedor	Horas/Día	OE 2.1	Eficacia	Ascendente	Acumulado	10.42	10.45	100.00%	Cumplida	99.39%	
	2	Presión Promedio (Ponderado)	m.c.a.	OE 3.1	Eficacia	Ascendente	Acumulado	10.01	10.04	100.00%	Cumplida		
	3	Densidad de Avenidas (# Avenidas x KM de RED)	Índice	OE 2.1	Eficacia	Descendente	Acumulado	0.98	0.97	100.00%	Cumplida		
	4	Presencia de Cloro Residual	%	OE 2.1	Eficacia	Ascendente	Acumulado	99.80%	99.86%	100.00%	Cumplida		
	5	Densidad de Aterros (# Aterros x KM de RED)	Índice	OE 2.1	Eficacia	Descendente	Acumulado	6.87	4.60	100.00%	Cumplida		
	6	% Tratamiento de Aguas Residuales	%	OE 4.1	Eficacia	Ascendente	Acumulado	59.90%	71.84%	100.00%	Cumplida		
	7	Aguas No Facturadas (FMO)	%	OE 3.2	Eficiencia	Descendente	Acumulado	47.22%	50.11%	93.89%	Cumplida		
	Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas - SGSCP (01)												
	Subgerencia de Proyectos y Obras - SGPO (03)												
8	Reparación de Redes de Agua - Recursos Propios	ml	OE 2.1	Eficacia	Ascendente	Acumulado	2,630	4,303	100.00%	Cumplida			
9	Reparación de Redes de Alcantarillado - Recursos Propios	ml	OE 2.1	Eficacia	Ascendente	Acumulado	11,500	11,750	100.00%	Cumplida			
10	% Actualización del Catastro Saneamiento	%	OE 2.2	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	96.02%	97.04%	100.00%	Cumplida			
COMERCIAL - COM (09)	Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente - SGCAC (02)												
	11	Conexiones Activas de Agua	%	OE 4.2	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	94.00%	93.07%	99.01%	Cumplida	99.45%	
	12	Índice de Morosidad	Meses	0	Eficiencia	Descendente	Acumulado	1.19	1.05	100.00%	Cumplida		
	Subgerencia de Programación y Control de Ventas - SGPCV (05)												
	13	Nivel de Actualización del Catastro Comercial	%	OE 2.2	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	49.00%	48.50%	98.98%	Cumplida		
	14	% de Conexiones Activas con Medidores (leídos)	%	OE 5	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	84.18%	82.17%	97.62%	Cumplida		
	15	Nivel de Cumplimiento en Renovación de Medidores	%	OE 5.1	Eficacia	Ascendente	Acumulado	100.00%	117.43%	100.00%	Cumplida		
	16	Conexiones Nuevas de Agua (Total, incluido clandestinas)	#	OE 4.2	Eficacia	Ascendente	Mensual	1,980	4,079	100.00%	Cumplida		
	17	Conexiones Nuevas de Alcantarillado (Total, incluido clandestinas)	#	OE 4.2	Eficacia	Ascendente	Mensual	1,625	5,400	100.00%	Cumplida		
División de Marketing (02)													
18	% Clientes Satisfechos con Servicio de Agua	%	OE 3	Eficacia	Ascendente	Acumulado	70.00%	70.41%	100.00%	Cumplida			
19	% Clientes Satisfechos con Servicio de Alcantarillado	0	OE 3	Eficacia	Ascendente	Acumulado	70.00%	70.41%	100.00%	Cumplida			
ADMINISTRATIVO - ADM (13)	Institucional - (02)												
	20	Cobertura de Agua potable	%	OE 4.2	Eficacia	Ascendente	Acumulado	84.42%	85.72%	100.00%	Cumplida	99.15%	
	21	Cobertura de Alcantarillado	%	OE 4.2	Eficacia	Ascendente	Acumulado	80.49%	82.36%	100.00%	Cumplida		
	Gerencia de Desarrollo Empresarial GDE - (05)												
	22	Presupuesto Ejecutado/ Presupuesto Programado (PIA)	%	OE 1.4	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	45.00%	44.53%	98.96%	Cumplida		
	24	Presupuesto Ejecutado/ Presupuesto Asignado (PIM)	%	OE 2.3	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	15.00%	36.92%	100.00%	Cumplida		
	Gerencia de Administración y Finanzas GAF - (02)												
	27	Relación de Trabajo (P/MO)	Ratio	OE 5.1	Eficiencia	Descendente	Acumulado	0.6100	0.6098	100.00%	Cumplida		
	28	Nivel de Implementación (Presupuesto) del Plan Anual de Adquisiciones	Documento	OE 2.4	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	35.00%	40.00%	100.00%	Cumplida		
	Subgerencia de Recursos Humanos SGRH - (05)												
	29	% Cumplimiento Plan Integral de Capacitación	% (Trabajadores Capacitados / Total de Trabajadores)	OE 1.1	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	49.00%	45.35%	92.55%	Cumplida		
	30	% Trabajadores Certificados	%	OE 3.1	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.10	0.18	100.00%	Cumplida		
	31	% Personal (GOM) que cumple Perfil de Competencias	%	OE 3.1	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.08	0.13	100.00%	Cumplida		
32	% Personal Capacitado en Servicio al Cliente	%	OE 3.1	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.06	0.06	100.00%	Cumplida			
Subgerencia de Información e Informática SGIH - (01)													

Asimismo, se cuenta con 05 Indicadores **No programados** en el II Trimestre, los cuales pertenecen al Sistema Administrativo:

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

ADMINISTRATIVO - ADM (13)	Gerencia de Desarrollo Empresarial GDE - (05)											
	22	Nivel de Implementación de la Estructura	%	OE 1.2	Eficiencia	Ascendente	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada		
	25	Recursos económicos captados (CON DESTINO DEFINIDO)	%	OE 3.1	Eficiencia	Ascendente	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada		
	26	Nivel de Posicionamiento de Sedalib en ASE	%	OE 4.1	Eficiencia	Ascendente	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada		
	Subgerencia de Recursos Humanos SGRH - (05)											
33	Score de Evaluación 360	%	OE 3.1	Eficiencia	Ascendente	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada			
Subgerencia de Información e Informática SGIH - (01)												
34	% Avance en Desarrollo de Sistema Comercial	%	OE 4.3	Eficiencia	Ascendente	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada			





Sistema Operacional

Al II Trimestre 2018, el nivel de avance en el cumplimiento de las metas priorizadas del Sistema Operacional llegó al 99,39%. Los indicadores se ejecutaron con los siguientes resultados:

Indicadores priorizados Sistema Operacional (II Trimestre 2018)

Sistema	Indicador	Unidad	Objetivo General	Clase	Sentido	Programación	Ejecución	Realizado por metas	Nivel de Cumplimiento	Resultado por Sistema		
OPERACIONAL - OPE (10)	Gerencia de Operaciones y Mantenimiento - GOM (06)											
	1	Continuidad Promedio	Horas/Día	OE2.1	Eficacia	Ascendente	10.42	10.45	100.00%	Cumplida	99.39%	
	2	Presión Promedio (Ponderado)	m.c.a.	OE3.1	Eficacia	Ascendente	10.01	10.04	100.00%	Cumplida		
	3	Densidad de Averías (N. Averías x KM de RD)	Índice	OE2.1	Eficacia	Descendente	0.98	0.97	100.00%	Cumplida		
	4	Presencia de Oro Residual	%	OE2.1	Eficacia	Ascendente	99.80%	99.86%	100.00%	Cumplida		
	5	Densidad de Aterros (N. Aterros x KM de RD)	Índice	OE2.1	Eficacia	Descendente	6.87	4.60	100.00%	Cumplida		
	6	N. Tratamiento de Aguas Residuales	%	OE4.1	Eficacia	Ascendente	59.90%	71.84%	100.00%	Cumplida		
	Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas - SGSCP (01)											
	7	Agua No Facturada (PMO)	%	OE3.2	Eficiencia	Descendente	47.22%	50.11%	93.85%	Cumplida		
	Subgerencia de Proyectos y Obras - SGPO (03)											
8	Renovación de Redes de Agua - Recursos Propios	m.	OE2.1	Eficacia	Ascendente	2,630	4,303	100.00%	Cumplida			
9	Renovación de Redes de Alcantarillado - Recursos Propios	m.	OE2.1	Eficacia	Ascendente	11,500	11,750	100.00%	Cumplida			
10	% Actualización del Catastro Técnico	%	OE2.2	Eficiencia	Ascendente	96.02%	97.04%	100.00%	Cumplida			

Fuente: Elaboración Propia

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

Sistema Comercial

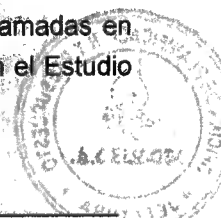
Al II Trimestre 2018 el nivel de avance en el cumplimiento de las metas priorizadas del Sistema Comercial llegó al 99,45%. Los indicadores se ejecutaron con los siguientes resultados:

Indicadores priorizados Sistema Comercial (II Trimestre 2018)

Sistema	Indicador	Unidad	Objetivo General	Clase	Sentido	Programación	Ejecución	Realizado por metas	Nivel de Cumplimiento	Resultado por Sistema		
COMERCIAL - COM (09)	Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente - SGCAC (02)											
	11	Conexiones Activas de Agua	%	OE4.2	Eficiencia	Ascendente	94.00%	93.07%	99.01%	Cumplida	99.45%	
	12	Índice de Morosidad	Meses	0	Eficiencia	Descendente	1.19	1.05	100.00%	Cumplida		
	Subgerencia de Programación y Control de Ventas - SGPCV (05)											
	13	Nivel de Actualización del Catastro Comercial	%	OE2.2	Eficiencia	Ascendente	49.00%	48.50%	98.98%	Cumplida		
	14	% de Conexiones Activas con Medidores (ajudados)	%	OG5	Eficiencia	Ascendente	84.18%	82.17%	97.62%	Cumplida		
	15	Nivel de Cumplimiento en Renovación de Medidores	%	OE3.1	Eficacia	Ascendente	100.00%	117.43%	100.00%	Cumplida		
	16	Conexiones Nuevas de Agua (Total, Incluido Oandestinas)	#	OE4.2	Eficacia	Ascendente	1,980	4,075	100.00%	Cumplida		
	17	Conexiones Nuevas de Alcantarillado (Total, Incluido Oandestinas)	#	OE4.2	Eficacia	Ascendente	1,826	5,400	100.00%	Cumplida		
División de Marketing (02)												
18	% Clientes Satisfechos con Servicios de Agua	%	OG3	Eficacia	Ascendente	70.00%	70.41%	100.00%	Cumplida			
19	% Clientes Satisfechos con Servicio de Alcantarillado	0	OG3	Eficacia	Ascendente	70.00%	70.41%	100.00%	Cumplida			

Fuente: Elaboración Propia

El Sistema Comercial alcanzó un resultado de 99.45%, cumpliendo con las metas programadas en sus 09 indicadores. Asimismo, 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 que incluye 02 indicadores de carácter institucional, los cuales son:

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

Al II Trimestre 2018 el nivel de avance en el cumplimiento de las metas priorizadas del Sistema Administrativo llegó al 99.15%. Los indicadores se ejecutaron con los siguientes resultados:

Indicadores Priorizados Sistema Administrativo (II Trimestre 2017)

Sistema	Indicador	Unidad	Objetivo General	Clase	Sentido	Programación	Ejecución	Resultado por metas	Nivel de Cumplimiento	Resultado por Sistema	
ADMINISTRATIVO - ADM (13)	Institucional - (02)										
	20	Cobertura de Agua potable	%	OE 4.2	Eficacia	Ascendente	84.42%	85.72%	100.00%	Cumplida	99.15%
	21	Cobertura de Alcantarillado	%	OE 4.2	Eficacia	Ascendente	80.49%	82.36%	100.00%	Cumplida	
	Gerencia de Desarrollo Empresarial GDE - (05)										
	22	Nivel de Implementación de la Estructura	%	OE1.2	Eficiencia	Ascendente	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada	
	23	Presupuesto Ejecutado/ Presupuesto Programado (PIA)	%	OE1.4	Eficiencia	Ascendente	45.00%	44.53%	98.96%	Cumplida	
	24	Presupuesto Ejecutado/ Presupuesto Asignado (PIM)	%	OE2.3	Eficiencia	Ascendente	15.00%	36.92%	100.00%	Cumplida	
	25	Recursos económicos captados CON DESTINO DEFINIDO	%	OE3.1	Eficiencia	Ascendente	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada	
	26	Nivel de Posicionamiento de sedalib en ASE	%	OE.4.1	Eficacia	Ascendente	0.00%	0.00%	0.00%	No Programada	
	Gerencia de Administración y Finanzas GAF - (02)										
	27	Relación de Trabajo (PMO)	Ratio	OE5.1	Eficiencia	Descendente	0.6100	0.6098	100.00%	Cumplida	
	28	Nivel de Implementación (Presupuestal) del Plan Anual de Adquisiciones	Documento	OE.2.4	Eficiencia	Ascendente	35.00%	40.00%	100.00%	Cumplida	
	Subgerencia de Recursos Humanos SGRH - (05)										
29	% Cumplimiento Plan Integral de Capacitación	% (Trabajadores Capacitados / Total de Trabajadores)	OE1.1	Eficiencia	Ascendente	49.00%	45.35%	92.55%	Cumplida		
30	% Trabajadores Certificados	%	OE3.1	Eficiencia	Ascendente	0.10	0.18	100.00%	Cumplida		
31	% Personal (GOM) que cumple Perfil de Competencias	%	OE3.1	Eficiencia	Ascendente	0.08	0.13	100.00%	Cumplida		
32	% Personal Capacitado en Servicio al Cliente	%	OE3.1	Eficiencia	Ascendente	0.06	0.06	100.00%	Cumplida		
33	Score de Evaluación 360	%	OE3.1	Eficiencia	Ascendente	0.00	0.00	0.00%	No Programada		
Subgerencia de Información e Informática SGIH - (01)											
34	% Avance en Desarrollo de Sistema Comercial	%	OE4.3	Eficiencia	Ascendente	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 18 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**, (16 indicadores priorizados) 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.

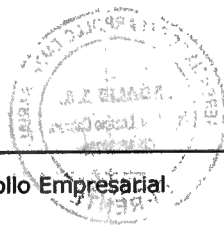
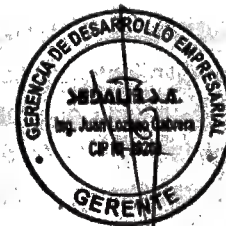


Listado de Indicadores por Perspectiva

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	%

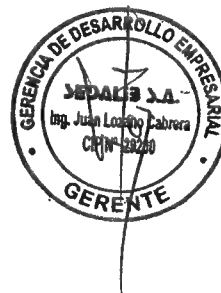
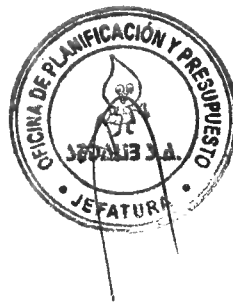
Fuente: Elaboración Propia



Indicadores de Eficacia

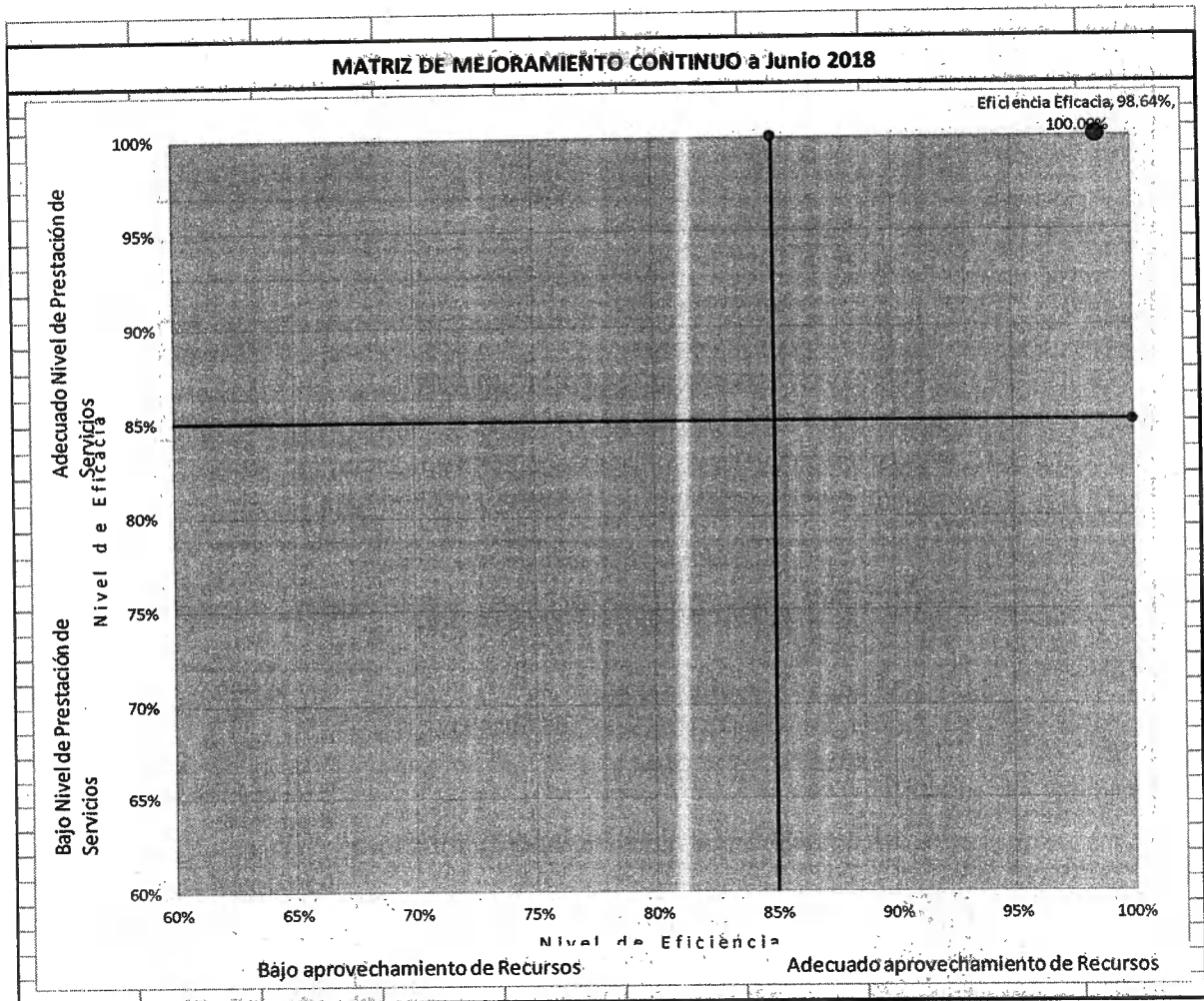
Nro	Indicador	Unidad
1	Agua No Facturada (PMO)	%
2	% Actualización del Catastro Técnico	%
3	Conexiones Activas de Agua	%
4	Indice de Morosidad	Meses
5	Nivel de Actualización del Catastro Comercial	%
6	% de Conexiones Activas con Medidores (leídos)	%
7	Nivel de Implementación de la Estructura	%
8	Presupuesto 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 Capacitado en Servicio al Cliente	%
17	Score de Evaluación 360	%
18	% Avance en Desarrollo de Sistema Comercial	%

Fuente: Elaboración Propia



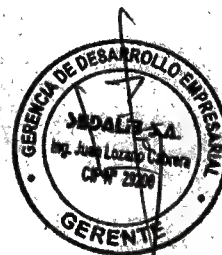


**Matriz Eficiencia – Eficacia
Al II TRIMESTRE 2018**



Al II Trimestre 2018 se puede observar que el nivel de Eficacia relacionada con la adecuada prestación del Servicio de Agua y Alcantarillado llegó al 98,64%.

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 II Trimestre 2018 alcanzó el 100,00%.





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 sus objetivos y/o metas programadas. 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, asimismo dar cumplimiento a la Información de evaluación trimestral.
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, el cual permitirá a las Gerencias tomar decisiones de manera oportuna.



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 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.

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.

Cientes Satisfechos con Servicio de Agua

Mide la satisfacción de los clientes del servicio de agua potable.

Cientes 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.

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

Trabajadores 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

