

Arequipa, 29 de mayo 2025



RESOLUCION N° 1370-2025/S-20000

ASUNTO : Aprueba Plan Estratégico Institucional PEI 2023-2028 Ampliado SEDAPAR S.A.

VISTOS, el Informe N° 051-2025-2025/S-30000 del 28 de mayo del 2025 de la Gerente General, el Informe N° 055-2025/S-33000 del 27 de mayo del 2025 del Gerente de Asesoría Legal, el Informe N° 128-2025/S-34000 del 26 de mayo del 2025 del Gerente de Planeamiento y Desarrollo Empresarial, el Oficio N° 000531-2025-CEPLAN-DNCP del 21 de mayo 2025 de la Directora Nacional de Coordinación y Planeamiento Estratégico - CEPLAN y el Informe Técnico N° 000187-2025-CEPLAN-DNCPPEI del 21 de mayo 2025 de la Especialista de Planes de Desarrollo Local Concertado.

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución N° 1132-2022/S-20000 del 28 de setiembre 2022 se conformó la Comisión de Planeamiento Estratégico.

Que, con Resolución N° 1233-2023/S-20000 del 23 de noviembre 2023 se aprobó el Plan Estratégico Institucional PEI 2023-2027 SEDAPAR S.A..

Que, tal como consta en Acta reunión Comisión de Planeamiento Estratégico N° 001-2025-CPE, el Gerente de Planeamiento expuso la necesidad de ampliar el horizonte temporal del PEI, por lo que la comisión acordó enviar a CEPLAN el documento Plan Estratégico Institucional 2023-2028 Ampliado para su validación.

Que, con Oficio N° 0247-2025/S-30000 del 24 de abril del 2025 de la Gerencia General se solicitó a CEPLAN el informe técnico de validación del Plan Estratégico Institucional SEDAPAR S.A. 2023-2028 Ampliado, de acuerdo a la Guía de Planeamiento Institucional que establece que, de manera excepcional, las instituciones que cuenten con PEI, validado por CEPLAN y aprobado por la institución, pueden realizar la ampliación del horizonte temporal del PEI, por única vez, con la finalidad de dar cobertura al POI Multianual.

Que, con Oficio N° 000531-2025-CEPLAN-DNCP la Directora Nacional de Coordinación y Planeamiento Estratégico de CEPLAN no comunicó haber realizado la evaluación de diseño del proyecto de Plan Estratégico Institucional y haber elaborado el Informe Técnico N° 0000187-2025-CEPLAN-DNCPPEI, concluyendo que el Plan Estratégico Institucional 2023-2028 Ampliado, cumple con lo requerido en la normativa y metodología establecida y aprobada por el CEPLAN.

Que, con Informe Técnico N° 000187-2025-CEPLAN-DNCPPEI del 21 de mayo del 2025 se concluye que procede la validación del PEI Ampliado y emisión de opinión técnica favorable, recomendando continuar con los tramites para su aprobación mediante acto resolutivo y su publicación del Portal de Transparencia Estándar de la entidad y el posterior envío de la ruta de acceso (link), vía correo electrónico a CEPLAN. Asimismo, SEDAPAR registrará los elementos relevantes del PEI ampliado en el aplicativo CEPLAN V.01, que permita el registro del POI Multianual, su seguimiento y evaluación.

Que, con Informe N° 128-2025/S-34000 del 26 de mayo 2025 del Gerente de Planeamiento y Desarrollo Empresarial se solicita la aprobación del Plan Estratégico Institucional PEI 2023-2028 Ampliado SEDAPAR S.A. mediante acto resolutivo del titular de la entidad, para posterior a ello publicarlo en el portal de transparencia de SEDAPAR S.A., cuyo link debe ser enviado a CEPLAN.



Que, con Informe N° 055-2025/S-33000 del 27 de mayo de 2025 del Gerente de Asesoría Legal se señala que correspondería la aprobación mediante acto resolutivo.

Que, con informe N° 051-2025/S-30000 del 28 de mayo 2025 de la Gerente General se solicita la aprobación del Plan Estratégico de SEDAPAR S.A. 2023-2028 Ampliado por el colegiado.

Estando a lo opinado en los documentos de los vistos y a lo acordado en Sesión de Directorio N ° 2013 del 29-05-2025.

SE RESUELVE:

1. Aprobar el Plan Estratégico Institucional PEI 2023-2028 Ampliado SEDAPAR S.A., que en 58 páginas forma parte integrante de la presente Resolución.
2. Encargar a la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Empresarial la publicación del PEI 2023-2028 Ampliado en el portal de transparencia, enviar por correo electrónico a CEPLAN la ruta de acceso (link) y su registro en el aplicativo de CEPLAN.

Encargar a las Gerencias y Departamentos el cumplimiento y seguimiento del Plan Estratégico Institucional 2023-2028 Ampliado.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



ING° ARMANDO LLAZA LOAYZA
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

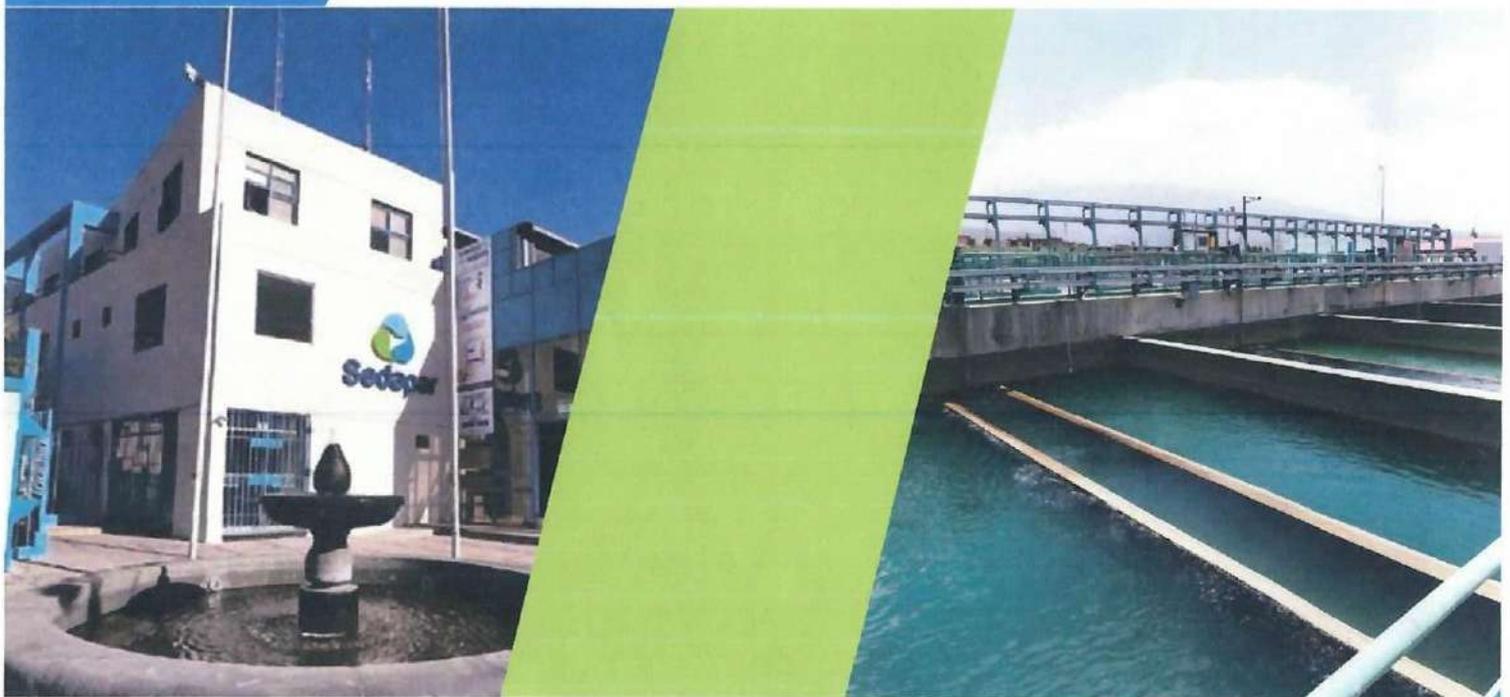


OCDC/ppa

c.c. S. Directorio/ Gerencia General/ OCI/ Gerencias/ Ases.ClyCR/ Departamentos/Zona Centro/Zona Sur/Zona Norte/ Archivo.



**PLAN
ESTRATÉGICO
INSTITUCIONAL
2023-2028
AMPLIADO**



CONTENIDO

PRESENTACIÓN	2
I. DEFINICIÓN DE LA SITUACIÓN FUTURA DESEADA	3
II. MISIÓN INSTITUCIONAL	4
III. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES DE SEDAPAR S.A.	5
IV. ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES DE SEDAPAR S.A.	7
V. RUTA ESTRATÉGICA	8
VI. ANEXOS	12
• MATRIZ DE ARTICULACIÓN DE PLANES (ANEXO B-1)	12
• MATRIZ DEL ARTICULACIÓN DE POLITICAS NACIONALES Y EL PEI (ANEXO B-2)	14
• MATRIZ DE PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (ANEXO B-3)	16
• FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE OBJETIVOS Y ACCIONES ANEXO A-6	22



PRESENTACIÓN

SEDAPAR S.A. es una empresa pública de derecho privado, de accionariado municipal, de propiedad de las ocho municipalidades provinciales de la Región Arequipa; provee el servicio de agua potable y saneamiento en el ámbito urbano de toda la Región Arequipa. El servicio se brinda a 19 localidades: Arequipa Metropolitana (localidad más poblada) y 18 localidades de provincias: La Joya, Chivay, El Pedregal, Aplao, Cotahuasi, Chuquibamba, Mollendo, Matarani, Mejía, Cocachacra, La Curva, El Arenal, Punta de Bombón, Camaná, Chala, Caravelí, Atico y Yauca.

En el Perú la rectoría de los servicios de saneamiento la ejerce el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento quien dicta normas y lineamientos, planifica, financia y garantiza la provisión y prestación de los servicios de saneamiento; así como fortalece las capacidades de los gobierno regionales y locales a través de la asistencia y apoyo técnico. La prestación de los servicios de saneamiento esta normada por el Decreto Legislativo N° 1620 que modificó el D.Leg. N° 1280 en su denominación a "Decreto Legislativo que aprueba la ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento" y en diversos artículos; y el Decreto Supremo N° 009-2024-VIVIENDA "Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280.

El Plan Estratégico Institucional PEI 2023-2027 SEDAPAR S.A. contó con la validación técnica de CEPLAN Informe Técnico N° D000319-2023-CEPLAN-DNCPPEI rectificado con Informe N° D000525-2023-CEPLAN-DNCP-SSP y comunicado con Oficio N° D000790-2023-CEPLAN-DNCP y Oficio N° D000796-2023-CEPLAN-DNCP respectivamente y fue aprobado con Resolución N° 1233-2023/S-20000 del 23 de noviembre 2023

Se solicita la ampliación del horizonte temporal del PEI de SEDAPAR S.A. con la finalidad de dar cobertura al próximo POI multianual de acuerdo con lo señalado en el punto 1.6 del Capítulo 1. Consideraciones para el proceso de Planeamiento Institucional de la guía de Planeamiento Institucional (actualizada por Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 0055-2024-CEPLAN/PCD). Esta ampliación se basa fundamentalmente en la proyección de un año adicional de los logros de los indicadores de los Objetivos y Acciones Estratégicas Institucionales cuyo detalle se muestra en el Anexo B-3 y el Anexo A-6 Ficha técnica del indicador de objetivos y acciones, de cada uno de los indicadores ampliados en su horizonte.

El presente Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2028 Ampliado ha sido formulado en concordancia con los ejes de la Política General de Gobierno, Plan Nacional de Saneamiento, y ha sido alienado en su Anexo B-1 al Plan Estratégico Sectorial Multianual 2024-2030 del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento aprobado con Resolución Ministerial N° 566-2023-VIVIENDA del 21 de diciembre 2023.

El PEI está formulado de acuerdo con el "Sistema de Indicadores e Índices de la Gestión de los Prestadores de los Servicios de Saneamiento" aprobado la



Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) con Resolución de Consejo Directivo N° 063-2021-SUNASS-CD, normativa que estandariza los indicadores y fórmulas de cálculo para las empresas prestadoras de servicio de saneamiento.

Asimismo, el presente PEI ha sido alineado al Estudio Tarifario 2021-2026 de SEDAPAR S.A y sus metas de gestión, fórmula tarifaria y estructura tarifaria aprobadas con Resolución de Consejo Directivo N°045-2021-SUNASS-CD.

El presente Plan constituye un instrumento de gestión dinámico, que tiene por finalidad ser efectivamente implementado por el personal integrante de todas las gerencias y departamentos de la empresa, a fin de poder alcanzar los objetivos y metas planteadas de manera sostenible y con innovación permanente. Se plantean dos objetivos estratégicos de tipo I: el OEI.01 y OEI.05; y considerando la naturaleza de SEDAPAR, se han formulado tres objetivos estratégicos de tipo II: OEI. 02, OEI.03, OEI.04. Se ha distribuido al grupo de usuarios en dos poblaciones: Arequipa Metropolitana y Provincias.



I. DEFINICIÓN DE LA SITUACIÓN FUTURA DESEADA

Para el año 2028 SEDAPAR S.A. ha logrado cumplir con sus objetivos estratégicos de Tipo I: OEI.01 Mejorar el acceso a los servicios de saneamiento, de manera sostenible y con estándares de calidad en beneficio de la población del ámbito urbano de la Región Arequipa y OEI.05 Mejorar la atención al público usuario de los servicios de SEDAPAR S.A. objetivos orientados a mejorar la calidad de vida de la población de la Región Arequipa.



El Indicador Porcentaje de Cobertura de Agua Potable de la EP ha alcanzado un valor de 89.20% y el Porcentaje de Cobertura de Alcantarillado de la EP un valor de 77.90% al cierre del 2028. Asimismo, la Continuidad del Servicio ha alcanzado un valor de 23.42 horas.



El Porcentaje de usuarios satisfechos con la prestación del servicio ha alcanzado un 65.10% y el Porcentaje de Atención de reclamos comerciales un 93.30% al cierre del año 2028.

SEDAPAR S.A. ha logrado también cumplir con el objetivo de Fortalecer la gestión de riesgos de desastres y adaptación al cambio climático cumpliendo con la ejecución de 80% de ambos indicadores que lo miden.

SEDAPAR S.A. en concordancia con la política de cierre de brechas de los servicios de saneamiento del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento ha logrado el incremento de su cobertura de servicios en el ámbito urbano, mediante la ejecución de proyectos de inversión programados y el fortalecimiento de gestión de la empresa.



II. MISION INSTITUCIONAL

1. MISION

La misión institucional de SEDAPAR S.A. es la razón de ser de nuestra empresa y guarda relación con el estatuto.

"Proveer servicios de saneamiento para satisfacer las necesidades de la población urbana de la Región Arequipa, con altos estándares de calidad, ecoeficiencia e innovación permanente."

2. VALORES EMPRESARIALES:

1. **Integridad:** Actuamos de acuerdo nuestros principios de honradez y respeto siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo con nuestros deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
2. **Responsabilidad:** Realizamos todas nuestras actividades en cumplimiento de los objetivos individuales y colectivos con responsabilidad profesional, reflejo de nuestro compromiso.
3. **Transparencia:** Tenemos la disposición de informar de forma clara y veraz sobre nuestra situación actual, nuestras decisiones futuras y con qué fin son tomadas.
4. **Trabajo en equipo:** Trabajamos activamente en conjunto para cumplir nuestros objetivos, anteponiendo los intereses empresariales a los personales.
5. **Liderazgo:** Realizamos nuestras actividades con conocimientos, capacidad, autoridad y poder, asumiendo con valentía los objetivos trazados para la toma de nuestras decisiones.
6. **Lealtad:** Actuamos con devoción, de forma conjunta en el cumplimiento de nuestros objetivos y fomentamos el compromiso de todos los colaboradores hacia la empresa y hacia nuestros usuarios.



III. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES DE SEDAPAR S.A.

Los objetivos estratégicos institucionales de SEDAPAR S.A. se han definido en función a los resultados que la empresa desea alcanzar a favor de la población de la región Arequipa; y los cambios y mejoras internas que deben generarse para poder alcanzarlos.

Se han definido seis (05) objetivos estratégicos institucionales con sus respectivos indicadores.

Objetivo Estratégico Institucional 1 (OEI.01):

Mejorar el acceso a los servicios de saneamiento, de manera sostenible y con estándares de calidad en beneficio de la población del ámbito urbano de la Región Arequipa.

Objetivo Estratégico Institucional 2 (OEI.02):

Fortalecer la gestión de Riesgos de desastres y adaptación al cambio climático.

Objetivo Estratégico Institucional 3 (OEI.03):

Asegurar la solvencia económica y financiera.

Objetivo Estratégico Institucional 4 (OEI.04):

Mejorar la gestión institucional empresarial a partir de la innovación, transformación digital y ecoeficiencia.

Objetivo Estratégico Institucional 5 (OEI.05):

Mejorar la atención al público usuario de los servicios de SEDAPAR S.A.



A continuación se presentan los Objetivos Estratégicos Institucionales con sus respectivos indicadores:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES (CON INDICADORES)

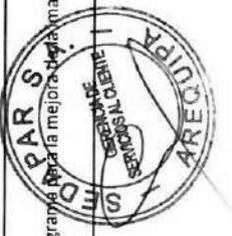
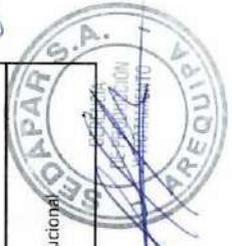
Objetivo Estratégico Institucional		Indicador
Código	Denominación del OEI	Nombre del Indicador
OEI.01	Mejorar el acceso a los servicios de saneamiento, de manera sostenible y con estándares de calidad en beneficio de la población del ámbito urbano de la Región Arequipa.	Porcentaje de Cobertura de Agua Potable de la EP
		Porcentaje de Cobertura de Alcantarillado de la EP
		Porcentaje de aguas residuales dispuestas por la EP en un sistema de tratamiento
		Horas de continuidad promedio diaria de la EP
OEI.02	Fortalecer la gestión de Riesgos de desastres y adaptación al cambio climático	Porcentaje de ejecución de las reservas de la EP - fondo mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos (MRSE)
		Porcentaje de ejecución de la reserva de la EP - fondo gestión del riesgo de desastres y adaptación al cambio climático (GRD y ACC)
OEI.03	Asegurar la solvencia económica y financiera	Porcentaje de relación de Trabajo de la EP
		Porcentaje de Margen Operativo de la EP
OEI.04	Mejorar la gestión institucional empresarial a partir de la innovación, transformación digital y ecoeficiencia.	Porcentaje de agua no facturada de la EP
		Porcentaje de macromedición de la EP
		Numero de medidores nuevos instalados de la EP
		Número de medidores reemplazados de la EP
OEI.05	Mejorar la atención al público usuario de los servicios de SEDAPAR S.A.	Porcentaje de usuarios satisfechos con la prestación del servicio
		Porcentaje de Atención de reclamos comerciales



IV. ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES (CON INDICADORES)

Se han definido 17 acciones estratégicas que permitan el cumplimiento de los objetivos estratégicos

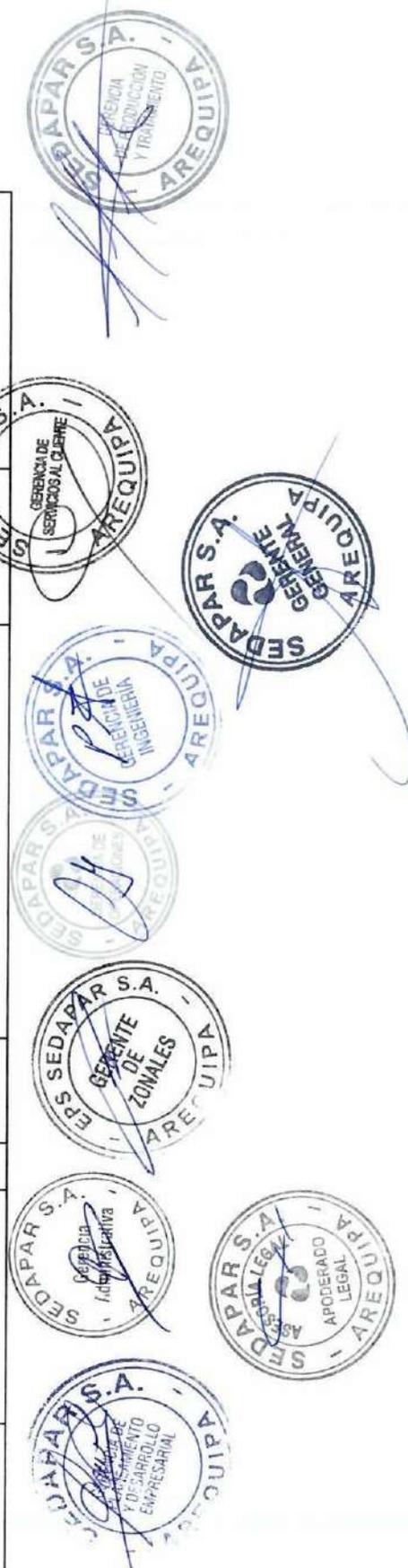
Código	Denominación del OEI	Código AEI	Denominación de la AEI	Nombre del Indicador
OEI.01	Mejorar el acceso a los servicios de saneamiento, de manera sostenible y con estándares de calidad en beneficio de la población del ámbito urbano de la Región Arequipa.	AEI.01.01	Servicio de agua potable mejorado y de calidad en beneficio del usuario	Número de nuevas conexiones domiciliarias de agua potable instaladas en Arequipa Metropolitana y Provincias
		AEI.01.02	Servicio de alcantarillado mejorado y de calidad en beneficio del usuario	Porcentaje de muestras satisfactorias de color residual Porcentaje de muestras satisfactorias de Turbiedad
		AEI.01.03	Servicio de tratamiento de aguas residuales optimo en beneficio de la Región Arequipa	Ratio de roturas en las redes de distribución por kilómetro de redes de agua potable de la EP Número de nuevas conexiones domiciliarias de alcantarillado instaladas en Arequipa Metropolitana y Provincias
OEI.02	Fortalecer la gestión de Riesgos de desastres y adaptación al cambio climático.	AEI.02.01	Programa de Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos (MRSE) implementado en la EP	Ratio de atores en las redes de alcantarillado por kilómetro de redes de alcantarillado de la EP
		AEI.02.02	Programa de Gestión de Riesgo de Desastres y Adaptación al cambio climático (GRD Y ACC) implementado en la EP	Índice de cumplimiento de la normativa sobre VMA de la EP
OEI.03	Asegurar la solvencia económica y financiera	AEI.03.01	Recaudación activa y coactiva de los servicios de saneamiento implementados en la EP	Porcentaje de implementación programa de MRSE
		AEI.04.01	Programa para la actualización catastro comercial implementado	Porcentaje de implementación de programa de GRD y ACC
OEI.04	Mejorar la gestión institucional empresarial a partir de la innovación, transformación digital y ecoeficiencia.	AEI.04.02	Programa para la actualización catastro técnico implementado en la EP	Número de meses de morosidad equivalentes de los ingresos operativos totales
		AEI.04.03	Gestión Operacional eficiente en beneficio de la EP	Porcentaje de actualización Catastro comercial
		AEI.04.04	Gestión Comercial eficiente implementado en la EP	Porcentaje de actualización Catastro técnico Arequipa Metropolitana
		AEI.04.05	Gestión Administrativa, de Planeamiento y legal eficiente implementado en beneficio de la EP	Porcentaje de actualización Catastro técnico Provincias
		AEI.04.06	Plan de Gobierno Digital implementado	Porcentaje de implementación de Programa de Control Operacional
		AEI.04.07	Programa para la implementación de Medidas de Ecoeficiencia ejecutado en la EP	Porcentaje de implementación de Programa de mantenimiento electromecánico
OEI.05	Mejorar la atención al público usuario de los servicios de SEDAPAR S.A.	AEI.04.08	Programa para la mejora del Clima Laboral implementado en la EP	Porcentaje de conexiones activas de Agua Potable
		AEI.05.01	Gestión en la atención de reclamos comerciales implementado en beneficio de los usuarios de Arequipa Metropolitana y Provincias	Porcentaje de implementación anual de Actividades Administrativas, de Planeamiento y Legales
		AEI.05.02	Programa de educación sanitaria implementado en beneficio de los usuarios de Arequipa Metropolitana y Provincias	Porcentaje de implementación anual del Plan de Gobierno Digital
		AEI.05.03	Programa de mejoramiento de la Imagen Institucional implementado en beneficio de los usuarios de Arequipa Metropolitana y Provincias	Porcentaje de implementación del programa anual de medidas de ecoeficiencia
		AEI.05.04	Programa de satisfacción del Clima Laboral de los trabajadores de SEDAPAR S.A.	Porcentaje de satisfacción del Clima Laboral de los trabajadores de SEDAPAR S.A.



V. RUTA ESTRATÉGICA

La elaboración de la ruta estratégica está de acuerdo a la Política General de Gobierno para el presente mandato presidencial aprobado con D.S. N° 42-2023-PCM

Prioridad	OEI		Vinculación con la PGG	Prioridad	AEI		Vinculación con la PGG	Centro de Costos Responsable
	Código OEI	Denominación del OEI			Código AEI	Denominación de la AEI		
1	OEI.01	Mejorar el acceso a los servicios de saneamiento, de manera sostenible y con estándares de calidad en beneficio de la población del ámbito urbano de la Región Arequipa.	EJE 09 LIN POL 09.02 (Reducir la brecha de servicios de agua potable, agua para uso de riego, saneamiento, energía y conectividad, prioritariamente en el ámbito rural y periurbano.)	1	AEI.01.01	Servicio de agua potable mejorado y de calidad en beneficio del usuario	EJE 09 LIN POL 09.02 Gerencia de Ingeniería, Gerencia de Servicios al Cliente, Gerencia de Operaciones, Gerencia de Producción y Tratamiento, Departamento de Control de Calidad, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte	
				2	AEI.01.02	Servicio de alcantarillado mejorado y de calidad en beneficio del usuario	EJE 09 LIN POL 09.02 Gerencia de Ingeniería, Gerencia de Servicios al Cliente, Gerencia de Operaciones, Gerencia de Producción y Tratamiento, Departamento de Control de Calidad, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte	
				3	AEI.01.03	Servicio de tratamiento de aguas residuales optimo en beneficio de la Región Arequipa	EJE 09 LIN POL 09.02 Departamento de Control de Calidad y Efluentes	



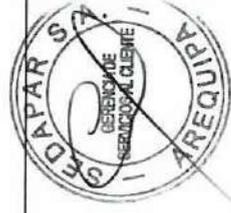
Prioridad	OEI		Vinculación con la PGG	Prioridad	AEI		Vinculación con la PGG	Centro de Costos Responsable
	Código OEI	Denominación del OEI			Código AEI	Denominación de la AEI		
2	OEI.02	Fortalecer la gestión de Riesgos de desastres y adaptación al cambio climático.	EJE 04 LIN POL 04.06 (Implementar medidas de mitigación y adaptación frente al cambio climático, con énfasis en la seguridad hídrica)	1	AEI.02.01	Programa de Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos (MRSE) implementado en la EP	EJE 04 LIN POL 04.06	Gerencia de Ingeniería
				2	AEI.02.02	Programa de Gestión de Riesgo de Desastres y Adaptación al cambio climático (GRD Y ACC) implementado en la EP	EJE 04 LIN POL 04.06	Gerencia de Ingeniería y Gerencia de Administración
3	OEI.03	Asegurar la solvencia económica y financiera	EJE 09 LIN POL 09.02 (Reducir la brecha de servicios de agua potable, agua para uso de riego, saneamiento, energía y conectividad, prioritariamente en el ámbito rural y periurbano.)	1	AEI.03.01	Recaudación activa y coactiva de los servicios de saneamiento implementados en la EP	EJE 09 LIN POL 09.02	Gerencia de Servicios al Cliente, Zona Sur, Zona Centro, Zona Norte



Prioridad	OEI		Vinculación con la PGG	Prioridad	AEI		Vinculación con la PGG	Centro de Costos Responsable
	Código OEI	Denominación del OEI			Código AEI	Denominación de la AEI		
4	OEI.04	Mejorar la gestión institucional empresarial a partir de la innovación, transformación digital y ecoeficiencia.	<p>EJE 09 LIN POL 09.02</p> <p>(Reducir la brecha de servicios de agua potable, agua para uso de riego, saneamiento, energía y conectividad, prioritariamente en el ámbito rural y periurbano.)</p>	1	AEI.04.01	Programa para la actualización catastro comercial implementado en la EP	EJE 09 LIN POL 09.02	Gerencia de Ingeniería, Gerencia de Servicios al Cliente, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte
				2	AEI.04.02	Programa para la actualización catastro técnico implementado en la EP	EJE 09 LIN POL 09.02	Gerencia de Ingeniería, Zona Sur, Zona Norte, Zona Centro
				3	AEI.04.03	Gestión Operacional eficiente en beneficio de la EP	EJE 09 LIN POL 09.02	Gerencia de Operaciones, Zona Sur, Zona Norte, Zona Centro
				4	AEI.04.04	Gestión Comercial eficiente implementado en la EP	EJE 09 LIN POL 09.02	Gerencia de Servicio al Cliente, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte
				5	AEI.04.05	Gestión Administrativa, de Planeamiento y legal eficiente implementado en beneficio de la EP	EJE 09 LIN POL 09.02	Gerencia de Administración, Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Empresarial y Gerencia Asesoría Legal
				6	AEI.04.06	Plan de Gobierno Digital implementado	EJE 09 LIN POL 09.02	Gerencia de Planeamiento - Dpto de Tecnologías de Información
				8	AEI.04.07	Programa para la implementación de Medidas de Ecoeficiencia ejecutado en la EP	EJE 09 LIN POL 09.02	Gerencia de Ingeniería
					AEI.04.08	Programa para la mejora del Clima Laboral implementado en la EP	EJE 09 LIN POL 09.02	Gerencia de Administración



Prioridad	OEI		Vinculación con la PGG	Prioridad	AEI		Vinculación con la PGG	Centro de Costos Responsable
	Código OEI	Denominación del OEI			Código AEI	Denominación de la AEI		
5	OEI.05	Mejorar la atención al público usuario de los servicios de SEDAPAR S.A.	EJE 09 LIN POL 09.02 (Reducir la brecha de servicios de agua potable, agua para uso de riego, saneamiento, energía y conectividad, prioritariamente en el ámbito rural y periurbano.)	1	AEI.05.01	Gestión en la atención de reclamos comerciales implementado en beneficio de los usuarios de Arequipa Metropolitana y Provincias	EJE 09 LIN POL 09.02	Gerencia de Servicio al Cliente, Zona Norte, Zona Sur, Zona Norte
				2	AE.05.02	Programa de educación sanitaria implementado en beneficio de los usuarios de Arequipa Metropolitana y Provincias	EJE 09 LIN POL 09.02	Departamento de Imagen
				3	AE.05.03	Programa de mejoramiento de la Imagen Institucional Implementado en beneficio de los usuarios de Arequipa Metropolitana y Provincias	EJE 09 LIN POL 09.02	Departamento de Imagen



VI. ANEXOS

Matriz de Articulación de Planes (Anexo B-1)

El presente PEI ampliado está articulado con el Plan Estratégico Sectorial Multianual - PESEM 2024-2030 del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento

Código	Objetivo estratégico sectorial		Acción estratégica sectorial		Objetivo Estratégico Institucional		Explicación de Relación Causal con OES o AES
	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Enunciado	
OES 03	Incrementar el acceso a servicios de agua y saneamiento con calidad y sostenibilidad para la población del ámbito urbano, con especial atención a las poblaciones vulnerables	1.1. Porcentaje de la población del ámbito urbano con acceso a servicio de agua gestionado de forma segura	ACS 03 01	Ampliar la cobertura sostenible de los servicios de agua de calidad y saneamiento en el ámbito urbano	3.1.1. Número de nuevas conexiones domiciliarias de agua potable en el ámbito urbano	Mejorar el acceso a los servicios de saneamiento, de manera sostenible y con estándares de calidad en beneficio de la población del ámbito urbano de la Región Arequipa.	El objetivo estratégico contribuye directamente al OES 3 y AES 03 01, que buscan incrementar el acceso a servicios de agua y saneamiento con calidad y sostenibilidad para la población del ámbito urbano, con especial atención a las poblaciones vulnerables.
		1.2. Porcentaje de la población del ámbito urbano con acceso a servicio de saneamiento gestionado de forma segura			3.1.2. Número de nuevas conexiones domiciliarias de alcantarillado en el ámbito urbano		
		1.3. Porcentaje de la población del ámbito urbano con aguas residuales domésticas tratadas de manera segura			3.1.3. Número de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) ejecutadas en la modalidad de Asociaciones Público-Privadas (APP) y/u Obra por Impuestos (Oxi) a nivel nacional con participación del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS)		
		1.4. Porcentaje de aguas residuales tratadas efectivamente en una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR)			3.5.1. Porcentaje de Empresas Prestadoras de Servicios de Agua (EPS) que ejecutan proyectos para captaciones de nuevas fuentes de agua y/o promoción de la conservación de las existentes.		
		1.5. Porcentaje de la población del ámbito urbano con acceso y servicio universal a agua potable			3.5.1. Porcentaje de Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS) que tienen Planes de Mitigación y Adaptación al Cambio Climático (PIMACC) y/o evalúan el riesgo de desastres.		
			AES 03 05	Reducir la vulnerabilidad de la infraestructura de agua y saneamiento, en un contexto de cambio climático y desastres naturales y antrópicos	Fortalecer la gestión de Riesgos de desastres y adaptación al cambio climático.		El objetivo estratégico contribuye directamente al OES 3 y AES 03 05 que buscan incrementar el acceso a servicios de agua y saneamiento con calidad y sostenibilidad para la población del ámbito urbano, con especial atención a las poblaciones vulnerables

SEDAPAR S.A. - AREQUIPA
 GERENTE GENERAL
 GERENTE ZONALES
 GERENTE ADMINISTRATIVA
 GERENTE DE LICENCIAMIENTO EMPRESARIAL
 APODERADO LEGAL
 APODERADO LEGAL

Objetivo estratégico sectorial		Acción estratégica sectorial		Objetivo Estratégico Institucional		Explicación de Relación Causal con OES o AES		
Enunciado	Nombre del Indicador	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado		Nombre del Indicador	
OES 03 Incrementar el acceso a servicios de agua y saneamiento con calidad y sostenibilidad para la población del ámbito urbano, con especial atención a las poblaciones vulnerables	1.1. Porcentaje de la población del ámbito urbano con acceso a servicio de agua gestionado de forma segura	AES 03 02	Mejorar la planificación, formulación y ejecución de inversiones en agua y saneamiento urbano de los actores involucrados	3.2.1. Porcentaje proyectos de saneamiento priorizados para financiamiento por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) incluidos en los Planes Regionales de Saneamiento (PRS)	OEI.03	Asegurar la solvencia económica y financiera	Porcentaje de Relación de Trabajo de la EP Porcentaje de Margen Operativo de la EP	El objetivo estratégico contribuye directamente al OES 3 y AES 03.02 que buscan incrementar el acceso a servicios de agua y saneamiento con calidad y sostenibilidad para la población del ámbito urbano, con especial atención a las poblaciones vulnerables
	1.2. Porcentaje de la población del ámbito urbano con acceso a servicio de saneamiento gestionado de forma segura	AES 03 03	Mejorar la capacidad de gestión de los prestadores de servicios de agua y saneamiento en el ámbito urbano	3.3.1. Porcentaje de Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS) que cuentan con técnicos operarios con competencias certificadas	OEI.04	Mejorar la gestión institucional empresarial a partir de la innovación, transformación digital y ecoeficiencia.	Porcentaje de agua no facturada de la EP Porcentaje de macromedición de la EP Número de medidores nuevos instalados de la EP Número de medidores reemplazados de la EP	El objetivo estratégico contribuye directamente al OES 3 y AES 03.03 que buscan incrementar el acceso a servicios de agua y saneamiento con calidad y sostenibilidad para la población del ámbito urbano, con especial atención a las poblaciones vulnerables
	1.3. Porcentaje de la población del ámbito urbano con aguas residuales domésticas tratadas de manera segura	AES 03 04	Incrementar la valoración y uso responsable de los servicios de agua y saneamiento en la población del ámbito urbano	3.4.1. Porcentaje de Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS) que reportan al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) las actividades realizadas de comunicación y/o sensibilización dirigido a los usuarios orientado a la adecuada valoración de los servicios de agua y saneamiento.	OEI.05	Mejorar la atención al público usuario de los servicios de SEDAPAR S.A.	Porcentaje de usuarios satisfechos con la prestación del servicio Porcentaje de Atención de reclamos comerciales	El objetivo estratégico contribuye directamente al OES 3 y AES 03.04 que busca incrementar el acceso de la población urbana a servicios de agua y saneamiento sostenibles y de calidad vulnerables
	1.4. Porcentaje de aguas residuales tratadas efectivamente en una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR)							
	1.5. Porcentaje de la población del ámbito urbano con acceso y servicio universal a agua potable							



Anexo B-2: Matriz de Articulación de las Políticas Nacionales y el PEI

Nombre de la Política Nacional	Objetivo Prioritario	Lineamiento	Código	Enunciado	Servicio	Enunciado	Código	Acción Estratégica Institucional	Nombre del Indicador
POLÍTICA NACIONAL DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES AL 2050	Mejorar las condiciones de ocupación y uso considerando el riesgo de desastres en el territorio	L.2.3 Implementar intervenciones en gestión del riesgo de desastres, con carácter inclusivo y enfoque de género e intercultural, priorizando la prevención y reducción del riesgo con enfoque integral en los territorios, considerando el contexto de cambio climático en cuanto corresponda	2.7	Programa de servicio de saneamiento seguro en materia de gestión del riesgo de desastres, en zonas de alta y muy alta exposición al peligro	AEI 02.01	Programa de Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos (MRSE) implementado en la EP	AEI 02.01	Porcentaje de implementación programa de MRSE	
									Porcentaje de redes de saneamiento en zonas altamente expuestas al peligro con mayores niveles de seguridad
POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA AL 2030	Mejorar la gestión interna en las entidades públicas.	L2.1 Asegurar la calidad del gasto público en las entidades.	5.2.1.1	Atención de consultas que brinda el CONECTAMEF oportuna y accesible a las entidades públicas de los tres niveles de gobierno	5.2.1.1. Atención de consultas que brinda el CONECTAMEF oportuna y accesible a las entidades públicas de los tres niveles de gobierno	Porcentaje de entidades públicas de los tres niveles de gobierno que obtuvieron respuesta de los especialistas e implementadores del CONECTAMEF.	AEI 04.05	Gestión Administrativa, de Planeamiento y legal eficiente implementado en beneficio de la EP	Porcentaje de implementación anual de Actividades Administrativas, de Planeamiento y Legales
			5.2.1.2	Sistema de información digital interoperable y accesible de los sistemas administrativos de Planeamiento Estratégico, Presupuesto Público, Abastecimiento y Programación Multianual Y Gestión de Inversiones para las entidades públicas.					
			5.2.3.2	Sistema de información digital "Rendición de Cuentas y Transparencia de Gobierno"	Porcentaje de entidades que acceden al Sistema de información digital "Rendición de Cuentas y Transparencia de Gestión" interoperable				

Nombre de la Política Nacional	Objetivo Prioritario		Unidad		Servicio		Acción Estratégica Institucional	
	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Código	Enunciado
POLITICA NACIONAL DE TRANSFORMACION DIGITAL	3.1	Incorporar el enfoque de transformación digital en la formulación del plan estratégico de desarrollo nacional, políticas nacionales, regionales y locales.	S3.1.1	Fortalecimiento de capacidades sobre la importancia de la transformación digital en la formulación de los instrumentos de planeamiento, de manera continua en beneficio de los integrantes del Sistema Nacional de Transformación Digital, con énfasis en entidades públicas de los tres niveles de gobierno	Porcentaje de servidores públicos que reciben asistencia técnica sobre la importancia de la transformación digital en la formulación de los instrumentos de planeamiento de manera continua	AE 04 06	Plan de Gobierno Digital implementado	Porcentaje de implementación anual del Plan de Gobierno Digital
			S3.1.2	Programa de fortalecimiento de competencias en gobierno y transformación digital, de manera transversal, progresiva y permanente, para los integrantes del Sistema Nacional de Transformación Digital, con énfasis en servidores públicos	Porcentaje de perfiles de puestos de las entidades públicas de los 3 niveles de gobierno que consideren el dominio de competencias y habilidades digitales en sus descripciones			
			S3.2.13	Programa de Tecnología Verde de manera continua para los integrantes del Sistema Nacional de Transformación Digital	Porcentaje de integrantes del Sistema Nacional de Transformación Digital que reciben asistencia técnica en el marco del Programa de Tecnología Verde			
	3.2	Desplegar la estrategia de gobierno como plataforma de regulación, servicios digitales, datos abiertos e interoperabilidad entre organizaciones públicas y privadas.	S3.2.18	Plataforma Gov.pe con asistencia digital predictiva de manera oportuna para los integrantes del Sistema Nacional de Transformación Digital, con énfasis en la ciudadanía	Porcentaje de asistencias digitales predictivas en la Plataforma Gov.pe de manera oportuna	Número de entidades públicas que reciben acompañamiento y asesoramiento para la actualización e intercambio de datos en el marco de la implementación de la Estrategia Nacional del Gobierno de Datos de manera continua.		
			S3.2.1	Programa de Gobierno de Datos implementado de manera continua para los integrantes del Sistema Nacional de Transformación Digital con énfasis en las entidades públicas				



Misión institucional: Proveer servicios de saneamiento para satisfacer las necesidades de la población urbana de la Región Arequipa, con altos estándares de calidad, eficiencia e innovación permanente

Código	OEI/AEI Descripción	Descripción del Indicador Nombre del Indicador*	LINEA BASE		Logros Esperados					
			VALOR	AÑO	2023	2024	2025	2026	2027	2028
OEI.01		Porcentaje de cobertura de Agua Potable de la EP	88.40	2022	88.45	88.50	88.60	88.80	89.00	89.20
		Porcentaje de Cobertura de Alcantarillado de la EP	77.4	2022	77.42	77.45	77.5	77.7	77.8	77.9
		Porcentaje de aguas residuales dispuestas por la EP en un sistema de tratamiento	93.82	2022	93.85	93.87	93.89	93.90	93.92	93.94
		Horas de continuidad promedio diaria de la EP	23.27	2022	23.28	23.38	23.39	23.4	23.41	23.42
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI.01										
AEI.01.01	Servicio de agua potable mejorado y de calidad en beneficio del usuario	Número de nuevas conexiones domiciliarias de agua potable instaladas en Arequipa Metropolitana y Provincias	4441	2022	4450	4460	4470	4480	4490	5000
		Porcentaje de muestras satisfactorias de cloro residual	98.76	2022	95	95	95	95	95	95
		Porcentaje de muestras satisfactorias de Turbiedad	99.64	2022	95	95	95	95	95	95
		Ratio de roturas en las redes de distribución por kilómetro de redes de agua potable de la EP	0.33	2022	1	1	1	1	1	1
AEI.01.02	Servicio de Alcantarillado mejorado y de calidad en beneficio del usuario	Número de nuevas conexiones domiciliarias de alcantarillado instaladas en Arequipa Metropolitana y Provincias	2412	2022	2800	3000	3200	3400	3600	3800
		Ratio de atoros en las redes de alcantarillado por kilómetro de redes de alcantarillado de la EP	0.98	2022	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
AEI.01.03	Servicio de Tratamiento de aguas residuales en beneficio de la Región Arequipa	Índice de cumplimiento de la normativa sobre VMA de la EP	76.61	2022	78.00	79.00	79.50	80.00	80.20	80.40

Código	OE/AEI Descripción	Descripción del Indicador Nombre del Indicador*	LINEA BASE		Logros Esperados					
			VALOR	AÑO	2023	2024	2025	2026	2027	2028
OEI.02	Fortalecer la gestión de Riesgos de desastres y adaptación al cambio climático.	Porcentaje de ejecución de las reservas de la EP - fondo mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos (MRSE) Porcentaje de ejecución de la reserva de la EP - fondo gestión del riesgo de desastres y adaptación al cambio climático (GRD y ACC)	100	2022	80	80	80	80	80	80
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI.02										
AEI.02.01	Programa de Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos (MRSE) implementado en la EP	Porcentaje de implementación de programa de MRSE	100	2022	80	80	80	80	80	80
AEI.02.02	Programa de Gestión de Riesgo de Desastres y Adaptación al cambio climático (GRD Y ACC) implementado en la EP	Porcentaje de implementación de programa de GRD Y ACC	50	2022	80	80	80	80	80	80





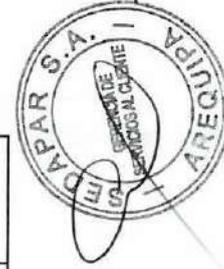







Código	OE/AEI Descripción	Descripción del Indicador Nombre del Indicador*	LINEA BASE		Logros Esperados					
			VALOR	AÑO	2023	2024	2025	2026	2027	2028
OEI.03	Asegurar la solvencia económica y financiera	Porcentaje de Relación de Trabajo de la EP	60.75	2022	71	68.00	65.00	64.00	63.95	63.9
		Porcentaje de Margen Operativo de la EP	-0.3	2022	1	1	1	1	1	1
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI.03										
AEI.03.01	Recaudación activa y coactiva de los servicios de saneamiento implementados en la EP	Numero de meses de morosidad equivalentes de los ingresos operativos totales	2.44	2022	2.35	2.20	2.10	2.05	2.00	2.00

Codigo	OEI/AEI Descripción	Descripción del Indicador Nombre del Indicador*	LINEA BASE		Logros Esperados					
			VALOR	AÑO	2023	2024	2025	2026	2027	2028
OEI.04	Mejorar la gestión institucional empresarial a partir de la innovación, transformación digital y ecoeficiencia.	Porcentaje de agua no facturada de la EP	31.17	2022	31.15	31.12	31.08	30.05	30.00	29.95
		Porcentaje de macromedición de la EP	82.93	2022	83.00	83.50	84.00	84.50	85.00	85.10
		Número de medidores nuevos instalados de la EP	7.747	2022	12.380	18.175	24.961	30.583	30.600	30.630
		Número de medidores reemplazados de la EP	41,445	2022	47,227	89,571	127,848	159,495	159,600	159,610
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI.04										
AEI.04.01	Programa para la actualización catastro comercial	Porcentaje de actualización Catastro comercial	100	2022	80	80	80	80	80	80
AEI.04.02	Programa para la actualización catastro técnico implementado en la EP	Porcentaje de actualización Catastro técnico Metropolitana Porcentaje de actualización de Catastro técnico Provincias	95	2022	95.10	95.20	96.00	97.00	98.00	98.00
AEI.04.03	Gestión Operacional eficiente en el beneficio de la EP	Porcentaje de actualización de Catastro técnico Provincias Porcentaje de implementación de Programa de Control Operacional Porcentaje de implementación de Programa de mantenimiento electromecánico	94.54	2022	94.60	94.80	96.00	97.00	98.00	98.00
		Porcentaje de implementación de Programa de Control Operacional	80	2022	80	80	80	80	80	80
		Porcentaje de implementación de Programa de mantenimiento electromecánico	80	2022	80	80	80	80	80	80
AEI.04.04	Gestión Comercial eficiente en el beneficio de la EP	Porcentaje de conexiones activas de Agua Potable	95.22	2022	95.23	95.24	95.25	95.26	95.27	95.28





Código	OEI/AEI Descripción	Descripción del Indicador Nombre del Indicador*	LINEA BASE		Logros Esperados					
			VALOR	AÑO	2023	2024	2025	2026	2027	2028
AEI.04.05	Gestión Administrativa, de Planeamiento y legal eficiente implementado en beneficio de la EP	Porcentaje de implementación anual de actividades administrativas, de planeamiento y Legales	97,20	2022	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
AEI.04.06	Plan de Gobierno Digital implementado	Porcentaje de implementación anual del Plan de Gobierno Digital	28	2022	35.00	65.00	80.00	85.00	89.00	89.10
AEI.04.07	Programa para la Implementación de Medidas de Ecoeficiencia ejecutado en la EP	Porcentaje de implementación del programa anual de medidas de ecoeficiencia	80	2022	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
AEI.04.08	Programa para la mejora del Clima Laboral implementado	Porcentaje de satisfacción del Clima Laboral de los trabajadores de SEDAPAR S.A.	73	2022	75.00	76.00	78.00	79.00	80.00	81.00



Anexo A-6: Ficha técnica del indicador de objetivos y acciones

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR								
Objetivo Estratégico Institucional	OEI.01 - Mejorar el acceso a los servicios de saneamiento, de manera sostenible y con estándares de calidad en beneficio de la población del ámbito urbano de la Región Arequipa.							
Nombre del indicador:	Porcentaje de cobertura de Agua Potable de la EP							
Justificación:	Este indicador permite identificar la proporción de la población que no cuenta con acceso al servicio de agua potable, el cual debe ser prioritario para las EP.							
Responsable del indicador:	Gerencia de Ingeniería, Gerencia de Servicios al Cliente, Gerencia de Producción, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte							
Limitaciones para la medición del indicador:	La variable población urbana proviene de la proyección que realiza anualmente el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) que se publica cada primer mes del año con datos proyectados al cierre de el mismo ejercicio.							
Método de cálculo:	<p>Fórmula:</p> $PCAP = \frac{(PSACC_t + PSACP_t)}{PAE_t} \times 100$ <p>Donde: PCAP: Porcentaje de cobertura de Agua Potable PSACCt: Población servida que tiene acceso al servicio de agua potable mediante una conexión domiciliaria en el periodo de tiempo correspondiente "t" PSACPt: Población servida que tiene acceso al servicio de agua potable mediante una pileta pública en el periodo de tiempo correspondiente "t" PAEt: Población urbana que se encuentra en el ámbito de responsabilidad de la EP t: Es el periodo de tiempo correspondiente en el cual se hace la evaluación.</p>							
Sentido esperado del indicador:	Ascendente							
Supuestos:	El incremento de conexiones de agua potable proyectadas esta supeditada a la contratación del servicio a solicitud del usuario.							
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte Area de Estadística de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Empresarial							
	Línea de base	Logros esperados						
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	
Valor	88.40	88.45	88.50	88.60	88.80	89.00	89.20	



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI.01 - Mejorar el acceso a los servicios de saneamiento, de manera sostenible y con estándares de calidad en beneficio de la población del ámbito urbano de la Región Arequipa.						
Nombre del indicador:	Porcentaje de Cobertura de Alcantarillado de la EP						
Justificación:	Este indicador permite identificar la proporción de la población que no cuenta con acceso al servicio de alcantarillado, el cual debe ser prioritario para las EP.						
Responsable del indicador:	Gerencia de Ingeniería, Gerencia de Sevicios al Cliente, Gerencia de Producción, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte						
Limitaciones para la medición del indicador:	La variable población urbana proviene de la proyección que realiza anualmente el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) que se publica cada primer mes del año con datos proyectados al cierre de el mismo ejercicio.						
Método de cálculo:	Formula: $PCAL = \frac{PSACA_t}{PAE_t} \times 100$ Donde: PCAL: Porcentaje de Cobertura de Alcantarillado PSACAt: Población servida que tiene acceso al servicio alcantarillado mediante una conexión domiciliaria en el periodo de tiempo correspondiente "t" PAEt: Población urbana que se encuentra en el ámbito de responsabilidad de la EP t: Es el periodo de tiempo correspondiente en el cual se hace la evaluación.						
Sentido esperado del indicador:	Ascendente						
Supuestos:	El incremento de conexiones de alcantarillado proyectadas esta supeditada a la contratación del servicio a solicitud del usuario.						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte Area de Estadística de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Empresarial						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	77.40	77.42	77.45	77.50	77.70	77.80	77.90



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI.01 - Mejorar el acceso a los servicios de saneamiento, de manera sostenible y con estándares de calidad en beneficio de la población del ámbito urbano de la Región Arequipa.						
Nombre del indicador:	Porcentaje de aguas residuales dispuestas por la EP en un sistema de tratamiento						
Justificación:	Este indicador permite identificar la proporción de aguas residuales que son dispuestas en un sistema de tratamiento dentro del ámbito de responsabilidad de la EP, con la finalidad de priorizar las acciones para reducir el impacto negativo que producen en el medio ambiente.						
Responsable del indicador:	Gerencia de Producción, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte						
Limitaciones para la medición del indicador:	La información de volumen de aguas residuales que ingresa a la PTAR Enlozada es reportada por la Sociedad Minera Cerro Verde que es quien opera la Planta. Se informa esta variable de forma mensual de manera puntual, pero existe la dependencia de esta información para obtener la variable.						
Método de cálculo:	<p>Fórmula:</p> $\%ARDE = \frac{\sum_{i=1}^n (VARD_t)_i}{VRAR_t} \times 100$ <p>Donde:</p> <p>%ARDE: Porcentaje de aguas residuales dispuestas por la EP en un sistema de tratamiento</p> <p>VARDt: Volumen de aguas residuales que ingresan a la PTAR "i" en el periodo de tiempo correspondiente "t".</p> <p>VRARt: Volumen total recolectado de aguas residuales en las redes de alcantarillado en el periodo de tiempo correspondiente "t" en todo el ámbito de responsabilidad de la EP.</p> <p>t: Es el mes en el cual se hace la evaluación .</p>						
Sentido esperado del indicador:	Ascendente						
Supuestos:	El volumen de aguas residuales que ingresan a la PTAR Enlozada debe incrementarse de forma proporcional al crecimiento de conexiones que contratan el servicio de alcantarillado.						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte Area de Estadística de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Empresarial						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	93.82	93.85	93.87	93.89	93.9	93.92	93.94



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI.01 - Mejorar el acceso a los servicios de saneamiento, de manera sostenible y con estándares de calidad en beneficio de la población del ámbito urbano de la Región Arequipa.						
Nombre del indicador:	Horas de continuidad promedio diaria de la EP						
Justificación:	Este indicador permite identificar a aquellas EP que prestan el servicio de agua potable de forma discontinua y, luego de un análisis, determinar las causas de este problema.						
Responsable del indicador:	Gerencia de Operaciones, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte, Gerencia de Producción, Gerencia de Ingeniería						
Limitaciones para la medición del indicador:	Para la medición precisa del indicador se requiere contar con Dataloger GPRS. De no contar con estos equipos la norma permite la determinación de la continuidad a través de documentación.						
Método de cálculo:	<p>Formula:</p> $HCP = \frac{\sum_{i=1}^t \sum_{j=1}^n (HAP_{ij} \times NCA_{ij})}{\sum_{j=1}^n \sum_{i=1}^t NCA_{ij}}$ <p>Donde: HCP: Horas de continuidad promedio al día de la EP HAP_{ij}: Número de horas promedio en el sector de abastecimiento "j" durante el mes "i". NCA_{ij}: Número de conexiones activas de agua potable en el sector de abastecimiento "j" al final del mes "i". n: Número de sectores de abastecimiento. t: Es el mes en el cual se hace la evaluación.</p>						
Sentido esperado del indicador:	Ascendente						
Supuestos:	Los niveles de producción de agua potable no sufren disminución originada por el cambio climático y estrés hídrico.						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte Area de Estadística de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Empresarial						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	23.27	23.28	23.38	23.39	23.40	23.41	23.42



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.01 - Mejorar el acceso a los servicios de saneamiento, de manera sostenible y con estándares de calidad en beneficio de la población del ámbito urbano de la Región Arequipa.						
Acción Estratégica Institucional:	AEI.01.01 - Servicio de agua potable mejorado y de calidad en beneficio del usuario						
Nombre del indicador:	Número de nuevas conexiones domiciliarias de agua potable instaladas en Arequipa Metropolitana y Provincias						
Justificación:	Este indicador permite conocer el incremento de conexiones durante un periodo de tiempo						
Responsable del indicador:	Gerencia de Servicios al Cliente, Gerencia de ingeniería, Zona Sur, Zona Norte, Zona Centro.						
Limitaciones para la medición del indicador:	La información se obtiene del modulo de Catastro de la Gerencia de Servicios a Cliente, por lo que no existe ninguna limitación para la medición.						
Método de cálculo:	Fórmula: $NCAG_i$ Donde: NCAGi: Número de nuevas conexiones de agua potable durante el año "i"						
Sentido esperado del indicador:	Ascendente						
Supuestos:	El incremento de conexiones de agua potable proyectadas esta supeditada a la contratación del servicio a solicitud del usuario.						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte Area de Estadística de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Empresarial						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	4441	4450	4460	4470	4480	4490	5000



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI.01 - Mejorar el acceso a los servicios de saneamiento, de manera sostenible y con estándares de calidad en beneficio de la población del ámbito urbano de la Región Arequipa.						
Acción Estratégica Institucional:	AEI.01.01 - Servicio de agua potable mejorado y de calidad en beneficio del usuario						
Nombre del indicador:	Porcentaje de muestras satisfactorias de cloro residual						
Justificación:	Este indicador permite determinar las muestras con niveles de cloro que no cumplen con los valores mínimos, y, por lo tanto, indicaría dificultades en el proceso de desinfección del agua potable.						
Responsable del indicador:	Departamento de Control de Calidad y Efluentes, Gerencia de Producción, Gerencia de Operaciones, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte						
Limitaciones para la medición del indicador:	SEDAPAR debe cumplir la frecuencia mínima de muestreo indicada en el Plan de Control de Calidad aprobado por DIGESA.						
Método de cálculo:	Formula: $\%CR = \frac{\sum_{i=1}^n MSCR_i}{\sum_{i=1}^n MTCR_i} \times 100$ Donde: %CR: Porcentaje de Cloro Residual MSCRi: Número de muestras satisfactorias de cloro residual durante el mes "i". MTCRi: Número de muestras totales de cloro residual durante el mes "i". t: Es el mes en el cual se hace la evaluación.						
Sentido esperado del indicador:	No definido (Mínimo Permissible)						
Supuestos:	La Gerencia de Producción realiza los procesos de producción de forma adecuada; la Gerencia de Operaciones realiza la limpieza de reservorios y redes de acuerdo a programación; y no se producen incidencias significativas de roturas de tuberías y clandestinaje causadas por terceros que puedan afectar los resultados satisfactorios de Cloro Residual.						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte Area de Estadística de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Empresarial						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	98.76	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI.01 - Mejorar el acceso a los servicios de saneamiento, de manera sostenible y con estándares de calidad en beneficio de la población del ámbito urbano de la Región Arequipa.						
Acción Estratégica Institucional:	AEI.01.01 - Servicio de agua potable mejorado y de calidad en beneficio del usuario						
Nombre del indicador:	Porcentaje de muestras satisfactorias de Turbiedad						
Justificación:	Este indicador permite identificar las muestras que tienen niveles de turbiedad fuera de los Límites Máximos Permisibles.						
Responsable del indicador:	Departamento de Control de Calidad y Efluentes, Gerencia de Producción, Gerencia de Operaciones, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte						
Limitaciones para la medición del indicador:	SEDAPAR debe cumplir la frecuencia mínima de muestreo indicada en el Plan de Control de Calidad aprobado por DIGESA.						
Método de cálculo:	Formula: $\%T = \frac{\sum_{i=1}^n MST_i}{\sum_{i=1}^n MTT_i} \times 100$ Donde: %T: Porcentaje de Turbiedad MSTi: Número de muestras satisfactorias de turbiedad durante el mes "i". MTTi: Número de muestras totales de turbiedad durante el mes "i". t: Es el mes en el cual se hace la evaluación.						
Sentido esperado del indicador:	No definido (Mínimo Permissible)						
Supuestos:	La Gerencia de Producción realiza los procesos de producción de forma adecuada; la Gerencia de Operaciones realiza la limpieza de reservorios y redes de acuerdo a programación; y no se producen incidencias significativas de roturas de tuberías y clandestinaje causadas por terceros que puedan afectar los resultados satisfactorios de Turbiedad.						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte Área de Estadística de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Empresarial						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	99.64	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.01 - Mejorar el acceso a los servicios de saneamiento, de manera sostenible y con estándares de calidad en beneficio de la población del ámbito urbano de la Región Arequipa.						
Acción Estratégica Institucional:	AEI.01.01 - Servicio de agua potable mejorado y de calidad en beneficio del usuario						
Nombre del indicador:	Ratio de roturas en las redes de distribución por kilómetro de redes de agua potable de la EP						
Justificación:	Mide la incidencia de las roturas en las redes de distribución de agua potable (primarias y secundarias) en relación a su longitud. Mientras más alto sea este valor, significa que la incidencia de roturas en las redes de agua potable es mayor, ya sea como consecuencia de una falta de mantenimiento o a la antigüedad. La medición de este indicador permite tomar medidas correctivas en beneficio de los usuarios						
Responsable del indicador:	Gerencia de Operaciones, Zona Sur, Zona Norte, Zona Centro						
Limitaciones para la medición del indicador:	SEDAPAR S.A. no cuenta con catastro de redes actualizado en todas las localidades administradas, proyecto que se encuentra en implementación.						
Método de cálculo:	Formula: $RRot = \frac{\sum_{t=1}^n NREA_t}{\sum_{t=1}^n LRA_t}$ Donde: RRot: Ratio de Roturas en las redes de distribución por kilómetro de redes de agua potable NREAt: Número de roturas en las redes de agua potable (primarias y secundarias) durante el mes t. LRA_t: Longitud promedio total de las redes de agua potable (primarias y secundarias) durante el mes t. n: Es el mes en el cual se hace la evaluación. Nota: El indicador no toma en cuenta las roturas originadas por terceros.						
Sentido esperado del indicador:	No definido (Máximo permisible)						
Supuestos:	La Gerencia de Operaciones y los Departamentos Zonales ejecutan un programa de mantenimiento preventivo de Redes de Agua Potable.						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte Area de Estadística de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Empresarial						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	0.33	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.01 - Mejorar el acceso a los servicios de saneamiento, de manera sostenible y con estándares de calidad en beneficio de la población del ámbito urbano de la Región Arequipa.						
Acción Estratégica Institucional:	AEI.01.02 - Servicio de Alcantarillado mejorado y de calidad en beneficio del usuario						
Nombre del indicador:	Número de nuevas conexiones domiciliarias de alcantarillado instaladas en Arequipa Metropolitana y Provincias						
Justificación:	Este indicador permite conocer el incremento de conexiones durante el periodo de tiempo correspondiente.						
Responsable del indicador:	Gerencia de Servicios al Cliente, Gerencia de ingeniería, Zona Sur, Zona Norte, Zona Centro.						
Limitaciones para la medición del indicador:	La información se obtiene del modulo de Catastro de la Gerencia de Servicios a Cliente, por lo que no existe ninguna limitación para la medición.						
Método de cálculo:	Formula: $NCAL_i$ Donde: NCALi: Número de nuevas conexiones de alcantarillado durante el año "i"						
Sentido esperado del indicador:	Ascendente						
Supuestos:	El incremento de conexiones de alcantarillado proyectadas esta supeditada a la contratación del servicio a solicitud del usuario.						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte Area de Estadística de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Empresarial						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	2412	2800	3000	3200	3400	3600	3800



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.01 - Mejorar el acceso a los servicios de saneamiento, de manera sostenible y con estándares de calidad en beneficio de la población del ámbito urbano de la Región Arequipa.						
Acción Estratégica Institucional:	AEI.01.02 - Servicio de Alcantarillado mejorado y de calidad en beneficio del usuario						
Nombre del indicador:	Ratio de atoros en las redes de alcantarillado por kilometro de redes de alcantarillado de la EP						
Justificación:	Mide la incidencia de los atoros en las redes de alcantarillado (primarias y secundarias) en relación a su longitud. Mientras más alto sea este valor, significa que la incidencia de atoros en las redes de alcantarillado es mayor, ya sea como consecuencia de una falta de mantenimiento o a la antigüedad. La medición de este indicador permite tomar medidas correctivas en beneficio de los usuarios						
Responsable del indicador:	Gerencia de Operaciones, Zona Sur, Zona Norte, Zona Centro						
Limitaciones para la medición del indicador:	SEDAPAR S.A. no cuenta con catastro de redes actualizado en todas las localidades administradas, proyecto que se encuentra en implementación.						
Método de cálculo:	Formula: $RAt = \frac{\sum_{i=1}^n NAEAt}{\sum_{i=1}^n LRAS_t}$ Donde RAt: Ratio de atoros en las redes de alcantarillado por kilometro de redes de alcantarillado NAEAt: Número de atoros en las redes de alcantarillado (primarias y secundarias) durante el mes t. LRAS _t : Longitud total de las redes de alcantarillado (primarias y secundarias) en t. n: Es el mes en el cual se hace la evaluación. Nota: El indicador no toma en cuenta los atoros originados por terceros.						
Sentido esperado del indicador:	No definido (Máximo permisible)						
Supuestos:	La Gerencia de Operaciones y los Departamentos Zonales ejecutan un programa de mantenimiento preventivo de Redes de Alcantarillado. El Departamento de Control de Calidad efectua una adecuada fiscalización Valores Máximos Admisibles. El Departamento de Imagen Intitucional implementa un adecuado programa de Educación Sanitaria.						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte Area de Estadística de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Empresarial						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	0.98	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.01 - Mejorar el acceso a los servicios de saneamiento, de manera sostenible y con estándares de calidad en beneficio de la población del ámbito urbano de la Región Arequipa.						
Acción Estratégica Institucional:	AEI.01.03 - Servicio de Tratamiento de aguas residuales en beneficio de la Región Arequipa						
Nombre del indicador:	Índice de cumplimiento de la normativa sobre VMA de la EP						
Justificación:	<p>Este indicador permite identificar el nivel de cumplimiento, por parte de la EP, de algunas de las principales obligaciones señaladas en el Reglamento de VMA, referidas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro actualizado de Usuarios No Domésticos (en adelante UND). - Toma de muestra inopinada. - Facturación del Pago adicional por exceso de concentración. - Cierre de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario por descargar al sistema de alcantarillado sanitario aguas residuales no domesticas que sobrepasen los VMA del Anexo N° 2 del Reglamento de VMA. 						
Responsable del indicador:	Departamento de Control de Calidad y Efluentes						
Limitaciones para la medición del indicador:	La fiscalización del VMA la realiza el Departamento de Control de Calidad de SEDAPAR S.A. que no cuenta con la capacidad operativa necesaria para monitorear el porcentaje exigido de acuerdo a norma.						
Método de cálculo:	<p>Formula:</p> $IVMA = \frac{\alpha_1 RUND + \alpha_2 TMI + \alpha_3 FPA + \alpha_4 CAA}{\sum_{i=1}^4 \alpha_i}$ <p>Donde:</p> <p>IVMA: Índice de cumplimiento normativa VMA (Valores Máximos Admisibles para las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario)</p> <p>RUND: Indicador de Registro actualizado de UND</p> <p>TMI: Indicador de toma de muestra inopinada.</p> <p>FPA: Indicador de facturación del pago adicional por exceso de concentración.</p> <p>CAA: Indicador de cierre de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario por sobrepasar los VMA del Anexo N°2 del Reglamento de VMA.</p> <p>α_i: Pesos correspondientes a los indicadores (1=RUND; 2=TMI; 3=FPA; 4=CAA). Así tenemos: $\alpha_1= 15\%$; $\alpha_2= 40\%$; $\alpha_3= 30\%$ y $\alpha_4= 15\%$</p>						
Sentido esperado del indicador:	Ascendente						
Supuestos:	La Gerencia de Servicios al Cliente debe tener actualizado el catastro de usuarios a nivel de unidades de uso o actividad económica que se desarrolla en cada predios y cumple también con ejecutar el cierre de servicios y la facturación de pago adicional en los casos que corresponda reportados por el Departamento de Control de Calidad.						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Informe de Cumplimiento VMA Departamento de Control de Calidad						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	76.61	78.00	79.00	79.50	80.00	80.20	80.40



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.02 - Fortalecer la gestión de Riesgos de desastres y adaptación al cambio climático.						
Nombre del indicador:	Porcentaje de ejecución de las reservas de la EP - fondo mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos (MRSE)						
Justificación:	Este indicador permite identificar el nivel de ejecución de las reservas de MRSE						
Responsable del indicador:	Gerencia de Ingeniería						
Limitaciones para la medición del indicador:	Para la correcta obtención del indicador la información de ejecución de la reserva debe ser registrada de forma fidedigna por el Departamento de Tesorería de SEDAPAR S.A. el mismo que debe contar previamente con la conciliación de saldos bancarios con los saldos de fondos						
Método de cálculo:	<p>Fórmula:</p> $\%MRSE = \frac{\sum_{t=1}^n IRE_{it}}{ITA_i} \times 100$ <p>Donde:</p> <p>%MRSE: Porcentaje de ejecución de las reservas MRSE</p> <p>MRSE: Mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos</p> <p>IRE_{i,t}: Importe de las reservas de tipo i declarado como ejecutado en el período t.</p> <p>ITA_i: Importe total de las inversiones o actividades asociadas a la reserva de tipo i contemplada en el estudio tarifario de la EP.</p> <p>i: Tipo de reservas analizada. (Fondo de Inversiones EP)</p> <p>n: período de análisis.</p>						
Sentido esperado del indicador:	No definido (mínimo permisible)						
Supuestos:	La conformación del fondo MRSE garantiza el financiamiento de las inversiones programadas, conforme a lo establecido en el Estudio Tarifario aprobado por SUNASS.						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte Ejecución PMO de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Emprerial						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	100	80	80	80	80	80	80



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.02 - Fortalecer la gestión de Riesgos de desastres y adaptación al cambio climático.						
Nombre del indicador:	Porcentaje de ejecución de la reserva de la EP - fondo gestión del riesgo de desastres y adaptación al cambio climático (GRD y ACC)						
Justificación:	Este indicador permite identificar el nivel de ejecución de reservas para la gestión del riesgo de desastres y adaptación al cambio climático (GRD y ACC)						
Responsable del indicador:	Gerencia de Ingeniería, Gerencia de Administración						
Limitaciones para la medición del indicador:	Para la correcta obtención del indicador la información de ejecución de la reserva debe ser registrada de forma fidedigna por el Departamento de Tesorería de SEDAPAR S.A.						
Método de cálculo:	<p>Fórmula:</p> $\%GRD = \frac{\sum_{t=1}^n IRE_{it}}{ITA_i} \times 100$ <p>Donde:</p> <p>%GRD: Porcentaje de ejecución de las reservas GRD GRD= Gestión de Riesgos de Desastres ACC= Adaptación al cambio climático</p> <p>IRE_{i,t}: Importe de las reservas de tipo i declarado como ejecutado en el período t. ITA_i: Importe total de las inversiones o actividades asociadas a la reserva de tipo i contemplada en el estudio tarifario de la EP. i: Tipo de reservas analizada. (Fondo de Inversiones EP) n: período de análisis.</p>						
Sentido esperado del indicador:	No definido (mínimo permisible)						
Supuestos:	La conformación del fondo GRD y ACC garantiza el financiamiento de las inversiones programadas, conforme a lo establecido en el Estudio Tarifario aprobado por SUNASS.						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte Ejecución PMO de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Emperrial						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	56	80	80	80	80	80	80



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.02 - Fortalecer la gestión de Riesgos de desastres y adaptación al cambio climático.						
Acción Estratégica Institucional:	AEI.02.01 -Programa de Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistemicos (MRSE) implementado en la EP						
Nombre del indicador:	Porcentaje de implementación de programa de MRSE						
Justificación:	Este indicador permite identificar el nivel de ejecución del programa formulado para el cumplimiento en la ejecución de las reservas para los mecanismos de retribución por servicios ecosistemicosde (MRSE)						
Responsable del indicador:	Gerencia de Ingeniería						
Limitaciones para la medición del indicador:	El numero de actividades ejecutadas y programadas de MRSE es reportada por el Departamento de Proyectos Especiales y la obtencion de las variables depende de su oportuno reporte, lo que a la fecha se ha cumplido a cabalidad, por lo que no existe ninguna limitación para la medición.						
Método de cálculo:	Formula: $\%MRSE = \frac{NAEP_i}{TAP_i} \times 100$ Donde: %MRSE: Porcentaje de implementación de programa de MRSE MRSE= Mecanismos de retribución por servicios ecosistemicos NAEPi: Número de actividades ejecutadas del Programa MRSE TAPi: Total de actividades del programa MRSE						
Sentido esperado del indicador:	No definido (mínimo permisible)						
Supuestos:	SEDAPAR S.A. cuenta con la capacidad de gestión para la ejecución de las actividades programadas MRSE						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte Ejecución PMO de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Emprerial						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	100	80	80	80	80	80	80



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.02 - Fortalecer la gestión de Riesgos de desastres y adaptación al cambio climático.						
Acción Estratégica Institucional:	AEI.02.02 - Programa de Gestion de Riesgo de Desastres y Adaptación al cambio climático (GRD Y ACC) implementado en la EP						
Nombre del indicador:	Porcentaje de implementación de programa de GRD y ACC						
Justificación:	Este indicador permite identificar el nivel de ejecución del programa formulado para el cumplimiento en la ejecución de las reservas de GRD y ACC						
Responsable del indicador:	Gerencia de Ingeniería, Gerencia de Administración						
Limitaciones para la medición del indicador:	El numero de actividades ejecutadas y programadas de GRD y ACC es reportada en el caso de las incidencias por la Oficina de Defensa Civil y los proyectos programados por la Gerencia de Ingeniería. A la fecha no existe limitaciones en la obtención de dicha información.						
Método de cálculo:	Formula: $\%GRD = \frac{NAEP_i}{TAP_i} \times 100$ Donde: %GRD: Porcentaje de implementación de programa de GRD y ACC GRD= Gestión de Riesgos de Desastres ACC= Adaptación al cambio climático NAEPI: Número de actividades ejecutadas del Programa GRD y ACC TAPI: Total de actividades del programa GRD y ACC						
Sentido esperado del indicador:	No definido (mínimo permisible)						
Supuestos:	SEDAPAR S.A. cuenta con la capacidad de gestión para la ejecución de las actividades programadas GRD						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte Ejecución PMO de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Emprerial						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	50	80	80	80	80	80	80



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR																								
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.03 - Asegurar la solvencia económica y financiera																							
Nombre del indicador:	Porcentaje de Relación de Trabajo de la EP																							
Justificación:	Este indicador permite identificar si la tarifa de agua potable no estaría cubriendo la totalidad de costos y gastos desembolsables.																							
Responsable del indicador:	Gerencia de Administración, Gerencia de Servicios al cliente, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte																							
Limitaciones para la medición del indicador:	Los datos que intervienen en la medición del indicador provienen del Departamento de Contabilidad de SEDAPAR S.A., por lo que no existen dificultades para la medición.																							
Método de cálculo:	<p>Formula:</p> $\%RT = \frac{COT_t}{IO_t} \times 100$ <p>Donde:</p> <p>%RT: Porcentaje de Relación de Trabajo de la EP COT: Costos operativos desembolsables en el periodo t. IOt: Ingresos operativos en el periodo t. t: Es el periodo de análisis.</p>																							
Sentido esperado del indicador:	Descendente																							
Supuestos:	SEDAPAR S.A. logra cumplir con la proyección de ingresos y gastos del Estudio Tarifario de SEDAPAR S.A. aprobado por SUNASS.																							
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte Indicador Relación de Trabajo del Dpto de Contabilidad de La Gerencia de Administración																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Año</th> <th>Línea de base</th> <th colspan="6">Logros esperados</th> </tr> <tr> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> <th>2026</th> <th>2027</th> <th>2028</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valor</td> <td>60.75</td> <td>71</td> <td>68</td> <td>65</td> <td>64</td> <td>63.95</td> <td>63.9</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Línea de base	Logros esperados						2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	Valor	60.75	71	68	65	64	63.95	63.9
Año	Línea de base		Logros esperados																					
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028																	
Valor	60.75	71	68	65	64	63.95	63.9																	

* La metra programada corresponde a la metas de gestión de cumplimiento obligatorio SUNASS (Resolución N° 45-2021-SUNASS-CD



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.03 - Asegurar la solvencia económica y financiera						
Nombre del indicador:	Porcentaje de Margen Operativo de la EP						
Justificación:	Este indicador permite identificar si SEDAPAR S.A. estaría cubriendo los costos de operación incurridos por la prestación de los servicios de saneamiento.						
Responsable del indicador:	Gerencia de Administración, Gerencia de Servicios al cliente, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte						
Limitaciones para la medición del indicador:	Los datos que intervienen en la medición del indicador provienen del Departamento de Contabilidad de SEDAPAR S.A., por lo que no existen dificultades para la medición.						
Método de cálculo:	Formula: $\%MO = \frac{IOT_t - COT_t}{IOT_t} \times 100$ Donde: %MO: Margen Operativo IOT: Ingresos operativos totales correspondientes al periodo t. COT: Costos operativos totales correspondientes al periodo t. t: Es el periodo de análisis.						
Sentido esperado del indicador:	No definido (mínimo permisible)						
Supuestos:	Se cumple con la proyección de ingresos y gastos del Estudio Tarifario de SEDAPAR S.A. aprobado por SUNASS.						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte Area de Estadística de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Emprerial						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	-0.30	1	1	1	1	1	1



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.03 - Asegurar la solvencia económica y financiera						
Acción Estratégica Institucional:	AEI.03.01 - Recaudación activa y coactiva de los servicios de saneamiento implementados en la EP						
Nombre del indicador:	Número de meses de morosidad equivalentes de los ingresos operativos totales						
Justificación:	Este indicador permite medir la falta de puntualidad en los pagos de los deudores de SEDAPAR S.A., asimismo, permite medir el grado de eficiencia comercial, pues afecta la obtención de recursos, y por lo tanto a la sostenibilidad de los servicios.						
Responsable del indicador:	Gerencia de Servicio al Cliente, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte						
Limitaciones para la medición del indicador:	Los datos que intervienen en la medición del indicador provienen del Departamento de Contabilidad de SEDAPAR S.A., por lo que no existen dificultades para la medición.						
Método de cálculo:	Formula: $MOR = \frac{CPCCN_t}{(IOTA_t + 12)}$ Donde: MOR: Número de Meses de morosidad equivalentes de los ingresos operativos totales CPCCN: Cuentas por cobrar comerciales netas al finalizar el mes "t". IOTA: Ingresos operativos totales de los últimos 12 meses hasta el mes "t".						
Sentido esperado del indicador:	Descendente						
Supuestos:	SEDAPAR S.A. efectúa corte de servicio por falta de pago de acuerdo a norma lo que posibilita el pago por parte de los usuarios morosos.						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte Area de Estadística de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Emperial						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	2.44	2.35	2.20	2.10	2.05	2.00	2.00



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.04 - Mejorar la gestión institucional empresarial a partir de la innovación, transformación digital y ecoeficiencia.						
Nombre del indicador:	Porcentaje de agua no facturada de la EP						
Justificación:	Medir las pérdidas operacionales y/o comerciales en la distribución del agua potable en la empresa prestadora, al facturar solo una parte del total producido.						
Responsable del indicador:	Gerencia de Operaciones, Gerencia de Servicio al Cliente, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte						
Limitaciones para la medición del indicador:	Para el correcto calculo del agua no facturada se requiere un nivel superior a 75% de macromedición efectiva de las unidades de producción						
Método de cálculo:	Fórmula: $\%ANF = \frac{VTPA_t - VTAF_t}{VPTA_t} \times 100$ Donde: %ANF: Porcentaje de agua no facturada VTPAt: Volumen total producido de agua en el periodo "t". VTFAAt: Volumen total facturado de agua potable en el periodo "t". t: es el mes o periodo en el cual se hace la valuación.						
Sentido esperado del indicador:	Descendente						
Supuestos:	La normativa respecto a Clandestinaje y uso indebido de agua deben estar acorde a la normativa del ente regulador.						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte Area de Estadística de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Emprerial						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	31.17	31.15	31.12	31.08	30.05	30.00	29.95



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.04 - Mejorar la gestión institucional empresarial a partir de la innovación, transformación digital y ecoeficiencia.						
Nombre del indicador:	Porcentaje de macromedición de la EP						
Justificación:	Permite medir la capacidad de medición de la producción que tiene la empresa prestadora						
Responsable del indicador:	Gerencia de Producción, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte						
Limitaciones para la medición del indicador:	La Gerencia de Producción y Jefaturas Zonales realizan la carga de datos de unidades de producción anualmente y el resultado del indicador depende de esta información.						
Método de cálculo:	Fórmula: $\%M = \frac{Mopt}{UPt} \times 100$ Donde: %M: Porcentaje de Macromedición Mopt: Número de macromedidores operativos en el periodo "t". UPt: Número de unidades de producción en el periodo "t". t: es el año o periodo en el cual se hace la evaluación.						
Sentido esperado del indicador:	Ascendente						
Supuestos:	SEDAPAR S.A. deberá velar por el cumplimiento de los plazos de entrega de los macromedidores y la instalación en los mismos.						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte Area de Estadística de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Emprerial						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	82.93	83.00	83.50	84.00	84.50	85.00	85.10



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.04 -Mejorar la gestión institucional empresarial a partir de la innovación, transformación digital y ecoeficiencia.						
Nombre del indicador:	Número de medidores nuevos instalados de la EP						
Justificación:	Permite medir la cantidad de medidores que se instalarán en un determinado periodo.						
Responsable del indicador:	Gerencia de Operaciones, Gerencia de Ingeniería, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte						
Limitaciones para la medición del indicador:	La información de instalación de nuevos medidores se reporta por el Departamento de Mantenimiento y las Jefaturas Zonales, por lo que no existe limitaciones para la medición.						
Método de cálculo:	Fórmula: $NMI = Mi_t$ Donde: NMI: Número de medidores nuevos instalados Mit: Número de nuevos medidores instalados en el periodo "t". t: es el año regulatorio o periodo en el cual se hace la evaluación.						
Sentido esperado del indicador:	Ascendente						
Supuestos:	Sedapar deberá velar por el cumplimiento de los plazos de entrega e instalación en la adquisición de medidores.						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte de cumplimiento metas PMO Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Emprerial						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	7,747	12,380	18,175	24,961	30,583	30,600	30,630

*Los logros esperados corresponden a metas de gestión de SUNASS acumuladas para el quinquenio regulatorio

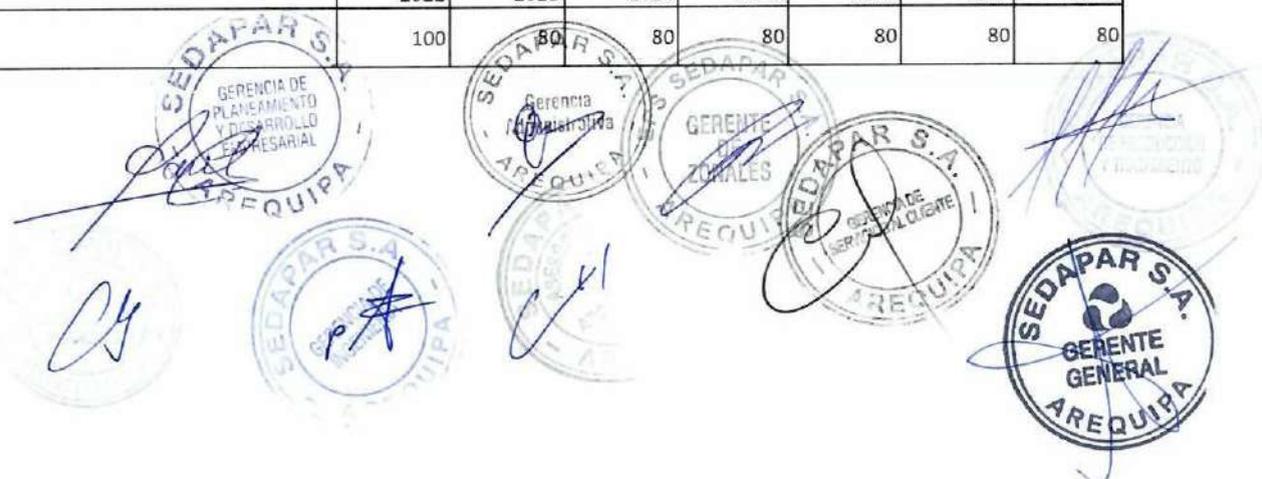


FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.04 - Mejorar la gestión institucional empresarial a partir de la innovación, transformación digital y ecoeficiencia.						
Nombre del indicador:	Número de medidores reemplazados de la EP						
Justificación:	Permite medir la cantidad de medidores que se reemplazarán o renovarán en un determinado periodo.						
Responsable del indicador:	Gerencia de Operaciones, Gerencia de Ingeniería, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte						
Limitaciones para la medición del indicador:	La información de reemplazo de medidores se reporta por el Departamento de Mantenimiento y las Jefaturas Zonales, por lo que no existe limitaciones para la medición.						
Método de cálculo:	Formula: $NMR = Ri_t$ Donde: NMR: Número de medidores reemplazados Rit: Número de medidores reemplazados o renovados en el periodo "t". t: es el año regulatorio o periodo en el cual se hace la evaluación.						
Sentido esperado del indicador:	Ascendente						
Supuestos:	Sedapar deberá velar por el cumplimiento de los plazos de entrega e instalación en la adquisición de medidores.						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte de cumplimiento metas PMO Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Emprerial						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	41,445	47,227	89,571	127,848	159,495	159,600	159,610

*Los logros esperados corresponden a metas de gestión de SUNASS acumuladas para el quinquenio regulatorio



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.04 - Mejorar la gestión institucional empresarial a partir de la innovación, transformación digital y ecoeficiencia.						
Acción Estratégica Institucional:	AEI.04.01 - Programa para la actualización catastro comercial						
Nombre del indicador:	Porcentaje de actualización Catastro comercial						
Justificación:	El propósito es que la EP implemente y/o actualice un catastro comercial en una plataforma gráfica de formato GIS (Sistema de Información Geográfica) o el sistema que haga sus veces.						
Responsable del indicador:	Gerencia de Ingeniería, Gerencia de Servicios al Cliente, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte						
Limitaciones para la medición del indicador:	El porcentaje de actualización del catastro comercial de agua potable y el porcentaje de actualización del catastro comercial de alcantarillado son obtenidos de la información del Departamento de Promoción y Ventas de la Gerencia de Servicios al Cliente, por lo que no se cuenta con dificultades para su medición.						
Método de cálculo:	Formula: $ACCAPAL_i = \frac{ACCCAP_i + ACCCAL_i}{2}$ Donde: ACCAPALi: Porcentaje de actualización del catastro comercial de agua potable y alcantarillado en el año regulatorio "i", de acuerdo a lo establecido por la SUNASS. ACCCAPi: Porcentaje de actualización del catastro comercial de las conexiones de agua potable en el año regulatorio "i", de acuerdo a lo establecido por la SUNASS. ACCCALi: Porcentaje de actualización del catastro comercial de las conexiones de alcantarillado en el año regulatorio "i", de acuerdo a lo establecido por la SUNASS. i: es el año regulatorio en el cual se hace la evaluación.						
Sentido esperado del indicador:	No definido (mínimo permisible)						
Supuestos:	La actualización del catastro comercial se debe realizar de forma permanente a fin de no disminuir en el porcentaje alcanzado de la línea base						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte Area de Estadística de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Emprenal						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	100	80	80	80	80	80	80



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.04 - Mejorar la gestión institucional empresarial a partir de la innovación, transformación digital y ecoeficiencia.						
Acción Estratégica Institucional:	AEI.04.02 - Programa para la actualización catastro técnico implementado en la EP						
Nombre del indicador:	Porcentaje de actualización Catastro técnico Arequipa Metropolitana						
Justificación:	El propósito es que la EP implemente y/o actualice un catastro técnico a través de fichas técnicas o tabla atributiva de cada elemento en GIS y en una plataforma gráfica de formato GIS (Sistema de Información Geográfica).						
Responsable del indicador:	Gerencia de Ingeniería						
Limitaciones para la medición del indicador:	El porcentaje de actualización del catastro tecnico de agua potable y el porcentaje de actualización del catastro tecnico de alcantarillado son obtenidos de el área de Catastro Empresarial de la Gerencia de Ingeniería, por lo que no se cuenta con dificultades para su medición.						
Método de cálculo:	Formula: $ACTAPAL_i = \frac{ACTSAP_i + ACTSAL_i}{2}$ Donde: ACTAPALi: Porcentaje de actualización del catastro técnico del sistema de agua potable y alcantarillado en el año regulatorio "i", de acuerdo a lo establecido por la SUNASS. ACTSAPi: Porcentaje de actualización del catastro técnico del sistema de agua potable en el año regulatorio "i", de acuerdo a lo establecido por la SUNASS. ACTSALi: Porcentaje de actualización del catastro técnico del sistema de alcantarillado en el año regulatorio "i", de acuerdo a lo establecido por la SUNASS. i: es el año regulatorio en el cual se hace la evaluación						
Sentido esperado del indicador:	Ascendente						
Supuestos:	Se cuenta con los recursos necesarios para la actualización catastral						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte Area de Estadística de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Emprerial						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	95	95.10	95.20	96.00	97.00	98.00	98.00



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.04 - Mejorar la gestión institucional empresarial a partir de la innovación, transformación digital y ecoeficiencia.						
Acción Estratégica Institucional:	AEI.04.02- Programa para la actualización catastro técnico implementado						
Nombre del indicador:	Porcentaje de actualización Catastro técnico Provincias						
Justificación:	El propósito es que la EP implemente y/o actualice un catastro técnico a través de fichas técnicas o tabla atributiva de cada elemento en GIS y en una plataforma gráfica de formato GIS (Sistema de Información Geográfica).						
Responsable del indicador:	Gerencia de Ingeniería, Zona Sur, Zona Norte, Zona Centro						
Limitaciones para la medición del indicador:	El porcentaje de actualización del catastro tecnico de agua potable y el porcentaje de actualización del catastro tecnico de alcantarillado son obtenidos de el área de Catastro Empresarial de la Gerencia de Ingeniería, por lo que no se cuenta con dificultades para su medición.						
Método de cálculo:	Formula: $ACTAPAL_i = \frac{ACTSAP_i + ACTSAL_i}{2}$ Donde: ACTAPALi: es el porcentaje de actualización del catastro técnico del sistema de agua potable y alcantarillado en el año regulatorio "i", de acuerdo a lo establecido por la SUNASS. ACTSAPi: Porcentaje de actualización del catastro técnico del sistema de agua potable en el año regulatorio "i", de acuerdo a lo establecido por la SUNASS. ACTSALI: Porcentaje de actualización del catastro técnico del sistema de alcantarillado en el año regulatorio "i", de acuerdo a lo establecido por la SUNASS. i: es el año regulatorio en el cual se hace la evaluación						
Sentido esperado del indicador:	Ascendente						
Supuestos:	Se cuenta con los recursos necesarios para la actualización catastral						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte Area de Estadística de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Emperrial						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	94.54	94.60	94.80	96.00	97.00	98.00	98.00



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.04 - Mejorar la gestión institucional empresarial a partir de la innovación, transformación digital y ecoeficiencia.						
Acción Estratégica Institucional:	AEI.04.03 - Gestión Operacional eficiente en el beneficio de la EP						
Nombre del indicador:	Porcentaje de implementación de Programa de Control Operacional						
Justificación:	Permite medir la ejecución de las actividades programadas en el programa de Control Operacional implementado en SEDAPAR S.A. Reducción de Clandestinos, control de fugas, sectorización, control de reboses.						
Responsable del indicador:	Gerencia de Operaciones, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte						
Limitaciones para la medición del indicador:	La información de programación y ejecución de programa es reportada por la Gerencia de Operaciones de SEDAPAR S.A., requisito necesario para obtener el indicador.						
Método de cálculo:	Formula: $\%PCO = \frac{AEPCO_t}{APPCO_t} \times 100$ Donde: %PCO: Porcentaje de implementación de Programa de Control Operacional AEPCO: Número de actividades ejecutadas del programa de control operacional. APPCO: Total actividades programadas Control Operacional.						
Sentido esperado del indicador:	No definido (mínimo permisible)						
Supuestos:	Se cumple con la ejecución del programa de control operacional						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte de cumplimiento metas Gerencia de Operaciones						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	80	80	80	80	80	80	80



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.04 - Mejorar la gestión institucional empresarial a partir de la innovación, transformación digital y ecoeficiencia.						
Acción Estratégica Institucional:	AEI.04.03 - Gestión Operacional eficiente en el beneficio de la EP						
Nombre del indicador:	Porcentaje de implementación de Programa de mantenimiento electromecánico						
Justificación:	Permite medir la ejecución de las actividades programadas en el programa de mantenimiento electromecánico						
Responsable del indicador:	Gerencia de Operaciones, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte						
Limitaciones para la medición del indicador:	La información de programación y ejecución de programa es reportada por la Gerencia de Operaciones de SEDAPAR S.A., requisito necesario para obtener el indicador.						
Método de cálculo:	Formula: $\%PME = \frac{AEPME_t}{APPME_t} \times 100$ Donde: %PME: Porcentaje de implementación de Programa de mantenimiento electromecánico AEPME: Número de actividades ejecutadas del Programa de Mantenimiento electromecánico APPME: Total actividades programadas Programa de Mantenimiento electromecánico						
Sentido esperado del indicador:	No definido (mínimo permisible)						
Supuestos:	Se cumple con la ejecución del programa de mantenimiento electromecánico						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte de cumplimiento metas Gerencia de Operaciones						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	80	80	80	80	80	80	80



CS

PA



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.04 - Mejorar la gestión institucional empresarial a partir de la innovación, transformación digital y ecoeficiencia.						
Acción Estratégica Institucional:	AEI.04.04 - Gestión Comercial eficiente en el beneficio de la EP						
Nombre del indicador:	Porcentaje de conexiones activas de Agua Potable						
Justificación:	Indica la proporción del total de conexiones domiciliarias de agua potable que llegan a ser facturadas						
Responsable del indicador:	Gerencia de Servicio al Cliente, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte						
Limitaciones para la medición del indicador:	La información de las variables del indicador las proporciona la Gerencia de Servicios al Cliente. El número de conexiones activas de agua potable no corresponde exactamente al cierre del mes debido a los ciclos de facturación de conexiones.						
Método de cálculo:	Formula: $\%CAAP = \frac{NCAA_t}{NCTA_t} \times 100$ Donde: %CAAP: Porcentaje de conexiones activas de Agua Potable NCAA _t : número de conexiones activas de agua potable al finalizar la facturación del mes "t". NCTA _t : número de conexiones totales de agua potable al finalizar el mes "t". t es el mes en el cual se hace la evaluación.						
Sentido esperado del indicador:	Ascendente						
Supuestos:	Para el cumplimiento de la meta SEDAPAR S.A. debe realizar revisiones periódicas de conexiones cortadas y aplicar la normativa para reactivarlas.						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte Area de Estadística de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Emprerial						
	Linea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	95.22	95.23	95.24	95.25	95.26	95.27	95.28



SEDAPAR S.A. - GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL - AREQUIPA
 SEDAPAR S.A. - Gerencia Administrativa - AREQUIPA
 EPS SEDAPAR S.A. - GERENTE DE ZONALES - AREQUIPA
 SEDAPAR S.A. - GERENCIA DE INGENIERIA - AREQUIPA
 SEDAPAR S.A. - GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE - AREQUIPA
 SEDAPAR S.A. - GERENCIA LEGAL - AREQUIPA
 SEDAPAR S.A. - GERENTE GENERAL - AREQUIPA

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.04 - Mejorar la gestión institucional empresarial a partir de la innovación, transformación digital y ecoeficiencia.						
Acción Estratégica Institucional:	AEI.04.05 - Gestión Administrativa, de Planeamiento y legal eficiente implementado en beneficio de la EP						
Nombre del indicador:	Porcentaje de implementación anual de actividades administrativas, de planeamiento y Legales						
Justificación:	Permite medir la ejecución de las actividades de apoyo de Gerencia de Administración, Gerencia de Planeamiento y Gerencia de Asesoría Legal programas durante el año						
Responsable del indicador:	Gerencia de Administración, Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Empresarial y Gerencia Asesoría Legal						
Limitaciones para la medición del indicador:	La información de variables son reportadas por las Gerencia de Administración, Gerencia de Planeamiento y Gerencia de Asesoría Legal, por lo que no existe ninguna limitación para la medición de la información.						
Método de cálculo:	Formula: $\%AAPL = \frac{NAAPLE_t}{TAAPL_t} \times 100$ Donde: %AAPL: Porcentaje de implementación anual de actividades administrativas, de Planeamiento y Legales. NAAPLEt: Número de actividades administrativas, de planeamiento y legales ejecutadas al finalizar el periodo "t". TAAPLT: Número de actividades administrativas, de planeamiento y legales programadas en el periodo "t".						
Sentido esperado del indicador:	No definido (mínimo permisible)						
Supuestos:	La Gerencia de Administración , Gerencia de Planeamiento y Gerencia de Asesoría Legal cuentan con la capacidad operativa para el cumplimiento de la meta programada						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte de cumplimiento metas Gerencia de Administración						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	97.2	80	80	80	80	80.0	80.0



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.04 - Mejorar la gestión institucional empresarial a partir de la innovación, transformación digital y ecoeficiencia.						
Acción Estratégica Institucional:	AEI.04.06 - Plan de Gobierno Digital implementado						
Nombre del indicador:	Porcentaje de implementación anual del Plan de Gobierno Digital						
Justificación:	Permite medir la ejecución de las actividades programadas en el Plan de Gobierno Digital						
Responsable del indicador:	Gerencia de Planeamiento - Dpto de Tecnologías de Información						
Limitaciones para la medición del indicador:	La ejecución del Plan de Gobierno Digital la informa el Departamento de TIC de SEDAPAR S.A. por lo que no existe limitación para la medición del indicador.						
Método de cálculo:	Formula: $\%PGD = \frac{NAEPGD_t}{TAPPGD_t} \times 100$ Donde: %PDG: Porcentaje de implementación anual del Plan de Gobierno Digital. NAEPGDt: Número de actividades ejecutadas del Plan de Gobierno Digital en el periodo "t". TAPPGD: Total de actividades programadas del plan de gobierno digital en el periodo "t".						
Sentido esperado del indicador:	Ascendente						
Supuestos:	El Departamento de Tecnologías de Información cuenta con la capacidad operativa para el cumplimiento de la meta programada						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte de cumplimiento metas TIC						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	28	35	65	80	85	89	89.1



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.04 - Mejorar la gestión institucional empresarial a partir de la innovación, transformación digital y ecoeficiencia.						
Acción Estratégica Institucional:	AEI.04.07 - Programa para la Implementación de Medidas de Ecoeficiencia ejecutado en la EP						
Nombre del indicador:	Porcentaje de implementación del programa anual de medidas de ecoeficiencia						
Justificación:	Permite medir la ejecución del programa para la implementación de medidas de ecoeficiencia en función a la programación.						
Responsable del indicador:	Gerencia de Ingeniería						
Limitaciones para la medición del indicador:	La información de ejecución del programa se obtiene del area de Medio Ambiente de la Gerencia de Ingeniería, por lo que no existe ninguna limitación para la medición del indicador.						
Método de cálculo:	Formula: $\%PME = \frac{NAEPME_t}{TAPPME_t} \times 100$ Donde: %PME: Porcentaje de implementación del programa anual de medidas de ecoeficiencia . NAEPMEt: Número de actividades ejecutadas del Programa anual de medida de ecoeficiencia en el periodo "t". TAPPMEt: Total de actividades programadas del Programa anual de medida de ecoeficiencia en el periodo "t".						
Sentido esperado del indicador:	No definido (mínimo permisible)						
Supuestos:	El area de Medio Ambiente de la Gerencia de Ingeniería cuenta con la capacidad operativa para el cumplimiento de la meta programada						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte de cumplimiento metas Gerencia de Ingeniería						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	80	80	80	80	80	80	80



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR																								
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.04 - Mejorar la gestión institucional empresarial a partir de la innovación, transformación digital y ecoeficiencia.																							
Acción Estratégica Institucional:	AEI.04.08 - Programa para la mejora del Clima Laboral implementado																							
Nombre del indicador:	Porcentaje de satisfacción del Clima Laboral de los trabajadores de SEDAPAR S.A.																							
Justificación:	Permite medir el clima laboral de los trabajadores de empresa y determinar si las acciones programadas para su mejora han sido adecuadas																							
Responsable del indicador:	Gerencia de Administración																							
Limitaciones para la medición del indicador:	La Gerencia Administrativa deberá aplicar la encuesta de Clima Laboral en el primer trimestre de cada año, debiendo cumplir con encuestar mínimo al 60% del universo.																							
Método de cálculo:	<p>Formula:</p> $\%CL = \frac{FFS_t}{FM_t} \times 100$ <p>Donde: %CL: Porcentaje de satisfacción del Clima Laboral de los trabajadores FFS_t: Factor promedio de satisfacción de los trabajadores como resultado de la aplicación de la encuesta de clima laboral desarrollada en escala likert en el periodo "t". FM_t: Factor máximo escala likert en el periodo "t".</p>																							
Sentido esperado del indicador:	Ascendente																							
Supuestos:	Se ejecuta el programa para la mejora de clima laboral del Departamento de Recursos.																							
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte de cumplimiento metas Gerencia de Administración																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Año</th> <th>Linea de base</th> <th colspan="6">Logros esperados</th> </tr> <tr> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> <th>2026</th> <th>2027</th> <th>2028</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valor</td> <td>73</td> <td>75</td> <td>76</td> <td>78</td> <td>79</td> <td>80</td> <td>81</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Linea de base	Logros esperados						2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	Valor	73	75	76	78	79	80	81
Año	Linea de base		Logros esperados																					
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028																	
Valor	73	75	76	78	79	80	81																	



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.05 - Mejorar la atención al público usuario de los servicios de SEDAPAR S.A.						
Nombre del indicador:	Porcentaje de usuarios satisfechos con la prestación del servicio						
Justificación:	Permite medir la percepción que tienen nuestros clientes sobre los servicios que brinda la EP						
Responsable del indicador:	Departamento de Imagen						
Limitaciones para la medición del indicador:	El Departamento de Imagen Institucional gestiona y aplica la encuesta de satisfacción con la prestación del servicio en el primer trimestre de cada año, por lo que no habría limitaciones para la medición del indicador.						
Método de cálculo:	Fórmula: $%USPS = Resc_t$ Donde: %USPS: Porcentaje de usuarios satisfechos con la prestación del servicio Resc: Resultado porcentual de encuesta de satisfacción del cliente t: es el año regulatorio o periodo en el cual se hace la evaluación.						
Sentido esperado del indicador:	Ascendente						
Supuestos:	Los servicios entregados por la empresa son de calidad.						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Resultados de encuesta satisfacción al cliente de Imagen Institucional						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	62.0	63.0	64.0	64.3	64.6	65.0	65.1



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.05 - Mejorar la atención al público usuario de los servicios de SEDAPAR S.A.						
Nombre del indicador:	Porcentaje de Atención de reclamos comerciales						
Justificación:	Permite conocer el número de reclamos atendidos respecto al número de reclamos recibidos						
Responsable del indicador:	Gerencia de Servicio al Cliente, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte						
Limitaciones para la medición del indicador:	El Departamento de Post Venta registra la información de variables en el sistema informático comercial, por lo que no existe limitaciones para la medición del indicador.						
Método de cálculo:	Fórmula: $\%ARC = \frac{NRCA_t}{TRCR_t} \times 100$ Donde: %ARC: Porcentaje de Atención de reclamos comerciales NRCA _t : Número de reclamos comerciales atendidos TRCR _t : Total de reclamos comerciales recibidos						
Sentido esperado del indicador:	Ascendente						
Supuestos:	Se cuenta con la normativa adecuada para la correcta atención al cliente.						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte Area de Estadística de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Emperial						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	92.91	92.95	92.98	93.00	93.10	93.20	93.30



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.05 - Mejorar la atención al público usuario de los servicios de SEDAPAR S.A.						
Acción Estratégica Institucional:	AEI.05.01 - Gestión en la atención de reclamos comerciales implementado en beneficio de los usuarios de Arequipa Metropolitana y Provincias						
Nombre del indicador:	Días promedio en plazo de resolución de reclamos de la EP						
Justificación:	Estimar el tiempo promedio que le toma a SEDAPAR S.A. desde el inicio del reclamo hasta la resolución y notificación al usuario, en primera instancia. Un menor tiempo promedio de plazo de resolución de reclamos y no mayor a treinta días, según normativa, indicaría eficiencia en la atención de reclamos comerciales por parte de la empresa.						
Responsable del indicador:	Gerencia de Servicio al Cliente, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte						
Limitaciones para la medición del indicador:	El Departamento de Post Venta registra la información de variables en el sistema informático comercial, por lo que no existe limitaciones para la medición del indicador.						
Método de cálculo:	<p>Formula:</p> $DPRR = \frac{\sum_i^n TdRR_{it}}{n}$ <p>Donde:</p> <p>DPRR: Días promedio en plazo de resolución de reclamos de la EP</p> <p>TdRRit: Sumatoria del número de días desde la presentación del reclamo "i" hasta la notificación de la resolución en primera instancia en el periodo "t" del total de reclamos recibidos.</p> <p>n: Número total de reclamos recibidos en el periodo "t".</p> <p>t: Año o periodo de análisis.</p>						
Sentido esperado del indicador:	No definido (máximo permisible)						
Supuestos:	Se cumple con normativa para resolución de reclamos.						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte cumplimiento de metas Gerencia de Servicios al Cliente						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	28	30	30	30	30	30	30



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.05 - Mejorar la atención al público usuario de los servicios de SEDAPAR S.A.						
Acción Estratégica Institucional:	AEI.05.02 - Programa de educación sanitaria implementado en beneficio de los usuarios de Arequipa Metropolitana y Provincias						
Nombre del indicador:	Porcentaje de implementación de programa para fortalecer conductas responsables en el uso y pago de servicios de saneamiento						
Justificación:	Permite medir el nivel de ejecución del programa para fortalecer conductas responsables en el uso y pago de servicios de saneamiento.						
Responsable del indicador:	Departamento de Imagen						
Limitaciones para la medición del indicador:	La información de variables del indicador es reportada por el Departamento de Imagen Institucional, por lo que no existen limitaciones para la medición del indicador.						
Método de cálculo:	Formula: $\%PCRUA = \frac{AEPCR_t}{TAPCR_t} \times 100$ Donde: % PCRUA: Porcentaje de implementación de programa para fortalecer conductas responsables en el uso y pago de servicios de saneamiento. AEPCRt: Numero de actividades ejecutadas programa para fortalecer conductas responsables en el uso y pago de servios de saneamiento. TAPCRt: Total acciones programadas para fortalecer conductas responsables en el uso y pago de los servicios de saneamiento.						
Sentido esperado del indicador:	No definido (minimo permisible)						
Supuestos:	El Departamento de Imagen Institucional cuenta con la capacidad operativa para el cumplimiento de la meta programada						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte de cumplimiento de metas Departamento de Imagen Institucional						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	80	80	80	80	80	80	80



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.05 - Mejorar la atención al público usuario de los servicios de SEDAPAR S.A.						
Acción Estratégica Institucional:	AEI.05.03 - Programa de mejoramiento de la Imagen Institucional Implementado en beneficio de los usuarios de Arequipa Metropolitana y Provincias						
Nombre del indicador:	Porcentaje de implementación de programa para la mejora de la imagen institucional						
Justificación:	Permite medir el nivel de ejecución del programa para mejorar la Imagen Institucional implementado en la EP						
Responsable del indicador:	Departamento de Imagen						
Limitaciones para la medición del indicador:	La información de variables del indicador es reportada por el Departamento de Imagen Institucional, por lo que no existen limitaciones para la medición del indicador.						
Método de cálculo:	Formula: $\%MII = \frac{AEPII_t}{TAPCRt} \times 100$ Donde: % MII: Porcentaje de implementación de programa para la mejora de la imagen institucional AEPII: Numero de actividades ejecutadas programa para mejorar la imagen institucional TAPCRt: Total actividades programadas del programa para mejorar la Imagen Institucional.						
Sentido esperado del indicador:	No definido (minimo permisible)						
Supuestos:	El Departamento de Imagen Institucional cuenta con la capacidad operativa para el cumplimiento de la meta programada						
Fuente y bases de datos:	Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa - SEDAPAR S.A. Base de Datos: Reporte de cumplimiento de metas Departamento de Imagen Institucional						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Valor	78	80	80	80	80	80	80







