

"Comprometidos con la Vida y el Bienestar Humano"



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

**Año Fiscal
2021**

SEDALIB S.A.
UNIDAD DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN Y SERVICIOS DE LA LIBRERÍA S.C. S. DE C.V. MIEMBRO

*¡Rumbo a la Excelencia
Operativa!*

INDICE

PRESENTACIÓN.....	3
I. MARCO INSTITUCIONAL	4
1.1. Función Principal	4
1.2. Base Legal.....	4
1.3. Estructura Organizacional.....	4
II. METODOLOGIA DE EVALUACIÓN	6
2.1. Plan Operativo Institucional – POI.....	6
2.2. Presupuesto Institucional de Apertura – PIA y PIM.....	7
III. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2017 - 2021	7
3.1. Misión, Visión y Valores Institucionales.....	7
3.2. Alineamiento de los Objetivos del Plan Estratégico Institucional al Plan Operativo Institucional – POI.....	7
3.3. Mapa Estratégico SEDALIB S.A.....	9
3.4. Objetivos Estratégicos Institucionales según su perspectiva priorizados para el Plan Operativo Institucional - POI y el Presupuesto Institucional de Apertura – PIA.....	10
IV. EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL Y DEL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE APERTURA.....	15
4.1. Ejecución Plan Operativo Institucional - POI.....	15
4.1.1. Desempeño por Parámetro	15
4.1.2. Desempeño por Sistema	16
4.1.2.1. Sistema Operacional.....	16
4.1.2.2. Sistema Comercial.....	17
4.1.2.3. Sistema Administrativo	19
4.2. Ejecución del Presupuesto Institucional de Apertura y Modificado – PIA y PIM al I Trimestre 2021	23
V. CONCLUSIONES	25
VI. RECOMENDACIONES	27
ANEXO Nº 1 – INDICADORES NO PROGRAMADOS EN EL I TRIMESTRE-2021.....	28
DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES	29
GLOSARIO DE TERMINOS	31



PRESENTACIÓN

SEDALIB S.A. aprobó su Plan Operativo Institucional – POI 2021., en base a la Estrategia Corporativa y Visión empresarial articulando el liderazgo de la empresa en costos, productos, y la calidad del servicio al cliente, considerando entre otros aspectos, la mejora continua en lo relacionado a la optimización de nuestros procesos operativos y en cumplimiento de los objetivos y metas institucionales como organización dedicada a brindar el servicio de agua apta para consumo humano y alcantarillado sanitario a la población de nuestra jurisdicción administrada. De esta manera la gestión estratégica, presupuestaria y operativa de nuestra institución se integran en el horizonte de corto plazo.

En la elaboración para el POI – SEDALIB S.A. 2021¹, se ha trabajado con las diferentes unidades orgánicas en la priorización de los cincuenta y tres (53) indicadores seleccionados para este último tramo del horizonte del Plan Estratégico Institucional 2017 - 2021, alineados a los objetivos institucionales e integrados al Presupuesto Institucional de Apertura – PIA 2021², a fin de organizar la ejecución de recursos en cumplimiento de los indicadores y metas anualizadas para el presente año, teniendo en cuenta las proyecciones de ingresos y gastos ante la actual coyuntura que vive nuestro país ante la pandemia del covid19.

En el presente documento, se informa la evaluación del cumplimiento de las metas programadas del POI al I trimestre 2021, cuyo porcentaje promedio alcanzó el 77.32%, de los cuales según la perspectiva de mejoramiento continuo de EFICIENCIA (38 indicadores) miden la “Optimización de los Recursos Humanos, financieros, tecnológicos, materiales, operativos, etc.”, registrando un avance de 80.60% y EFICACIA (15 indicadores) que regulan la “Adecuada prestación de los servicios de saneamiento (agua potable y alcantarillado sanitario) en cantidad y calidad” registrando un avance del 80.68%; resultados de acuerdo a lo informado por las áreas y las medidas adoptadas para el cumplimiento de las metas.

El POI y sus indicadores priorizados están agrupados en tres (03) sistemas: operacional, comercial y administrativo; de los cuales, el sistema que alcanzó una mejor performance fue el SISTEMA OPERACIONAL con el 93.66%, seguido por el sistema comercial con el 87.19% y el Sistema Administrativo con el 64.21%, no alcanzando el nivel de cumplimiento mínimo programado (95%); sin embargo debemos precisar que la EPS ha mantenido la continuidad y calidad de los servicios ante la actual coyuntura que atraviesa el país por el covid19.

En este contexto, y de acuerdo a la estructura funcional la Oficina de Planeamiento Empresarial de la Gerencia de Desarrollo Empresarial, tiene el liderazgo de elaborar el POI en concordancia con las áreas y apoyar en la programación del PIA; así como realizar el seguimiento para determinar el avance de las metas aprobadas y elaborar los informes de evaluación.

Trujillo, Junio del 2021.



¹ Aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 437-2020-SEDALIB S.A.-40000-GG.

² Aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 401-2020-SEDALIB S.A.-40000-GG.

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

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 a la población.

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° 008-2020-VIVIENDA. Modifica el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Decreto Supremo N°019-2017-VIVIENDA.
- Decreto Supremo N° 390-2020-EF – Aprueban Presupuesto Consolidado de Ingresos y Egresos para el Año Fiscal 2021 de los Organismos Públicos y Empresas de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales.
- Ley N° 28411 – Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto y modificatorias.
- Ley N° 31084 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2021.
- Ley N° 31085 - Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2021.
- Ley N° 31086 – Ley de Endeudamiento del Sector Público para el Año Fiscal 2021.
- 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 de las Empresas No Financieras y Organismos Públicos de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales.

1.3. Estructura Organizacional

SEDALIB S.A. a la fecha cuenta con la Estructura Organizacional aprobada mediante Acuerdo de Directorio 1.2. de la Sesión Extraordinaria N° 661-2017, considerada en la RGG N° 606-2017-SEDALIB S.A.-40000-GG., de fecha 28.12.2017, instrumento que nos sirve para que las unidades orgánicas desarrollen los diversos planes empresariales, entre ellos el Plan Operativo Institucional (POI)



II. METODOLOGIA DE EVALUACIÓN

2.1. Plan Operativo Institucional – POI

Para el seguimiento, evaluación y nivel de cumplimiento del POI para el año fiscal 2021 se han aprobado 53 indicadores que son los más relevantes para la toma de decisiones, de los cuales para el I Trimestre se han considerado 43 indicadores, que cuentan con ejecución registrada en el archivo ofimático (POI 2021)³ por las unidades orgánicas a cargo y para lo cual se está utilizando la metodología BALANCED SCORECARD Cuadro de Mando Integral⁴ que nos da la clasificación que se muestra en el Cuadro N° 1, que se presenta en forma de semáforos (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

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

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

Sistemas	Áreas Responsables	N° Indicadores Aprobados	
		Anual	I Trim
OPERACIONAL (11 indicadores)	‡ Gerencia de Operaciones y mantenimiento – GOM	07	06
	‡ Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas	01	01
	‡ Subgerencia de Proyectos – SGP	01	01
	‡ Subgerencia de Obras – SGO	02	01
COMERCIAL (13 indicadores)	‡ Subgerencia de Programación y Control de Ventas	07	07
	‡ Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente	06	06
ADMINISTRATIVO (29 indicadores)	‡ Subgerencia Adjunta	02	01
	‡ Institucional (SGO y GCOM)*	02	02
	‡ Gerencia de Desarrollo Empresarial – GDE	07	04
	‡ Gerencia de Administración y Finanzas – GAF	04	03
	‡ Subgerencia de Recursos Humanos	05	02
	‡ Subgerencia de Asesoría Jurídica	01	01
	‡ Subgerencia de Información e Informática – SGII	04	04
	‡ Oficina de Comunicaciones y Marketing – OCM	04	04
TOTAL:		53	43

*Indicador de responsabilidad múltiple.
FUENTE: POI 2021.



³ > Red > denver > Administrativo > SIS_PRESUPUESTO > PPTO_y_POI_2021

⁴ The Balanced Scorecard: Translating Strategy in Action, Kaplan y Norton 1992.

Los resultados de la ejecución son sustentados por las unidades orgánicas en sus respectivos informes, con descripción de lo actuado y/o las acciones a tomar en mejora de los resultados de ser el caso.

2.2. Presupuesto Institucional de Apertura – PIA y PIM.

Se ha considerado evaluar el grado de ejecución de los ingresos, gastos y metas presupuestarias, teniendo en cuenta que estén orientados al logro de los objetivos institucionales, de acuerdo a lo establecido en los documentos de gestión y en la Ley de Presupuesto para el año fiscal 2021.

III. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2017 - 2021

Evaluando la capacidad de la organización para continuar dando sostenibilidad y mejorando los servicios de saneamiento, así como la articulación de los instrumentos de gestión para concretar en el corto plazo, lo programado y los avances de la ejecución en el año fiscal 2021 teniendo en cuenta el marco de la filosofía estratégica institucional⁵, tenido en cuenta:

3.1. Misión, Visión y Valores Institucionales.

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

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

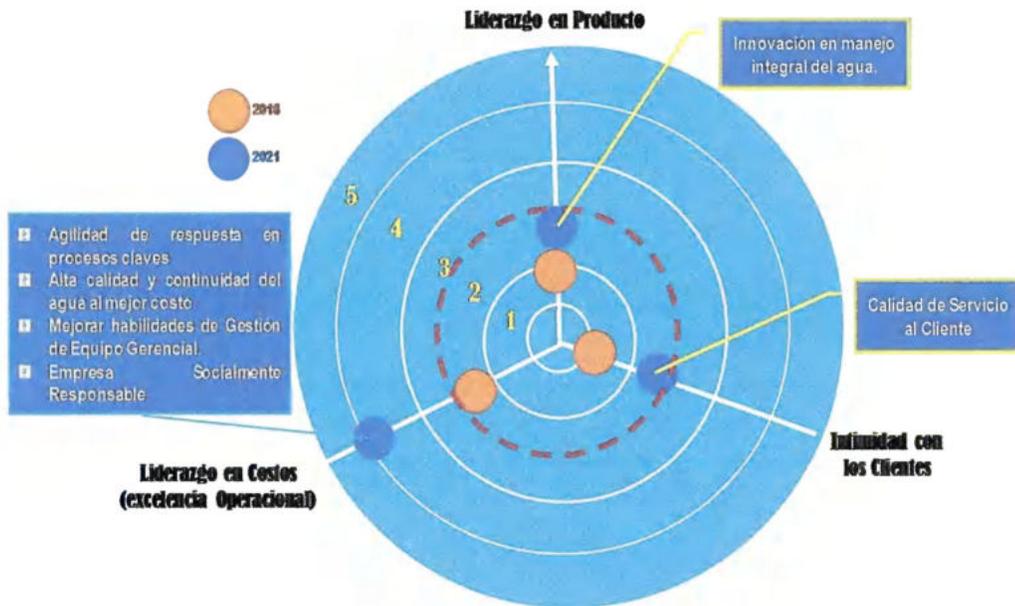
El Plan Estratégico Institucional – PEI, formulado para el periodo 2017 – 2021, fue aprobado mediante Acuerdo de Directorio 2, de la Sesión de Directorio N° 690-2017.

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



⁵ **Filosofía Estratégica:** Es el conjunto de elementos que definen las prácticas empresariales que se utiliza para alcanzar sus objetivos comerciales empresariales. Para desarrollar una filosofía empresarial es necesario que se establezca la misión, la visión y los valores de la misma.

Figura N°1
ESTRATEGIA CORPORATIVA
2017 - 2021



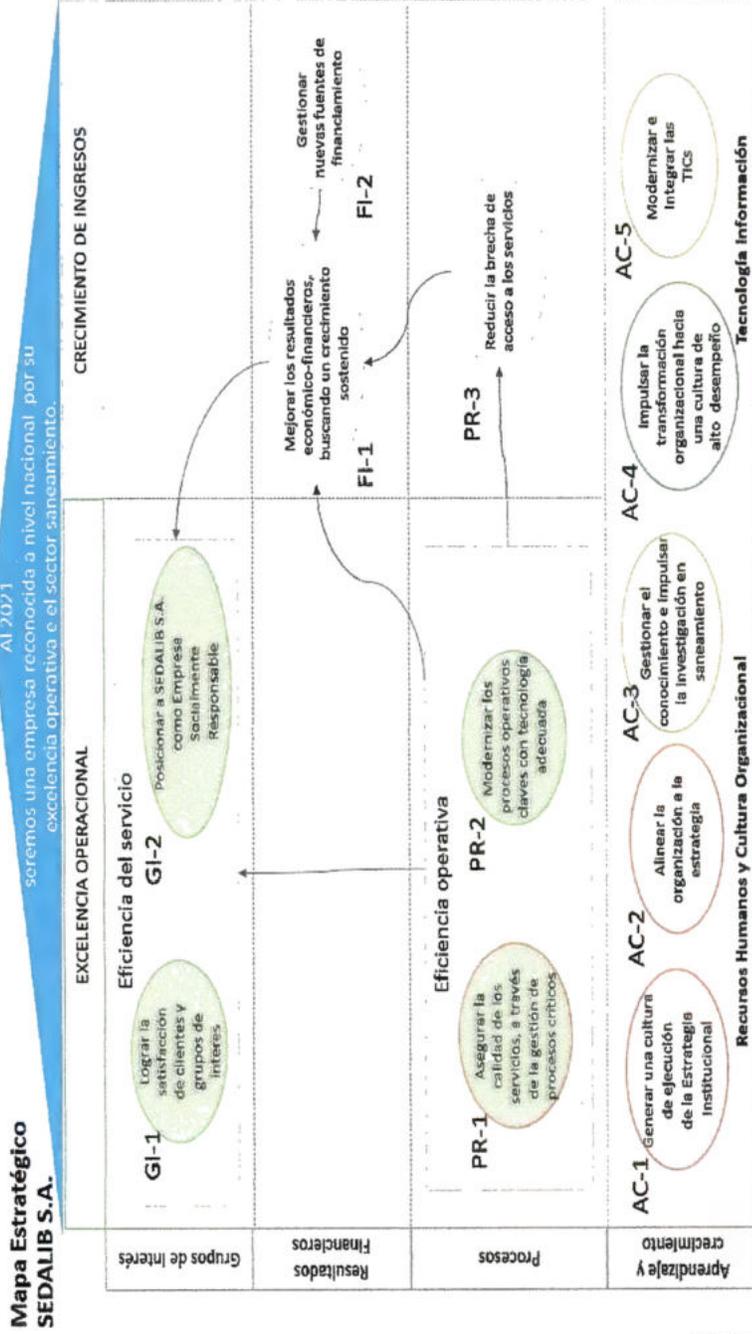
Fuente: PEI SEDALIB S.A. 2017 – 2021.



3.3. Mapa Estratégico SEDALIB S.A.

SEDALIB S.A. elaboró el Mapa Estratégico institucional que ubica a sus Doce (12) Objetivos Generales en cumplimiento de la **Estrategia Corporativa y Modelo de Negocio** de la siguiente manera:

Figura N°2
MAPA ESTRATÉGICO 2017 - 2021



Fuente: PEI SEDALIB S.A. 2017 - 2021.



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

Bajo la metodología BALANCED SCORECARD Cuadro de Mando Integral se consideran **cuatro (04) perspectivas**, ubicando a la perspectiva **GRUPOS DE INTERÉS** como nivel superior máximo a alcanzar y cuyos resultados esperados serán en beneficio de los mismos. De esta manera las unidades orgánicas organizan sus diferentes actividades, recursos y tareas en el año y la periodicidad de ejecución programada para el POI 2021, para lo cual según las perspectivas se han aprobado y priorizado:

3.4.1. PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO⁶: Dónde los objetivos se agrupan en base al fortalecimiento y capacitación del personal, cultura organizacional, estructura orgánica, tecnologías de la información, desarrollo e innovación⁷; la misma que contiene tres objetivos generales, ocho específicos y diez indicadores priorizados, que se detallan:

PERSPECTIVA	OBJETIVOS		INDICADOR	Unidad de Medida	Dimensión del Indicador	Área Responsable
	GENERAL DEL PEI	ESPECIFICOS DEL PLAN OPERATIVO				
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO - AC	AC-1 ALINEAR LA ORGANIZACIÓN A LA ESTRATEGIA	Alinear la Estructura Organizacional a la Estrategia Empresarial	Diseño de la Estructura Orgánica por Procesos	%	Eficiencia	OGCDO - GDE
		Gestionar el Proceso de Planeamiento Integrado de la Empresa	Implementación del Cierre de Brechas del Modelo de Procesos	Nº Procesos Implementados	Eficiencia	
	AC-2. IMPULSAR LA TRANSFORMACION ORGANIZACIONAL HACIA UNA CULTURA DE ALTO DESEMPEÑO	Fortalecer el Desarrollo Integral de los Colaboradores	Actualización del Plan Estratégico Institucional	% (Eficiencia	OPEM-GDE
		Desarrollar modelo de competencias	% Cumplimiento Plan Integral de Capacitación	%	Eficiencia	
		Adquisición e Implementación del Sistema Comercial	Nivel de Satisfacción Laboral (Índice de Clima Laboral)	%	Eficiencia	
AC-5. MODERNIZAR E INTEGRAR LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - TICS	Actualización e Implementación del Sistema Administrativo Financiero	% de Puestos con Competencias Identificadas	%	Eficiencia	SGII	
	Asegurar una Infraestructura Tecnológica que Soporte el Crecimiento de la Empresa	Nivel de Implementación del Sistema Comercial	%	Eficiencia		
	Contar con Políticas en Seguridad de Información.	Nivel de Actualización e Implementación del Sistema Administrativo Financiero.	%	Eficiencia		
			Nivel de Cumplimiento del Ejecución del Plan de Infraestructura	%	Eficiencia	
			Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	%	Eficiencia	



⁶ Nivel base 1 del Mapa Estratégico SEDALIB S.A. 2017 - 2021, Cuadro de Mando Integral.

⁷ (teóricamente CADI: Crecimiento, Aprendizaje, Desarrollo e Innovación)

3.4.2. PERSPECTIVA PROCESOS: Dónde los objetivos se agrupan en base a la identificación de los procesos clave de la organización y sus procedimientos, buscando la optimización de los recursos, calidad del producto, y servicio en el marco del funcionamiento integral con agilidad y eficacia.
Esta perspectiva en el 2021 contiene tres (03) objetivos generales, once (11) objetivos específicos y veintidós (22) indicadores priorizados a cargo de diversas unidades orgánicas.

PERSPECTIVA	OBJETIVOS		INDICADOR	Unidad de Medida	Dimensión del Indicador	Área Responsable
	GENERAL DEL PEI	ESPECÍFICOS DEL PLAN OPERATIVO				
PROCESOS	PR-1. ASEGURAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS, A TRAVÉS DE LA GESTIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS	Garantizar la Calidad de los Servicios de Saneamiento	Plan de Control de Calidad de los Sistemas de Saneamiento de SEDALIB S.A.	Dcto.	Eficiencia	SGP
		Gestionar calidad de Información del Catastro Comercial, mejorando los Procedimientos	Nivel de Actualización del Catastro Comercial	%	Eficiencia	GCOM
		Mejorar Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo	Índice de Accidentes en el Trabajo en SEDALIB S.A.	%	Eficacia	SGRH
	PR-2. MODERNIZAR LOS PROCESOS OPERATIVOS CLAVES CON TECNOLOGÍA ADECUADA	Mejorar la Efectividad del Proceso de Cobranza	% de Trabajadores con EMO (Evaluación Médico Ocupacional)	%	Eficacia	GCOM
		Cobertura el Total de las Conexiones Activas con Medidores	Índice de Cobrabilidad	%	Eficiencia	
		Gestionar los Riesgos de Desastres	Conexiones Actividad de Agua Potable	%	Eficiencia	
			Nivel de Cumplimiento de Renovación de Medidores	%	Eficiencia	
	PR-2. MODERNIZAR LOS PROCESOS OPERATIVOS CLAVES CON TECNOLOGÍA ADECUADA	Optimizar el Proceso de Producción, Almacenamiento y Distribución del Agua Aptas para el Consumo Humano	Estudio de Vulnerabilidad de Infraestructura Sanitaria en Territorios Vecinales	Estudios	Eficiencia	GDE
			Continuidad Promedio	Horas/día	Eficacia	SGAP – GOM
			Presión Promedio (Ponderado)	m.c.a.	Eficacia	
			Presencia de Cloro Residual	%	Eficacia	DCC - GOM
PR-2. MODERNIZAR LOS PROCESOS OPERATIVOS CLAVES CON TECNOLOGÍA ADECUADA	Optimizar el Proceso de Producción, Almacenamiento y Distribución del Agua Aptas para el Consumo Humano	Densidad de Averías (# de Averías por Km de Red)	Índice	Eficacia	SGAP – GOM	
		Renovación de Redes de Agua Potable con Recursos Propios	ml	Eficacia	SGO	



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 cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones	Nº Procesos	Eficiencia	OLOG - GAF
Formulación de Estudios de Pre inversión	Nº Estudios	Eficacia	SGP
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

PR-3. REDUCIR LA BRECHA DE ACCESO A LOS SERVICIOS

3.4.3. PERSPECTIVA RESULTADOS FINANCIEROS⁹: Dónde los objetivos se agrupan en base a la búsqueda de resultados económicos financieros óptimos, relacionados con acciones o actividades estratégicas que corrijan datos históricos (de acuerdo al ciclo, giro y modelo de negocio). Estos ratios e indicadores se eligen o crean con visión de sostenibilidad y/o mayor rentabilidad.

Esta perspectiva en el 2021 contiene un (01) objetivo general, cinco (05) objetivos específicos y doce (12) indicadores priorizados a cargo de diversas unidades orgánicas.



⁹ En este caso particular, es el Nivel base 3 del Mapa Estratégico SEDALIB S.A. 2017 – 2021, Cuadro de Mando Integral.

PERSPECTIVA	OBJETIVOS		INDICADOR	Unidad de Medida	Dimensión del Indicador	Área Responsable	
	GENERAL DEL PEI	ESPECÍFICOS DEL PLAN OPERATIVO					
RESULTADOS FINANCIEROS - RF	RF-1. MEJORAR LOS RESULTADOS ECONÓMICO FINANCIEROS, BUSCANDO UN CRECIMIENTO SOSTENIDO	Equilibrar Ingresos y Gastos	Relación de Trabajo	%	Eficiencia	GAF	
		Incrementar Ingresos	Agua No Facturada	%	Eficiencia	SGSCP	
			Volumen Total Facturado por Agua	M3	Eficiencia	GFCV-GCOM	
			Morosidad en Servicios de Saneamiento	Meses	Eficiencia	SGCAC-GCOM	
			Contribuir a la recaudación mediante los procesos judiciales por deuda de clientes (Mediante proceso de obligación de dar suma de dinero)	Nº de Procesos	Eficiencia	SGAJ	
			Capitar Nuevos Clientes	Nº Conexión	Eficiencia	SGPCV - GCOM	
			Coberturar el total de conexiones activas con medidores	Nº Conexión	Eficiencia	SGPCV - GCOM	
			Vigilar el uso responsable y priorizado de los recursos públicos	%	Eficiencia	SGPRE - GDE	
				Conexiones Activas de Agua Potable con medidor	%	Eficiencia	SGPCV - GCOM
				Implementar Sistema de Control Interno de Entidades del Estado	Dcto.	Eficiencia	SGA
		Nivel de Ejecución Presupuestal	%	Eficiencia	OGPRE - GDE		
		Evaluación del Programa de Inversiones de la EPS	Dcto.	Eficiencia	OPFM - GDE		



3.4.4. PERSPECTIVA GRUPOS DE INTERÉS¹⁰: Dónde los objetivos se agrupan en base a la búsqueda de resultados económico financieros óptimos, relacionados con acciones o actividades estratégicas que corrijan datos históricos (de acuerdo al ciclo, giro y modelo de negocio). Estos ratios e indicadores se eligen o crean con visión de sostenibilidad y/o mayor rentabilidad.

Esta perspectiva en el 2021 contiene dos (02) objetivos generales, cuatro (04) objetivos específicos y nueve (09) indicadores prioritizados a cargo de diversas unidades orgánicas.

PERSPECTIVA	OBJETIVOS		INDICADOR	Unidad de Medida	Dimensión del Indicador	Área Responsable
	GENERAL DEL PEI	ESPECÍFICOS 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 y Alcantarillado	%	Eficiencia	OCM
		Garantizar la Calidad de la Facturación	Nivel de Satisfacción por Canal de Comunicación (Tecnológicos)	%	Eficiencia	
GRUPOS DE INTERES - GI	GI-2. POSICIONAR A SEDALIB S.A. COMO EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE	Alinear y Fortalecer los Servicios de Administración y Finanzas a las Necesidades de Operación	Campañas de Educación Sanitaria	Nº Campañas / Reclamos / 1000 Conexiones	Eficiencia	GCOM
		Gestionar Eficazmente la RSE y Medioambiental	Densidad de Reclamos Totales		Eficiencia	GCOM
GRUPOS DE INTERES - GI	GI-2. POSICIONAR A SEDALIB S.A. COMO EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE	Proceso de Baja de Bienes Patrimoniales	Proceso de Saneamiento Físico Legal de Bienes Inmuebles	Informe	Eficiencia	GAF
		Nivel de implementación de Buen Gobierno Corporativo	Actualización de Plan de Manejo de Residuos Sólidos	Informe	Eficiencia	GAF
GRUPOS DE INTERES - GI	GI-2. POSICIONAR A SEDALIB S.A. COMO EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE	Proceso de Saneamiento Físico Legal de Bienes Inmuebles	Nivel de implementación de Buen Gobierno Corporativo	%	Eficiencia	SGA
		Gestionar Eficazmente la RSE y Medioambiental	Nivel de Posicionamiento de SEDALIB en Responsabilidad Social Empresarial	Plan Aprobado	Eficacia	ORESMA – GDE - OCM
GRUPOS DE INTERES - GI	GI-2. POSICIONAR A SEDALIB S.A. COMO EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE	Actualización de Plan de Manejo de Residuos Sólidos	Actualización de Plan de Manejo de Residuos Sólidos	Dicto.	Eficiencia	SGA

EI POI SEDALIB S.A. 2021 lo componen nueve (09) Objetivos Generales, veintiocho (28) Objetivos Específicos, con cincuenta y tres (53) Indicadores Priorizados.



¹⁰ En este caso particular, la Perspectiva superior (a alcanzar) del Mapa Estratégico SEDALIB S.A. 2017 – 2021, Cuadro de Mando Integral.

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

El Plan Operativo Institucional – PIA, para la elaboración, ejecución y seguimiento están agrupados en tres (03) sistemas: Operacional, Comercial y Administrativo, para lo cual se aprobó cincuenta y tres (53) indicadores priorizados por las unidades orgánicas, y que para el I Trimestre en evaluación se han programado cuarenta y tres (43) indicadores y los diez (10) restantes están programados su ejecución en los próximos meses (Anexo N° 1).

4.1. Ejecución Plan Operativo Institucional - POI

La ejecución del POI, se ha elaborado en función de los Indicadores Programados para el I Trimestre 2021, para lo cual evaluaremos el nivel de cumplimiento por desempeño de parámetro y por desempeño de sistema.

4.1.1. Desempeño por Parámetro

Al concluir el I Trimestre del año fiscal 2021, el POI SEDALIB S.A. a través de sus cuarenta y tres (43) indicadores programados registró un nivel de cumplimiento promedio de **77.32%**; porcentaje por debajo del nivel de cumplimiento mínimo exigido al interno (95%) como se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 3: Nivel Alcanzado por Parámetro de Desempeño

PARAMETROS DE DESEMPEÑO	SISTEMAS POI 2021 DESEMPEÑO POR INDICADORES PROGRAMADOS A MARZO 2021				% NIVEL ALCANZADO	Nivel de Cumplimiento por Meta de Ejecución
	OPER	GOM	ADM	Total Indicadores		
LO LOGRASTE	7	4	11	22	51.16%	100% a mas
TE FALTA POCO	0	4	0	4	9.30%	95% - 99.9%
ESFUERZATE MÁS	2	5	10	17	39.53%	94.9% a menos
TOTAL INDICADORES PROGRAMADOS	9	13	21	43	100.00%	
NIVEL DE CUMPLIMIENTO PROMEDIO	93.66%	87.19%	64.21%	77.32%		
NO PROGRAMADOS	2	0	8	10		
TOTAL INDICADORES	11	13	29	53		

Fuente: POI 2021

De los resultados obtenidos al primer trimestre 2021 por parámetro de desempeño¹¹ se han obtenidos los siguientes resultados:

- ✳ **LO LOGRASTE: Veintidós (22)** indicadores superaron el **100%** de ejecución de la meta programada al finalizar el periodo de evaluación; obteniéndose el 51.16% del total de los tres parámetros de desempeño considerados.
- ✳ **TE FALTA POCO: Cuatro (04)** indicadores lograron ubicarse en el rango entre el **95%** y el **99.9%** al finalizar el periodo de evaluación; que representa el 9.30% del total de los tres parámetros de desempeño considerados.
- ✳ **ESFUERZATE MÁS: Diecisiete (17)** indicadores se ubicaron en el rango inferior al **94.9%** de la meta al finalizar el periodo de evaluación; que significa el 39.53% del total de los tres parámetros de desempeño considerados.



LO LOGRASTE, TE FALTA POCO, ESFUERZATE MAS.

4.1.2. Desempeño por Sistema

Los resultados de desempeño obtenidos al I Trimestre 2021, categorizados por SISTEMA, son los siguientes:

4.1.2.1. Sistema Operacional

Es uno de los sistemas que tiene a su cargo la producción, almacenamiento, distribución de agua potable para consumo humano y la de recolección, tratamiento y disposición final del agua residual; el mismo que para el periodo en evaluación programó ejecutar nueve (09) de los once (11) indicadores priorizados, dónde las unidades orgánicas a cargo del nivel de cumplimiento son: Gerencia de Operaciones y Mantenimiento, Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas, Subgerencia de Proyectos y Subgerencia de Obras.

Al finalizar el I Trimestre 2021, alcanzó el **93.66%** de desempeño a través de sus nueve (09) indicadores programados, de los cuales **siete (07)** superaron el 100% de ejecución de su meta programada (**LO LOGRASTE**) y **dos (02)** indicadores alcanzaron la ejecución de su meta menor al 94.9% (**ESFUERZATE MÁS**); como se muestran a continuación:

EJECUCION DE METAS - SISTEMA OPERACIONAL

A Marzo 2021 a un nivel de cumplimiento del 95%

Sistema	Indicador	Unidad	Clase	Forma de Registro	Programación 2021	Ejecución	Resultado por metas	Nivel de Cumplimiento	Resultado por Sistema		
Gerencia de Operaciones y Mantenimiento - GOM (07)											
OPERACIONAL - OPE (11)	1 Continuidad Promedio	Horas/Día	Eficacia	Acumulado	10.27	10.59	100.00%	LO LOGRASTE	93.66%		
	2 Presión Promedio (Ponderado)	m.c.a.	Eficacia	Acumulado	10.00	10.09	100.00%	LO LOGRASTE			
	3 Presencia de Cloro Residual	%	Eficacia	Acumulado	99.9%	99.93%	100.00%	LO LOGRASTE			
	4 Densidad de Averías AP (3 Averías x KM de RED)	Índice	Eficacia	Acumulado	0.86	0.71	100.00%	LO LOGRASTE			
	5 Densidad de Atoros de Alcantarillado (# Atoros x Km de RED)	Índice	Eficacia	Acumulado	3.90	2.77	100.00%	LO LOGRASTE			
	6 % Tratamiento de Aguas Residuales	%	Eficacia	Acumulado	70.01%	65.05%	92.91%	ESFUERZATE MÁS			
	7 Plan de Control de Calidad de los Sistemas de Saneamiento de Sedalib S.A.	Doc.	Eficiencia	Acumulado	0	0	0.00%	NO PROGRAMADA			
	Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas - SGSCP (01)										
	8 Agua No Facturada	%	Eficiencia	Acumulado	49.16%	47.20%	100.00%	LO LOGRASTE			
	Subgerencia de Proyectos - SGP (01)										
	9 Formulación de Estudios de Pre Inversión	Estudio	Eficacia	Mensual	4	2	50.00%	ESFUERZATE MÁS			
Subgerencia de Obras - SGO (02)											
10 Renovación de Redes de Agua Potable con Recursos Propios	m	Eficacia	Acumulado	0	366	0.00%	NO PROGRAMADA				
11 Renovación de Redes de Alcantarillado con Recursos Propios	m	Eficacia	Acumulado	2,500	3,114	100.00%	LO LOGRASTE				

Respecto de los indicadores que ejecutaron sus metas programadas en porcentaje menor al 94.9% para el Sistema OPERACIONAL se tienen los siguientes indicadores:

Indicadores Nivel de Desempeño ESFUERZATE MÁS: Interpretación y sustento.

Indicador N° 6: % TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES, registró una ejecución del 65.05% que representa el 92.91% de la meta programada para el periodo de evaluación.

El nivel alcanzado se explica por encontrarse pendiente la renovación de los equipos de aireación de las plantas de tratamiento de Covicorti y El Cortijo; las que manejan el 60% de la administración de las aguas recolectadas en nuestro ámbito de gestión y han cumplido



su vida útil (puestas en funcionamiento desde el año 1998); es así que, existe deficiencia en sus equipos de aireación y no funcionan todos. En consecuencia se tiene que reducir los caudales de ingreso de agua residual recolectada a estas plantas¹².

* **Indicador N° 9: FORMULACIÓN DE ESTUDIOS DE PRE INVERSIÓN**, registró una ejecución de dos (02) Estudios de Pre Inversión de los cuatro (04) programados al primer trimestre, que representa el 50.00% de la meta aprobada para el periodo en evaluación, motivado por la pérdida de los archivos digitales ocasionados en la red informática lo que ha conllevado a la preparación de nueva información¹³. habiéndose elaborado los siguientes estudios:

- Estudio de Pre Inversión: "MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DE LAS REDES DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO Y ALCANTARILLADO SANITARIO EN LA URB. VISTA BELLA – DISTRITO DE TRUJILLO – PROVINCIA DE TRUJILLO – DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD". - Monto Viable: S/990,869.95.
- Estudio de Pre inversión: "MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DE LAS REDES DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO Y ALCANTARILLADO SANITARIO DE LA PROLONGACIÓN UNIÓN ENTRE AV. AMÉRICA CON CANAL MOCHICA – DISTRITO DE TRUJILLO – PROVINCIA DE TRUJILLO – DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD". Monto Viable: S/4,626,686.15.

4.1.2.2. Sistema Comercial

Sistema que tiene a su cargo la comercialización de los servicios de saneamiento, así como la atención al cliente; el mismo que para el periodo en evaluación programó ejecutar trece (13) indicadores priorizados, dónde las unidades orgánicas a cargo son: Subgerencia de Programación y Control de Ventas, la Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente y la División de Clientes de Alto Consumo.

Al finalizar el I Trimestre 2021, alcanzó el **87.19%** de desempeño a través de sus trece (13) indicadores programados, de los cuales cuatro (**04**) superaron el 100% de ejecución de su meta programada (**LO LOGRASTE**), cuatro (04) alcanzaron entre el rango del 95% al 99.9% (**TE FALTA POCO**) y cinco (**05**) indicadores alcanzaron la ejecución de su meta menor al 94.9% (**ESFUERZATE MÁS**); como se muestran a continuación:



¹² INFORME N° 001-2021-SEDALIB S.A.-70000-GOM-03.

¹³ Comunicación telefónica de Ex SGP - Ing. RRODRIGUEZ.

EJECUCION DE METAS - SISTEMA COMERCIAL
A Marzo 2021 a un nivel de cumplimiento del 95%

Sistema	Indicador	Unidad	Clase	Sentido	Forma de Registro	Programación 2021	Ejecución	Resultado por metas	Nivel de Cumplimiento	Resultado por Sistema		
Subgerencia de Programación y Control de Ventas - SGPCV (07)												
COMERCIAL - COM. (13)	12 Nivel de Actualización del Catastro Comercial	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	25.00%	27.08%	100.00%	LO LOGRASTE	87.19%		
	13 Conexiones Nuevas de Agua (Incluye Clandestinas)	Conexión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	621	501	80.68%	ESFUERZATE MÁS			
	14 Conexiones Nuevas de Alcantarillado (Total, incluido Clandestinas)	Conexión	Eficiencia	Ascendente	Mensual	588	504	85.71%	ESFUERZATE MÁS			
	15 Conexiones Activas Facturadas por Medición (Micromedición) - (Medidores leídos / Conexiones Activas)	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	84.89%	84.84%	99.94%	TE Falta poco			
	16 Conexiones Activas de Agua Potable con medidor	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	91.20%	89.83%	98.49%	TE Falta poco			
	17 Nivel de Cumplimiento en Renovación de Medidores	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	59.77%	92.64%	100.00%	LO LOGRASTE			
	18 Volumen Total Facturado por Agua	m3	Eficiencia	Ascendente	Mensual	7,434,712	7,704,691	100.00%	LO LOGRASTE			
	Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente - SGCAC (06)											
	19 Densidad de Reclamos Totales	Reclamos / Mes / 1000 Conexiones	Eficiencia	Descendente	Acumulado	28.11	37.92	65.12%	ESFUERZATE MÁS			
	20 Conexiones Activas de Agua Potable	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	94.40%	93.87%	99.44%	TE Falta poco			
	21 ID48.OE3.2 - Índice de Cobrabilidad	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	97.98%	96.24%	98.22%	TE Falta poco			
	22 Morosidad en Servicios de Saneamiento	Meses	Eficiencia	Descendente	Acumulado	2.97	2.74	100.00%	LO LOGRASTE			
	23 Nivel de cumplimiento de Solicitudes de Acceso al Servicio de Agua Potable	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	85.00%	44.00%	51.76%	ESFUERZATE MÁS			
24 Nivel de cumplimiento de Solicitudes de Acceso al Servicio de Alcantarillado	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	85.00%	46.00%	54.12%	ESFUERZATE MÁS				

Respecto a los indicadores que ejecutaron sus metas programadas en porcentaje menor al 94.9% para el Sistema COMERCIAL se tienen los siguientes indicadores:

Indicadores Nivel de Desempeño ESFUERZATE MÁS: Interpretación y sustento.

Indicador N° 13 - 14: **CONEXIONES NUEVAS DE AGUA - CONEXIONES NUEVAS DE ALCANTARILLADO (incluyen clandestinas).** La ejecución registra en agua potable 501 conexiones de las 621 programadas, que representa el 80.68% de ejecución de la meta, y en alcantarillado 504 conexiones de las 588 programadas, que representa el 85.71% de ejecución en el periodo en evaluación.

La menor ejecución según la Subgerencia de Programación y Control de Ventas¹⁴ de la GCOM, informa que, por motivo de la pandemia, se reorganizó el recurso humano, dando prioridad a labores de la operación y sostenibilidad de los servicios de saneamiento.

De otro lado, la situación de la emergencia sanitaria generó la restricción del personal en plataforma de atención al cliente para nuevos suministros, así mismo para mantener la sostenibilidad de los servicios de saneamiento, la Gerencia de Operaciones postergó la atención de solicitudes de regularización de conexiones clandestinas.

Indicador N° 19: **DENSIDAD DE RECLAMOS TOTALES¹⁵**, este indicador tiene sentido de registro "descendente"¹⁶; por lo que, mientras sea menor su ejecución es señal de mejora en la gestión comercial en general¹⁷.

En el periodo en evaluación la ejecución del ratio fue 37.91 de 28.11, con lo que el resultado alcanzó el 65.05% para el periodo de evaluación, que según lo informado por la Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente fue motivado por:

¹⁴ Correo institucional de la SGPCV_09.06.2021

¹⁵ Fórmula: Reclamos Recibidos Acumulados al mes de la evaluación x 1,000 / (N° Conexiones Totales de Agua Potable).

¹⁶ Para los indicadores que se espera tengan un valor meta que debe disminuir las fórmulas se rigen por el siguiente razonamiento matemático: Resultado por Meta y/o Nivel de Cumplimiento = ((2*Valor Meta - Valor Alcanzado) / Valor Meta) *100

¹⁷ Facturación, Medición, Catastro Comercial, Atención al Cliente, Cobranza y su relación con los diversos tipos de reclamos, dentro de los cuales también intervienen otras unidades orgánicas.



- El Estado de Emergencia continúa y está conllevando a un mayor consumo del servicio de agua potable, situación que el usuario no reconoce y genera el reclamo por alto consumo.
- Cambio de modalidad de atención al cliente – presencial a virtual “Reclamos vía web”, lo cual conlleva a un mayor número de reclamos por el desconocimiento del usuario de la modalidad de facturación que es por rangos de consumo.
- Incremento de reclamos por instalación de los medidores “Renovación y Reposición”.
- Insatisfacción del usuario ante la facturación por recuperos de consumo como: clandestinaje, vandalismo de medidores, omisiones por corte de servicio entre otros.

* **Indicador N° 23 y 24: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES DE ACCESO AL SERVICIO DE AGUA POTABLE - NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES DE ACCESO AL SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO**, registró una ejecución del 44.00% que representa el 51.76% en agua potable y del 46.00% que representa el 54.12% de las solicitudes de alcantarillado sanitario de las meta programadas para el periodo de evaluación, que según lo informado por la Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente fue motivado por:

- La pandemia generó la reorganización del recurso humano, dando prioridad a labores de la operación y sostenibilidad de los servicios de saneamiento con la finalidad de dar cumplimiento a lo dispuesto en el D.U. N° 036-2020 que establece: *“las medidas complementarias para reducir el impacto de las medidas de aislamiento e inmovilización social obligatoria, en la economía nacional y en los hogares vulnerables, así como garantizar la continuidad de los servicios de saneamiento, frente a las consecuencias de la COVID -19”*.
- Suspensión del proceso de Regularización de Conexiones Clandestinas (conexiones ejecutadas por el usuario de forma ilegal).
- Deserción de los posibles usuarios a regularizar el estado de sus conexiones, por los pagos dispuestos en la normativa (Recuperos, multas, entre otros).
- Por la priorización de la sostenibilidad de los servicios y dada la carencia del total de personal del área Técnica Operacional, genera demoras en las inspecciones de factibilidad de servicio y factibilidad de punto de agua potable y alcantarillado sanitario de aquellas SAS observadas cuyas distancias, desde las redes agua hasta las cajas de registro, son mayores a 15 metros, por lo que requieren del visto bueno de las Sub Gerencia de Agua Potable y/o Sub Gerencia de Aguas Residuales. Precisándose que el plazo de Evaluación e Informe de Factibilidad del Servicio es de 15 días hábiles. De confirmar el área operacional que no existe red frente al predio, se precisa al usuario que deberá solicitar ampliación de red, gestión que conlleva a la presentación de un proyecto elaborado por profesionales técnicos y supervisado por la EPS con el pago de derecho correspondiente, entre otros requisitos, situación que genera deserción de los posibles usuarios.



4.1.2.3. Sistema Administrativo

Sistema que tiene a su cargo el asesoramiento, la defensa legal, la administración eficiente y eficaz del talento humano, los recursos económicos, tecnológicos para fortalecer oportunamente la dinámica operativa de la empresa; el mismo que para el periodo en evaluación programó ejecutar veintinueve (29) indicadores priorizados, donde las unidades orgánicas a cargo son: Gerencia de Desarrollo Empresarial, Gerencia Administrativa Financiera, Sub Gerencia Adjunta, Sub Gerencia de Asesoría Jurídica, Sub Gerencia de Recursos Humanos, Sub Gerencia de Informática e Información, Oficina de Comunicaciones y Marketing y División Zonal Norte.



Al finalizar el I Trimestre 2021, alcanzó el **64.21%** de desempeño a través de sus veintiún (21) indicadores programados, de los cuales once (11) superaron el 100% de ejecución de su meta programada (**LO LOGRASTE**), diez (10) indicadores alcanzaron la ejecución de su meta menor al 94.9% (**ESFUERZATE MÁS**); como se muestran a continuación:

EJECUCION DE METAS - SISTEMA ADMINISTRATIVO

A Marzo 2021 a un nivel de cumplimiento del 95%

Sistema	Indicador	Unidad	Clase	Sentido	Forma de Registro	Programación 2021	Ejecución	Resultado por metas	Nivel de Cumplimiento	Resultado por Sistema
Institucional - (04)										
	25 Informe de Buen Gobierno Corporativo	Dicto.	Eficiencia	Ascendente	Trimestral	0	0	0.00%	NO PROGRAMADA	
	26 Implementación Sistema de Control Interno de Entidades del Estado	Dicto.	Eficiencia	Ascendente	Trimestral	1	1	100.00%	LO LOGRASTE	
	27 Cobertura de Agua Potable	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	75.17%	75.44%	100.00%	LO LOGRASTE	
	28 Cobertura de Alcantarillado	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	72.98%	73.24%	100.00%	LO LOGRASTE	
Gerencia de Desarrollo Empresarial GDE - (07)										
	29 Evaluación del Programa de Inversiones de la EPS	Dicto.	Eficiencia	Ascendente	Trimestral	0	0	0.00%	NO PROGRAMADA	
	30 Actualización del Plan Estratégico Institucional	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0	0.00%	NO PROGRAMADA	
	31 Nivel de Ejecución Presupuestal	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	24.96%	20.39%	81.59%	ESFUERZATE MÁS	
	32 Diseño de la Estructura Orgánica por Procesos	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	40.00%	20.00%	50.00%	ESFUERZATE MÁS	
	33 Implementación del Plan de Cierre de Brechas del Modelo de Procesos	Nº Procesos Implementados	Eficiencia	Ascendente	Mensual	1	0	0.00%	ESFUERZATE MÁS	
	34 Estudio de Vulnerabilidad de Infraestructura Sanitaria en Territorios Vecinales	Estudios	Eficiencia	Ascendente	Trimestral	1	0	0.00%	ESFUERZATE MÁS	
	35 Actualización del Plan de Manejo de Residuos sólidos	Dicto.	Eficiencia	Ascendente	Anual	0	0	0.00%	NO PROGRAMADA	
Gerencia de Administración y Finanzas GAF - (04)										
	36 Relación de Trabajo	Ratio	Eficiencia	Descendente	Acumulado	0.72	0.65	100.00%	LO LOGRASTE	
	37 Proceso de Baja de Bienes Patrimoniales	Informe	Eficiencia	Ascendente	Semestral	0	0	0.00%	NO PROGRAMADA	
	38 Proceso de Saneamiento Físico Legal de Bienes Inmuebles	Informe	Eficiencia	Ascendente	Trimestral	1	1	100.00%	LO LOGRASTE	
	39 Nivel de cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones	Nº Procesos	Eficiencia	Ascendente	Mensual	25	7	28.00%	ESFUERZATE MÁS	
Subgerencia de Recursos Humanos SGRH - (05)										
	40 Índice de Accidentes de Trabajo en SEDALIB S.A.	%	Eficacia	Descendente	Acumulado	33.33%	600.00%	0.00%	ESFUERZATE MÁS	
	41 % de Trabajadores con EMO (Evaluación Médico Ocupacional) en SEDALIB S.A.	%	Eficacia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00	0.00%	NO PROGRAMADA	
	42 % Cumplimiento Plan Integral de Capacitación	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	10.00%	0.00	0.00%	ESFUERZATE MÁS	
	43 % de Puestos con Competencias Identificadas	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00	0.00%	NO PROGRAMADA	
	44 Nivel de Satisfacción Laboral (Índice Clima Laboral)	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	0.00%	0.00%	0.00%	NO PROGRAMADA	
Subgerencia de Asesoría Jurídica - (01)										
	45 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	2	5	100.00%	LO LOGRASTE	
Subgerencia de Información e Informática SIGI - (04)										
	46 Nivel de Implementación Sistema Comercial	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	25.00%	25.00%	100.00%	LO LOGRASTE	
	47 Nivel de Actualización e implementación Sistema Administrativo Financiero	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	25.00%	25.00%	100.00%	LO LOGRASTE	
	48 Nivel de Cumplimiento de Ejecución del Plan de Infraestructura:	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	20.00%	0.00%	0.00%	ESFUERZATE MÁS	
	49 Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	25.00%	0.00%	0.00%	ESFUERZATE MÁS	
OFICINA DE COMUNICACIONES Y MARKETING - OCyM (04)										
	50 % Clientes Satisfechos con Servicios de Agua Potable y Alcantarillado	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	71.50%	71.50%	100.00%	LO LOGRASTE	
	51 Nivel de Satisfacción por Canal de Comunicación (Tecnológicos)	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	60.00%	60.00%	100.00%	LO LOGRASTE	
	52 Nivel de Posicionamiento en Responsabilidad Social Empresarial	%	Eficiencia	Ascendente	Acumulado	45.00%	40.00%	88.89%	ESFUERZATE MÁS	
	53 Campañas de Educación Sanitaria	Nº Campañas	Eficiencia	Ascendente	Mensual	6	9	100.00%	LO LOGRASTE	

ADMINISTRATIVO - ADM (29)

64.21%



Respecto de los indicadores que ejecutaron sus metas programadas en porcentaje menor al 94.9% para el Sistema ADMINISTRATIVO se tienen los siguientes indicadores:

Indicadores Nivel de Desempeño ESFUERZATE MÁS: Interpretación y sustento

☛ **Indicador N° 31: NIVEL DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL**¹⁸, este indicador tuvo un nivel de cumplimiento del 20.39%, con lo que llegó al 81.59% de ejecución de su meta programada al primer trimestre en los gastos por todo concepto, motivado por:

- Retraso en la apertura del año calendario respecto a las adquisiciones por estar supeditado al cierre de la información logística y contable del año fiscal 2020, por lo que en la partida de bienes y servicios a registrado un avance de ejecución del 13.38%.
- 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.

La ejecución presupuestal al primer trimestre 2021 se encuentra dentro de los parámetros estimados.

☛ **INDICADOR N° 32: DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA POR PROCESOS**, indicador que registró una ejecución del 50.00% de la meta prevista (100.00%). Indicador que tiene dos componentes integrados, y que por motivos de dirección se han postergado¹⁹ como se explica a continuación:

- ☛ **Componente 1: Diseño del Organigrama Estructural y Reglamento de Organización y Funciones.** Se presentó y se expuso el proyecto de Organigrama Estructural a la Gerencia General y Directorio para la aprobación correspondiente; sin embargo, debido al cambio de gestión se ha paralizado su avance. Las indicaciones de nuestro nuevo Gerente General es priorizar cambios funcionales inmediatos y se ha postergado la elaboración de la Estructura Orgánica por Procesos para el mediano plazo.
- ☛ **Componente 2: Diseño de Cuadro de Puestos y Manual de Organización y Funciones,** Al no contarse con la aprobación del Organigrama Estructural y el Reglamento de Organización y Funciones, éste se encuentra en proceso de espera, y está programado para que se culmine el mes de diciembre 2021.

☛ **INDICADOR N° 33: IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE CIERRE DE BRECHAS DEL MODELO DE PROCESOS**, para este año se ha programado la implementación de cuatro (04) procesos de frecuencia trimestral incluidos para la mejora de los procesos de SEDALIB S.A.; sin embargo, la ejecución es de cero 0%, motivado por la priorización de la sostenibilidad de los servicios de saneamiento y comerciales ante la coyuntura actual del covid 19, por lo que será reprogramado para el segundo semestre, previa evaluación e implementación del puesto de "Supervisor de Aseguramiento de Calidad y Procesos"²⁰.

☛ **INDICADOR N° 34: ESTUDIO DE VULNERABILIDAD DE INFRAESTRUCTURA SANITARIA EN TERRITORIOS VECINALES**, registra una ejecución de 0%, motivado por la prioridad en la elaboración del Plan de Contingencias Ante Lluvias Intensas - Trujillo Metropolitano Sedalib S.A. 2021-2022 y el Plan de Emergencia y Mitigación de Desastres SEDALIB S.A. 2021.

Respecto a los estudios de vulnerabilidad, se encuentran en proceso del estudio de mercado para la convocatoria respectiva, por cuanto se efectuará por servicios de terceros²¹.



¹⁸ El Nivel de ejecución se refiere al Gasto Institucional en sus diversas cuentas y fuentes de financiamiento.

¹⁹ Informe del OGCD - ING. PGARCIA.

²⁰ INFORME N° 002-2020-SEDALIB S.A-50300-OGCDO e INFORME N° 003-2021-SEDALIB S.A-50300-OGCDO

²¹ Comunicación telefónica de OGRDCT - ING. CZALDIVAR

☛ **INDICADOR N° 39: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES**, registró una ejecución de siete (07) procesos de los veinticinco (25), llegando al 28% de avance de su meta programada al primer trimestre, que según lo informado por OLOG – GAF fue motivado por²²:

- Falta de respuesta oportuna por parte de los proveedores
- Carencia de personal que apoye en cubrir los descansos médicos y vacaciones.
- Necesidad de mantener actualizados los diversos expedientes que en algunos casos no se pueden atender oportunamente.

☛ **INDICADOR N° 40: INDICE DE ACCIDENTES DE TRABAJO SEDALIB S.A.**, este indicador su registro es "descendente"²³; por lo que, mientras sea menor su ejecución es señal de mejora en la gestión y acciones pertinentes de la SGRH y Salud en el Trabajo.

Al I Trimestre 2021 registra 0% de nivel de cumplimiento, motivado por un mayor número de accidentes laborales (07) respecto a la meta programada (01 accidente), presentados en la ejecución de las obras de inversión de administración directa²⁴ con contratación de personal temporal.

☛ **INDICADOR N° 42: % CUMPLIMIENTO PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN**, este indicador tiene cero 0% de ejecución y avance en su meta programada, motivado por la priorización de las acciones relacionadas con la salud de los trabajadores y la prevención del covid-19; por lo que se está trabajando en nuevas formas de capacitación a ser efectivizadas en los próximos trimestres del año en curso.

☛ **INDICADOR N° 48: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE INFRAESTRUCTURA**, este indicador tiene cero 0% de ejecución y avance en su meta programada, motivado por que este plan de infraestructura forma parte del programa de inversiones del PMO 2020 – 2050 en proceso de revisión por el equipo de SUNASS – DRT, que concluirá con la aprobación y publicación del Estudio Tarifario para el próximo quinquenio.

☛ **INDICADOR N° 49: FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN** este indicador tiene cero 0% de ejecución y avance en su meta programada, motivado por que el sistema de seguridad de la información forma parte del programa de inversiones del PMO 2020 – 2050 en proceso de revisión por el equipo de SUNASS – DRT, que concluirá con la aprobación y publicación del Estudio Tarifario para el próximo quinquenio.

☛ **INDICADOR 52: NIVEL DE POSICIONAMIENTO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**, la ejecución de este indicador al tercer mes del año fue del 40% que representa el 88.89% de su meta programada son el resultado del trabajo realizado por la Oficina de Comunicaciones y Marketing a través de la implementación de diversas estrategias de comunicación, enmarcadas dentro del Plan de Medios de Comunicación, Publicidad y Publicaciones, Campañas para difundir la Educación Sanitaria, entre otras²⁵.



²² INFORME N° 242-2021-SEDALIB S.A.-60200-OLOG, incluido en el MEMORANDO N°021-2021-SEDALIB S.A.-60000-GAF

²³ Para los indicadores que se espera tengan un valor meta que debe disminuir las fórmulas se rigen por el siguiente razonamiento matemático:
Resultado por Meta y/o Nivel de Cumplimiento = ((2*Valor Meta – Valor Alcanzado) / Valor Meta) *100

²⁴ Informe N° 289-2021-SEDALIB S.A.-43000-SGRH: Para indicador 40 y 42.

²⁵ Informe N°11-2021-SEDALIB S.A.-40100-OCM

4.2. Ejecución del Presupuesto Institucional de Apertura y Modificado – PIA y PIM al I Trimestre 2021

El Presupuesto Institucional SEDALIB S.A. constituye la proyección de ingresos y gastos aprobados con fuente de financiamiento de Recursos Directamente Recaudados (PIA)²⁶, cuya ejecución se va dando de acuerdo al desarrollo de actividades operativas, comerciales y administrativas incluyendo las de inversión, tomando en cuenta el análisis y coyunturas interna y externa, inclusive, en cuyos casos puede modificarse (PIM).

Bajo este enfoque de valorización de actividades en el PIM²⁷ por TODA FUENTE 2021 SEDALIB S.A., al primer trimestre de este año se registró un avance de ejecución en ingresos del 31.88% y en egresos del 20.39%, como se detalla en el siguiente cuadro:

PRESUPUESTO EJECUTADO DE INGRESOS Y GASTOS POR TODA FUENTE AL I TRIMESTRE 2021

RUBROS	PRESUPUESTOS			% AVANCE
	PIA 2021	PIM 2021	EJECUTADO AL I TRIM-21	PIM 2021
I INGRESOS				
1 INGRESOS CORRIENTES R.D.R.	139,163,613	139,163,613	35,167,816	25.27%
Por Cobranzas a Clientes	134,015,957	134,015,957	34,305,497	25.60%
Ingresos Diversos	5,147,656	5,147,656	862,319	16.75%
Ingresos Financieros	0	0	0	0.00%
2 INGRESOS DE CAPITAL	0	0	0	0.00%
3 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	0	0	0	0.00%
MVCS	0	0	0	0.00%
4 SALDOS DE BALANCE	0	13,512,204	13,512,204	100.00%
4.1.1. Donaciones y Transferencias		13,512,204	13,512,204	100.00%
4.1.2. Recursos Directamente Recaudados	0	0	0	0.00%
TOTAL INGRESOS	139,163,613	152,675,817	48,680,020	31.88%
II EGRESOS				
1 TOTAL GASTOS CON R.D.R.	139,163,613	139,163,613	28,090,190	20.19%
1.1. Gastos Corrientes	124,927,673	124,927,673	22,192,972	17.76%
2.1. Personal y Obligaciones Sociales	36,413,249	36,413,249	9,274,469	25.47%
2.2.1. Pensiones	1,298,701	1,298,701	329,943	25.41%
2.2.2. Prestaciones y Asistencia Social	1,685,607	1,685,607	124,889	7.41%
2.3. Bienes y Servicios	67,369,226	67,369,226	9,012,373	13.38%
2.5. Otros Gastos	18,160,890	18,160,890	3,451,298	19.00%
1.2. Gastos de Capital	13,035,940	13,035,940	5,897,218	45.24%
Inversiones SNIP	13,035,940	13,035,940	5,627,112	43.17%
Otros Gastos de Capital			270,106	
1.3. Servicio de la Deuda	1,200,000	1,200,000	0	0.00%
2.8. Servicio de la Deuda	1,200,000	1,200,000	0	0.00%
2 TOTAL GASTOS CON DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	0	13,512,204	3,037,631	22.48%
2.3. Bienes y Servicios		639,802	9,111	1.42%
2.6. Gastos de Capital		12,872,402	3,028,520	23.53%
Inversiones SNIP	0	0	0	0.00%
Otros Gastos de Capital	0	0	0	0.00%
TOTAL EGRESOS	139,163,613	152,675,817	31,127,821	20.39%
SALDO FINAL: INGRESOS - EGRESOS			17,552,199	



²⁶ Presupuesto Institucional de Apertura.
²⁷ Presupuesto Institucional Modificado.

Tomando en cuenta que el presupuesto institucional es un instrumento de gestión para mejorar la eficiencia en la estimación y ejecución de los recursos públicos de acuerdo a las prioridades consideradas en el POI-2021; y, bajo el enfoque de valorización de las actividades programadas para el cumplimiento de los objetivos, metas e indicadores aprobados para el año en curso; en el periodo en evaluación se aprecia que los niveles de ejecución necesitan un mayor esfuerzo, compromiso y responsabilidad para alcanzar un nivel mínimo de cumplimiento del 95%; dado que al I trimestre se alcanzó el **77.32%** del nivel de cumplimiento promedio de los indicadores priorizados.

Al mes de marzo del año en curso el PIM registra en **INGRESOS** por toda fuente de financiamiento un 31.88%, de los cuales de la fuente R.D.R. se ejecutó 25.27% y por la incorporación del Saldo de Balance de la fuente DyT su ejecución fue del 100%.

Respecto a la ejecución de los **GASTOS** por toda fuente de financiamiento registró un avance del 20.39%, de los cuales de la fuente R.D.R. se ejecutó 20.19% y por la incorporación del Saldo de Balance de la fuente DyT su ejecución fue del 22.48%.



V. CONCLUSIONES

En el periodo evaluado, en el cual se mantiene la emergencia sanitaria y el Estado de Emergencia Nacional declarado por el Gobierno Central, causado por la pandemia COVID19, así como de los anuncios de las nuevas variantes del virus aún más peligrosos, potencialmente contagiosos y letales, motivo por el cual la EPS ha priorizado la sostenibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario a la población, así como salvaguardar la vida e integridad de sus trabajadores; situación que ha influenciado los resultados obtenidos al I trimestre 2021, obteniéndose las siguientes conclusiones:

1. Respecto a la ejecución del Plan Operativo Institucional al I Trimestre del año en curso se observa que en el desempeño por parámetro registró un nivel de cumplimiento promedio del **77.32%** que significa **ESFUERZATE MÁS** en el nivel de categorización, evaluado en base a los 43 indicadores priorizados, no habiendo alcanzado la meta mínima esperada (95%).
2. De igual forma bajo el enfoque de la perspectiva del mejoramiento continuo de eficiencia (38 indicadores) que miden la "Optimización de los Recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales, operativos, etc." registró un avance de **80.60%** 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 **80.68%**, es decir ubicándose también en la categoría **ESFUERZATE MÁS**.
3. Respecto al desempeño por sistemas, a marzo 2021 se han obtenido los siguientes avances:
 - 3.1. **Sistema Operacional** en el periodo en evaluación priorizó nueve (09) indicadores, obteniendo un nivel de desempeño del 93.66% siendo el más alto de tres (03) SISTEMAS; ubicándose en la categoría **ESFUERZATE MÁS**, destacando que siete (07) indicadores lograron la meta al 100%.
 - 3.2. **Sistema Comercial** en el periodo en evaluación priorizó trece (13) indicadores, obteniendo un nivel de desempeño del 87.19%; ubicándose en la categoría **ESFUERZATE MÁS**, destacando que cuatro (04) indicadores lograron la meta al 100%.
 - 3.3. **Sistema Administrativo** en el periodo en evaluación priorizó veintiún (21) indicadores, obteniendo un nivel de desempeño del 64.21% siendo el más bajo de los tres (03) SISTEMAS; ubicándose en la categoría **ESFUERZATE MÁS**, de los cuales once (11) indicadores lograron la meta del 100%.
4. Respecto al Presupuesto Institucional Modificado al I Trimestre 2021, la ejecución presupuestal de ingresos y gastos por toda fuente registra un avance de **S/48'680,020** que representa el 31.88% de los ingresos totales programados y de **S/31'127,821** que representa el 20.39% de los gastos totales programados.
 - 4.1. Los ingresos por la fuente recursos directamente recaudados tuvo un avance del 25.27% que en valores absolutos es S/35'167,816, producto de:
 - * Acciones relacionadas a la Cobranza a los Clientes por S/34'305,497 que representa un 25.60% de la meta programada.
 - * Y por Ingresos Diversos el importe de S/862,319 que representa el 16.75% de la meta programada.
 - 4.2. Los ingresos por saldo de balance de la fuente de donaciones y transferencias que se han incorporado al presupuesto, ascienden al importe de S/13'512,204.
 - 4.3. Los egresos por la fuente recursos directamente recaudados tuvo un avance del 20.19% que representa el importe de S/28'090,190, producto de:

La ejecución de los gastos corrientes por el importe de S/22'192,972 que equivale al 17.76% del monto programado total.



- * La ejecución de gastos de capital por el importe de S/5'897,218 que equivale al 45.24% del monto programado total.
- 4.4. Los egresos por la fuente de donaciones y transferencias ascienden a S/3'037,631 que representa el 22.48% del monto incorporado por saldo de balance, que incluye bienes, servicios y gastos de capital.
5. Para la evaluación integral del POI se requiere que las responsables registren dentro de los diez días de finalizado el mes la ejecución en el aplicativo Excel que fue comunicado en su oportunidad; por cuanto las áreas aún presentan demoras en el registro de la información de la ejecución de los planes operativos, así como en la remisión de sus informes de gestión; lo que genera el retraso de la evaluación e informe de los resultados alcanzados.



VI. RECOMENDACIONES

1. El cumplimiento y ejecución de lo planificado en base a nuestros instrumentos de gestión, es de vital importancia para el desarrollo de la gestión empresarial; que los responsables del monitoreo, implementación y cumplimiento de los Sistemas Operacional, Comercial y Administrativo, conjuntamente con sus equipos de trabajo, adopten las medidas preventivas y correctivas que permitan dar sostenibilidad a las metas alcanzadas al 100% y mejoren las que se encuentran en el nivel de TE FALTA POCO y ESFUERZATE MAS.
2. A los sistemas comercial y administrativo que su nivel de desempeño se ubica en la categoría ESFUERZATE MÁS es necesario que los equipos de trabajo evalúen las limitaciones y/o problemas que se vienen presentando ante la actual coyuntura, a fin de que informen a la alta gerencia para que en forma articulada realicen las acciones y/o correcciones correspondientes.
3. Es prioritario sistematizar la planificación empresarial, a través de 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 aprobadas en los instrumentos de gestión de corto y mediano plazo.



ANEXO N° 1 – INDICADORES NO PROGRAMADOS EN EL I TRIMESTRE-2021

SISTEMA	TOTAL INDIC.	PROG. Cant.	NO PROGRAMADOS		Observaciones	Área Responsable
			Nomenclaturas	Cant		
Operacional	11	9	Plan de Control de Calidad de los Sistemas de Saneamiento de SEDALIB S.A.	2	Los resultados inician su registro desde el mes de julio	GOM
			Renovación de Redes de Agua Potable con Recursos Propios		Los resultados inician su registro desde el mes de Abril	SGO
Comercial	13	13			Todos sus indicadores están programados	
Administrativo	29	21	Informe de Buen Gobierno Corporativo	8	Registro programado en Abril, Julio y Noviembre	SGA
			Evaluación del Programa de inversiones de la EPS		Registro programado en Abril, Julio y Octubre	GDE-OPEM
			Actualización del Plan Estratégico Institucional		Registro programado a partir de Junio	GDE-OPEM
			Actualización del Plan de Manejo de Residuos Sólidos		Registro programado en Junio	GDE-ORESMA
			Proceso de baja de bienes patrimoniales		Registro programado en Junio	GAF-Gestión Patrimonial
			% de Trabajadores con EMO (Evaluación Médico Ocupacional) en SEDALIB S.A.		Registro programado en Diciembre	SGRH-SO
			% de Puestos con Competencias Identificadas		Registro programado en Noviembre y Diciembre	SGRH-Supervisión Personal
			Nivel de Satisfacción Laboral (Índice clima laboral)		Registro programado en Abril, Julio y Octubre	SGRH
TOTAL:	53	43		10		



DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES

INDICADORES	INTERPRETACION DE LA MEDIDA DEL INDICADOR
Continuidad Promedio	Mide el promedio ponderado del número de horas del servicio de agua potable que la Empresa Prestadora brinda al usuario, varía entre 0 y 24 horas.
Presión Promedio	Permite medir la presión de la conexión de agua potable domiciliar y se medirá en metros de columna de agua (m.c.a.) registrando la presión de la red en zona alta, media y baja por sector de abastecimiento. Para calcular la presión de la zona deberá tomarse en horarios de máxima demanda, la presión se tomará con manómetros calibrados. Los criterios de cálculo adoptados son los que considera SUNASS en los cuales las presiones mayores a 10 m.c.a se consideran solo como 10 m.c.a. El indicador se medirá cada fin de año o de mes.
Presencia de Cloro residual	Mide el grado de confiabilidad del uso doméstico del agua.
Densidad de Averías AP (3 averías x KM de red)	Mide la incidencia de las roturas en las redes de distribución de agua potable en relación a su longitud.
Densidad de Atoros de Alcantarillado (8 atoros por Km de red)	Mide la incidencia de los atoros en las redes de alcantarillado en relación a su longitud.
% Tratamiento de Aguas Residuales	Permite Reducir la Contaminación Ambiental, producto de las descargas directas a cuerpos receptores de las aguas residuales.
Plan de Control de Calidad de los Sistemas de Saneamiento de Sedalib S.A.	Permite contar con un Instrumento de Gestión.
Agua no Facturada	Mide la proporción del volumen de agua potable producida con el volumen facturado de la empresa.
Formulación de Estudios de Pre Inversión	Permite contar con una cartera de proyectos.
Renovación de Redes de Agua Potable 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.
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 Nuevas de Agua (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 (Incluye Clandestinas)	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.
Conexiones Activas Facturadas por Medición (Micromedición) – (Medidores leídos / Conexiones Activas)	Mide la proporción del total de conexiones activas de agua potable que son facturadas bajo la modalidad de diferencia de lectura.
Conexiones Activas de Agua Potable con Medidor	Mide la proporción de las conexiones activas respecto a las conexiones totales de agua potable.
Nivel de Cumplimiento en Renovación de Medidores	Indicador que muestra el registro del real consumo de los usuarios renovando los medidores no operativos.
Volumen Total Facturado por Agua (m3)	Permite conocer los m3 facturados por la EPS, el cual es destinado a la población que cuenta con el servicio de agua potable, ya sea mediante una conexión domiciliar o mediante una pileta pública.
Densidad de Reclamos Totales	Muestra la magnitud de los reclamos recibidos por la EPS, sean comerciales y operacionales, en relación a cada mil conexiones totales de agua potable que tiene la EPS.
Conexiones Activas de Agua Potable	Mide la proporción de las conexiones activas respecto a las conexiones totales de agua potable.
Índice de Cobrabilidad	Es el porcentaje de la cobranza por todo concepto en el mes (puede ser del mes actual y meses anteriores, etc).
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.
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 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
Implementación Sistema de Control Interno de Entidades del Estado	Mide el Nivel de avance en la Implementación del Sistema de Control Interno para el obligatorio cumplimiento de la normativa en mejora de la gestión institucional.



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.
Evaluación del Programa de Inversiones de la EPS	Mide el avance de la ejecución física y económica del Programa de Inversiones de la EPS
Actualización del Plan Estratégico Institucional	Mide el nivel de avance en la actualización del Plan Estratégico Institucional.
Nivel de Ejecución Presupuestal	Mide el avance de la ejecución presupuestal tanto en metas físicas como económicas
Diseño de la Estructura Orgánica por Procesos	Permite medir el nivel de alineación de los procesos a la estrategia empresarial, dentro de la estructura organizacional, que cumpla la visión y misión.
Implementación del Plan de Cierre de Brechas del Modelo de Procesos	Mide el nivel de implementación del Plan de Brechas de la mejora de Procesos.
Estudio de Vulnerabilidad de Infraestructura Sanitaria en Territorios Vecinales	Permite identificar y minimizar los riesgos y efectos asociados a situaciones de desastre y sus efectos en la infraestructura sanitaria de territorios vecinales, así como evitar la generación de nuevos riesgos, y preparación y atención mediante la elaboración y establecimiento de instrumentos de la Gestión del Riesgo de Desastres bajo la Ley 29664, Decreto Supremo N° 048-2011-PCM, 32 Política de Estado; Gestión del Riesgo de Desastres, el Plan Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres PLANAGERD 2014-2021. Meta POI 2021.
Actualización del Plan de Manejo de Residuos Sólidos	Mide el nivel de actualización del Plan de Manejo de Residuos Sólidos de la institución.
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)
Proceso de Baja de Bienes Patrimoniales	Mide el nivel de avance de implementación del Proceso de Baja de Bienes Patrimoniales.
Proceso de Saneamiento Físico Legal de Bienes Inmuebles	Mide el nivel de avance de implementación del Proceso de Saneamiento Físico Legal de los Bienes Inmuebles de la institución.
Nivel de implementación del Plan Anual de Adquisiciones	Mide la implementación y/o ejecución del Plan Anual de Adquisición de la empresa.
Índice de Accidentes de Trabajo en SEDALIB S.A.	Mide el nivel de cumplimiento de la meta planteada respecto de los accidentes de trabajo (trabajadores de SEDALIB S.A.) que sucedieron en un periodo de tiempo.
% de Trabajadores con EMO (Evaluación Médico Ocupacional) en SEDALIB S.A.	Mide el nivel de avance de los trabajadores que han realizado la Evaluación Médico Ocupacional (examen financiado por la empresa a todos los trabajadores con un año de permanencia).
Cumplimiento Plan Integral de Capacitación	Permite medir el nivel de implementación del Plan de Fortalecimiento de Capacidades en función de las actividades programadas
% Puestos con Competencias Identificadas	Permite identificar el número de puestos con competencias.
Nivel de Satisfacción Laboral (Índice clima laboral)	Permite medir la satisfacción laboral de los trabajadores de la EPS; permitiendo: * Conocer que factores afectan el clima laboral. * Aplicar estrategias y/o programas de mejoras
Contribuir a la recaudación mediante los procesos judiciales por deuda de clientes (Mediante proceso de obligación de dar suma de dinero)	Mide la efectividad de la gestión de procesos judiciales por deuda de clientes al periodo de evaluación.
Nivel de Implementación Sistema Comercial	Mide el nivel de avance de implementación del Sistema Comercial (ERP).
Nivel de Actualización e implementación Sistema Administrativo Financiero	Mide el nivel de avance de la actualización del Sistema Administrativo Financiero (ERP).
Nivel de Cumplimiento de Ejecución del Plan de Infraestructura	Mide el nivel de cumplimiento del Plan de Infraestructura de Redes y Comunicaciones: IMPLEMENTACIÓN DE EQUIPAMIENTO, CABLEADO DE ENERGÍA ESTABILIZADA Y REORDENAMIENTO DEL CABLEADO DE DATOS PARA LOS MÓDULOS E, F, G, H Y ADMINISTRACIONES DESCENTRALIZADAS DE SEDALIB S.A.
Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	Mide en nivel de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información: DATA CENTER ALTERNO E IMPLEMENTACIÓN DEL CENTRO DE DATOS SECUNDARIO INCLUIDO MECANISMOS DE SEGURIDAD Y VIDEO SEGURIDAD.
% Clientes Satisfechos con Servicios de Agua Potable y Alcantarillado	Mide la satisfacción de los clientes del servicio de agua potable apta para consumo humano y alcantarillado.
Nivel de Satisfacción por Canal de Comunicación (Tecnológicos)	Mide la satisfacción de los clientes por cada canal de comunicaciones de la empresa.
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.
Campañas de Educación Sanitaria	Mide el nivel de avance del cumplimiento de la meta del número de campañas referidas a la Educación Sanitaria: buen uso de los servicios de agua y alcantarillado brindados.



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.

