



**Préstamo BIRF N° 8183**  
**Proyecto OSE Sustentable y Eficiente**  
**INDICADORES TRANSITORIOS DE DESEMPEÑO**



**Publicación 31 Marzo de 2014**

*Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión*  
*División Planeamiento y Control Estratégico*

## **Indicadores transitorios de desempeño**

### **Valores año 2013 (01/01/2013 – 31/12/2013)**

- 1) Respuesta para restablecer el servicio de abastecimiento de agua Metro, Interior y total país
- 2) Resolución Trámites Personales en menos de 35 minutos Metro Interior y total
- 3) Reclamos Operativos cada 1000 conexiones Metro, Interior y total
- 4) Porcentaje de nuevas conexiones a redes en menos de 30 días Metro, Interior y total
- 5) Resolución de reclamos comerciales Metro , Interior y total país (\*)
- 6) Reclamos comerciales por cada mil conexiones Metro, Interior y total
- 7) Conexiones de Saneamiento
- 8) Reclamos por baja presión de agua Metro, Interior y total país
- 9) Índice de discontinuidad del servicio Metro, Interior y total país
- 10) Agua no facturada sobre agua disponible Metro, Interior y total país
- 11) Agua no contabilizada (litro/conex/día) Metro, Interior y total País
- 12) Roturas cada 100 km de red definitiva Metro, Interior y total país
- 13) Cobertura de Agua - total y urbana
- 14) Cobertura de Saneamiento interior - total y urbana
- 15) Margen Operativo
- 16) Índice Recaudación
- 17) Promedio días deudores
- 18) Índice de Liquidez
- 19) Tiempo promedio de espera y atención telefónica
- 20) Calidad de Agua en Montevideo, Interior y total País
- 21) Tarifa media residencial \$/m<sup>3</sup>
- 22) % de aprobación de imagen (pregunta pág.25 Encuesta Monitor de Opinión Pública)
- 23) Clientes satisfechos con la atención personalizada en el hogar
- 24) Clientes satisfechos con la atención personalizada en la oficina
- 25) Clientes satisfechos con la atención personalizada telefónica
- 26) Monto invertido en capacitación por funcionario

(\*) Se propone clasificar los reclamos resueltos en tres franjas:

- 1) menos de 10 días
- 2) 10<= días <15
- 3) mayor o igual a 15 días

**NOTA:**

Los indicadores de los numerales 1) al 6), y 11) se calculan tomando en consideración las siguientes 21 localidades:

Montevideo, Artigas, Salto, Paysandú, Fray Bentos, Las Piedras, Sistema Atlántida, Ciudad de la Costa, Canelones, Durazno, Florida, Minas, Rocha, Rivera, Tacuarembó, Melo, Treinta y Tres, Colonia, Mercedes, San José y Trinidad.

El resto de los indicadores consideran la totalidad de las localidades del País.

## 1) Respuesta para restablecer el servicio de agua

### a) Respuesta para restablecer el servicio de abastecimiento de agua en la Región Metropolitana

#### Definición y Regla de cálculo

Mide la respuesta en restablecer el servicio de agua reclamado como interrumpido en la Región Metropolitana.

Forma de cálculo: Se agrupan todos los reclamos de conexiones sin agua que fueron solucionados en el período bajo análisis de acuerdo con el número de días insumidos en restablecer el servicio.

Se obtiene el porcentaje de reclamos solucionados en menos de 24 horas.

#### Objetivo del indicador

Dar respuesta rápida y efectiva a los clientes.

Fuente: Sistema Comercial

Responsable: Gerencia Metropolitana

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Definición	Resultado (%) 31/12/2013
% solicitudes resueltas en menos de 24 hs (Región Metro)	93%

### b) Respuesta para restablecer el servicio de abastecimiento de agua en las Regiones del Interior

#### Definición y Regla de cálculo

Mide la respuesta en restablecer el servicio de agua reclamado como interrumpido en las regiones del Interior del país

Forma de cálculo: Se agrupan todos los reclamos de conexiones sin agua que fueron solucionados en el período bajo análisis de acuerdo con el número de días insumidos en restablecer el servicio.

Se obtiene el porcentaje de reclamos solucionados en menos de 24 horas.

#### Objetivo del indicador

Dar respuesta rápida y efectiva a los clientes.

Fuente: Sistema Comercial

Responsable: Gerencias Regionales

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Definición	Resultado (%) 31/12/2013
% solicitudes resueltas en menos de 24 hs (Interior)	72%

**c) Respuesta para restablecer el servicio de abastecimiento de agua en todo el país**

Definición y Regla de cálculo

Mide la respuesta en restablecer el servicio de agua reclamado como interrumpido en todo el país.

Forma de cálculo: Se agrupan todos los reclamos de conexiones sin agua que fueron solucionados en el período bajo análisis de acuerdo con el número de días insumidos en restablecer el servicio.

Se obtiene el porcentaje de reclamos solucionados en menos de 24 horas.

Objetivo del indicador

Dar respuesta rápida y efectiva a los clientes.

Fuente: Sistema Comercial

Responsable: Gerencia Metropolitana y Gerencias Regionales

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Definición	Resultado (%) 31/12/2013
% solicitudes resueltas en menos de 24 hs (Total País)	87%

**2) Resolución de Trámites Personales en menos de 35 minutos**

**a) Porcentaje de las consultas o tramites personales atendidos en menos de 35 minutos en la Región Metropolitana**

Definición y Regla de cálculo

Porcentaje de personas que obtienen una respuesta a su consulta o trámite en menos de 35 minutos en las oficinas de la Región Metropolitana.

Objetivo del indicador

Disminuir el tiempo de espera y de atención personalizada a los clientes.

Fuente: Sistema Comercial

Responsable: Sub Gerencia Comercial Operativa

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Definición	Resultado (%) 31/12/13
% de atendidos en menos de 35 minutos (Región Metro)	87%

**b) Porcentaje de las consultas o tramites personales atendidos en menos de 35 minutos en las Regiones del Interior**

Definición y Regla de cálculo

Porcentaje de personas que obtienen una respuesta a su consulta o trámite en menos de 35 minutos en las oficinas de las regiones del Interior.

Objetivo del indicador

Disminuir el tiempo de espera y de atención personalizada a los clientes.

Fuente: Sistema Comercial

Responsable: Gerencias Regionales del Interior

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Definición	Resultado (%) 31/12/13
% de atendidos en menos de 35 minutos (Interior)	87%

**c) Porcentaje de las consultas o tramites personales atendidos en menos de 35 minutos en todo el país**

Definición y Regla de cálculo

Porcentaje de personas que obtienen una respuesta a su consulta o trámite en menos de 35 minutos en las oficinas de todo el país.

Objetivo del indicador

Disminuir el tiempo de espera y de atención personalizada a los clientes.

Fuente: Sistema Comercial

Responsable: Sub Gerencia Comercial Operativa y Gerencias Regionales del Interior

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Definición	Resultado (%) 31/12/13
% de atendidos en menos de 35 minutos (Total País)	87%

### 3) Reclamos operativos cada 1000 conexiones

#### a) Reclamos operacionales cada 1000 conexiones de agua en la Región Metropolitana

##### Definición y Regla de cálculo

Número de reclamos operativos recibidos en la Región Metropolitana en el período bajo análisis por cada 1000 conexiones de agua.

##### Objetivo del indicador

Mejorar el servicio reduciendo el número de reclamos.

Fuente: Sistema Comercial

Responsable: Gerencia Metropolitana

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Definición	Resultado 31/12/13
Reclamos Operativos c/1000 conexiones (Región Metro)	24

#### b) Reclamos operacionales por cada 1000 conexiones de agua en las Regiones del Interior

##### Definición y Regla de cálculo

Número de reclamos operativos recibidos en las regiones del Interior en el período bajo análisis por cada 1000 conexiones de agua.

##### Objetivo del indicador

Reducir los niveles de reclamos

Fuente: Sistema Comercial

Responsable: Gerencias Regionales

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Definición	Resultado 31/12/13
Reclamos Operativos c/1000 conexiones (Interior)	13

**c) Reclamos operacionales por cada 1000 conexiones de agua en todo el país**

Definición y Regla de cálculo

Número de reclamos operativos recibidos en todo el país en el período bajo análisis por cada 1000 conexiones de agua.

Objetivo del indicador

Reducir los niveles de reclamos (excluyendo Maldonado).

Fuente: Sistema Comercial

Responsable: Gerencia Metropolitana y Gerencias Regionales

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Definición	Resultado 31/12/13
Reclamos Operativos c/1000 conexiones (Total País)	19

**4) Porcentaje de nuevas conexiones a redes en menos de 30 días**

**a) Porcentaje de las conexiones nuevas realizadas en menos de 30 días en la Región Metropolitana**

Definición y Regla de cálculo

Porcentaje de conexiones realizadas en la Región Metropolitana en menos de 30 días en relación con el total de conexiones realizadas.

El porcentaje se calcula agrupando todas las conexiones nuevas de agua construidas en la Región Metropolitana en menos de 30 días, durante el período analizado, y dividiendo entre el total de conexiones realizadas en el mismo período.

Indicador que se calcula con las 21 localidades

Objetivo del indicador

Mejorar la atención al cliente minimizando el tiempo que le toma conectarse a las redes de OSE, y de esta forma, acelerar la universalización de los servicios de agua

Fuente: Sistema Comercial

Responsable: Gerencia Metropolitana y Sub Gerencia Comercial Operativa

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Definición	Resultado (%) 31/12/13
% nuevas conexiones en menos de 30 días (Región Metro)	76%

**b) Porcentaje de las conexiones nuevas realizadas en Interior en menos de 30 días**

Definición y Regla de cálculo

Porcentaje de conexiones realizadas en el Interior en menos de 30 días en relación con el total de conexiones realizadas.

El porcentaje se calcula agrupando todas las conexiones nuevas de agua construidas en el Interior en menos de 30 días, durante el período analizado, y dividiendo luego entre el total de conexiones realizadas en el mismo período.

Objetivo del indicador

Mejorar la atención al cliente minimizando el tiempo que le toma a un cliente nuevo en conectarse a las redes de OSE y, de esta forma, acelerar la universalización de los servicios de agua.

Fuente: Sistema Comercial

Responsable: Gerencias Regionales del Interior

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

<b>Definición</b>	<b>Resultado (%) 31/12/13</b>
% nuevas conexiones en menos de 30 días (Interior)	82%

**c) Porcentaje de las conexiones nuevas realizadas en menos de 30 días en todo el país**

Definición y Regla de cálculo

Porcentaje de conexiones realizadas en todo el en menos de 30 días en relación con el total de conexiones realizadas.

El porcentaje se calcula agrupando todas las conexiones nuevas de agua construidas en todo el país en menos de 30 días, durante el período analizado, y dividiendo luego entre el total de conexiones realizadas en el mismo período.

Objetivo del indicador

Mejorar la atención al cliente minimizando el tiempo que le toma a un cliente nuevo en conectarse a las redes de OSE y, de esta forma, acelerar la universalización de los servicios de agua.

Fuente: Sistema Comercial

Responsable: Gerencia Metropolitana, Sub Gerencia Comercial Operativa y Gerencias Regionales del Interior

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Definición	Resultado (%) 31/12/13
% nuevas conexiones en menos de 30 días (Total País)	80%

## 5) Resolución de reclamos comerciales

En principio se propuso calcular los reclamos resueltos en 3 franjas, pero por motivos de los datos disponibles en el sistema informático solamente se calcula para la primera.

- 1) Menos de 10 días
- 2)  $10 \leq \text{días} < 15$
- 3)  $\geq 15$  días

### a) Tiempo de resolución a los reclamos comerciales en la Región Metropolitana

#### Definición y Regla de cálculo

Número de días que OSE necesita para solucionar un reclamo comercial en la Región Metropolitana, contados desde el momento en que el cliente realiza el reclamo hasta que recibe la respuesta.

Forma de cálculo: Se agrupan todos los reclamos comerciales solucionados en el período bajo análisis de acuerdo con el número de días insumidos en dar una respuesta.

#### Objetivo del indicador

Disminuir el tiempo en dar respuesta a los reclamos comerciales.

Fuente: Sistema Comercial

Responsable: Sub Gerencia Comercial Operativa

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Definición	Resultado (%) 31/12/2013
% Resolución reclamos comerciales resueltos en menos de 10 días (Región Metro)	67%

### b) Tiempo de resolución de reclamos comerciales en la Regiones del Interior

#### Definición y Regla de cálculo

Número de días que OSE necesita para solucionar un reclamo comercial en las regiones del Interior, contados desde el momento en que cliente realiza el reclamo hasta que recibe la respuesta. Se agrupan todos los reclamos comerciales solucionados en el período bajo análisis de acuerdo con el número de días insumidos en dar una respuesta.

Objetivo del indicador

Disminuir el tiempo en dar respuesta a los reclamos comerciales.

Fuente: Sistema Comercial

Responsable: Gerencias Regionales

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

<b>Definición</b>	<b>Resultado (%) 31/12/2013</b>
% Resolución reclamos comerciales resueltos en menos de 10 días (Interior)	66%

**c) Tiempo de resolución de reclamos comerciales en el Total país**

Definición y Regla de cálculo

Número de días que OSE necesita para solucionar un reclamo comercial en todo el país contados desde el momento en que cliente realiza el reclamo hasta que recibe la respuesta. Se agrupan todos los reclamos comerciales solucionados en el período bajo análisis de acuerdo con el número de días insumidos en dar una respuesta.

Objetivo del indicador

Disminuir el tiempo en dar respuesta a los reclamos comerciales.

Fuente: Sistema Comercial

Responsable: Sub Gerencia Comercial Operativa y Gerencias Regionales

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

<b>Definición</b>	<b>Resultado (%) 31/12/2013</b>
% Resolución reclamos comerciales resueltos en menos de 10 días (Total País)	66%

## 6) Reclamos comerciales cada 1000 conexiones

### a) Reclamos comerciales cada 1000 conexiones en la Región Metropolitana

#### Definición y Regla de cálculo

Número total de reclamos comerciales recibidos en la Región Metropolitana divididos entre el número total de conexiones de agua existentes en la misma región, multiplicados por 1000.

#### Objetivo del indicador

Reducir los niveles de reclamos.

Fuente: Sistema Comercial

Responsable: Sub Gerencia Comercial Operativa

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Definición	Resultado 31/12/13
Reclamos Comerciales c/1000 conexiones (Región Metro)	16

### b) Reclamos comerciales cada 1000 conexiones en las Regiones del Interior

#### Definición y Regla de cálculo

Número total de reclamos comerciales recibidos en las regiones del Interior del país divididos entre el número total de conexiones de agua existentes en las regiones, multiplicado por 1000.

#### Objetivo del indicador

Reducir los niveles de reclamos.

Fuente: Sistema Comercial

Responsable: Gerencias Regionales

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Definición	Resultado 31/12/13
Reclamos Comerciales c/1000 conexiones (Interior)	11

**c) Reclamos comerciales cada 1000 conexiones en el total del país**

Definición y Regla de cálculo

Número total de reclamos comerciales recibidos en la Región Metropolitana y en las regiones del Interior del país divididos entre el número total de conexiones de agua existentes en el total del país, multiplicados por 1000.

Objetivo del indicador

Reducir los niveles de reclamos.

Fuente: Sistema Comercial

Responsable: Sub Gerencia Comercial Operativa y Gerencias Regionales

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Definición	Resultado 31/12/13
Reclamos Comerciales c/1000 conexiones (Total País)	13

**7) Conexiones de saneamiento**

Definición y Regla de cálculo

Cantidad de conexiones nuevas ejecutadas por OSE en el año móvil, medido a través de las Ordenes de Trabajo

Objetivo del indicador

Analizar la cantidad de nuevos clientes conectados a la red de saneamiento.

Fuente: Sistema Comercial

Responsable: Gerencia Saneamiento

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Definición	Resultado 2013
Cantidad de Conexiones	11.919

## 8) Reclamos por baja presión de agua

### a) Reclamos por baja presión de agua en la Región Metropolitana

#### Definición y Regla de cálculo

Cantidad de conexiones de agua potable en la Región Metropolitana con una presión de servicio menor al valor de referencia de OSE, por cada 1000 conexiones existentes.

Forma de cálculo: Realizar el cociente entre el número de reclamos por baja presión recibidos en el Región Metropolitana dividido la cantidad de conexiones de agua multiplicado por 1000, en el período bajo análisis.

#### Objetivo del indicador

Mantener una presión apropiada de agua en la red de OSE para de esta forma atender mejor las necesidades de los clientes, mejorar la gestión operativa de la compañía y la calidad de vida de la población.

Fuente: Sistema Comercial

Responsable: Gerencia Metropolitana

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Definición	Resultado 31/12/2013
Reclamos por Baja Presión cada 1000 conexiones (Región Metro)	4,15

### b) Reclamos por baja presión de agua en las Regiones del Interior

#### Definición y Regla de cálculo

Cantidad de conexiones de agua potable en las regiones del Interior con una presión de servicio menor al valor de referencia de OSE, por cada 1000 conexiones existentes.

Forma de cálculo: Realizar el cociente entre el número de reclamos por baja presión recibidos en las regiones del interior dividido la cantidad de conexiones de agua multiplicado por 1000, en el período bajo análisis.

#### Objetivo del indicador

Mantener una presión apropiada de agua en la red de OSE para de esta forma atender mejor las necesidades de los clientes, mejorar la gestión operativa de la compañía y la calidad de vida de la población.

Fuente: Sistema Comercial

Responsable: Gerencias Regionales

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

<b>Definición</b>	<b>Resultado 31/12/2013</b>
Reclamos por Baja Presión cada 1000 conexiones (Región Interior)	1,90

**c) Reclamos por baja presión de agua en el Total país**

*Definición y Regla de cálculo*

Cantidad de conexiones de agua potable en la Región Metropolitana y las regiones del Interior con una presión de servicio menor al valor de referencia de OSE, por cada 1000 conexiones existentes.

Forma de cálculo: Realizar cociente entre el número de reclamos por baja presión recibidos en todo el país dividido la cantidad de conexiones de agua multiplicado por 1000, en el período bajo análisis.

*Objetivo del indicador*

Mantener una presión apropiada de agua en la red de OSE para de esta forma atender mejor las necesidades de los clientes, mejorar la gestión operativa de la compañía y la calidad de vida de la población.

*Fuente:* Sistema Comercial

*Responsable:* Gerencia Metropolitana y Gerencias Regionales

*Evaluación:* Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

<b>Definición</b>	<b>Resultado 31/12/2013</b>
Reclamos por Baja Presión cada 1000 conexiones (Total País)	2,63

## 9) Índice de discontinuidad del servicio

### a) Reclamos por discontinuidad del servicio de agua en la Región Metropolitana

#### Definición y Regla de cálculo

Cantidad de conexiones de agua potable en la Región Metropolitana con interrupciones no programadas de más de 6 horas en el suministro de agua, de responsabilidad de OSE.

Forma de cálculo: Realizar el cociente entre el número de reclamos recibidos por falta de agua de más de 6 horas en la Región Metropolitana dividido el total de conexiones de agua multiplicado por 1000.

#### Objetivo del indicador

Mejorar la calidad de vida de los clientes de OSE en la Región Metropolitana, minimizando cortes y optimizando la atención a sus quejas.

Fuente: Sistema Comercial

Responsable: Gerencia Metropolitana

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Definición	Resultado 31/12/2013
Reclamos por Discontinuidad cada 1000 conexiones (Región Metro)	1,73

### b) Reclamos por discontinuidad del servicio de agua en las Regiones del Interior

#### Definición y Regla de cálculo

Cantidad de conexiones de agua potable en las regiones del Interior con interrupciones no programadas de más de 6 horas en el suministro de agua, de responsabilidad de OSE.

Forma de cálculo: Realizar el cociente entre el número de reclamos recibidos por falta de agua de más de 6 horas en las regiones del interior dividido el total de conexiones de agua multiplicado por 1000.

#### Objetivo del indicador

Mejorar la calidad de vida de los clientes de OSE en las Regiones del Interior, minimizando cortes y optimizando la atención a sus quejas.

Fuente: Sistema Comercial

Responsable: Gerencias Regionales

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

<b>Definición</b>	<b>Resultado 31/12/2013</b>
Reclamos por Discontinuidad cada 1000 conexiones (Interior)	1,58

**c) Reclamos por discontinuidad del servicio de agua en el todo el país**

*Definición y Regla de cálculo*

Cantidad de conexiones de agua potable en la Región Metropolitana y las regiones del Interior con interrupciones no programadas de más de 6 horas en el suministro de agua, de responsabilidad de OSE.

Forma de cálculo: Realizar el cociente entre el número de reclamos recibidos por falta de agua de más de 6 horas en todo el país dividido el total de conexiones de agua multiplicado por 1000.

*Objetivo del indicador*

Mejorar la calidad de vida de los clientes de OSE en la Región Metropolitana y las Regiones del Interior, minimizando cortes y optimizando la atención a sus quejas.

*Fuente:* Sistema Comercial

*Responsable:* Gerencia Metropolitana y Gerencias Regionales

*Evaluación:* Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

<b>Definición</b>	<b>Resultado 31/12/2013</b>
Reclamos por Discontinuidad cada 1000 conexiones (Total País)	1,63

## 10) Agua no facturada sobre agua disponible a la distribución

### a) Región Metropolitana

#### Definición y Regla de cálculo

Es el agua elevada a la distribución y no facturada en la Región Metropolitana.  
Se calcula como el porcentaje de agua no facturada entre el total del agua disponible, en el período bajo análisis.

Agua Disponible = Agua Elevada – Agua Exportada.

Agua Elevada = Agua Producida + Agua Importada

#### Objetivo del indicador

Reducir las pérdidas, mejorar la eficiencia operativa y optimizar el uso de agua en la Región Metropolitana.

Fuente: Gerencia RANC

Responsable: Gerencia Metropolitana, Gerencia RANC, Sub Gerencia Comercial Operativa

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Definición	Resultado (%) 31/12/13
Agua No Facturada/Agua Disponible (Región Metro)	55,59%

Nota: Datos extraídos del PBA año 2013 (Enero-Diciembre) el día 21/3/2014 - Valores aún no consolidados que podrían sufrir pequeñas variaciones

### b) Regiones del Interior

#### Definición y Regla de cálculo

Es el agua elevada a la distribución y no facturada en las Regiones del Interior.  
Se calcula como el porcentaje de agua no facturada entre el total del agua disponible, en el período bajo análisis.

Agua Disponible = Agua Elevada – Agua Exportada.

Agua Elevada = Agua Producida + Agua Importada

#### Objetivo del indicador

Reducir las pérdidas, mejorar la eficiencia operativa y optimizar el uso de agua en las Regiones del Interior.

Fuente: Gerencia RANC

Responsable: Gerencias Regionales, Gerencia RANC, Sub Gerencia Comercial Operativa

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Definición	Resultado (%) 31/12/13
Agua No Facturada/Agua Disponible (Interior)	49,45%

Nota: Datos extraídos del PBA año 2013 (Enero-Diciembre) el día 21/3/2014 - Valores aún no consolidados que podrían sufrir pequeñas variaciones

### c) Total país

#### Definición y Regla de cálculo

Es el agua elevada a la distribución y no facturada en el total del país.  
Se calcula como el porcentaje de agua no facturada entre el total del agua disponible, en el período bajo análisis.

Agua Disponible = Agua Elevada – Agua Exportada.

Agua Elevada = Agua Producida + Agua Importada

#### Objetivo del indicador

Reducir las pérdidas, mejorar la eficiencia operativa y optimizar el uso de agua en todo el país.

Fuente: Gerencia RANC

Responsable: Gerencias Regionales, Metropolitana, UGD, Sub Gerencia Comercial Operativa y Gerencia RANC

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Definición	Resultado (%) 31/12/13
Agua No Facturada/Agua Disponible (Total País)	52,60%

Nota: Datos extraídos del PBA año 2013 (Enero-Diciembre) el día 21/3/2014 - Valores aún no consolidados que podrían sufrir pequeñas variaciones

## 11) Agua no contabilizada

### a) Agua no contabilizada (lt/conex./día) Región Metropolitana

#### Definición y Regla de cálculo

Consiste en la relación entre el volumen de pérdida de agua producida disponible en la Región Metropolitana (tanto real como aparente), medida en litros por día por cantidad de conexiones de agua (litros/conex./día)

#### Objetivo del indicador

Reducir las pérdidas, mejorar la eficiencia operativa y optimizar el uso de agua en la Región Metropolitana.

Fuente: Sistema RANC

Responsable: Gerencia Metropolitana, Gerencia RANC, Sub Gerencia Comercial Operativa

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Definición	Resultado 31/12/13
Pérdida (lt/conex./día) (Región Metro)	703,3

### b) Pérdida (lt/conex./día) Interior

#### Definición y Regla de cálculo

Consiste en la relación entre el volumen de pérdida de agua producida disponible en la Regiones del Interior (tanto real como aparente), medida en litros por día por cantidad de conexiones de agua (litros/conex./día)

#### Objetivo del indicador

Reducir las pérdidas, mejorar la eficiencia operativa y optimizar el uso de agua en las Regiones del Interior.

Fuente: Sistema RANC

Responsable: Gerencias Regionales, Gerencia RANC, Sub Gerencia Comercial Operativa

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Definición	Resultado 31/12/13
Pérdida (lt/conex./día) (Interior)	306,7

### c) Pérdida (lt/conex./día) total País

#### Definición y Regla de cálculo

Consiste en la relación entre el volumen de pérdida de agua producida (tanto real como aparente), medida en litros por día por cantidad de conexiones de agua (litros/conex./día)

#### Objetivo del indicador

Reducir las pérdidas, mejorar la eficiencia operativa y optimizar el uso de agua en el país.

Fuente: Sistema RANC

Responsable: Gerencias Regionales, Gerencia Metropolitana, Gerencia RANC, Sub Gerencia Comercial Operativa

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Definición	Resultado 31/12/13
Pérdida (lt/conex./día) (Total País)	435,6

## 12) Roturas cada 100 km de red definitiva

### a) Roturas cada 100 km de red definitiva en la Región Metropolitana

#### Definición y Regla de cálculo

Número total de roturas de tuberías, no provocadas por terceros, de red de distribución mayor a 63 mm, que se producen por mes por cada 100 Km. de red definitiva en la Región Metropolitana en el periodo bajo análisis.

#### Objetivo del indicador

Reducir las pérdidas físicas y mejorar el sistema de abastecimiento de agua en la Región Metropolitana para ofrecer así un mejor servicio a los clientes de OSE.

Fuente: Sistema Comercial.

Responsable: Gerencia Operaciones Técnicas.

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Definición	Resultado 31/12/2013
Roturas c/100 km de red definitiva (Región Metro)	10

b) **Roturas cada 100 km de red definitiva en las Regiones del Interior**

Definición y Regla de cálculo

Número total de roturas de tuberías, no provocadas por terceros, de red de distribución mayor a 63 mm., que se producen por mes por cada 100 Km. de red definitiva en las regiones del Interior en el periodo bajo análisis.

Objetivo del indicador

Reducir las pérdidas físicas y mejorar el sistema de abastecimiento de agua en las regiones del Interior, para ofrecer así un mejor servicio a los clientes de OSE.

Fuente: Sistema Comercial.

Responsable: Gerencias Regionales.

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Definición	Resultado 31/12/2013
Roturas c/100 km de red definitiva (Interior)	4

c) **Roturas cada 100 km de red definitiva en todo el país**

Definición y Regla de cálculo

Número total de roturas de tuberías, no provocadas por terceros, de red de distribución mayor a 63 mm., que se producen por mes por cada 100 Km. de red definitiva en todo el país en el periodo bajo análisis.

Objetivo del indicador

Reducir las pérdidas físicas y mejorar el sistema de abastecimiento de agua en todo el país, para ofrecer así un mejor servicio a los clientes de OSE.

Fuente: Sistema Comercial.

Responsable: Gerencia Operaciones Técnicas y Gerencias Regionales.

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Definición	Resultado 31/12/2013
Roturas c/100 km de red definitiva (Total País)	6

### 13) Cobertura de Agua

#### a) Cobertura del servicio de Agua en todo el País

##### Definición y Regla de cálculo

Porcentaje de la población del Uruguay que tiene acceso al servicio de agua potable a través de una conexión directa a la red de distribución de OSE.

##### Objetivo del indicador

Alcanzar y mantener la provisión universal del servicio de agua potable en el país y así mejorar el nivel de calidad de vida en todo el país.

Fuente: INE.

Responsable: Sub Gerencia Comercial Operativa, Gerencias Regionales y UGD.

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

	2012
Cobertura de Agua Total País	94,16%

Nota: Datos según última ECH disponible

#### b) Cobertura del servicio de Agua en las áreas urbanas del País

##### Definición y Regla de cálculo

Porcentaje de la población urbana del Uruguay que tiene acceso al servicio de agua potable a través de una conexión directa a la red de distribución de OSE.

##### Objetivo del indicador

Alcanzar y mantener la provisión universal del servicio de agua potable en el país y así mejorar el nivel de calidad de vida en todo el país.

Fuente: INE.

Responsable: Sub Gerencia Comercial Operativa, Gerencias Regionales y UGD.

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

	2012
Cobertura de Agua total País Urbano	99,12%

Nota: Datos según última ECH disponible

## 14) Cobertura de Saneamiento

### a) Cobertura de Saneamiento Interior del País

#### Definición y Regla de cálculo

Porcentaje de la población del interior del Uruguay que habita en residencias conectadas a la red de alcantarillado de OSE.

#### Objetivo del indicador

Incrementar el nivel de cobertura de OSE para aumentar el nivel de viviendas con acceso a las redes de saneamiento y mejorar así el nivel de calidad de vida en el país.

Fuente: INE – Encuesta Continua de Hogares (ECH).

Responsable: Sub Gerencia Comercial Operativa, Gerencias Regionales y UGD.

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

	2012
Cobertura Saneamiento Interior País	43,54%

Nota: Datos según última ECH disponible

### b) Cobertura de Saneamiento en la áreas urbanas del Interior del País

#### Definición y Regla de cálculo

Porcentaje de la población del interior urbano del Uruguay que habita en residencias conectadas a la red de alcantarillado de OSE.

#### Objetivo del indicador

Incrementar el nivel de cobertura de OSE para aumentar el nivel de viviendas con acceso a las redes de saneamiento y mejorar así el nivel de calidad de vida en el país.

Fuente: INE – Encuesta Continua de Hogares (ECH).

Responsable: Sub Gerencia Comercial Operativa, Gerencias Regionales del Interior y UGD.

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

	2012
Cobertura Saneamiento Interior Urbano País	48,85%

Nota: Datos según última ECH disponible

## 15) Margen Operativo

### Definición y Regla de cálculo

Analiza la rentabilidad operativa respecto a los ingresos facturados.

Forma de cálculo: Ingresos operativos facturados menos costos operativos (sin depreciación, deudores incobrables, ajuste por diferencia de inventario y previsión por SRV), dividido los ingresos operativos facturados.

### Objetivo del indicador

Mantener o mejorar la rentabilidad

Fuente: Estados Contables

Responsable: Gerencia General

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

	<b>Bce. Financiero 12/2013</b>
Margen Operativo (%)	16,9%

Nota: Valor estimado

## 16) Índice Recaudación

### Definición y Regla de cálculo

Analiza la relación entre los ingresos recaudados y los ingresos facturados.

Forma de cálculo: Total de ingresos recaudados dividido el total de ingresos facturados.

### Objetivo del indicador

Mantener y mejorar la recaudación

Fuente: Gerencia Financiera y Contable y Sub Gerencia Comercial Operativa.

Responsable: Gerencia Comercial.

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

	<b>Bce. Financiero 12/2013</b>
Índice de Recaudación	96%

Nota: Valor estimado

## 17) Antigüedad de cuentas a cobrar

### Definición y Regla de cálculo

Número de días de recuperación de la facturación.

Forma de cálculo: Realizar el cociente entre el saldo Cuentas a cobrar (sin Previsión para Incobrables) entre el total de ingresos facturados multiplicado por 365 días.

### Objetivo del indicador

Mantener o mejorar las deudas con los clientes.

Fuente: Estados Contables

Responsable: Sub Gerencia Comercial Operativa

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

	Bce. Financiero 12/2013
Antigüedad de cuentas a cobrar	63,4

Nota: Valor estimado

## 18) Índice de Liquidez

### Definición y Regla de cálculo

Cantidad de veces que se cubre al pasivo corriente con el activo corriente.

Forma de cálculo: Realizar el cociente entre el total de activos corrientes (efectivo, inversiones de corto plazo, cuentas a cobrar, inventario, y otros activos de corto plazo), entre los pasivos corrientes (cuentas a pagar, deudas de corto plazo y otros pasivos de corto plazo).

### Objetivo del indicador

Medir la liquidez

Fuente: Estados Contables

Responsable: Gerencia General

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

	Bce. Financiero 12/2013
Índice de liquidez	0,76

Nota: Valor estimado

## 19) Tiempo promedio de espera y atención telefónica

### Definición y Regla de cálculo

Tiempo calculado en minutos promedio de espera en la atención telefónica.

### Objetivo del indicador

Brindar atención telefónica rápida y efectiva a los clientes.

Fuente: Sub Gerencia General Comercial Operativa

Responsable: Gerencia Comercial.

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

	Año 2013
Tiempo espera y atención Telefónica	3,13

## 20) Calidad de Agua

### a) Calidad de agua en Montevideo

#### Definición y Regla de cálculo

Número de análisis bacteriológicos y físico-químicos que son clasificados como aceptables según las normas de OSE en Montevideo divididos entre el número de análisis practicados en el periodo bajo análisis.

#### Objetivo del indicador

Mantener el nivel de salud pública en un nivel aceptable.

Fuente: Laboratorio Central

Responsable: Gerencia Técnica Metropolitana

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Protocolo para asignar la Calificación de Metas y Resultados en revisión.

Definición	Resultado 31/12/2013
Muestras Aprobados/Total de Muestras (Montevideo)	98%

### b) Calidad de agua en la Regiones del Interior

#### Definición y Regla de cálculo

Número de análisis bacteriológicos y físico-químicos que son clasificados como aceptables según las normas de OSE en las regiones del Interior divididos entre el número de análisis practicados en el periodo bajo análisis.

#### Objetivo del indicador

Mantener el nivel de salud pública en un nivel aceptable.

Fuente: Laboratorios Regionales

Responsable: Gerencias Regionales

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Protocolo para asignar la Calificación de Metas y Resultados en revisión.

Definición	Resultado 31/12/2013
Muestras Aprobados/Total de Muestras (Interior sin Maldonado)	88%

### c) Calidad de agua en todo el País

#### Definición y Regla de cálculo

Número de análisis bacteriológicos y físico-químicos que son clasificados como aceptables según las normas de OSE en todo el país divididos entre el número de análisis practicados en el periodo bajo análisis.

#### Objetivo del indicador

Mantener el nivel de salud pública en un nivel aceptable.

Fuente: Laboratorio Central y Laboratorios Regionales

Responsable: Gerencia Metropolitana y Gerencias Regionales

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

Protocolo para asignar la Calificación de Metas y Resultados en revisión

Definición	Resultado 31/12/2013
Muestras Aprobados/Total de Muestras (Total País sin Maldonado)	91%

### 21) Tarifa media residencial \$/m<sup>3</sup>

#### Definición y Regla de cálculo

Precio facturado por metro cúbico a los clientes residenciales, en pesos constantes del año 2006.

Forma de cálculo: Facturación por servicios residenciales de agua potable en el periodo analizado, calculada en pesos constantes de 2006, entre el volumen comercializado de agua potable en el mismo período.

#### Objetivo del indicador

Acompañar la evolución de la tarifa media de los clientes residenciales.

Fuente: Sub Gerencia Comercial Operativa - Gerencia Financiera Contable

Responsable: Gerencias Metropolitana y Regionales, Gerencia Comercial.

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

	Bce. Financiero 12/2013
Tarifa Media Residencial (Precios Constantes)	24,6

## 22) Porcentaje de aprobación de imagen

### Definición y Regla de cálculo

La pregunta que se le realiza al cliente es:

En general, como diría Ud. que funciona OSE ¿Muy bien, bien, ni bien ni mal, mal o muy mal?

El dato se obtiene de la Encuesta Monitor de Opinión Pública Capítulo 5 – Pregunta valoración del funcionamiento. Página 25.

### Objetivo del indicador

Mejorar la imagen de la empresa con el cliente.

Fuente: Encuesta de Equipos Mori

Responsable: Gerencia General

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

	dic-12
Clientes que aprueban la imagen de OSE (%)	<b>78%</b>

## 23) Clientes satisfechos con la atención personalizada en el hogar

### Definición y Regla de cálculo

Encuestados satisfechos con la atención personalizada en el hogar.

Forma de cálculo: Porcentaje de Encuestados satisfechos con la atención personalizada en el hogar.

Encuesta Equipos Mori Capítulo 12, Pregunta evaluación de la atención en el hogar por parte de ose. Página 80

### Objetivo del indicador

Obtener una perspectiva de cómo los clientes perciben a la atención personalizada que les brinda OSE en el hogar.

Fuente: Encuesta Equipos Mori

Responsable: Sub Gerencia Comercial Operativa, Gerencias Regionales y UGD

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

	dic-13
Clientes satisfechos con atención personalizada en hogar	<b>86%</b>

## 24) Clientes satisfechos con la atención personalizada en la oficina

### Definición y Regla de cálculo

Encuestados que respondieron estar satisfechos con la atención personalizada en la oficina.

Forma de cálculo: Porcentaje de encuestados que respondieron estar satisfechos la atención personalizada en la oficina.

Encuesta Equipos Mori Capítulo 9, Pregunta nivel de satisfacción de los servicios de agua potable en los distintos aspectos, página 47

**Objetivo del indicador**

Obtener una perspectiva de cómo los clientes perciben a la atención personalizada que les brinda OSE en la oficina.

**Fuente:** Encuesta Equipos Mori

**Responsable:** Sub Gerencia Comercial Operativa, Gerencias Regionales y UGD

**Evaluación:** Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

	dic-13
Clientes satisfechos con atención personalizada en oficina	64%

**25) Clientes satisfechos con la atención personalizada telefónica**

**Definición y Regla de cálculo**

Encuestados que respondieron estar satisfechos con la atención personalizada telefónica.

Forma de cálculo: Porcentaje de encuestados que respondieron estar satisfechos con la atención personalizada telefónica.

Encuesta Equipos Mori Capítulo 9, Pregunta nivel de satisfacción de los servicios de agua potable en los distintos aspectos, página 47

**Objetivo del indicador**

Obtener una perspectiva de cómo los clientes perciben a la atención personalizada telefónica que les brinda OSE.

**Fuente:** Encuesta Equipos Mori

**Responsable:** Sub Gerencia Comercial Operativa, Gerencias Regionales y UGD

**Evaluación:** Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

	dic-13
Clientes satisfechos con atención personalizada telefónica	65%

## 26) **Monto invertido en capacitación por funcionario**

### Definición y Regla de cálculo

Analizar la evolución del monto invertido en capacitación por cada funcionario de la empresa.

Forma de cálculo:  $\text{Monto invertido en capacitación} / \text{Total de funcionarios}$

### Objetivo del indicador

Motivar, capacitar y comprometer al personal

Fuente: Estados contables y Sistema Informático ATILA

Responsable: Gerencia Financiero Contable y Gerencia Gestión del Capital Humano

Evaluación: Gerencia Planeamiento y Control de Gestión

	<b>Bce. Financiero 12/2013</b>
Monto en capacitación p/funcionario	1.724

Nota: Valor estimado