SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO S. A SEDA - AYACUCHO
Departamento de Catastro Técnico y Redes

INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO

Formato No. 01

Continuidad del Servicio de Agua Potable (Al 31 de Diciembre 2017)

No.	Localidad / Sector (Huamanga)	Horas de Abastecimiento Agua Potable (hr/día)	Delimitación Geográfica
1	Acuchimay	24.00	Con Libertadores 1, 2, Quicapata y Miraflores.
2	Alto Perú	3.90	Con Libertadores 1, 2, Pueblo Libre, Río Seco y Picota.
3	Libertadores 1	24.00	Con Libertadores 2, Acuchimay y San Joaquín.
4	Libertadores 2	18.96	Con Libertadores 1 y Acuchimay.
5	Miraflores	23.95	Con Acuchimay, Quicapata y Nueva Esperanza.
6	Picota	19.06	Con Libertadores 2 y Pueblo Libre.
7	Pueblo Libre	3.80	Con Alto Perú, Libertadores 1 y 2.
8	Quicapata	23.89	Con Acuchimay, Miraflores y Vista Alegre.
9	Río Seco	3.69	Con Pueblo Libre y Libertadores 1.
10	San Joaquín	24.00	Con Libertadores 1, Quicapata y Acuchimay.
11	Vista Alegre	11.02	Con Quicapata.
12	Nueva Esperanza	8.78	Con Miraflores.

Formato No. 02

Niveles de Presión en las Redes de Agua Potable (Al 31 de Diciembre 2017)

No.	Localidad / Sector (Huamanga)	Horas de Abastecimiento Agua Potable (hr/día)	Calidad	Delimitación Geográfica
1	Acuchimay	29.97	Bueno	Con Libertadores 1, 2, Quicapata y Miraflores.
2	Alto Perú	34.74	Bueno	Con Libertadores 1, 2, Pueblo Libre, Río Seco y Picota.
3	Libertadores 1	29.65	Bueno	Con Libertadores 2, Acuchimay y San Joaquín.
4	Libertadores 2	23.29	Bueno	Con Libertadores 1 y Acuchimay.
5	Miraflores	29.44	Bueno	Con Acuchimay, Quicapata y Nueva Esperanza.
6	Picota	29.77	Bueno	Con Libertadores 2 y Pueblo Libre.
7	Pueblo Libre	28.74	Bueno	Con Alto Perú, Libertadores 1 y 2.
8	Quicapata	29.01	Bueno	Con Acuchimay, Miraflores y Vista Alegre.
9	Río Seco	37.25	Bueno	Con Pueblo Libre y Libertadores 1.
10	San Joaquín	32.17	Bueno	Con Libertadores 1, Quicapata y Acuchimay.
11	Vista Alegre	24.89	Bueno	Con Quicapata.
12	Nueva Esperanza	33.89	Bueno	Con Miraflores.

DPTO. CATASTRO TECNICO Y REDES SEDA AYACUCHO

Pedro Rodríguez Ayala
JEFE DPTO. CATASTRO TECNICO Y REDES
SEDA AYACUCHO

Formato N° 3

Tratamiento de Aguas Servidas

Al 31 de Diciembre del 2017

Localidad	Porcentaje de Tratamiento	Nivel de Tratamiento (Según Norma)
Ayacucho	100%	DBO= 80%
		DBO Afluente = 360 mg/L.
		DBO Efluente = 75 mg/L.
		Coliformes Termotolerantes = 90.5177%
		Coliformes Termotolerantes Afluente = 1.19E+08 NMP/100ml
		Coliformes Termotolerantes Efluente = 1.12E+07 NMP/100ml

SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A.
SEDAJAYACUCHO
RUDECINDO HUANCHO RODRIGUEZ
ESPECIALISTA PTAR

Formato N° 04

Costo de Servicios de Saneamiento

(Al 31 de Diciembre del 2017)

Localidad	Tarifa Promedio de Agua Potable (S/. / m3)	Costo Promedio de Agua Potable (S/. / m3)	Tarifa Promedio de Alcantarillado (S/. / m3)	Costo Promedio de Alcantarillado (S/. / m3)
Huamanga	0.82	0.86	0.71	0.60
Huanta	0.72	0.62	0.59	0.50
TOTAL	0.83	0.83	0.68	0.68

FORMATO N° 05

PRODUCCION DE AGUA POTABLE AL PRIMER SEMESTRE DEL 2017

LOCALIDAD	TIPO DE PLANTA	CAPACIDAD [l/s]	ANTIGUEDAD	UBICACIÓN
HUAMANGA	CONVENCIONAL PTA Nº 01	360	43	Centro Poblado de Quicapata del Distrito de Carmen Alto.
HUAMANGA	CONVENCIONAL PTA Nº 02 (autolavable)	180	37	Centro Poblado de Quicapata del Distrito de Carmen Alto.

SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A.
SEDA AYACUCHO
BLGO. CESAR ANAYA HUARCAYA
1163
JEFE DEPARTAMENTO PRODUCCIÓN (e)

FORMATO Nº 06					
RESERVORIO DE AGUA POTABLE					
LOCALIDAD		CAPACIDAD (M3)		ESTADO DE CONSERVACION	UBICACIÓN
1	HUAMANGA	RESERVORIO CABECERA I	1500 M3	REGULAR	PTAP-QUICAPATA
2	HUAMANGA	RESERVORIO CABECERA Ii	3000 M3	BUENO	PTAP-QUICAPATA
3	HUAMANGA	RESERVORIO ACUCHIMAY	2500 M3	REGULAR	SECTOR ACUCHIMAY - DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA.
4	HUAMANGA	RESERVORIO LIBERTADORES I	1000 M3	BUENO	SECTOR MORRO ARICA BARRIO LA LIBERTAD.
5	HUAMANGA	RESEVORIO LIBERTADORES Ii	2000 M3	BUENO	SECTOR MORRO ARICA BARRIO LA LIBERTAD.
6	HUAMANGA	RESERVORIO MIRAFLORES	1500 M3	BUENO	ASOCIACION MIRAFLORES DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA
7	HUAMANGA	RESERVORIO PUEBLO LIBRE ALTA	200 M3	BUENO	AAHH PUEBLO LIBRE ALTA
8	HUAMANGA	RESERVORIO PUEBLO LIBRE BAJA	100 M3	REGULAR	AAHH PUEBLO LIBRE BAJA
9	HUAMANGA	RESERVORIO RIO SECO	200 M3	BUENO	AA HH NUEVO PARAISO PUEBLO LIBRE ALTA
10	HUAMANGA	RESERVORIO PICOTA	200 M3	BUENO	AA .HH LA PICOTA
11	HUAMANGA	RESERVORIO VISTA ALEGRE	200 M3	BUENO	AA. HH ENACE VISTA ALEGRE
12	HUAMANGA	RESERVORIO NUEVA ESPERANZA	200 M3	BUENO	AA.HH NUEVA ESPERANZA SAN JUAN BAUTISTA.
13	HUAMANGA	RESERVORIO SAN JOAQUIN	500 M3	BUENO	AA HH SAN JOSE - SANTA CECILIA - SAN ANA

SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A.
SEDA AYACUCHO
ESAR ANAYA HUARCAYA
CIP 11935
DEPARTAMENTO PRODUCCION (e)

FORMATO Nº 07

ESTACION DE BOMBEO DE AGUA POTABLE

	LOCALIDAD	CAPACIDAD BOMBEO (L/S)			ESTADO DE CONSERVACION	PROPORCION DE AGUA BOMBEADA (%)	UBICACIÓN
1	HUAMANGA	RESERVORIO PUEBLO LIBRE ALTA	200 M3	18 L/S	REGULAR	0,75	AAHH PUEBLO LIBRE ALTA
2	HUAMANGA	RESERVORIO PUEBLO LIBRE BAJA	100 M3	5,5 L/S	REGULAR	0,75	AAHH PUEBLO LIBRE BAJA
3	HUAMANGA	RESERVORIO RIO SECO	200 M3	18 L/S	REGULAR	1,01	AA HH NUEVO PARAISO PUEBLO LIBRE ALTA
4	HUAMANGA	RESERVORIO PICOTA	200 M3	18 L/S	REGULAR	5,71	AA .HH LA PICOTA
5	HUAMANGA	RESERVORIO VISTA ALEGRE	200 M3	12 L/S	REGULAR	2,01	AA. HH ENACE VISTA ALEGRE
6	HUAMANGA	RESERVORIO NUEVA ESPERANZA	200 M3	50 L/S	BUENO	1,01	AA.HH NUEVA ESPERANZA SAN JUAN BAUTISTA.

SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A.
SEDA AYACUCHO
BLGO CESAR AMAYA HUARCAYA
Con 77636
JEFE DEPARTAMENTO PRODUCCIÓN (e)

FORMATO Nº 08

ESTACION DE BOMBEO DE AGUAS RESIDUALES

	LOCALIDAD	CAPACIDAD BOMBEO (L/S)		ESTADO DE CONSERVACION	PROPORCION DE AGUA BOMBEADA (%)	UBICACIÓN
1	HUAMANGA	ESTACION DE SANTA ELENA	30 L/S	REGULAR	0,018	AAHH SANTA ELENA DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA

SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A.
SEDA AYACUCHO
BLGO. CESAR ANAYA HUARCAYA
CBP 11656
JEFE DEPARTAMENTO PRODUCCIÓN

FORMATO N°9

Conexiones de Agua Potable

(Al 31 de Diciembre del 2017)

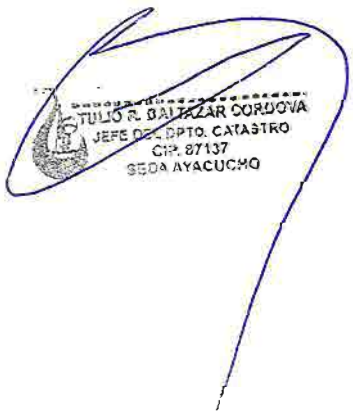
CATEGORIA	CONEXIONES TOTALES	UNIDADES DE USO	DISTRIB	CONEXIONES NO FACTU	UNIDADES DE USO NO FACTU	DISTRIB(%)
SOCIAL	122	122	0.23%	21	21	0.75%
DOMESTICO	44786	45871	86.95%	2479	2507	89.38%
COMERCIAL	5347	6332	12.00%	226	233	8.31%
INDUSTRIAL	127	153	0.29%	19	19	0.68%
ESTATAL	272	275	0.52%	25	25	0.89%
	50654	**52753**	**100.00%**	**2770**	**2805**	**100.00%**

FORMATO N°10

Conexiones de Alcantarillado

(Al 31 de Diciembre del 2017)

CATEGORIA	CONEXIONES TOTALES (N°)	Distrib(N°)	Conexiones No facturadas (N°)	Distrib(N°)
SOCIAL	75	0.16%	4	0.17%
DOMESTICO	40068	87.78%	2048	88.70%
COMERCIAL	5128	11.23%	218	9.44%
INDUSTRIAL	113	0.25%	16	0.69%
ESTATAL	262	0.57%	23	1.00%
	45646	**100.00%**	**2309**	**100.00%**



Formato N° 11
Micromedición
Al 31 de Diciembre 2017

Localidad	Medidores Instalados	Medidores Operativos	Nivel de Micromedición (%)
HUAMANGA	44128	37986	86.1

Formato N° 12
Periodo de Consumo y Facturación
Al 31 de Diciembre 2017

Localidad: Huamanga

Categoría	RANGO I		RANGO II		RANGO III	
	Periodo Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S/./mes)	Periodo Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S/./mes)	Periodo Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S/./mes)
DOMESTICO	9.98	8.45	21.00	19.11	35.97	41.94
SOCIAL	9.42	7.36	169.89	121.25	0.00	0.00
COMERCIAL	12.77	29.80	85.13	203.81	0.00	0.00
ESTATAL	47.40	114.17	718.77	1,752.03	0.00	0.00
INDUSTRIAL	18.68	62.45	694.75	2,428.06	0.00	0.00

SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A. SEDA AYACUCHO

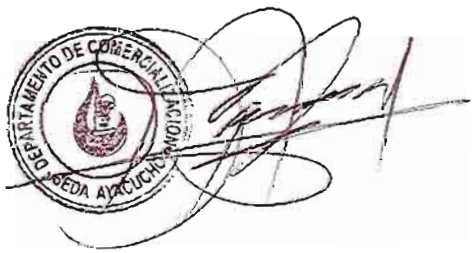
MG. LUCY DUEÑAS VALLEJO
JEFE DPTO MEDICIÓN Y FACTURACIÓN

Formato N° 13
Reclamos en Primera Instancia
Al 31 de Diciembre 2017

CÓDIGO	TIPO DE RECLAMO	RECIBIDOS	ATENDIDOS	DÍAS PROMEDIO DE ATENCIÓN
A1	CONSUMO MEDIDO	4733	4063	17
A2	CONSUMO PROMEDIO	135	117	17
A3	ASIGNACIÓN DE CONSUMO	2321	1905	15
	EL FACTOR DE AJUSTE VMA Y EL VOLUMEN FACTURADO POR EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO	1	1	10
A5	CONSUMO NO REALIZADO POR SERVICIO CERRADO	39	29	18
A6	CONSUMO ATRIBUIBLE A USUARIO ANTERIOR DEL SUMINISTRO	2	0	
A7	CONFUSIÓN O CRUCE DE SUMINISTROS	21	12	32
B1	TIPO DE TARIFA	809	644	16
C1	CONCEPTOS EMITIDOS	515	423	15
C2	NUMERO DE UNIDADES DE USO DE MAYOR AL QUE CORRESPONDE	63	54	15
A1	FILTRACION DE AGUA EXTERNAS HACIA EL PREDIO	3	0	
C1	ATORO EN CONEXIÓN DE ALCANTARILLADO	4	0	
	EL FACTOR DE AJUSTE VMA	10	7	11
	TOTAL	**8656**	**7255**	**166**

Formato N° 14
Reclamos en Segunda Instancia
Al 31 de Diciembre 2017

CÓDIGO	TIPO DE RECLAMO	RECIBIDOS	ATENDIDOS	DÍAS PROMEDIO DE ATENCIÓN
A1	CONSUMO MEDIDO	446	255	35
A2	CONSUMO PROMEDIO	8	2	9
A3	ASIGNACIÓN DE CONSUMO	78	47	30
	EL FACTOR DE AJUSTE VMA Y EL VOLUMEN FACTURADO POR EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO	1	0	0
B1	TIPO DE TARIFA	17	12	33
C1	CONCEPTOS EMITIDOS	41	25	36
C1	EL CORTE O LA SUSPENCION DEL SERVICIO HAN SIDO REALIZADOS SIN CAUSA JUSTIFICADA	5	3	37
	EL FACTOR DE AJUSTE VMA	3	2	40
	TOTAL	**599**	**346**	**220**



Formato Nº 15

RENDICIÓN DE CUENTAS DE PERSONAL

Personal al 31 de Diciembre del 2017

CATEGORIA	NÚMERO
Empleados Estables	60
Obreros Estables	68
Total Estables	128
Empleados Contratados	26
Obreros Contratos	21
TotalContratados	47
Funcionarios	6
Total Funcionarios	6
TOTAL	181

Formato Nº 16
PERSONAL DIRECTIVO
AL 31 de Diciembre del 2017

Nombres y Apellidos	Miembro	Representa	Tiempo en el Cargo
Ing. Walter H. Ascarza Olivares	Presidente del Directorio	Municipalidades	12 meses
Ing. Félix Vásquez Álvarez	Director	Municipalidades	12 meses
Ing. Caleb Jaulis Quicaña	Director	Sociedad Civil	12 meses

SEDA AYACUCHO

FORMATO Nº 17
DISTRIBUCIÓ DE COSTOS Y/O GASTOS POR NATURALEZA
Al 31 de Diciembre del 2017
PRELIMINAR

COSTOS	COSTOS OPERATIVOS	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	GASTOS DE VENTAS	TOTAL	%
Suministros	1,094,799	735,895	573,668	2,404,362	13.07%
Cargas de Personal	3,101,866	5,604,711	1,357,681	10,064,257	54.72%
Servicios Prestados por Terceros	583,904	1,377,277	215,309	2,176,489	11.83%
Tributos	120,916	262,459	194,429	577,803	3.14%
Cargas Diversas de Gestión	9,541	60,969	50,690	121,200	0.66%
Provisiones del Ejercicio	2,377,314	587,058	84,092	3,048,464	16.57%
TOTAL GENERAL	7,288,339	8,628,369	2,475,868	18,392,576	99.99%

SEDA AYACUCHO

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2017

PRELIMINAR

FORMATO Nº 18

RUBROS	Al 31/12/2016	Al 31/12/2017
ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		
Caja y Bancos	11,450,767	15,558,903
Cuentas por Cobrar Comerciales	2,701,529	3,297,674
Menos: Provisión de Cobranza Dudosa	(333,868)	(304,864)
Otras cuentas por Cobrar	2,345,473	1,629,145
Menos: Provisión de Cobranza Dudosa	0	0
Existencias	874,689	854,638
Gastos Pagados por Anticipado	15,867	18,005
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	17,054,457	21,053,501
ACTIVO NO CORRIENTE		
Cuentas por cobrar a Largo Plazo		
Inmuebles, Maquinarias y Equipos	112,349,942	117,349,306
Menos: Depreciación Acumulada	(42,559,577)	(45,439,577)
Activos Intangibles	596,556	596,556
Menos: Amortización acumulada de Intangibles	(167,848)	(204,075)
Impuesto a la renta y participación diferido Activo		
Otros Activos	4,192,934	3,761,124
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	74,412,007	76,063,334
TOTAL ACTIVO	91,466,464	97,116,835
PASIVO Y PATRIMONIO		
PASIVO CORRIENTE		
Obligaciones Financieras		0
Cuentas por Pagar Comerciales	450,361	1,012,590
Otras Cuentas por Pagar	26,382,575	26,691,293
Parte Cte. De la Deuda a Largo Plazo	745,132	803,217
TOTAL PASIVO CORRIENTE	27,578,068	28,507,100
Deudas a Largo Plazo	7,755,879	7,693,574
Ingresos Diferidos Netos	21,690,418	25,167,281
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	29,446,297	32,860,855
TOTAL PASIVO	57,024,365	61,367,955
PATRIMONIO		
Capital	6,585,912	6,585,912
Capital Adicional	31,536,798	31,536,798
Resultados no Realizables	18,062,443	18,062,443
Resultados del Periodo	4,111,911	1,177,946
Resultados Acumulados	(25,854,965)	(21,614,221)
TOTAL PATRIMONIO	34,442,099	35,748,878
TOTAL PATRIMONIO NETO	91,466,464	97,116,833

SEDA AYACUCHO
Renovándonos para servir mejor

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2017

PRELIMINAR

FORMATO Nº 19

RUBROS	Al 31/12/2016	Al 31/12/2017
VENTAS NETAS		
A Terceros	19,229,655	19,848,336
A Empresas Vinculadas		
Otras Ingresos Operacionales		
A Terceros		
A Empresas Vinculadas		
TOTAL INGRESOS BRUTOS	19,229,655	19,848,336
Costo de Ventas	(6,993,316)	(7,288,338)
A Terceros		
A Empresas Vinculadas		
UTILIDAD BRUTA	12,236,339	12,559,998
Gastos de Administración	(8,461,013)	(8,628,363)
Gastos de Ventas	(1,915,584)	(2,475,869)
UTILIDAD OPERATIVA	1,859,742	1,455,766
Otros Ingresos (Gastos)		
Ingresos Financieros	1,521,162	803,699
Gastos Financieros	(1,870,735)	(1,472,514)
Otros Ingresos	2,601,742	390,995
Otros Gastos		
Resultados por Exposición a la Inflación		
RESULTADOS ANTES DE PARTICIPACIÓN Y DEL IMPUESTO A LA RENTA	4,111,911	1,177,946
Participaciones y Deducciones		
Impuesto a la Renta		
RESULTADOS ANTES DE PARTICIPACIONES EXTRAORDINARIAS	4,111,911	1,177,946
Ingresos Extraordinarios		
Gastos Extraordinarios		
UTILIDAD (PÉRDIDA) DEL EJERCICIO	4,111,911	1,177,946
RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL EJERCICIO, NETO DEL IMPUESTO A	4,111,911	1,177,946

Formato N° 20
Metas del Plan Maestro Optimizado
Al 31 de Diciembre del año 2017

N°	INDICADORES	Localidad	Unidad de medida	AÑO 1		AÑO 2		AÑO 3		AÑO 4		AÑO 5	
				Proyec.	Ejecuc.	Proyec.	Ejecuc.	Proyec.	Ejecuc.	Proyec.	Ejecuc.	Proyec.	Ejecuc.
1	Incremento Anual de Nuevos Medidores (Instalacion por primera vez)	Ayacucho	#	1019	1016	976	1700						
		Huanta		233	251	208	206						
		EPSASA		**1252**	**1267**	**1184**	**1906**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
2	Renovacion Anual de Medidores	Ayacucho	#	4289	11647	4289	1167						
		Huanta		157	275	234	244						
		EPSASA		**4446**	**11922**	**4523**	**1411**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
3	Agua No Facturada	Ayacucho	%	37	35	37	30						
		Huanta		37	35	37	29						
		EPSASA		**37**	**35**	**37**	**30**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
4	Actualizacion del Catastro de Tecnico de Agua Potable y Alcantarillado	Ayacucho	%			10	10						
		Huanta				10	17						
		EPSASA		**0**	**0**	**10**	**14**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
5	Actualizacion del Catastro Comercial de Agua Potable y Alcantarillado	Ayacucho	%			10	12						
		Huanta				10	11						
		EPSASA		**0**	**0**	**10**	**11**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
6	Continuidad Promedio de Agua Potable	Ayacucho	Horas/día	18	21	18	21						
		Huanta		15	16	15	18						
		EPSASA		**18**	**20**	**18**	**39**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
7	Relacion de Trabajo	Ayacucho	%	74	74	70	73						
		Huanta		74	74	70	73						
		EPSASA		**74**	**74**	**70**	**73**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A. SEDA AYACUCHO

Econ. NILO W. MINCHOLA VIVANCO
JEFE DE LA OF. DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

FORMATO Nº 21

PROYECTO DEL PMO
AL 31 DE DICIEMBRE DE AÑO 2017

OBRAS

NOMBRE DEL PROYECTO	TIPO (7)	PROYECTADO			EJECUTADO			Fuente Financiamiento
		META FISICA		Costo de Inversión S/.	META FISICA		Costo de Inversión S/.	
		Unidad	Cantidad		Unidad	Cantidad		
Implementación del Sistema de Agua Potable, Sistema de Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Residuales de Huascahura, Mollepata y Anexos: Terminación de la Planta de Agua Potable Cabrapata	PTAP	Unidad	1	1,690,439.28	Unidad	1	145,782.80	RR.PP.
Mejoramiento del Servicio de Abastecimiento del Servicio de Agua Potable Mediante la Instalación de Macromedidores y Medidores Domiciliarios en la Ciudad de Ayacucho: Instalación de Micromedidores	MICROMEDIDORES	Global	1	103,109.69	Global	1	69,159.25	RR.PP
Mejoramiento de Linea de Aducción de Reservorio Libertadores II a Asociación La Dunas y Primera Cuadra del Jiron Huancayo de la Ciudad de Ayacucho, Provincia de Huamanga, Departamento de Ayacucho	Supervisión	Global	1	116,923.00	Global	1	20,431.27	RR.PP
Mejoramiento del Sistema de Almacenamiento de Agua Cruda en los Embalses de la Planta de Tratamiento de Agua Potable de Quicapata en el C.P de Quicapata, Meta 1, del Distrito de Carmen Alto-Huamanga Ayacucho	EMBALSE	Global	1	750,000.00	Servicio	1	596,090.96	RR.PP
Mejoramiento y Ampliación de Redes de Agua Potable y Alcantarillado en la Asociación Primavera y Canaan Bajo del distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray Huamanga Ayacucho	REDES	Global	1	50,000.00	Unidad	11,533.00	49,358.40	RR.PP
Elaboración de Expediente Técnico y Supervisión del Proyecto de Mejoramiento y Ampliación de la Planta de Tratamiento de Agua Potable Quicapata- PACCHA	EXPEDIENTE Y SUPERVISION	Global	1	521,515.00	Metro	659.18	476,227.12	ROR

SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A. SEDAPA AYACUCHO

Ing. PEDRO [illegible] VASQUEZ SAMAME
Jefe Dpto. de Estudios y Proyectos

ESTUDIOS

NOMBRE DEL PROYECTO	TIPO (7)	PROYECTADO			EJECUTADO			Fuente Financiamiento
		META FISICA		Costo de inversión S/.	META FISICA		Costo de inversión S/.	
		Unidad	Cantidad		Unidad	Cantidad		
Consultoria para la formulación Servicios del Estudio de Preinversión a Nivel de Perfil "Ampliación y Mejoramiento de la Redes de Agua Potable y Alcantarillado y Huanta	Estudio	Unid.	1	17,410.00	Unid.	1	17,410.00	RR.PP
Servicio de Consultoria para la elaboración del estudio de preinversión a nivel de PERfil Expediente Técnico Mejoramiento de la Capacidad Operativa de las Unidades de Almacenamiento de Agua Potable Dentro del Ambito de Responsabilidad de SEDA AYACUCHO Provincia de Huamanga Dpto. de Ayacucho	Estudio	Unid.	1	45,298.00	Unid.	1	13,001.76	RR.PP
Servicio de Consultoria para la Formulación del Estudio de preinversión a nievl de prfil proyecto: Recuperación de la capacidad Operativa Planta de Tratamiento de Aguas Residuales TOTORA Distrito de Jesus Nazareno Provincia de Huamanga Ayacucho	Estudio	Unid.	1	24,000.00	Unid.	1	24,000.00	RR.PP
Consultoria para la formulación del estudio de preinversión a nievl de perfil del proyecto Recuperaciónde la Capacidad Operativa de la PTAP de Quicapat Distrito de Carmen Alto Provincia de Huamanga Departamenteo de Ayacucho	Estudio	Unid.	1	25,150.00	Unid.	1	25,150.00	RR.PP
Consultoria par la formulación del estudio de preinversión a nivel de perfil de proyecto: " ampliación y Mejoramiento de Redes de Agua Potable Av, Casuarinas Jr. Montosori Jr. Llucha Llucha y redes de Alcantarillado Av. Cashurinas Quebrada Trahuayco Av. Universitaria Emplame colector Norte y prolongación los angeles de la Ciudad de Ayaacucho Provincia de Huamanga Departamenteo de Ayacucho	Estudio	Unid.	1	21,744.00	Unid.	1	21,744.45	RR.PP
Formulación, Elaboración y Evaluación de varios PIP Menores Perfil	Estudio	Unid.	2	29,025.00	Unid.	2	17,700.00	RR.PP

SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A. SEDA AYACUCHO

Ing. PEDRO LEONARDO VELASQUEZ SAMAME
Jefe Dpto. de Estudios y Proyectos

SEDA AYACUCHO S.A. E. ESTUDIOS Y PROY.

ESTUDIOS

NOMBRE DEL PROYECTO	TIPO (7)	PROYECTADO			EJECUTADO			Fuente Financiamiento
		META FISICA		Costo de Inversión S/.	META FISICA		Costo de Inversión S/.	
		Unidad	Cantidad		Unidad	Cantidad		
Implementación del Sistema de Agua Potable, Sistema de Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Residuales de Huascahura, Molleapata y Anexos: Terminación de la Planta de Agua Potable Cabrapata	Estudio	Unid.	1	3,350,559.20	Unid.	1	1,292,301.92	DONACIONES MVCS
Obra: Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Agua Potable e Instalación del Sistema de Alcantarillado en el AA.HH Huichccana-SUPERVISION	supervision	Unid.	1	371,455.00	Unid.	1	130,009.18	DONACIONES MVCS
Ampliación y Mejoramiento del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado y las Calles del pasaje Vista Alegre La Paz y Centro Poblado de quicapata, Distrito de Carmen Alto- Huamanga Ayacucho SUPERVISION	supervision	Unid.	1	215,477.00	Unid.	1	193,928.84	DONACIONES MVCS

SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A. SEDA AYACUCHO

Ing. PEDRO EDUARDO VELASQUEZ SAMAMÉ
Jefe Dpto. de Estudios y Proyectos

SEDA AYACUCHO - E. ESTUDIOS Y PROYECTOS

DIAGNOSTICO DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y EDUCACION SANITARIA

1.- INTRODUCCION:

La comunicación es base para poder tener informado a la población del dia a día del Seda, por lo que se hace necesario que los Departamentos y Gerentes de Línea comuniquen oportunamente los sucesos y o dificultades que se presentan en la prestación del servicio, desde la captación., tratamiento y distribución del agua, Muchos de ellos generados por terceros (obras de drenaje pluvia, ampliación y mejoramiento de redes de agua potable y alcantarillado o pavimentación en su gran mayoría ejecutado por contratistas a requerimiento de los gobiernos locales) que no reparan oportunamente las fugas de agua, cierran la válvula y no informan al Seda, dejando sin agua a los usuarios, generando molestia y perjuicio a los usuarios que llaman a Seda o se apersona al local institucional a presentar su reclamo operacional, disconformes con el servicio y muchas veces ofuscados por el desabastecimiento.

2.- PROBLEMÁTICA DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y EDUCACION SANITIARIA:

El departamento de Imagen y Educación Sanitaria se ha convertido en una oficina de atención de los reclamos operacionales, área de recepción de llamadas de emergencia e informes, asimismo es el área encargada de la comunicación interna y externa. Siendo una debilidad la falta de comunicación oportuna por parte de las gerencias de línea y departamentos que frente problemas suscitados en la prestación del servicio no comunican oportunamente lo que hace que se rompa la dinámica de comunicación oportuna para con los usuarios.

Por otro lado el limitado presupuesto para las tareas informativas consignadas en el Plan Anual de Adquisiciones que no considera en su totalidad el requerimiento básico de este Departamento, limitando algunas actividades. Por otro lado el desvió del escaso presupuesto del Departamento para actividades puntuales, interfiere en el cumplimiento de actividades planificadas.

El Departamento de Imagen y Educación Sanitaria cuenta con un Jefe de Departamento y un Especialista de Educación Sanitaria cada uno con actividades diversas establecidas de acuerdo al Manual de Funciones y plasmadas en planes de trabajo: Comunicacional y de Educación Sanitaria anual, que por falta de presupuesto y personal muchas veces no se concreta al

100 %.

3.- ANALISIS FODA:

FORTALEZAS:

Personal involucrado con el Departamento.

Manejo de redes como el WhatsAap grupal para la mejora de la comunicación interna.

Se cuenta con un directorio actualizado de comunicación con el personal de Seda.

Se cuenta con un directorio actualizado de los medios de comunicación.

OPORTUNIDADES.

Proyecto de suscripción de Convenio entre la DREA, SUNASS Y Seda Ayacucho.

Presencia de SUNASS en las zonas criticas de prestación de servicio: Instalaciones clandestinas, rotura de tuberias, apoyando en la comunicación con los medios informativos.

Algunos periodistas se aproximan a Seda a recabar información frente a un hecho.

Comunicación activa mediante el WhatsAap con periodistas y sectores relacionados con la prestación del servicio.

Presencia local de medios informativos que dan apertura al Seda para la información de hechos acontecidos.

DEBILIDADES

Limitado presupuesto

Falta de personal.

El Departamento carece de Escaner, Impresora a color, fotocopiadora.

Información sesgada e inoportuna por parte del personal de Seda.

Atenciones tardías de las emergencias operacionales y comerciales, por falta de personal operario.

La inoperatividad del Fonoyaku y del Teléfono central.

Personal de Seda no responde oportunamente a las llamadas por celular.

Personal poco comprometido con la institución.

AMENAZAS:

Usuarios insatisfechos con el servicio. Organizaciones incitan a los usuarios a movilizaciones y quejas en contra de la prestación del servicio.

Periodismo poco informado, califica a Seda como una empresa ineficiente.

Tardía atenciones de las emergencias operaciones y comerciales afectan la Imagen de Seda Ayacucho.

ESTRATEGIAS DE MEJORA:

Dinamizar la comunicación interna bajo responsabilidad del personal que tiene a su cargo el celular. Implementación de normativa interna.

Frente a sucesos "casos fortuitos" la comunicación debe ser de inmediato

En casos de actividades programadas que va afectar la prestación del servicios la comunicación deber ser con 48 horas de anticipación y documentadamente.

Promover la elaboración de un directorio de usuarios para que mediante telefonía, mensajes de texto y WhatsAap y Facebook , se pueda masificar la comunicación a todos los usuarios .

Equipamiento a la Oficina de Seda para la comunicación mediante mensajes masivos.

Incentivos a trabajadores comprometidos con la institución: presente en su cumpleaños, o celebraciones mensuales de los cumpleaños de los trabajadores.

Impulsar los espacios informativos institucionales: Espacio radial y televisivo

Fortalecimiento de capacidades de los trabajadores de algunos temas que tienen que ver con la prestación del servicio. "Campaña conocer a tu empresa para informar"

Excursiones grupales a lugares relacionados con la prestación del servicio: Presa Cuchoquesera, Razuwuillca.

Asignar mayor presupuesto para el cumplimiento de las actividades establecidas para el presente año 2018.

Fortalecer capacidades del personal de Departamento en programas como Edición de videos y auditions

Se debe gestionar las Licencias de los Programas como del Corel, Sony Vegas, Audition, etc.

Equipamiento con cámara fotográfica profesional así como de una filmadora, acorde al avance tecnológico.

Contratación de un personal exclusivo para atención de las llamadas telefónicas así como de la telefonía móvil.

Centralizar las llamadas a un único número telefónico para optimizar la recepción de todas las llamadas telefónicas al Seda para su posterior canalización y seguimiento así como la sistematización de las llamadas.

Contratación de un Asistente o un practicante para el Departamento de Imagen y Educación Sanitaria

SEDA AYACUCHO

Lic. Nancy Rojas Pillaca
Jefa de Imagen y Educación Sanitaria (e)

DIAGNÓSTICO Y PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y EDUCACIÓN SANITARIA 2018 SEDA AYACUCHO

1.- INTRODUCCION

No se puede comunicar de manera eficiente hacia fuera, si hacia adentro los actores desconocen la realidad de las otras áreas o si la información que circula es parcial o contradictoria.

Es importante que los trabajadores, compartan esta necesidad de cambio, para que todos los integrantes de la EPS SEDA AYACUCHO logren mayor compromiso e identificación con su Empresa; siempre en pos de brindar un mejor servicio a la ciudadanía de Ayacucho y que los usuarios estén más satisfechos con el servicio recibido.

En este sentido, el Departamento de Imagen Y Educación Sanitaria de EPS SEDA AYACUCHO, ha elaborado el **Plan Estratégico de Comunicación**, que contiene las actividades para las campañas del Cuidado del Agua, Comunicación Institucional y Atención al Cliente.

Estos tres componentes deben contribuir a lograr la concientización del público usuario del agua potable con respaldo social y político bien informado con el acontecer eventual y programado de las actividades y emergencias.

2.- SITUACIÓN ORGANIZACIONAL DE ENTRADA

- Existe un sistema formal de comunicación interna y externa a través del Departamento de Imagen y Educación Sanitaria, (DIES) en proceso de consolidación. La relación que existe con las otras gerencias respecto al intercambio de información aún es muy débil.
- El DIES se está equipando a tanta exigencia, pero por el avance de la tecnología la renovación de equipos debe ser permanente para estar a la vanguardia los avances tecnológicos. acción que debe continuar, en los próximos meses
- La mayoría de trabajadores no están motivados en la labor que realizan, se preocupan más por solucionar sus problemas cotidianos que suceden en el trabajo. Muchas veces la falta de reuniones para problematizar las causas que afectan la prestación del servicios y la implementación de estrategias y acciones que solucionen los problemas, influyen directamente en la prestación del servicio, que afecta al usuario, deteriorando la imagen institucional
- Si bien ha habido un aumento gradual de la comunicación horizontal y vertical entre las gerencias, todavía existe cierto desconocimiento de lo que ocurre en el área operacional, comercial y administrativa, desde el funcionamiento de cada área hasta la salida de la información.
- En algunas ocasiones esta sesgada y la información que brindan al Departamento y en su gran mayoría a destiempo, no dando lugar para una buena comunicación al usuario.

3.- RELACIÓN DE EPS SEDA AYACUCHO CON LA COMUNIDAD Y PRINCIPALES ACTIVIDADES.

- La población se viene familiarizando con las actividades que realiza la EPS SEDA AYACUCHO, las mismas que deben impulsarse y motivarse con mayor fuerza y frecuencia.
- Las acciones de comunicación han mejorado, no sólo se emiten comunicados de corte de agua mediante la radio, la televisión y las redes sociales donde nos pueden visitar en **Facebook seda Ayacucho**; sino también se elaboran Notas de Prensa con información institucional de actividades y obras que se realizan.
- Frente a las críticas en los medios de comunicación, La EPS SEDA AYACUCHO tiene una actitud informativa y explicativa de los temas en que se ve involucrada, a través de los medios masivos.
- La población no le da demasiada importancia a los problemas medioambientales como ha ocurre en las obras del Drenaje Pluvial, Pistas y veredas, Saneamiento, etc. Ejecutados por las diversas instituciones de nuestra región, los cambios bruscos climatológicos y sus consecuencias, que se harán visibles en un futuro no muy lejano.
- La población no es consciente que el exceso de lluvias hace que aumente la turbiedad de las aguas captadas por la empresa para su producción; esto hace que no se produzca en su total dimensión, ya que no sería de la calidad que se requiere.
- Medios de Comunicación Radial, Televisiva y medios impresos de Ayacucho, a fin de establecer contratos de publicidad para difundir nuestros mensajes, comunicados y notas de prensa además de sensibilizar sobre temas de Educación Sanitaria, sobre consumo y desperdicio del Agua, su escasez y otros.
- Acondicionamiento de Centros de Atención al Cliente descentralizados, para el pago de su recibo de agua en centros autorizados en los 5 distritos como son: Andrés Avelino Cáceres, Jesús Nazareno, San Juan Bautista, Carmen Alto y Ayacucho, en sus diferentes sectores. Los cuales se afiliarán con un mínimo de requisitos obligatorios.
- Se está elaborando el sistema de atención de pago de recibo por vía web, para que el usuario desde su casa pueda pagar los recibos mediante un código que se le asignará en el recibo.

4.- OBJETIVO GENERAL.

Mejorar y posicionar la buena Imagen Institucional de la EPS Seda Ayacucho con la Población, a través de un sistema de comunicación interno y externo articulado e integral, que facilite su relación con la comunidad.

5.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.- Impulsar los canales, espacios y mecanismos de comunicación para concientizar a la población ayacuchana a tener una buena cultura de consumo de agua en tiempos de sequía existentes para lograr la dotación justa para toda la población.

2.-Continuar con la recuperación y posicionamiento de la imagen externa de la EPS SEDA AYACUCHO como una institución orientada al servicio de la ciudadanía, mediante la información de actividades y campañas de impacto sobre el consumo racional del agua potable a favor de la comunidad

3.-Implementar y continuar con la difusión de la Campaña Cuidemos el Agua Potable direccionado a los usuarios del servicio y beneficiarios en general.
4.- Acercar al público usuario con los Centros de Recaudación en los diferentes Distritos y descentralizar la forma de pago de los recibos del agua e implementar el pago vía web.

6.- ESTRATEGIAS

Desarrollar las actividades estructuradas en los **Programas de Comunicación Institucional,** las campañas, comunicados, avisos y notas de prensa spot radio y televisión, así como intervenciones en los medios de comunicación y redes sociales.

Implementar las acciones de la campaña comunicacional, respecto al uso adecuado del agua potable para que pueda satisfacer a la mayoría de la población ayacuchana.

Las acciones de comunicación han mejorado, no sólo se emiten comunicados de corte de agua mediante la radio, la televisión y las redes sociales donde nos pueden visitar en **facebookseda Ayacucho**; sino también se elaboran Notas de Prensa con información institucional de actividades y obras que se realizan.

7.- PRESUPUESTO

Se considera un presupuesto aproximado de 30.000 soles.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

	Objetivo / Actividades y Subactividades	Cronograma												Meta	Responsables
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
1	Campañas de difusión en el cuidado del agua y medio ambiente.		X	X					X	X		X	X	6 Campañas	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria
2.1	Programa Radial "Los Caminos del Agua"			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	40 Programas radiales	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria en coordinación con el Departamento de Informática.
2.2	Programa Televisivo					X	X	X	X	X	X	X	X	30 Programas Televisivos	
3	Capacitación Trimestral a Personal de Seda Ayacucho			X			X			X			X	4 Talleres	Departamento de Imagen y Educación e Instituciones Involucradas.
4	Implementar comunicación con los usuarios mediante mensajería masiva Equipamiento , elaboración de un directorio de usuarios,				X	X	X			X	X	X		Mensajería masiva implementada en Seda.	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria E Informática
5	Elaboración trimestral de boletín de Seda Ayacucho			X			X			X			X	4 Boletines elaborados y compartidos a todos los sectores y EPS A Nivel Nacional	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria

6	Dinamización e información permanente de los sucesos, actividades, emergencias via facebook, WhatsAap con los usuarios. Difundir información por la página Web del Seda, sobre las actividades y día a día de la entidad. Gestiones para el acceso a la página web SEDA Ayacucho.					X	X	X	X	X	X	X	X	25 Notas de Prensa, publicados en la WEB, 20 Comunicados publicados en la Web.	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria en coordinación con el Departamento de Informática
7	Difundir la información en tiempo real a través de fotos que trascienden, noticias, en los diversos medios de comunicados y deportes, actualizados mensualmente la información	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Periódico Mural Periódicamente Actualizado	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria
8	Comunicar a los diferentes medios de comunicación sobre hechos suscitados o de emergencia, así como el servicio que brinda al público usuario.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	20 comunicados emitidos en medios radiales y televisivos.	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria
09	Elaboración e impresión y distribución de la Memoria Anual 2017 Seda Ayacucho				X	X	X							Memoria Anual elaborado y distribuido	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria y ODI.
10	Dinamización e información permanente de los sucesos, actividades, emergencias via facebook, WhatsAap con los usuarios.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Facebook y WhatsAap actualizado	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria
11	Telefonía de Seda de atención al usuarios debidamente habilitada con personal responsable así como del teléfono móvil. Base de datos de emergencias y quejas debidamente sistematizado y monitoreado	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Personal atendiendo los teléfonos Fonoyaku así como el teléfono móvil. Base de datos sistematizado	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria
12	Elaboración de spots diversos, según requerimiento de las áreas y necesidad institucional.			X		X		X		X		X	X	6 spots elaboradas	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria.

SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A.
SEDA AYACUCHO

FÉLIX VALERIO AGUILAR OCHOA
ESPECIALISTA EN EDUCACIÓN SANITARIA

Lic. Félix Valerio Aguilar Ochoa
CPP: 0081

PLAN DE EDUCACIÓN SANITARIA Y AMBIENTAL - 2018

I.- INTRODUCCIÓN:

Partiendo de que el cuidado del agua es tarea de todos y siendo el agua un recurso fundamental para todo proceso productivo y en especial para la vida, es esencial que todos estemos conscientes de su cuidado.

La insuficiente información sobre prácticas saludables sobre el cuidado de los servicios básicos en la población, incrementa hábitos inadecuados en el uso del agua potable y alcantarillado sanitario así como del ambiente.

El Programa de Educación Sanitaria de SEDA AYACUCHO, propone estrategias educativas con el objetivo de intervenir en la cultura de la población mediante procesos educativos para lograr cambios en los hábitos, costumbres y practicas inadecuadas en el uso de los servicios con el objetivo de buscar la sostenibilidad de los mismos.

En el marco de la responsabilidad social y dentro de los objetivos estratégicos SEDA AYACUCHO continuará con el desarrollo de alianzas estratégicas, concertadas, que permita desarrollar actividades de sensibilización, información , participación y retroalimentación en los diferentes grupos poblacionales: escolar, organizaciones de base, instituciones públicas - privadas y población en general.

Los temas que se viene desarrollando es sobre el uso adecuado del Agua Potable, Valoración económica, ecológica, social y cultural del agua, micro medición, uso adecuado del alcantarillado sanitario y cuidado del medio ambiente, mediante campañas de sensibilización por radio y televisión, adiestramiento a nuevos usuarios que demandan instalaciones nuevas de agua potable y alcantarillado, visitas guiadas a las plantas de tratamiento, orientación e información a usuarios para viabilizar sus gestiones operacionales y comerciales (reclamos), con el objetivo de servir mejor al usuario, recuperar la confianza y convertirlo en aliado estratégico.

2.- JUSTIFICACIÓN:

La prestación de los servicios de agua y alcantarillado no garantiza por sí sola el mejoramiento de la salud, ni la calidad de vida de la población, si no va de la mano con el componente **de Educación Sanitaria** para garantizar la vida útil de los servicios mediante campañas de comunicación y educación participativa garantizando la sostenibilidad del proceso.

Así mismo, de acuerdo a la Resolución de Superintendencia **Nº 244 -2000-SUNASS** en su Artículo 4º estipula: **"Establecer la obligación de la EPS de comunicar al usuario, proporcionándole información concerniente al proceso de facturación bajo esta modalidad,**

una relación de los puntos de fuga de agua más frecuentes al interior de los domicilios y las recomendaciones para evitarlas".

SEDA AYACUCHO, mediante el Programa de Educación Sanitaria, quiere este año 2018 aunar esfuerzos como años anteriores, con las instituciones públicas y privadas como Gerencia de Recursos Naturales y Gestión del Medio Ambiente del Gobierno Regional, la Municipalidad Provincial de Huamanga, Municipalidades distritales, La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, la Comisión Ambiental Regional, la Dirección Regional de Educación, la Dirección Regional de Salud, Administración Local del Agua, La Mesa de Concertación, ONG, etc. realizándose acciones conjuntas a fin de generar mayor impacto en la población ayacuchana y optimizando los recursos económicos y humanos.

El presente plan tienen como finalidad continuar con el proceso educativo a todo nivel para promover una cultura sanitaria y ambiental basada en el cuidado del agua potable, cuidado de los servicios de saneamiento contribuir a mejorar la calidad de vida de los usuarios ayacuchanos.

3.- SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO

SEDA AYACUCHO realiza grandes esfuerzos para brindar los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en Ayacucho y Huanta, en cantidad, calidad, continuidad y cobertura, acorde a la normativa vigente.

La creciente demanda por los servicios de agua potable y alcantarillado hacen muy dificultoso el abastecimiento adecuado y oportuno, agravado por la topografía accidentada, instalaciones clandestinas, puntos cítricos de presión agudizándose el desabastecimiento sobretodo en épocas de estiaje

Pese a ello la población aun no ha internalizado sus hábitos en el cuidado del agua, el alcantarilladlo y cuidado del medio ambiente, lo cual dificulta la prestación del servicio sobre todo a las partes altas de la ciudad. Lo cual genera reclamos operacionales y comerciales, que se vuelca en la mala imagen de la entidad y por tanto de la gestión. Todo ello agravado por la falta de medidores en un porcentaje de usuarios.

SEDA AYACUCHO a diciembre del 2017 tiene un total de **59677** conexiones de agua potable y 38 piletas públicas lo que hace un total de **232758 habitantes** servidos con el servicio de agua potable. En tanto a alcantarillado sanitario, es recolectado mediante conexiones domiciliarios que suman un total de **53431** con el servicio de alcantarillado sirviendo a un total de **205388** habitantes.

El nivel de micro medición se tienen un total de conexiones con medidores operativos de **49530** instalaciones.

Se cuenta con un Plan Maestro Optimizado 2015 al 2021, que encaminan la marcha institucional al logro de sus objetivos y el cumplimento de metas de gestión para una

adecuada prestación de servicio en la que el componente de educación sanitaria juega un rol muy importante de acompañamiento a cada una de las acciones que se desarrolle dentro de la entidad así como lograr generar mayor conciencia y valoración de los servicios.

4.- OBJETIVOS:

4.1. OBJETIVO GENERAL:

Desarrollar conciencia sanitaria y ambiental en la población, para la valoración económica, ecológica, social y cultural del agua y de los servicios que brinda SEDA AYACUCHO y la protección del medio ambiente.

4.2. OBJETIVO ESPECIFICO

- Implementar estrategias y acciones de sensibilización, reflexión y concientización dirigidas a desarrollar actitudes, comportamientos y prácticas adecuadas para una gestión eficiente de los servicios de saneamiento básico, con responsabilidad colectiva.
- Capacitar a la población para usar racionalmente el agua y mantengan en buen estado sus instalaciones sanitarias.
- Sensibilizar a la población por una cultura sanitaria y ambiental.
- Concienciar a los clientes internos beneficiarios con los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en la valoración de los servicios de agua y alcantarillado y cuidado del medio ambiente.

5.- POBLACIÓN OBJETIVO:

El Plan de Educación Sanitaria y Ambiental está dirigido a la población en general con actividades específicas para los siguientes grupos poblacionales:

* Población Escolar: Docentes, alumnos, padres de familia y personal de servicios.

* Organizaciones comunales.

* Nuevos usuarios de Proyectos de Agua Potable y Alcantarillado.

* Organizaciones de base: Líderes de vaso de leche, mercados.

* Población en general.

6.- ACTIVIDADES.

1.- Promover convenios interinstitucionales: Educación, Universidad y otros sectores para la promoción de una cultura sanitaria y ambiental.

3.- **Capacitación en Instituciones Educativas, previo un diagnostico in situ.** Se tomaran en cuenta algunas referencias:

- Fichas de encuesta.
- Inspección in situ.
- Consumo de agua potable de la I.E.
- Evaluación de los servicios. **

4.- **Capacitación en "Gasfitero Escolar"** que involucre al personal de servicio de 30 Instituciones Educativas.

5.- **Capacitación en asociaciones, asentamientos humanos** y zonas en los que se vienen ejecutando obras de ampliación, mejoramiento y de pavimentación sea por SEDA AYACUCHO, Municipios y Gobierno Regional, durante el 2018.

6.- **Campañas de sensibilización en Instituciones Públicas y privadas**, respecto al cuidado del agua potable y del alcantarillado sanitario: Municipalidades, Direcciones Regionales, etc.

7.- **Promover visitas guiadas a las Plantas de Tratamiento de Agua Potable de Quicapata y de Aguas servidas de Totora,** con Instituciones Educativas donde la responsable del PES, guía a las diferentes delegaciones, en tanto con Universidades y Escuela de Post Grado se delega el guiado a los jefes de la Planta de Tratamiento de Agua Potable y de Aguas Servidas de Totora, finalizado la visita se realizara la encuesta a un 10 % de participantes

8.- **Supervisar y monitorear las acciones** del componente de Educación Sanitaria de Proyectos de instalación de medidores, de Proyectos de Ampliación y Mejoramiento de obras por administración directa o ejecutada por gobiernos locales y otros proyectos programados en el presente año.

9.- Realización de **Campaña de atención "SEDA AYACUCHO cerca de tu casa"** en Ayacucho y Huanta.

10.- Realización de **Feria Multisectorial** por el agua:

- **Día Mundial del Agua : 22 de marzo**
- Día Interamericano del Agua.: **1er sábado del mes de octubre**

12.- **Capacitación a Clientes Nuevos de SEDA AYACUCHO,** con información detallada respecto a los servicios que brinda la entidad.

14.- **Taller de sensibilización a lideres vecinales.** Frente de Defensa del pueblo, de Ayacucho y demás distritos del ámbito de prestación del servicio.

15.- **Impulsar el espacio radial Institucional "Los Caminos del Agua" y Televisivo de SEDA AYACUCHO**

Una vez por semana, por espacio de una hora, por un medio radial de mayor Sintonía, con la participación de gerentes de línea e invitados de otras instituciones Relacionados con el tema agua. Difusión de spots diversos para el cuidado del agua desde el espacio radial.

16.- Promover **Campañas de Difusión por medios radiales y televisivas** en Fechas alusiva:

* **Día Mundial del Agua**
* Día Interamericano del Agua.

17.- **Elaboración de materiales educativos, informativos y otros: Trípticos,** Stikers y documentales, etc., según el requerimiento de las gerencias de línea.
: Micro medición, Erradicación de instalaciones clandestinas, etc.

7.- METODOLOGIA:

El presente plan de actividades de educación sanitaria y ambiental permitirá la valoración de los servicios que brinda SEDA AYACUCHO, partiendo de un diagnostico rápido en cada grupo poblacional que nos permita conocer practicas, comportamientos y actitudes de los usuarios respeto a los servicios y el medio ambiente, ahorro de agua potable y percepción de los usuarios en relación a SEDA AYACUCHO.

Un papel fundamental que se va tener en cuenta es la identificación de actores y líderes de la población a intervenir, por lo que se coordinará con los dirigentes y representantes vecinales en los cuales se viene o se van a ejecutar obras de mejoramiento o ampliación de agua potable. Asimismo se coordinará con líderes en cuyas zonas se presentan dificultades en la prestación y otros aspectos.

La actividad educativa será permanente teniendo como aliado a los medios informativos como radio, televisión, prensa escrita, página web, redes sociales, etc.

8.- INDICADORES.

8.1.- Indicadores de Procesos:

* Número de actividades.
* Número de participantes en las actividades.
* Número de Organizaciones Vecinales Sensibilizados
* Número de Gasfiteros capacitados e instituciones educativas involucradas.

8.2:_ Indicadores de Resultados.

* No. de instalaciones clandestinas denunciadas en la oficina.

* No. Personas que solicitan los documentales de Seda Ayacucho.

* No. de reclamos operacionales recibidos, por vía telefónica y o personalizado.

Canalizados y atendidos.

* Número de usuarios que post capacitación del PES, denuncian instalaciones

Clandestinas (in situ)

* Fichas de encuesta post capacitación.

* Fichas de encuesta post visitas guiadas.

* Estadística de consumo al azar de los primeros 50 Usuarios capacitados. En la oficina

post instalación nueva ejecutado.

9.- METAS:

La meta primordial del presente Plan de Trabajo es:

- Capacitaciones en **10 Asociaciones y/o asentamiento humanos**, zonas beneficiarios con los servicios básicos de agua potable y alcantarillado sanitario.
- Capacitaciones en **4 Instituciones Públicas y privadas** usuarios con los servicios básicos de agua potable y alcantarillado sanitario.
- Capacitación en 5 Instituciones Educativas
- **Capacitación a 550** usuarios que solicitan una instalación de agua potable y alcantarillado.
- Emisión de **40 Programa radial Los Caminos del Agua"**
- Desarrollo de **2 ferias** del agua.
- **4 Talleres de Sensibilización a lideres** vecinales
- 4 **Campaña de atención de "SEDA AYACUCHO cerca de Tu Casa"** en distritos y zonas de prestación de servicios.
- **1 Taller Gasfitero** Escolar con Instituciones educativas.
- 2 Campañas radiales y televisivas (trimestrales) sobre Uso adecuado del agua potable, Uso adecuado del alcantarillado sanitario.
- **Guiado de 25 delegaciones** en la **Planta de tratamiento de Agua potable** y **15** en la **Planta de Tratamiento de Aguas Residuales** de Totora.
- Capacitaciones a líderes de vaso de leche.
- **4 Capacitaciones trimestrales** dirigidas al personal interno de Seda.

10.- PRESUPUESTO:

Para ejecutar las actividades los gastos serán cubiertos por SEDA AYACUCHO, se gestionara el apoyo de las Instituciones Públicas y privadas Involucradas en este plan afín de lograr el apoyo en las actividades planificadas.

Ayacucho, 19 febrero del 2018

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN SANITARIA. 2018

ACTIVIDADES	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Campaña de atención SEDA AYACUCHO Cerca de tu casa			X		X				X		X	
Capacitación en Instituciones Públicas y privadas				X		X		X		X		
Campañas de sensibilización en organizaciones zonas de Ejecución de obras			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Trabajar en 5 Instituciones Educativas						X	X	X	X	X		
Campaña radial y televisiva sobre buen uso del agua y alcantarillada.			X						X			
Feria del Agua			X						X			
Visitas Guiadas a las Plantas de Tratamiento			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Charlas a nuevos clientes en local Institucional		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Taller Gasfitero Escolar						X						
Elaboración de materiales educativos: Afiches, trípticos, estiker, etc.			X			X			X			
Programa Radial Y Televisivo los Caminos del Agua			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Capacitación Trimestral a Personal de Seda			X			X			X			X
Taller de sensibilización a Lideres vecinales			X		X		X		X			

SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A. SEDA AYACUCHO
Biga. Nancy Rojas Palacios
Jefa de Imagen y Educación Sanitaria

PRESUPUESTO DEL PROGRAMA DE EDUCACION SANITARIA 2018

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REQUERIMIENTO		APOYO	PRESU-PUESTO	INDICADORES
			HUMANO	MATERIAL			
01	Capacitaciones en Asoc, AAHH. Zonas de Ejecución de obras e Inspecciones domiciliarias	Nancy Rojas	Apoyo con un Practicante	Movilidad, refrigerio, materiales de escritorio, Otros	Gerencias de Línea	S/. 150.00	10 asociaciones capacitadas en el uso del agua potable y alcantarillado. Cultura de pago por el servicio que brinda la entidad. Inspección 30 domicilios, mediante fichas
02	Trabajar con Instituciones Educativas, por una cultura sanitaria y ambiental.	Nancy Rojas	Apoyo con un Practicante	Movilidad, materiales de escritorio.	Gerencias de Línea	S/. 300.00	5 Instituciones Educativas, previo un diagnostico: Capacitación a docentes, personal de servicio, alumnos y padres de familia
03	Campaña Gasfitero Escolar	Nancy Rojas	Gasfitero de la EPSASA	Refrigerio, trípticos, dípticos, afiches, Equipo Premios.	Gerente Comercial y Operacional	s/ 800.00	Convenio DREA, SUNASS y Seda Ayacucho. Intervención en 30 I.E. Puede ser dentro del Marco del V Concurso de Buenas Prácticas.
04	Feria del Agua:	Nancy Rojas	Instituciones involucra	Tripticos, afiches, difusión radial, servicio de energía.	Gerencias de Línea, OIES,	S/. 500.00	2 Feria del agua: Día Mundial del Agua y Día Interamericano Del Agua.
05	Campaña de atención de SEDA AYACUCHO cerca de tu casa	Nancy Rojas	Gerencia Comercial:	Gigantografias, movilidad, refrigerio, trípticos, afiches, equipos, amplificador, laptop, etc	Gerencia Comercial	800.00	4 Campañas en los distritos
06	Charlas a nuevos clientes	Nancy Rojas		Trípticos Proyección de vídeo		S/ 500.00	550 clientes nuevos capacitados, en cuanto a los servicios que brinda la entidad.
07	Espacio radial "Los Caminos del Agua" y Espacio Televisivo	Imagen y Educación Sanitaria	Apoyo de asistente	USB MP3 movilidad, premios para concursos.	Gerencia de línea e invitados.	S/. 10000.00	40 Programa Radiales. Participación de usuarios, premios, promoción de campañas y otro 30 Programas Televisivos (Microprogram

SEDA AYACUCHO
Biga. Nancy Rojas Pillaca
Jefa de Imagen y Educación Sanitaria (e)

08	Difusión de spot televisivo y spot radial	Imagen y Educación Sanitaria.	Asistente de OI/ES	Programa de Edición, micrófonos, Spot televisivo, Spot Radial	Gerencias de línea, comisión multisectorial	S/ 3000.00	Campañas Uso adecuado del agua por carnaval, Día Mundial del Agua , del medio Ambiente y Día Interamericano del agua.
09	Visitas Guiadas a las Plantas de Tratamiento agua potable y de aguas Residuales	Blga Nancy Rojas	Jefe de PTAP Quicapata y PTAR Totora.	Trípticos Informativos	Departamento de Producción	S/ 300.00	25 visitas a la PTAP Y 15 a la PTART.
10	Capacitación trimestral a personal de Seda Ayacucho	Blga. Rojas y sector competente	Gerentes Línea	Trípticos, Videos, copias	Apoyo de SUNASS, ALA, MPH, CAR	S/500.00	4 Talleres de capacitación
11	Elaboración de materiales educativos diversos	Blga. Nancy Rojas	Asistente de OI/ES	Gigantografias, afiches, estikers, calendario, etc.		S/ 1000.00	Gigantografias, afiches, estikers, calendario, elaborado.
12	Taller de sensibilización a Lideres Vecinales	Blga. Nancy Rojas	Asistente de OI/ES	Gigantografias, afiches, trípticos, laptop, data, refrigerio, etc		S/ 800.00	4 Talleres dirigido a Líderes del Frente de Defensa del Pueblo.
13	Celebraciones DMA, DIAAA	EESA Blga	Asistente de OI/ES	Diversos materiales y equipos, premios, etc	Gerente línea	S/ 1000.00	Concursos diversos DIAA
14	Capacitaciones en Instituciones Públicas y privadas	EESA Blga. Nancy Rojas	Asistente de OI/ES	Trípticos informativos y videos data y laptop		S/300.00	Personal de 5 Instituciones públicas y privadas Capacitado.
	T O T A L					S/19 950	

SERVICIO DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A. SEDA AYACUCHO
Blga: Nancy Rojas Pillaca
Jefa de Imagen y Educación Sanitaria (e)