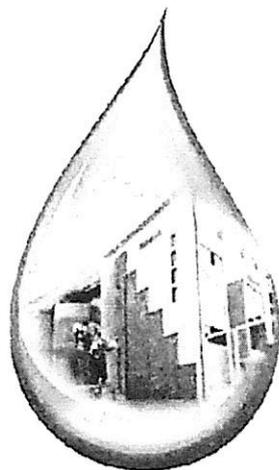


"Comprometidos con la Vida y el Bienestar Humano"



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

**Año Fiscal  
2020**

**SEDALIB S.A.**

*¡Rumbo a la Excelencia Operativa!*

## INDICE

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	3
<b>I. MARCO INSTITUCIONAL</b> .....	4
1.1. Función Principal .....	4
1.2. Base Legal.....	4
1.3. Estructura Organizacional.....	4
<b>II. METODOLOGIA DE EVALUACIÓN</b> .....	6
2.1. Plan Operativo Institucional - POI .....	6
2.2. Presupuesto Institucional de Apertura - PIA.....	6
<b>III. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b> .....	8
3.1. Misión, Visión y Valores Institucionales.....	8
3.2. Articulación de los Objetivos del Plan Estratégico Institucional al Plan Operativo Institucional – POI.....	8
3.3. Objetivos Estratégicos Institucionales según su perspectiva priorizados para el Plan Operativo Institucional - POI y el Presupuesto Institucional de Apertura – PIA.....	9
<b>IV. EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL Y DEL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE APERTURA</b> .....	12
4.1. Ejecución Plan Operativo Institucional - POI.....	12
4.2. Ejecución del Presupuesto Institucional de Apertura y Modificado – PIA y PIM 2020.....	19
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	21
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	22
<b>ANEXO - DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES</b> .....	23
<b>GLOSARIO DE TERMINOS</b> .....	25



## PRESENTACIÓN

El Plan Operativo Institucional (POI) se encuentra orientado bajo el enfoque de mejora continua orientada a mejorar la satisfacción de nuestros clientes, buscando articular de una manera equilibrada los costos y gastos del accionar institucional buscando lograr el cumplimiento de los objetivos y metas de gestión, de tal modo que se integre la gestión estratégica, presupuestaria y operativa de la EPS; con lo cual busca el alineamiento con el Presupuesto Institucional de Apertura – PIA 2020 y el Plan Anual de Contrataciones – PAAC 2020, los cual permitirá fortalecer e integrar técnicamente los principales instrumentos que rigen la gestión de corto plazo de SEDALIB S.A. En este contexto el PIA-2020 es aprobado con la Resolución de Gerencia General N° 634-2019-SEDALIB S.A.-40000-GG, y el POI-2020 mediante la Resolución de Gerencia General N° 682-2019-SEDALIB S.A.-40000-GG.

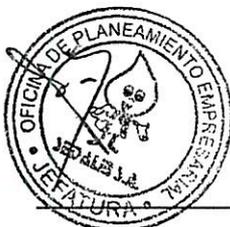
En resumen, el POI permite organizar los esfuerzos y recursos para lograr el cumplimiento de los objetivos y metas que se programen anualmente, teniendo como marco los Planes Nacionales orientado al cierre de brechas, la continuidad de las metas de gestión alcanzadas al término del quinto año regulatorio del Estudio Tarifario (quinquenio agosto 2014 a julio-2019) y el Plan Estratégico Institucional – PEI (2017-2021), en concordancia con el artículo 71° de la Ley N° 28411 – “Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto” y sus modificatorias.

En el presente documento, se informa la evaluación del cumplimiento de las actividades operativas e inversiones al IV trimestre, cuya ejecución medida con el avance de los 42 indicadores priorizados alcanzó el **74.38%** de la programación, de los cuales según la perspectiva de mejoramiento continuo de eficiencia (27 indicadores) que miden la **“Optimización de los Recursos Humanos, financieros, tecnológicos, materiales, operativos, etc.”** registró un avance de **69.20%** y eficacia (15 indicadores) que regulan la **“Adecuada prestación de los servicios de saneamiento (agua potable y alcantarillado sanitario) en cantidad y calidad”** registró un avance del **83.70%**; resultados concordados de acuerdo a lo informado por las áreas que integran la EPS; así mismo, se detallan los factores que dificultaron el cumplimiento de las actividades operativas e inversiones, así como las medidas adoptadas para el cumplimiento de las metas para la mejora continua y la ejecución presupuestal del periodo en evaluación.

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

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

Trujillo, abril del 2021.



## I. MARCO INSTITUCIONAL

SEDALIB S.A, es una persona jurídica de derecho público de accionariado municipal, con autonomía administrativa, económica y de gestión, constituida como sociedad anónima para prestar los servicios de saneamiento de acuerdo a la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, en virtud de lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1280, artículo 48°, de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, sujetándose asimismo a lo dispuesto en su Reglamento, normas sectoriales y supletoriamente por la Ley N° 26887 Ley General de Sociedades.

### 1.1. Función Principal

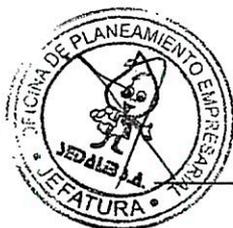
Es la de producir, distribuir y comercializar agua potable, así como la recolección, tratamiento y disposición final de las aguas residuales, recolección de las aguas pluviales y disposición sanitaria de excretas; de acuerdo a las normas técnicas y a lo establecido en las normas legales vigentes; con el fin de brindar servicios de calidad.

### 1.2. Base Legal

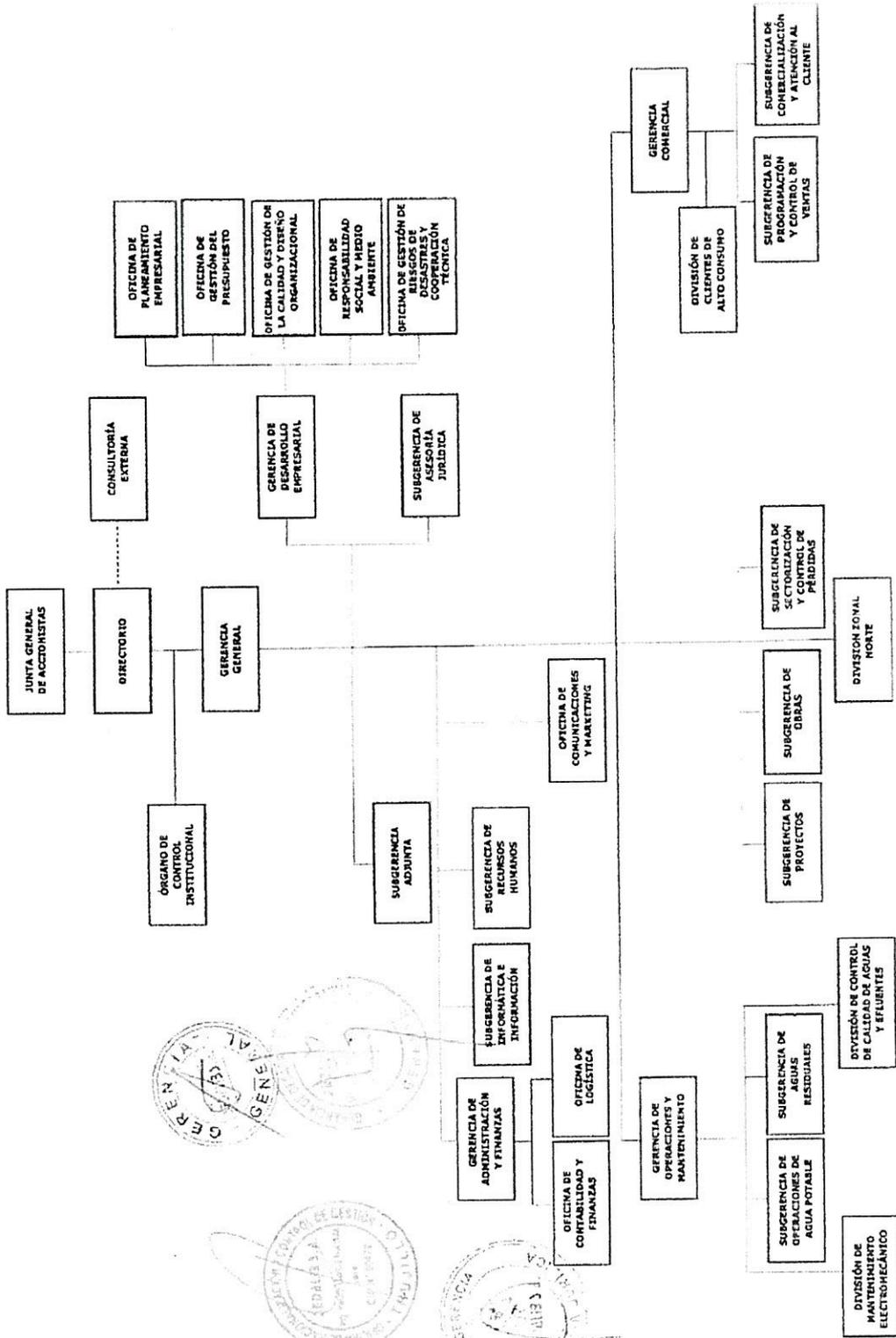
- Decreto Ley N° 21688 de 16 noviembre 1976, se crea la "Empresa de Saneamiento de Trujillo" – ESAT iniciando sus funciones el 01 febrero 1977
- Decreto Ley N° 21851, que aprueba la Ley Orgánica de la Empresa de Saneamiento de Trujillo-ESAT y sus modificatorias.
- Estatuto Social de SEDALIB S.A., inscrito en la SUNARP-Zonal V.
- Ley N° 26887, Ley General de Sociedades.
- Decreto Legislativo N° 1280. Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA. Aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 374-2019-EF – Aprueban Presupuesto Consolidado de Ingresos y Egresos para el año fiscal 2020 de los Organismos Públicos y Empresas de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales.
- Ley N° 28411 – Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto y modificatorias.
- Decreto de Urgencia N° 014-2019 - Decreto de Urgencia que aprueba el Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2020
- Decreto de Urgencia N° 015-2019 - Decreto de Urgencia para el Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2020.
- Decreto de Urgencia N° 016-2019 - Decreto de Urgencia para el Endeudamiento del Sector Público para el Año Fiscal 2020
- Ley N° 27245, Ley de Prudencia y Transparencia Fiscal modificada por la Ley N° 27958.
- Resolución Directoral N° 034-2019-EF/50.01, que aprueba la Directiva N° 010-2019-EF/50.01 – Directiva para la Aprobación del Presupuesto Institucional de Apertura y la Ejecución Presupuestaria No Financieras y Organismos Públicos de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales.

### 1.3. Estructura Organizacional

Mediante Acuerdo de Directorio 1.2. de la Sesión Extraordinaria N° 661-2017, comunicado con la Carta N° 008-2017-SEDALIB S.A.-2000-DI, y con Resolución de Gerencia General N° 606-2017-SEDALIB S.A.-40000-GG., de fecha 28.12.2017 se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de SEDALIB S.A., el cual establece la estructura orgánica que permite identificar los niveles de compromiso y vinculación que cada área u órganos mantiene en el Plan Operativo Institucional 2020.



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



## II. METODOLOGIA DE EVALUACIÓN

El seguimiento y evaluación sobre el nivel de avance ejecutado al IV Trimestre del año fiscal 2020 el POI y PIA se consideró:

### 2.1. Plan Operativo Institucional - POI

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

**Cuadro N° 1: Criterios de Evaluación de Cumplimiento o Desempeño Institucional**

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

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

Tomando como base la recopilación de la información efectuada mediante los formatos de reporte, para la evaluación de cumplimiento institucional, se consideran parámetros de desempeño que permitan comparar la ejecución reportada versus la programación en el periodo, teniendo como referencia el cuadro de estándares de desempeño institucional (Cuadro N°1).

### 2.2. Presupuesto Institucional de Apertura - PIA

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

La gestión, monitoreo y nivel de cumplimiento del POI y PIA, está a cargo de todos los responsables de las áreas que se indican en el Cuadro N° 2.



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

Sistemas	Áreas	N° Indicadores
<b>OPERACIONAL</b> (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
<b>COMERCIAL</b> (12 indicadores)	Subgerencia de Programación y Control de Ventas - SGPCV	07
	Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente – SGSAC	05
<b>ADMINISTRATIVO</b> (20 indicadores)	Subgerencia Adjunta	01
	Institucional (SGO y GCOM)	02
	Gerencia de Desarrollo Empresarial - GDE	05
	Gerencia de Administración y Finanzas – GAF	02
	Subgerencia de Recursos Humanos	05
	Subgerencia de Asesoría Jurídica	01
	Subgerencia de Información e Informática – SGII	01
Oficina de Comunicaciones y Marketing – OCM	03	



### III. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

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

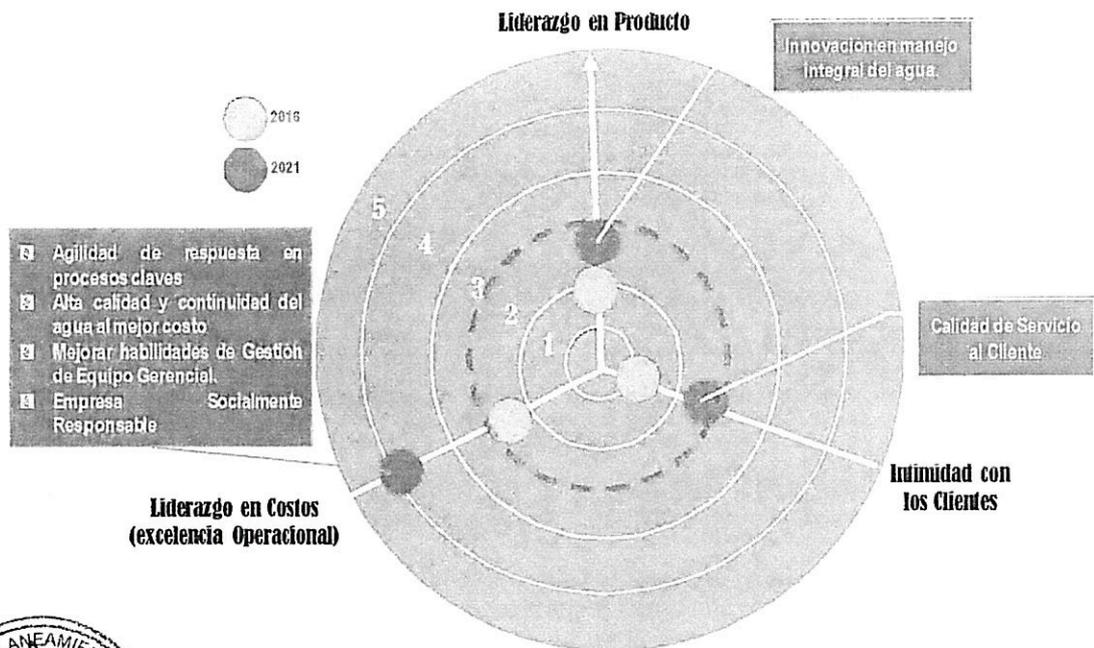
#### 3.1. Misión, Visión y Valores Institucionales.

Misión	Visión	Valores Institucionales	FIN
“Brindamos con calidad los servicios de abastecimiento de agua apta para el consumo humano y disposición final de aguas residuales; contribuyendo al desarrollo sostenible de la región”.	“Al 2021 seremos una empresa reconocida a nivel nacional por su excelencia operativa en el sector saneamiento”.	<p><b>“Valoramos y respetamos a las personas”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☒ Actuamos con honestidad</li> <li>☒ Fomentamos el Liderazgo</li> <li>☒ Trabajamos en Equipo</li> <li>☒ Logramos metas</li> <li>☒ Actuamos con responsabilidad</li> <li>☒ Cuidamos el medio ambiente.</li> </ul>	<p>Contribuir al cumplimiento de nuestra filosofía</p> <p><b>“Comprometidos con la Vida y el Bienestar Humano”</b></p>

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

El Plan Estratégico Institucional – PEI, formulado para el periodo 2017 – 2021, fue aprobado mediante Acuerdo de Directorio 2, de la Sesión de Directorio N° 690-2017.

En este contexto, y de acuerdo a la misión y visión empresarial, SEDALIB S.A. centra sus objetivos generales y específicos; así como todas las actividades a su cargo bajo un esquema de trabajo dirigido al cumplimiento de la **Estrategia Corporativa** y el modelo de gestión.



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

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

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



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



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



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

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

##### 4.1. Ejecución Plan Operativo Institucional - POI

Al cierre del año fiscal 2020, el POI registró un nivel de cumplimiento promedio de **73.78%**; porcentaje que está por debajo del nivel de cumplimiento mínimo exigido al interno de nuestra EPS (95%), a través de sus 42 indicadores y sus metas respectivas; los cuales se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 3: CATEGORIZACIÓN DE INDICADORES POR SISTEMAS**

Categorización	Número De Indicadores Por Sistemas				% de nivel	Nivel de Cumplimiento
	OPER	COM	ADM	Total Indicadores		
<b>LO LOGRASTE</b>	5	4	9	<b>18</b>	43%	Llegó a la meta <b>100% a más</b>
<b>TE FALTA POCO</b>	2	2	2	<b>6</b>	14%	Llegó entre el <b>95% - 99.9%</b>
<b>ESFUERZATE MAS</b>	3	6	9	<b>18</b>	43%	Sob alcanzó entre el <b>94.9% a menos</b>
<b>TOTAL INDICADORES</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>42</b>	<b>100.00%</b>	
<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO PROMEDIO</b>	<b>83.39%</b>	<b>79.49%</b>	<b>66.80%</b>	<b>74.38%</b>		

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

Los resultados de los 42 indicadores a nivel EPS, se ha obtenido que dieciocho (18) se encuentran en la categoría LO LOGRASTE, que representa el 43% del total de los indicadores; siendo los principales los que miden la calidad de los servicios de saneamiento como son: Presión promedio, Cloro residual, Densidad de averías AP y Densidad de atoros de alcantarillado, entre otros, seis (06) se encuentran en la categoría "TE FALTA POCO" que representa el 14% del total de los indicadores, y dieciocho (18) que representa el 43% de indicadores se encuentran en la categoría "ESFUÉRZATE MÁS" que son los de la SGP, SGO, comercial e institucional.

Los resultados alcanzados al cierre del año fiscal 2020 por sistemas son los siguientes:

##### 1.1.1. SISTEMA OPERACIONAL

Al cierre del año fiscal 2020 el nivel de cumplimiento de las metas priorizadas (10) registró al **83.39%**, ubicándose en la categoría ESFUERZATE MÁS, de los cuales cinco (05) se ubican en la categoría LO LOGRASTE, dos (02) en la categoría TE FALTA POCO y tres (03) en la categoría ESFUERZATE MÁS; como se muestran a continuación:



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

Sistema	Indicador	Unidad	Clase	Sentido	Forma de Registro	Ejecutado 2018	Ejecutado al 31.12.2019	Programación 2020	Ejecución	Resultado por metas	Nivel de Cumplimiento	Resultado por Sistema	
OPERACIONAL - OPE (10)	1 Continuidad Promedio	Horas/Día	Eficacia	Ascendente	Acumulado	10.82	10.82	11.00	10.60	96.38%	TE FALTA POCO	83.39%	
	2 Presión Promedio (Ponderado)	m.c.a.	Eficacia	Ascendente	Acumulado	10.00	10.06	10.00	10.06	100.00%	LOGRADOS		
	3 Presencia de Cloro Residual	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	87.26%	93.91%	99.90%	99.92%	100.00%	LOGRADOS		
	4 Densidad de Averías AP (3 Averías x KM de RED)	Índice	Eficacia	Descendente	Acumulado	1.00	0.83	0.90	0.88	100.00%	LOGRADOS		
	5 Densidad de Atoros de Alcantarillado (# Atoros x Km de RED)	Índice	Eficacia	Descendente	Acumulado	4.47	3.64	4.39	3.29	100.00%	LOGRADOS		
	6 % Tratamiento de Aguas Residuales	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	69.40%	67.53%	72.00%	67.41%	93.63%	ESFUERZATE MÁS		
	Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas - SGSCP (01)												
	7 Agua No Facturada	%	Eficiencia	Descendente	Acumulado	49.14%	48.89%	48.06%	48.80%	98.46%	TE FALTA POCO		
	Subgerencia de Proyectos - SGP (01)												
	8 Actualización del Catastro Técnico	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	100%	100.00%	12.00%	12.00%	100.00%	LOGRADOS		
Subgerencia de Obras - SGO (02)													
9 Renovación de Redes de Agua Potable con Recursos Propios	ml	Eficacia	Ascendente	Acumulado	5,188	4,200	5,000	0	0.00%	ESFUERZATE MÁS			
10 Renovación de Redes de Alcantarillado con Recursos Propios	ml	Eficacia	Ascendente	Acumulado	16,205	12,589	17,000	7,725	45.44%	ESFUERZATE MÁS			

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

- ☛ **Indicador N° 1: % CONTINUIDAD PROMEDIO**, registró una ejecución de 10.60 Horas/día que representa el 96.38% de la meta aprobada (11 Hrs.), motivado en parte porque no se han ejecutado proyectos de mejoramiento de fuentes de abastecimiento, así como el año 2020 ha sido un año atípico por la declaratoria de emergencia sanitaria por el covid-19<sup>1</sup> y la EPS ha tenido que garantizar la continuidad del servicio<sup>2</sup>.
- ☛ **Indicador N° 6: % TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES**, registró una ejecución del 67.41% que representa el 93.63% de la meta aprobada para el periodo en evaluación, motivado en primer lugar porque 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 07; y, en Cortijo están operativos 03 debiendo ser 8 para la operación continua. Como consecuencia se tiene que reducir los caudales de ingreso a estas plantas<sup>3</sup>.
- ☛ **Indicador N° 7: AGUA NO FACTURADA**, indicador que mide el volumen facturado Vs. volumen producido, significando que, en el periodo acumulado de enero a diciembre 2020 en evaluación, del total de la producción, se pierde el 48.80%; situación que se da debido a lo siguiente:
  - ☛ La antigüedad de la infraestructura de agua genera pérdidas técnicas, muchas de ellas no visibles (50% de la infraestructura ha cumplido su vida útil).



<sup>1</sup> D.S. N° 044-2020-PCM y modificatorias hasta la actualidad.

<sup>2</sup> D.U. N° 036-2020 - TÍTULO III - MEDIDAS PARA LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

<sup>3</sup> INFORME N° 001-2021-SEDALIB S.A.-70000-GOM-03.

- No existe sectorización que nos permita medir y controlar el volumen de agua que ingresa a un determinado sector operacional
  - No existe una adecuada medición del volumen de agua distribuido en cada distrito (son estimados)
  - Falta calibrar los macro medidores instalados en los pozos
  - Las localidades de la zona norte no tienen un equipo destinado al control de usos no autorizados.
  - NO se cumple con las proyecciones efectuadas para el 2020 en producción y facturación.
  - Se necesita definir y aprobar las MERMAS en la producción/facturación de agua
  - Roturas continuas en redes de agua potable debido a trabajos directos e indirectos (Terceros).
  - Alto 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 71% aproximadamente han sobrepasado su vida útil (De 3 años a más), por lo que del total de medidores (161,407) solo registran medidores con diferencia de lecturas 147,128 que representa el 91.15%.
  - Suspensión de las acciones coercitivas para los clientes con deudas y para los no clientes "Clandestinos", durante el periodo de aislamiento social obligatorio declarado con el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM; Decreto de Urgencia N.º 036-2020.
- ✳ **Indicador N° 9 y 10: RENOVACIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE CON RECURSOS PROPIOS y RENOVACIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO CON RECURSOS PROPIOS;** indicador 9 no registró ningún avance respecto a la meta programada; y el indicador 10 registró un avance de 45.44%; motivado por las consecuencias de la pandemia del COVID-19; sin embargo se ha avanzado en la elaboración de expedientes técnicos, elaboración de requerimientos<sup>4</sup> como detallamos a continuación:
- Nueve (09) proyectos de inversión pública aprobados con las respectivas resoluciones de Gerencia General.
  - Cuatro (04) proyectos de terceros (empresas privadas) que corresponden a: Instalación de agua potable y alcantarillado, redes secundarias de agua potable y alcantarillado, automatización del reservorio REP-01 y Cámara de bombeo RRP-01-HU de sol de Trujillo y creación del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario de la Mz. K- Urb- Solyluz.
  - Dos (02) expedientes técnicos en proceso de selección por los importes de S/4'458,210.95 y S/1'733,645.13.
  - Catorce (14) proyectos en proceso de elaboración de expedientes, y que se programa su aprobación en el año 2021.

### 1.1.2. SISTEMA COMERCIAL

Al cierre del año fiscal 2020 el nivel de cumplimiento de las metas priorizadas (12) registró un nivel de cumplimiento global del **79.49%**, ubicándose en la categoría ESFUERZATE MÁS, de los cuales cuatro (04) se ubican en la categoría LO LOGRASTE, dos (02) en la categoría TE FALTA POCO y seis (06) en la categoría ESFUERZATE MÁS; como se muestran a continuación.



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

Sistema	Indicador	Unidad	Clase	Sentido	Forma de Registro	Ejecutado 2018	Ejecutado al 31.12.2019	Programación 2020	Ejecución	Resultado por metas	Nivel de Cumplimiento	Resultado por Sistema	
COMERCIAL - COM ( 12 )	Subgerencia de Programación y Control de Ventas - SGPCV (07)												
	11	Conexiones Nuevas de Agua (Incluye Clandestinas)	Conexión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	4.76%	3,565	3,431	1,641	47.83%	ESFUERZATE MÁS	79.49%
	12	Conexiones Nuevas de Alcantarillado (Total, incluido Clandestinas)	Conexión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	6.021	3,430	3,025	2,418	79.93%	ESFUERZATE MÁS	
	13	Nivel de Actualización del Catastro Comercial	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	58.00%	50.36%	100.00%	80.72%	80.72%	ESFUERZATE MÁS	
	14	Conexiones Activas Facturadas por Medición (Micromedición) - (Medidores leídos / Conexiones Activas)	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	91.63%	79.90%	87.91%	81.86%	93.11%	ESFUERZATE MÁS	
	15	Conexiones Activas de Agua Potable con medidor	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	83.19%	82.52%	90.87%	94.70%	100.00%	LO GRASTE	
	16	Nivel de Cumplimiento en Renovación de Medidores	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	229.72%	114.32%	100.00%	55.36%	55.36%	ESFUERZATE MÁS	
	17	Volumen Total Facturado por Agua	m3	Eficiencia	Ascendente	Mensual	27,572,025	28,985,153	30,599,936	29,753,601	97.23%	TE FALTA POCO	
	Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente - SGCAC (05)												
	18	Densidad de Reclamos Totales	Reclamos / Mes / 1000	Eficiencia	Descendente	Acumulado	141.00	145.71	99.78	93.99	100.00%	ESFUERZATE MÁS	
	19	Morosidad en Servicios de Saneamiento	Meses	Eficiencia	Descendente	Acumulado	N.P.	N.P.	1.15	3.11	0.00%	ESFUERZATE MÁS	
	20	Conexiones Activas de Agua Potable	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	92.66%	94.37%	95.00%	94.67%	99.65%	TE FALTA POCO	
21	Nivel de cumplimiento de Solicitudes de Acceso al Servicio de Agua Potable	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	N.P.	85.00%	85.00%	90.00%	100.00%	LO GRASTE		
22	Nivel de cumplimiento de Solicitudes de Acceso al Servicio de Alcantarillado	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	N.P.	86.00%	85.00%	88.00%	100.00%	LO GRASTE		

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 las categorías TE FALTA POCO y ESFUERZATE MÁS, que son:

• **Indicadores N°s 11 - 12: CONEXIONES NUEVAS DE AGUA - CONEXIONES NUEVAS DE ALCANTARILLADO INCLUYEN CANDESTINAS.** Indicadores que registraron un avance menor al índice de cumplimiento mínimo (95%) influenciados por:

La inmovilización social decretada por el gobierno, debido al brote del COVID-19 iniciada a partir del 16.03.2020, ha impactado negativamente en el incremento de nuevas conexiones, afectando las actividades de crecimiento vegetativo de conexiones que regularmente solicita la población, asimismo afectó el retraso en la ejecución de proyectos de ampliación de infraestructura sanitaria<sup>5</sup>.

**Indicador N° 13: NIVEL DE ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO COMERCIAL;** indicador que registró un avance del 80.72% que representa el 80.72% de la meta aprobada para el periodo en evaluación (100%), motivado por la inmovilización social decretada por el gobierno, por el brote del COVID-19 a partir del 16 de marzo del año en curso, se paralizaron todas las actividades contratadas con el servicio comercial, en el que incluye la actualización catastral.



✳ **Indicador N° 14: CONEXIONES ACTIVAS FACTURADAS POR MEDICIÓN (Micromedicación = Medidores leídos / Conexiones Activas)**, indicador que registró un avance del 93.11% de la meta prevista (87.91%) motivada en parte por el retraso en la ejecución de la ficha OTASS referida a la instalación de medidores, que se reinició en octubre 2020, asimismo por la inmovilización social decretada por el gobierno por el brote del COVID-19 y que recién en el III trimestre 2020 ha ido retornándose a la normalidad en las gestiones administrativas públicas.

✳ **Indicador N° 16: NIVEL DE CUMPLIMIENTO EN RENOVACIÓN DE MEDIDORES;** registró un avance del 55.36% de la meta prevista (100%) inferior al ICM<sup>6</sup> (95%), cuyas causas en el retraso son las mismas que en el indicador 14.

✳ **Indicador N° 17: VOLUMEN TOTAL FACTURADO POR AGUA (M3)**, indicador que registró una ejecución de 29'753,601 m3 que significa el 97.23% de la meta prevista (30'599,936 m3), viéndose influenciado el nivel de cumplimiento por:

- ✳ Cierre de locales de las categorías estatal, comercial e industrial por efecto de la pandemia Covid-19.
- ✳ El nivel de consumo, definido por los usos y costumbres de los usuarios.
- ✳ La calidad del parque de medidores; el mismo que según registros aproximadamente un 71% de los medidores han sobrepasado su vida útil (*De 3 años a más*).
- ✳ Retraso de la ejecución de obra, del Proyecto financiado por OTASS "Instalación de 42,000 medidores".
- ✳ Desgaste de la sensibilidad de los medidores instalados en los dos últimos años (Índice de subregistro/sobre registro).
- ✳ La vulnerabilidad de la caja de registro se presta para la manipulación de medidores.
- ✳ Uso clandestino de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.
- ✳ Usuarios no domésticos, adquieren agua de carros cisternas de terceros.

✳ **Indicador N° 19: MOROSIDAD DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO;** que registró un índice de 3.11 de la meta prevista (1.15) es decir este indicador es descendente y al ser superior a la meta según la evaluación es de 0% de avance, influenciado por que luego de la declaratoria de emergencia nacional por COVID-19 los usuarios dejaron de pagar los servicios facturados, habiéndose recaudado de enero a diciembre-2020 sin IGV el 77.19% respecto a la facturación del mismo periodo por los conceptos de agua potable, alcantarillado sanitario y cargo fijo.

Asimismo, si incluimos la facturación total por todo concepto incluyendo IGV, se recaudó el 82.93%, motivo por el cual se incrementó las cuentas por cobrar que al cierre del año fiscal 2019 ascienden al importe de S/75,443,132, es decir se ha incrementado el importe de S/ 26,313,458 respecto al cierre del año fiscal 2019 (S/49,129,674).

✳ **Indicador N° 20: CONEXIONES ACTIVAS DE AGUA POTABLE**, indicador que registró un avance del 94.67% que significa el 99.65% de la meta prevista (95%), motivado por el impacto de la pandemia COVID19 que no permitió implementar la gestión de cobranza el cual incluye el cierre de los servicios con deuda y su respectiva regularización.

### 1.1.3. SISTEMA ADMINISTRATIVO

Al cierre del año fiscal 2020 el nivel de cumplimiento de las metas priorizadas (20) registró un nivel de cumplimiento global del **65.55%**, ubicándose en la categoría ESFUERZATE MÁS, de los cuales ocho (08) se ubican en la categoría LO LOGRASTE, dos (02) en la categoría TE FALTA POCO, diez (10) en la categoría ESFUERZATE MÁS.



<sup>6</sup> ICM = Índice de Cumplimiento Mínimo

Como puede notar la mayor parte de los indicadores administrativos y/o institucionales se han visto influenciados en primer lugar porque se priorizó los procesos esenciales para la operatividad y sostenibilidad de los servicios, así como por que la EPS dio cumplimiento a lo dispuesto por el Gobierno Central: Declaración de Estado de Emergencia y aislamiento social obligatorio focalizado (cuarentena), por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19, cuya declaratoria de Emergencia sigue vigente al cierre del periodo en evaluación, y que a partir del mes de julio-2020 se han ido implementándose las fases de la reactivación económica que están permitiendo que poco a poco la empresa gestione con mayor oportunidad, lo que ha conllevado ir mejorando los resultados del año 2020 (II Trim-2020 = 61.19%, III Trim-2020 = 63.14% y IV Trim-2020=66.80%)

Los indicadores alcanzados en el sistema institucional al cierre del año fiscal 2020 se muestran a continuación:

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

Sistema	Indicador	Unidad	Clase	Sentido	Forma de Registro	Ejecutado 2018	Ejecutado al 31.12.2019	Programación 2020	Ejecución	Resultado por metas	Nivel de Cumplimiento	Resultado por Sistema
<b>Institucional - (03)</b>												
	23 Nivel de Implementación de Buen Gobierno Corporativo	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	N.P.	N.P.	11.54%	11.54%	100.00%	100.00%	100.00%
	24 Cobertura de Agua potable	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	85.76%	75.49%	74.79%	75.44%	100.00%	100.00%	100.00%
	25 Cobertura de Alcantarillado	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	81.05%	73.42%	72.69%	73.27%	100.00%	100.00%	100.00%
<b>Gerencia de Desarrollo Empresarial GDE - (05)</b>												
	26 Evaluación del Programa de Inversiones de la EPS	Dcto.	Eficiencia	Ascendente	Trimestral	N.P.	N.P.	4	4	100.00%	100.00%	100.00%
	27 Diseño de la Estructura Orgánica por Procesos	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	N.P.	N.P.	100.00%	16.00%	16.00%	100.00%	100.00%
	28 Nivel de Ejecución Presupuestal	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	82.13%	59.94%	100.00%	63.29%	63.29%	100.00%	100.00%
	29 Implementación Cartera de Proyectos para Cooperación Técnica	Nº Proyectos	Eficiencia	Ascendente	Anual	N.P.	N.P.	4.00	0.00	0.00%	100.00%	100.00%
	30 Diseño de los Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos de las Cuencas Santa, Moche, Chicama y Jequetepeque.	Dcto.	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	N.P.	N.P.	75.00%	15.00%	20.00%	100.00%	100.00%
<b>Gerencia de Administración y Finanzas GAF - (02)</b>												
	31 Relación de Trabajo	Ratio	Eficiencia	Descendente	Acumulado	0.60	0.60	0.67	0.62	100.00%	100.00%	100.00%
	32 Nivel de cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones	Nº Procesos	Eficiencia	Ascendente	Mensual	N.P.	N.P.	33	48	100.00%	100.00%	100.00%
<b>Subgerencia de Recursos Humanos SGRH - (05)</b>												
	33 % Cumplimiento Plan Integral de Capacitación	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	34.77%	52.09%	100.00%	38.00%	38.00%	100.00%	66.80%
	34 % de Puestos con Competencias Identificadas	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	N.P.	N.P.	100.00%	10.00%	10.00%	100.00%	100.00%
	35 Score Promedio desempeño personal nuevo (Último Año)	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	N.P.	N.P.	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	36 % Avance implementación del Sistema de Información de RRHH	% de Avance	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	N.P.	N.P.	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
	37 Nivel de Satisfacción Laboral (Índice Clima Laboral)	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	87.00%	81.00%	85.00%	76.63%	90.15%	100.00%	100.00%
<b>Subgerencia de Asesoría Jurídica - (01)</b>												
	38 Contribuir a la recaudación mediante los procesos judiciales por deuda de clientes (Mediante proceso de obligación de dar suma de dinero)	Nº Procesos	Eficiencia	Ascendente	Mensual	N.P.	N.P.	3	0	0.00%	100.00%	100.00%
<b>Subgerencia de Información e Informáticos SGI - (01)</b>												
	39 Índice de seguridad en Tecnología de Información (TI)	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	N.P.	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
<b>OFICINA DE COMUNICACIONES Y MARKETING - OCMAR (03)</b>												
	40 % Clientes Satisfechos con Servicios de Agua Potable	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	70.41%	71.00%	72.52%	72.02%	99.31%	100.00%	TE FALTA POCD
	41 % Clientes Satisfechos con Servicio de Alcantarillado	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	70.41%	71.00%	72.52%	72.02%	99.31%	100.00%	TE FALTA POCD
	42 Nivel de Posicionamiento en Responsabilidad Social Empresarial	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	N.P.	N.P.	70.00%	70.00%	100.00%	100.00%	100.00%



El sistema de gestión institucional, debe orientar las estrategias a la sostenibilidad de los indicadores LOGRADOS y un mayor esfuerzo a los indicadores que se encuentran en las categorías TE FALTA POCO y ESFUERZATE MÁS, que son:

**Indicador N° 27: DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA POR PROCESOS**, no registra avance significativo; sin embargo, se presentó el proyecto de la Estructura Orgánica a Directorio el 25.09.2020 con el visto bueno de Gerencia General. De la exposición realizada, el Directorio recomendó realizar algunas mejoras en la propuesta, las cuales fueron analizadas por la OGCD0 atendiéndose las que técnicamente eran factibles. Luego se realizó una nueva exposición al Directorio el 01.12.2020, acordando éste colegiado analizar a más detalle la propuesta antes de emitir la aprobación respectiva.

A la par, se ha realizado mejoras en el Manual de Organización y Funciones actual incorporando funciones de Gestión y Monitoreo de Aguas Subterráneas, y Atención de Factibilidad de Servicios para habilitación urbana.

De igual forma el impacto de la pandemia COVID-19, exige a la empresa priorizar las actividades de sostenibilidad de los servicios de saneamiento y preservar la vida de los trabajadores, motivo por el cual todas las actividades de la EPS se orientaron a la implementación y cumplimiento de lo dispuesto.

\* **INDICADOR N° 28: NIVEL DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL**, indicador que registró una ejecución del 63.29% de la meta prevista (100.00%) habiendo sido influenciado por:

- Aislamiento social obligatorio por la declaratoria de emergencia nacional por el COVID-19, y solo se atendió gastos relacionados a la emergencia y operatividad de los servicios.
- Control en los requerimientos, para evitar déficit presupuestal, por cuanto está supeditado a los ingresos directamente recaudados, dándose prioridad a los egresos orientados a la operatividad y continuidad de los servicios de saneamiento.
- En los gastos corrientes registró una ejecución del 83.62%, motivado especialmente en la partida de bienes y servicios que alcanzó una ejecución del 71.96%, causado por la suspensión de las actividades comerciales en mérito a lo dispuesto en el D.U. N° 036-2020.
- Por no haberse ejecutado el programa de inversiones de acuerdo a lo programado, también motivado por el covid-19.

\* **INDICADOR N° 29: IMPLEMENTACIÓN CARTERA DE PROYECTOS PARA COOPERACIÓN TÉCNICA**, no registró avance, debido a la falta de implementación del CAP de ésta área; así como de acuerdo a la emergencia sanitaria, se dio prioridad a la operatividad a la atención de las actividades operacionales y comerciales de los servicios de saneamiento.

En este punto debemos destacar que si bien es cierto que en el año 2020 no se han gestionado proyectos para cooperación técnica a causa del covid-19, contamos con un acuerdo separado al contrato<sup>7</sup> de aporte financiero firmado el 13.12.2019 celebrado entre el KfW y la República del Perú, representada por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, a través del Programa Nacional de Saneamiento Urbano (PNSU) como entidad coordinadora del Programa y la Empresa Prestadora de Servicios SEDALIB S.A. como entidad ejecutora del Programa.

El periodo de ejecución es de tres años, en el cual se ejecutará la renovación de 10,560 metros de tuberías de alcantarillado.

De igual forma se viene coordinando con kfw y Gtz para concretar los convenios 1 y 2 para ejecutar trabajos, en la actividad de Control de Pérdidas.



<sup>7</sup> N° 201768290 por EUR 7,8 millones del Programa de Rehabilitación y Prevención Climático en el Sector Agua.

- INDICADOR Nº 30: **DISEÑO DE LOS MECANISMOS DE RETRIBUCIÓN POR SERVICIOS ECOSISTEMICOS DE LAS CUENTAS SANTA, MOCHE, CHICAMA Y JEQUETEPEQUE**, registró un avance del 15% motivado en parte porque el titular de la oficina renunció en el I Trimestre del año 2020, y el despacho administrativo fue encargado al Jefe de Mitigación de Desastres y Cooperación Técnica quien es personal de riesgo<sup>8</sup>, luego se le encargó el despacho administrativo al Planificador Estratégico, así como las actividades por parte de SUNASS para la asistencia técnica se han retomado a fines del año 2020.
- INDICADOR Nº 33 - **% CUMPLIMIENTO PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN**, registró una ejecución del 38% de la meta aprobada (100.00%), motivada por la declaratoria de emergencia nacional por COVID-19, por el aislamiento social obligatorio del personal, así como la encargada del área es personal de riesgo y se dieron prioridades a salvaguardar la integridad de los trabajadores.
- INDICADOR Nº 34: **% DE PUESTOS CON COMPETENCIAS IDENTIFICADAS**, registró un avance del 10% de la meta prevista (100%) originado por la priorización de la atención en salvaguardar la integridad de los trabajadores con la finalidad de dar atención con calidad los servicios de saneamiento.
- INDICADOR Nº 36: **% AVANCE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE RRHH**, motivado por los retrasos en el trámite de contratación de mejoramiento del software ERP SPRING, se ha reprogramado para el año 2021.
- INDICADOR Nº 37 – **NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL (Índice clima laboral)**, se obtuvo un índice de 76.63% que representa el 90.15% de la meta aprobada (85%); es decir que existe un grupo de trabajadores que no se encuentra satisfechos laboralmente, motivado por los diferentes factores presentados en el año 2020.
- INDICADOR Nº 38 – **CONTRIBUIR A LA RECAUDACIÓN MEDIANTE LOS PROCESOS JUDICIALES POR DEUDA DE CLIENTES (Mediante proceso de obligación de dar suma de dinero)**, no registró avance, motivado por las limitaciones de atención en el Poder Judicial, producto de la Declaratoria de Emergencia por el brote del Coronavirus SARS – COV 2.
- INDICADORES N°s. 40 – 41: **% DE CLIENTES SATISFECHOS CON SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO**, al cierre del periodo en evaluación registraron una ejecución del 72.02% que representa el 99.31% de la meta prevista (72.52%), es decir se encuentra en la categoría "Te falta poco", viéndose influenciado por las limitaciones y falta de software de atención virtual y asimismo deficiencias en la información oportuna de los cortes de servicios no programados que se ocasionan por la rotura de tuberías y/o por la manipulación de la infraestructura sanitaria por terceros.

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

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

Bajo este enfoque de valorización de actividades en el PIM 2020, refleja la ejecución presupuestal de ingresos y gastos por toda fuente al cierre del año fiscal 2020; registró una ejecución en ingresos por toda fuente del orden de 78.43% y en egresos del orden de 63.29%, como se detalla en el siguiente cuadro:



**PRESUPUESTO EJECUTADO DE INGRESOS Y GASTOS AL IV TRIMESTRE 2020**

RUBROS	EJECUTADO Año Fiscal 219	PRESUPUESTOS			% AVANCE
		PIA 2020	PIM 2020	EJECUTADO AL IV TRIM-20	PIM 2020
<b>I INGRESOS</b>					
<b>1 INGRESOS CORRIENTES R.D.R.</b>	<b>141,553,606</b>	<b>150,175,736</b>	<b>150,175,736</b>	<b>113,256,419</b>	<b>75.42%</b>
Por Cobranzas a Clientes	136,157,275	142,700,995	142,700,995	107,786,275	75.53%
Ingresos Diversos	5,396,331	7,474,741	7,474,741	5,470,144	73.18%
Ingresos Financieros	0	0	0	0	0.00%
<b>2 INGRESOS DE CAPITAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>
<b>3 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS</b>	<b>188,966</b>	<b>0</b>	<b>675,537</b>	<b>675,537</b>	<b>0.00%</b>
MVCS	188,966	0	675,537	675,537	0.00%
<b>4 SALDOS DE BALANCE</b>	<b>57,923,431</b>	<b>0</b>	<b>20,341,015</b>	<b>20,341,015</b>	<b>100.00%</b>
4.1.1. Donaciones y Transferencias	26,923,431	0	20,341,015	20,341,015	100.00%
4.1.2. Recursos Directamente Recaudados	31,000,000	0	0	0	0.00%
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>199,866,003</b>	<b>150,175,736</b>	<b>171,192,288</b>	<b>134,272,971</b>	<b>78.43%</b>
<b>II EGRESOS</b>					
<b>1 TOTAL GASTOS CON R.D.R.</b>	<b>110,759,881</b>	<b>150,175,736</b>	<b>150,175,736</b>	<b>101,034,940</b>	<b>67.28%</b>
<b>1.1. Gastos Corrientes</b>	<b>98,382,597</b>	<b>112,233,283</b>	<b>112,233,283</b>	<b>93,853,879</b>	<b>83.62%</b>
2.1. Personal y Obligaciones Sociales	35,740,162	35,854,026	35,854,026	37,160,871	103.64%
2.2.1. Pensiones	1,207,053	1,278,133	1,298,370	1,296,602	99.86%
2.2.2. Prestaciones y Asistencia Social	863,381	1,614,274	1,594,037	1,058,527	66.41%
2.3. Bienes y Servicios	44,366,513	55,877,787	55,877,787	40,211,642	71.96%
2.5. Otros Gastos	16,205,478	17,609,063	17,609,063	14,126,237	80.22%
<b>1.2. Gastos de Capital</b>	<b>11,177,284</b>	<b>36,705,453</b>	<b>36,705,453</b>	<b>7,181,061</b>	<b>19.56%</b>
Inversiones SNIP	10,515,353	25,059,074	25,059,074	6,929,975	27.65%
Otros Gastos de Capital	661,931	11,646,379	11,646,379	251,086	2.16%
<b>1.3. Servicio de la Deuda</b>	<b>1,200,000</b>	<b>1,237,000</b>	<b>1,237,000</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>
2.8. Servicio de la Deuda	1,200,000	1,237,000	1,237,000	0	0.00%
<b>2 TOTAL GASTOS CON DONACIONES Y TRANSFERENCIAS</b>	<b>4,275,532</b>	<b>0</b>	<b>21,016,552</b>	<b>7,312,273</b>	<b>34.79%</b>
2.3. Bienes y Servicios	194,894	0	698,544	55,237	7.91%
2.6. Gastos de Capital	4,080,638	0	20,318,008	7,257,036	35.72%
Inversiones SNIP	3,491,916	0	0	0	0.00%
Otros Gastos de Capital	588,722	0	20,318,008	7,257,036	0.00%
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>115,035,413</b>	<b>150,175,736</b>	<b>171,192,288</b>	<b>108,347,213</b>	<b>63.29%</b>
<b>SALDO FINAL: INGRESOS - EGRESOS</b>	<b>84,630,590</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25,925,758</b>	

En este punto de evaluación debemos dar énfasis respecto a los ingresos y gastos por cuanto bajo el enfoque de valorización de las actividades programadas que contribuyen al cumplimiento de objetivos, metas e indicadores aprobados para el año en curso, en el periodo en evaluación se aprecia que los niveles de ejecución necesitan un mayor esfuerzo, compromiso y responsabilidad para alcanzar un nivel mínimo de cumplimiento del 95%; dado que al cierre del año fiscal 2020 se alcanzó el **74.38%** del nivel de cumplimiento promedio de los indicadores priorizados.

Del Presupuesto Institucional Modificado – PIM-2020, expresado en el cuadro que precede, los ítems de menor ejecución están relacionados a la partida gastos de capital (Inversiones), cuyos avances reflejan una ejecución de **19.56%** en la fuente recursos directamente recaudados y **34.79%** en la fuente donaciones y transferencias



## V. CONCLUSIONES

En el periodo evaluado, en el cual se mantiene la emergencia sanitaria<sup>9</sup> y el Estado de Emergencia Nacional<sup>10</sup> declarado por el Gobierno Central, causado por la pandemia COVID19, la EPS ha priorizado la sostenibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario a la población; situación que ha influenciado los resultados obtenidos al cierre del año fiscal 2020, obteniéndose las siguientes conclusiones:

1. Respecto a la ejecución del plan operativo institucional al IV Trimestre del año en curso se observa un nivel de avance promedio del **74.38%** que significa ESFUERZATE MÁS en el nivel de categorización, evaluado en base a los 42 indicadores priorizados, no habiendo alcanzado la meta esperada (95%), motivado en parte por el COVID-19.
2. De igual forma bajo el enfoque de la perspectiva del mejoramiento continuo de eficiencia (27 indicadores) que miden la "Optimización de los Recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales, operativos, etc." registró un avance de **69.20%** y eficacia (15 indicadores) que regulan la "Adecuada prestación de los servicios de saneamiento (agua potable y alcantarillado sanitario) en cantidad y calidad registró un avance del **83.70%**, es decir ubicándose también en la categoría ESFUERZATE MÁS.

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

3. Respecto a la ejecución del presupuesto institucional modificado al IV Trimestre 2020, la ejecución presupuestal de ingresos y gastos por toda fuente registra un ejecución de **S/134'272,971** que representa el **78.43%** de los ingresos totales programados y de **S/108'347,213** que representa el **63.29%** en la ejecución de gastos.
4. Al cierre del año fiscal 2020 las ejecuciones de las inversiones son mínimas, respecto a las programadas, por lo que son sus avances por cada fuente son:
  - 4.1. En la fuente recursos directamente recaudados en la genérica "Gastos de Capital", solo registró una ejecución del **19.56%**; es decir que no tendríamos capacidad operativa instalada para la ejecución de las inversiones, y por ende el nivel de cumplimiento de los indicadores y metas de gestión no alcanzaron las aprobadas para el año fiscal 2020.
  - 4.2. En la fuente donaciones y transferencias genérica "Gastos de Capital", registró un avance de **34.79%** del total del presupuesto aprobado.

En éstos ítems las SGP y SGO deben informar los hechos que ocasionan los retrasos en la ejecución de las inversiones, teniendo en cuenta también los efectos del COVID-19, con la finalidad de que en el próximo ejercicio fiscal se cumpla el programa de inversiones.

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



<sup>9</sup> Decreto Supremo N° 008-2020-SA

<sup>10</sup> Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus modificatorias

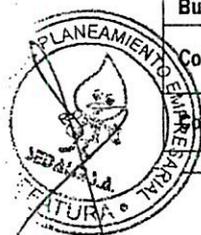
## VI. RECOMENDACIONES

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 en el año fiscal 2021, dar sostenibilidad y mejorar los resultados de las metas programadas para el Plan Operativo Institucional 2021.
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. Priorizar la ejecución del Proyecto de Micro medición, por parte de la Gerencia Comercial, por cuanto el 71% del parque de medidores que ha sobre pasado su vida útil (De 3 años a más); los mismos que influyen en la baja de los m<sup>3</sup> facturados e incremento del indicador de ANF.
4. Reorientar la estrategia articulada entre la GOM, GCOM y SGSCP con la finalidad de reducir el agua no facturada (ANF), por cuanto al cierre del año fiscal 2020 registró el **48.80%** de pérdidas de agua.
5. A la SGP y SGO informen las causas que no permiten realizar la ejecución del programa de inversiones respecto a los importes y metas programadas.
6. A los responsables de la gestión de los sistemas: Operacional, Comercial y Administrativo que alcancen oportunamente sus informes de gestión, en el que precisen: Logros – Problemas y/o limitaciones – Conclusiones y Recomendaciones para continuar mejorando y alcanzar los objetivos, metas e indicadores programados; con la finalidad de que, en forma conjunta con la Gerencia General, se puedan adoptar medidas correctivas para obtener una ejecución más eficiente.
7. Es URGENTE la implementación de un software integrado para la Formulación – Control – Ejecución y Evaluación del Plan Operativo Institucional y Presupuesto Institucional; y, contemple además el de “Control de Gestión”; el mismo que nos permita el seguimiento y monitoreo de todas las variables e indicadores que aprobadas en los instrumentos de gestión de corto y mediano plazo.



## ANEXO - DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES

INDICADORES	INTERPRETACION DE LA MEDIDA DEL INDICADOR
Continuidad Promedio	Mide el promedio ponderado del número de horas del servicio de agua potable que la Empresa Prestadora brinda al usuario, varía entre 0 y 24 horas.
Presión Promedio	Permite medir la presión de la conexión de agua potable domiciliaria y se medirá en metros de columna de agua (m.c.a.) registrando la presión de la red en zona alta, media y baja por sector de abastecimiento. Para calcular la presión de la zona deberá tomarse en horarios de máxima demanda, la presión se tomará con manómetros calibrados. Los criterios de cálculo adoptados son los que considera SUNASS en los cuales las presiones mayores a 10 m.c.a se consideran solo como 10 m.c.a. El indicador se medirá cada fin de año o de mes.
Presencia de Cloro residual	Mide el grado de confiabilidad del uso doméstico del agua.
Densidad de Averías AP (3 averías x KM de red)	Mide la incidencia de las roturas en las redes de distribución de agua potable en relación a su longitud.
Densidad de Atoros de Alcantarillado (8 atoros por Km de red)	Mide la incidencia de los atoros en las redes de alcantarillado en relación a su longitud.
Tratamiento de Aguas Residuales	Permite Reducir la Contaminación Ambiental, producto de las descargas directas a cuerpos receptores de las aguas residuales
Agua no Facturada	Mide la proporción del volumen de agua potable producida con el volumen facturado de la empresa.
Actualización de Catastro Técnico	Indicador que muestra el porcentaje de actualización de la información técnica de la infraestructura sanitaria (sistemas de agua potable y alcantarillado)
Renovación de Redes de Agua con Recursos Propios	Mide la longitud de redes de Agua Potable mejoradas respecto a las redes existentes.
Renovación de Redes de Alcantarillado con Recursos Propios	Mide la longitud de redes de Alcantarillado mejoradas respecto a las redes existentes.
Conexiones nuevas de agua (total incluye clandestinas)	Permite medir el Número de Conexiones Nuevas de Agua Potable que la empresa incorpora como producto del crecimiento vegetativo, ejecución de obras, venta de nuevas conexiones (metas de conexiones Estudio Tarifario) más total de conexiones clandestinas reguladas y catastradas.
Conexiones Nuevas de Alcantarillado (total, incluido clandestina)	Permite medir el Número de Conexiones Nuevas de Alcantarillado que la empresa incorpora como producto del crecimiento vegetativo, ejecución de obras, venta de nuevas conexiones (metas de conexiones Estudio Tarifario) más total de conexiones clandestinas reguladas y catastradas.
Nivel de Actualización del Catastro Comercial	Indicador que muestra el porcentaje de actualización de la base de datos de los clientes reales del Estudio Tarifario
Conexiones Activas Facturadas por Medición (Micromedición)	Mide la proporción del total de conexiones activas de agua potable que son facturadas bajo la modalidad de diferencia de lectura
Conexiones Activas de Agua Potable con Medidor	Mide la proporción de las conexiones activas respecto a las conexiones totales de agua potable
Nivel de Cumplimiento en Renovación de Medidores	Indicador que muestra el registro del real consumo de los usuarios renovando los medidores no operativos
Volumen Total Facturado por Agua (m3)	Permite conocer los m3 facturados por la EPS, el cual es destinado a la población que cuenta con el servicio de agua potable, ya sea mediante una conexión domiciliaria o mediante una pileta pública.
Densidad de Reclamos Totales	Muestra la magnitud de los reclamos recibidos por la EPS, sean comerciales y operacionales, en relación a cada mil conexiones totales de agua potable que tiene la EPS
Morosidad en Servicios de Saneamiento (índice de Morosidad)	Mide el nivel de las cuentas comerciales netas por cobrar, medido como número de meses equivalentes de la facturación, que, en promedio, los usuarios adeudan a la Empresa
Conexiones Activas de Agua Potable	Mide la proporción de las conexiones activas respecto a las conexiones totales de agua potable
Nivel de cumplimiento de solicitudes de acceso al servicio de agua potable	Mide el nivel de atención de los nuevos suministros de agua potable solicitados por los clientes
Nivel de cumplimiento de solicitudes de acceso al servicio de agua alcantarillado	Mide el nivel de atención de los nuevos suministros de alcantarillado solicitados por los clientes
Nivel de implementación de Buen Gobierno Corporativo	Permite conocer los avances de la implementación del Buen Gobierno Corporativo en sus 7 pilares y en sus 51 estándares
Cobertura de Agua Potable	Permite medir la proporción de la población que habita en zonas administradas por EPS y que tienen acceso al servicio de Agua Potable través de una conexión domiciliaria o una pileta pública y/o unidad de uso.
Cobertura de Alcantarillado	Permite medir la proporción de la población que habita en zonas administradas por EPS y que tienen acceso al servicio de Alcantarillado través de una conexión domiciliaria y/o unidad de uso.



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



## GLOSARIO DE TERMINOS

AC	: Aprendizaje y Crecimiento
ADM	: Administrativo
ANF	: Agua No Facturada
COM	: Comercial
EPS	: Empresa Prestadora de Servicios
GAF	: Gerencia de Administración y Finanzas
GCOM	: Gerencia Comercial
GDE	: Gerencia de Desarrollo Empresarial
GOM	: Gerencia de Operación y Mantenimiento
GG	: Gerencia General
GI	: Grupos de Interés
M3	: Metros cúbicos
OTASS	: Organismo Técnico de Administración de Servicios de Saneamiento
OPP	: Oficina de Planificación y Presupuesto
OPER	: Operacional
PAAC	: Plan Anual de Contrataciones
PEI	: Plan Estratégico institucional
PIA	: Presupuesto Institucional de Apertura
PIM	: Presupuesto Institucional Modificado
POI	: Plan Operativo Institucional
PR	: Procesos
R.D.R.	: Recursos Directamente Recaudados
RF	: Resultados Financieros
SAS	: Solicitud de Acceso a los Servicios
SEDALIB S.A.	: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de La Libertad Sociedad Anónima
SGSCP	: Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas
TIC	: Tecnologías de Información y Comunicaciones.

