

Formato Nº 01
Continuidad del Servicio de Agua Potable (Al 31 de Diciembre de 2018)

Nº 01	Localidad /Sector (Huamanga)	Horas de Abastecimiento de Agua potable (Hrs/Dia)	Delimitacion Geografica
1	Acuchimay	23.97	Con Libertadores 1, 2, Quicapata y Miraflores
2	Alto Peru	3.58	Con Libertadores 1, 2, Pueblo Libre, Rio Seco y Picota
3	Libertadores 1	23.89	Con Libertadores 2, Acuchimay y San Joaquin
4	Libertadores 2	18.66	Con Libertadores 1 y Acuchimay
5	Miraflores	23.84	Con Acuchimay, Quicapata y Nueva Esperanza
6	Picota	14.83	Con Libertadores 2 y Pueblo Libre
7	Pueblo Libre	3.96	Con Alto Peru, Libertadores 1 y 2
8	Quicapata	23.90	Con Acuchimay, Miraflores y Vista Alegre
9	Rio Seco	3.56	Con Pueblo Libre y Libertadores 1
10	San Joaquin	24.00	Con Libertadores 1, Quicapata y Acuchimay
11	Vista Alegre	7.34	Con Quicapata
12	Nueva esperanza	6.23	Con Miraflores

Formato Nº 02
Niveles de Presion en las Redes de Agua Potable (Al 31 de Diciembre de 2018)

Nº 01	Localidad /Sector (Huamanga)	Presion de Abastecimiento de Agua potable (m.c.a.)	Calidad	Delimitacion Geografica
1	Acuchimay	30.87	Bueno	Con Libertadores 1, 2, Quicapata y Miraflores
2	Alto Peru	30.58	Bueno	Con Libertadores 1, 2, Pueblo Libre, Rio Seco y Picota
3	Libertadores 1	29.21	Bueno	Con Libertadores 2, Acuchimay y San Joaquin
4	Libertadores 2	24.40	Bueno	Con Libertadores 1 y Acuchimay
5	Miraflores	32.42	Bueno	Con Acuchimay, Quicapata y Nueva Esperanza
6	Picota	30.76	Bueno	Con Libertadores 2 y Pueblo Libre
7	Pueblo Libre	24.76	Bueno	Con Alto Peru, Libertadores 1 y 2
8	Quicapata	30.18	Bueno	Con Acuchimay, Miraflores y Vista Alegre
9	Rio Seco	30.26	Bueno	Con Pueblo Libre y Libertadores 1
10	San Joaquin	31.45	Bueno	Con Libertadores 1, Quicapata y Acuchimay
11	Vista Alegre	25.13	Bueno	Con Quicapata
12	Nueva esperanza	35.46	Bueno	Con Miraflores


 Pedro Rodríguez Ayala
 JEFE DPTO. OPERACIONES Y REDES
 SEDSA HUAMANGA

Formato N° 3

Tratamiento de aguas Servidas

Al 31 de Diciembre del 2018

Localidad	Porcentaje de Tratamiento	Nivel de Tratamiento (Según Norma)
Ayacucho	100%	DBO= 81%
		DBO Afluente = 348 mg/L.
		DBO Efluente = 67 mg/L.
		Coliformes Termotolerantes = 95.1008%
		Coliformes Termotolerantes Afluente = 7.40+07 NMP/100ml
		Coliformes Termotolerantes Efluente = 3.62E+06 NMP/100ml


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

"RUFECINDO HUINCHO RODRIGUEZ"
ESPECIALISTA PTAR

FORMATO N° 5

PRODUCCION DE AGUA POTABLE						
LOCALIDAD	TIPO DE PLANTA	PRODUCCION DE AGUA POTABLE (m3/mes)	CAPACIDAD (L/S)		ANTIGÜEDAD	UBICACIÓN
PLANTA N° 01			CAUDAL PROMEDIO CAUDAL MINIMO CAUDAL MAXIMO	330 L/S 300 L/S 360L/S	1974-2018	PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE DE QUICAPATA DEL DISTRITO DE CARMEN ALTO
Huamanga	ENERO	782.127				
	FEBRERO	793.501				
	MARZO	863.096				
	ABRIL	810.156				
	MAYO	858.242				
	JUNIO	815.144				
PLANTA N° 02			CAUDAL PROMEDIO CAUDAL MINIMO CAUDAL MAXIMO	160 L/S 150L/S 180 L/S	1985-2018	PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE DE QUICAPATA DEL DISTRITO DE CARMEN ALTO
Huamanga	ENERO	408.676				
	FEBRERO	358.899				
	MARZO	382.070				
	ABRIL	402.388				
	MAYO	418.556				
	JUNIO	427.837				



FORMATO N° 06

RESERVORIO DE AGUA POTABLE

ITEM	LOCALIDAD	CAPACIDAD [M3]		ESTADO DE CONSERVACIÓN	UBICACIÓN
1	Huamanga	Reservorio cabecera I	1.500,0	REGULAR	PTAP QUICAPATA N° 1
2	Huamanga	Reservorio cabecera II	3.000,0	BUENO	PTAP QUICAPATA N° 2
3	Huamanga	Reservorio Acuchimay	2.500,0	REGULAR	SECTOR ACUCHIMAY. DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA
4	Huamanga	Reservorio Libertadores I	1.000,0	BUENO	SECTOR MORRO DE ARICA BARRIO LA LIBERTADORES
5	Huamanga	Reservorio Libertadores II	2.000,0	BUENO	SECTOR MORRO DE ARICA BARRIO LA LIBERTADORES
6	Huamanga	Reservorio Miraflores	1.500,0	BUENO	MIRAFLORES, DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA
7	Huamanga	Reservorio Pueblo Libre Baja	100,0	REGULAR	AAHH PUEBLO LIBRE
8	Huamanga	Reservorio Libertadores Alta	200,0	BUENO	AAHH ALTO PERU
9	Huamanga	Reservorio Picota	200,0	BUENO	AAHH Sr DE LA PICOTA
10	Huamanga	Reservorio Enace Vista Alegre	200,0	BUENO	URB. ENACE VISTA ALEGRE
11	Huamanga	Reservorio Río Seco	300,0	BUENO	AAHH NUEVO PARAISO PUEBLO LIBRE ALTA
12	Huamanga	Reservorio Nueva Esperanza	500,0	BUENO	AAHH NUEVA ESPERANZA
13	Huamanga	Reservorio San Joaquín	300,0	BUENO	AAHH. SAN JOSÉ SANTA CECILIA



FOTMATO N° 07
ESTACION DE BOMBEO DE AGUA POTABLE

LOCALIDAD	CAPACIDAD DE BOMBEO [L/S]			ESTACION DE CONSERVACION [3]	UBICACIÓN	COORDENADAS GEOREFERENCIADAS
HUMANGA	ENACE - QUICAPATA	200 m3	18	REGULAR	PLANTA QUICAPATA	18L=0584269 UTM=8542073 ALTITUD= 2935 MSNM
HUAMANGA	RIO SECO	200	18	REGULAR	LIBERTADORES	18L=0582644 UTM=8545435 ALTITUD= 2952 MSNM
HUAMANGA	PUEBLO LIBRE	100	12	REGULAR	LIBERTADORES	18L=0582644 UTM=8545435 ALTITUD= 2952 MSNM
HUAMANGA	PUEBLO LIBRE ALTA	200	18	REGULAR	LIBERTADORES	18L=0582644 UTM=8545435 ALTITUD= 2952 MSNM
HUAMANGA	PICOTA	200	18	REGULAR	PICOTA	18L=0582644 UTM=8545435 ALTITUD= 2952 MSNM
HUAMANGA	NUEVA ESPERANZA	200	18	BUENO	MIRAFLORES	18L=0582644 UTM=8545435 ALTITUD= 2952 MSNM



FORMATO N° 08

ESTACION DE BOMBEO DE AGUAS RESIDUALES

LOCALIDAD		CAPACIDAD BOMBEO (L/S)		ESTADO DE CONSERVACION	UBICACIÓN
1	HUAMANGA	ESTACION DE SANTA ELENA	30 L/S	REGULAR	AAHH SANTA ELENA DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA



FORMATO N°9

Conexiones de Agua Potable
(Al 31 de Diciembre del 2018)

CATEGORIA	CONEXIONES TOTALES	UNIDADES DE USO	DISTRIB	CONEXIONES NO FACTU	UNIDADES DE USO NO FACTU	DISTRIB(%)
SOCIAL	127	125	0.23%	25	25	0.81%
DOMESTICO	46321	47628	87.52%	2774	2774	89.77%
COMERCIAL	5188	6108	11.22%	241	241	7.80%
INDUSTRIAL	259	279	0.51%	24	24	0.78%
ESTATAL	277	278	0.51%	26	26	0.84%
	52172	54418	100.00%	3090	3090	100.00%

FORMATO N°10

Conexiones de Alcantarillado
(Al 31 de Diciembre del 2018)

CATEGORIA	CONEXIONES TOTALES (N°)	Distrib(N°)	Conexiones No facturadas (N°)	Distrib(N°)
SOCIAL	78	0.17%	5	0.19%
DOMESTICO	41464	88.22%	2298	88.93%
COMERCIAL	4967	10.57%	236	9.13%
INDUSTRIAL	224	0.48%	20	0.77%
ESTATAL	268	0.57%	25	0.97%
	47001	100.00%	2584	100.00%



Formato N° 11
Micro medición
Al 31 de Diciembre 2018

Localidad	Medidores Instalados	Medidores Operativos	Nivel de Micromedición (%)
Huamanga	48915	43584	84.3 %

FORMATO N° 12
Promedio de consumo y facturación
(al 31 de diciembre de 2018)

Localidad Huamanga

CATEGORIA	CANTIDAD	RANGO I		RANGO II	
		PROMEDIO CONSUMO (m3/mes)	PROMEDIO FACTURADO (s/ mes)	PROMEDIO CONSUMO (m3/mes)	PROMEDIO FACTURADO (s/ mes)
HUAMANGA	49227	12.5519	22.0555	34.1533	46.5556
SOCIAL	103	59.0388	50.7356		
DOMESTICO	43680	7.7297	9.6058	34.1533	46.5556
COMERCIAL	4953	33.5417	89.9372		
INDUSTRIAL	238	63.8403	208.3921		
ESTATAL	253	326.9881	861.5816		




Hugo Wilfredo Pastor Rúa
Jefe (e) Dpto. Medición y Facturación

Formato N° 13
Reclamos en Primera Instancia
Al 31 Diciembre 2018

CODIGO	TIPO DE RECLAMO	RECIBIDOS	ATENDIDOS	DIAS PROMEDIO DE ATENCION
A1	Consumo Medido	5586	5126	21
A2	Consumo Promedio	286	267	16
A3	Asignación de Consumo	942	827	18
B1	Tipo de tarifa	444	416	27
C2	Número de unidades de uso mayor al que corresponde	42	32	27
C1	Conceptos emitidos	451	383	22
A5	Consumo no realizado por servicio cerrado	52	41	22
	El factor de ajuste de VMA	5	1	15
D1	Falta de entrega de Recibo	4	1	8
	Quiebre de Intereses moratorios	49	40	15
B1	Fugas en conexión domiciliaria	10	0	
C1	Atoro en conexión de alcantarillado	3	0	
B2	Negativa de la EPS a realizar manteniendo por deterioro de caja conexión de caja de medidor	1	0	
A1	Filtración de agua externas hacia el predio	12	0	
A4	Consumo no facturado oportunamente	6	4	26
	TOTAL	7893	7138	217

FUENTE: SISTEMA COMERCIAL SIINCO



Formato N° 14
Reclamos en Segunda Instancia
Al 31 Diciembre 2018

CODIGO	TIPO DE RECLAMO	RECIBIDOS	ATENDIDOS	DÍAS PROMEDIO DE ATENCIÓN
A1	Consumo Medido	417	350	38
A2	Consumo Promedio	7	5	45
A3	Asignación de consumo	12	12	35
B1	Tipo de tarifa	3	4	47
C1	Conceptos Emitidos	21	20	45
A5	Consumo no realizado por servicio cerrado	2	1	46
	TOTAL	462	392	256

FUENTE: SISTEMA COMERCIAL SIINCO



FORMATO N°15
RENDICION DE CUENTAS DE PERSONAL
Personal al 31 de Diciembre de 2018

CATEGORIA	NUMERO
EMPLEADOS ESTABLES	65
OBREROS ESTABLES	78
TOTAL ESTABLES	143
EMPLEADOS CONTRATADOS	20
OBREROS CONTRATADOS	18
TOTAL CONTRATADOS	38
FUNCIONARIOS	6
TOTAL FUNCIONALES	6
TOTAL	187



FORMATO Nº16
PERSONAL DIRECTIVO
Al 31 de Diciembre de 2018

MIEMBRO DE LA JUNTA EMPRESARIAL	MIEMBRO	REPRESENTANTES	TIEMPO DEL CARGO
Salomon Hugo Aedo Mendoza	Accionista	Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huamanga	2015/2018
Percy Abel Bermudo Valladares	Accionista	Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huanta	2015/2018

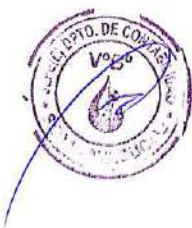
MIEMBROS DEL DIRECTORIO

NOMBRE Y APELLIDOS	MIEMBRO	REPRESENTANTES	TIEMPO EN EL CARGO
Ing. Walter Humberto Ascarza Olivares	Presidente del Directorio	Municipalidades	3 años y 3 meses
Ing. Serna Campos, Zenon	Miembro	Sociedad Civil	1 mes
Ing. Caleb Jaules Quicaña	Miembro	Sociedad Civil	3 años/ NO
Lic. Nieto Mujica Alejandro	Miembro	Sociedad Civil	1 meses/ NO



FORMATO N° 17
DISTRIBUCIÓN DE COSTOS Y/O GASTOS POR NATURALEZA
Al 31 de Diciembre del 2018

COSTOS	COSTOS OPERATIVOS	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	GASTOS DE VENTAS	TOTAL	%
Suministros	1,084,109	583,665	283,631	1,951,405	10.98%
Cargas de Personal	2,906,452	5,816,646	1,634,590	10,357,688	58.26%
Servicios Prestados por Terceros	572,533	1,178,075	148,841	1,899,449	10.68%
Tributos	66,841	151,733	210,708	429,283	2.41%
Cargas Diversas de Gestión	13,311	225,058	29,956	268,324	1.51%
Provisiones del Ejercicio	2,340,717	436,812	94,974	2,872,503	16.16%
TOTAL GENERAL	6,983,963	8,391,989	2,402,700	17,778,652	100.00%



ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2018

FORMATO N° 18

RUBROS	Al 31/12/2017	Al 31/12/2018
ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		
Caja y Bancos	22,594,175	27,974,851
Cuentas por Cobrar Comerciales	2,951,500	3,163,804
Menos: Provisión de Cobranza Dudosa	(323,997)	(336,265)
Otras cuentas por Cobrar	1,627,691	1,640,207
Menos: Provisión de Cobranza Dudosa	0	0
Existencias	854,638	619,133
Gastos Pagados por Anticipado	18,005	15,584
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	27,722,012	33,077,314
ACTIVO NO CORRIENTE		
Cuentas por cobrar a Largo Plazo		
Inmuebles, Maquinarias y Equipos	117,076,365	125,655,458
Menos: Depreciación Acumulada	(45,026,761)	(47,857,630)
Activos Intangibles	434,677	434,677
Menos: Amortización acumulada de Intangibles	(204,075)	(171,424)
Impuesto a la renta y participación diferido Activo		
Otros Activos	3,755,936	3,284,708
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	76,036,142	81,345,789
TOTAL ACTIVO	103,758,154	114,423,103
PASIVO Y PATRIMONIO		
PASIVO CORRIENTE		
Obligaciones Financieras	0	0
Cuentas por Pagar Comerciales	602,489	856,823
Otras Cuentas por Pagar	26,328,145	28,485,380
Parte Cte. De la Deuda a Largo Plazo	803,217	0
TOTAL PASIVO CORRIENTE	27,733,851	29,342,203
Deudas a Largo Plazo	7,693,574	0
Ingresos Diferidos Netos	32,202,554	38,140,584
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	39,896,128	38,140,584
TOTAL PASIVO	67,629,979	67,482,787
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	1,555,385	3,480,211
Resultados Acumulados	(21,612,363)	(12,725,048)
TOTAL PATRIMONIO	36,128,175	46,940,316
TOTAL PATRIMONIO NETO	103,758,154	114,423,103



ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2018

FORMATO N° 19

RUBROS	AI 31/12/2017	AI 31/12/2018
VENTAS NETAS		
A Terceros	19,510,231	20,898,707
A Empresas Vinculadas		
Otras Ingresos Operacionales		
A Terceros		
A Empresas Vinculadas		
TOTAL INGRESOS BRUTOS	19,510,231	20,898,707
Costo de Ventas	(7,268,051)	(6,983,962)
A Terceros		
A Empresas Vinculadas		
UTILIDAD BRUTA	12,242,180	13,914,745
Gastos de Administración	(8,615,787)	(8,391,989)
Gastos de Ventas	(2,499,058)	(2,402,700)
UTILIDAD OPERATIVA	1,127,335	3,120,056
Otros Ingresos (Gastos)		
Ingresos Financieros	802,684	779,951
Gastos Financieros	(1,472,509)	(699,846)
Otros Ingresos	1,097,875	457,687
Otros Gastos		
Resultados por Exposición a la Inflación		
RESULTADOS ANTES DE PARTICIPACIÓN Y DEL IMPUESTO A LA RENTA	1,555,385	3,657,848
Participaciones y Deducciones		
Impuesto a la Renta		(177,637)
RESULTADOS ANTES DE PARTICIPACIONES EXTRAORDINARIAS	1,555,385	3,480,211
Ingresos Extraordinarios		
Gastos Extraordinarios		
UTILIDAD (PÉRDIDA) DEL EJERCICIO	1,555,385	3,480,211
RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL EJERCICIO, NETO DEL IMPUESTO A	1,555,385	3,480,211



Formato N° 20
METAS DEL PLAN MAESTRO OPTIMIZADO

Al 31 de Diciembre del año 2018

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 (Instalación por primera vez)	Ayacucho	#	1019	1016	976	1700	964	410				
		Huanta		233	251	208	206	284	158				
		EPSASA		1252	1267	1184	1906	1,248	568	0	0	0	0
2	Renovación Anual de Medidores	Ayacucho	#	4289	11647	4289	1167	6,433	1,197				
		Huanta		157	275	234	244	390	381				
		EPSASA		4446	11922	4523	1411	6,823	1,578	0	0	0	0
3	Agua No Facturada	Ayacucho	%	37	35	37	30	36	26.87				
		Huanta		37	35	37	29	36	30.56				
		EPSASA		37	35	37	30	36	27.35	0	0	0	0
4	Actualización del Catastro de Técnico de Agua Potable y Alcantarillado	Ayacucho	%			10	10	35	35				
		Huanta				10	17	35	35				
		EPSASA		0	0	10	14	35	35	0	0	0	0
5	Actualización del Catastro Comercial de Agua Potable y Alcantarillado	Ayacucho	%			10	12	35	35				
		Huanta				10	11	35	35				
		EPSASA		0	0	10	11	35	35	0	0	0	0
6	Continuidad Promedio de Agua Potable	Ayacucho	Horas/día	18	21	18	21	18	21.13				
		Huanta		15	16	15	18	16	18.25				
		EPSASA		18	20	18	39	18	20.71	0	0	0	0
7	Relación de Trabajo	Ayacucho	%	74	74	70	73	70	68				
		Huanta		74	74	70	73	70	68				
		EPSASA		74	74	70	73	70	68	0	0	0	0



FORMATO N° 21

PROYECTO DEL PMO
AL 31 DE DICIEMBRE DE AÑO 2018

ESTUDIOS Y 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		
IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE, SISTEMA DE ALCANTARILLADO Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DE LAS LOCALIDADES DE HUASCAHURA, MOLLEPATA Y ANEXOS, <i>Terminación de Planta de Tratamiento de Agua Potable Cabrapata</i>	OBRA	Unid.	1	2,347,366.00	Unid.	1	1,671,498.00	RR.PP
"MEJORAMIENTO DE LA CAPACIDAD OPERATIVA DE LAS UNIDADES DE ALMACENAMIENTO DE AGUA POTABLE DENTRO DEL AMBITO DE RESPONSABILIDAD DE SEDA AYACUCHO, PROVINCIA DE HUAMANGA, DPTA DE AYACUCHO	ESTUDIO	GLOBAL	1	300,000.00	GLOBAL	1	33,117.00	RR.PP
MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE ALMACENAMIENTO DE AGUA CRUDA EN LOS EMBALSES DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE QUICAPATA, EN EL CENTRO POBLADO DE QUICAPATA, DISTRITO DE CARMEN ALTO, PROVINCIA DE HUAMANGA-AYACUCHO	EMBALSE-OBRA	GLOBAL	1	205,269.00	GLOBAL	1	116,250.00	RR.PP
"AMPLIACION Y MEJORAMIENTO DE SERVICIO DE SANEAMIENTO EN LAS AV. CAUARINAS, JR. MONTESORI, JR. LLUCHALLUCHA, AV. UNIVERSITARIA Y PROL. LOS ANGELES EN LOS TRES DISTRITOS, PROVINCIA DE HUAMANGA - AYACUCHO	REDES-OBRA	GLOBAL	1	1,374,668.00	GLOBAL	1	1,152,955.00	RR.PP
MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EN LOS JIRONES POKRAS SANTIAGO DE TRIGOS, MIRADOR Y LA AV. PERÚ DEL AAHH ALTO PERU, EN EL DISTRITO DE AYACUCHO, PROVINCIA DE HUAMANGA-AYACUCHO	REDES-CONVENIO	GLOBAL	1	35,642.00	GLOBAL	1	20,304.00	RR.PP
CREACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EN EL PASAJE BOLOGNESI, DISTRITO DE CARMEN ALTO - HUAMANGA - AYACUCHO.	REDES-CONVENIO	GLOBAL	1	17,512.00	GLOBAL	1	14,841.00	RR.PP
Mejoramiento de la línea de conduccion de agua potable del reservorio acuchimay a jiron quinua de la ciudad de Ayacucho	ESTUDIO	GLOBAL	1	32,952.00	GLOBAL	1	15,000.00	RR.PP
Mejoramiento del servicio de atención al cliente y adecuación de ambientes de Seda Ayacucho - Distrito de Ayacucho-Provincia de Huamanga-Departamento de Ayacucho	OBRA	GLOBAL	1	285,324.00	GLOBAL	1	76,300.00	RR.PP
Mejoramiento de las capacidades técnicas y operativas en la formulación evaluación y ejecución de proyectos de inversión pública en Seda Ayacucho - Distrito de Ayacucho-Provincia de Huamanga-Departamento de Ayacucho	OBRA INSTITUCIONAL	GLOBAL	1	500,000.00	GLOBAL	1	187,808.00	RR.PP
MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE GESTION COMERCIAL DE LA EPS SEDA AYACUCHO PROVINCIA DE HUAMANGA	OBRA-COMERCIAL	GLOBAL	1	400,000.00	GLOBAL	1	329,673.00	RR.PP
MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO EN LA AV. PROGRESO, JR. PISCO, JR. CORDOVA, PJE. SANTA ROSA, PJE. FORESTAL, PROL. JR. LIMA Y CALLE S/N EN EL SECTOR DE BARRIOS ALTOS DEL DISTRITO DE AYACUCHO, PROVINCIA DE HUAMANGA - AYACUCHO	REDES-CONVENIO	GLOBAL	1	52,770.00	GLOBAL	1	44,552.00	RR.PP
MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE CATASTRO TÉCNICO OPERACIONAL DE REDES DE AGUA Y ALCANTARILLADO SANITARIO DENTRO DEL ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD DE SEDA AYACUCHO, DISTRITO HUANTA Y 5 DISTRITOS DE LA PROVINCIA DE HUAMANGA - DEPARTAMENTO DE AYACUCHO	OBRA-CATASTRO	GLOBAL	1	300,000.00	GLOBAL	1	166,191.00	RR.PP

SERVICIO DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A.
SEDA AYACUCHO
ING. HUGO LUIS AREVALO CARNICA
ESPECIALISTA DE ESTUDIOS DE



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		
REHABILITACION DEL CANAL DE CONDUCCIÓN DE AGUA CRUDA CHIARA, LAMBRASHUAYCCO, CASAORCCO, QUICAPATA DE LA CIUDAD DE AYACUCHO, PROVINCIA DE HUAMANGA - AYACUCHO	ESTUDIO	UNIDAD	1	120,000.00	UNIDAD	1	26,695.00	RR.PP
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y ADECUACIÓN DE AMBIENTES DE SEDA AYACUCHO	ESTUDIO	UNIDAD	1	14,000.00	UNIDAD	1	14,000.00	RR.PP
CONSTRUCCIÓN Y MEJORAMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EN JR. RASUWILCA C-05 AL 07, CALLE N° 04 CUADRA C-01 Y CALLE S/N CUADRA C-01, EN LA ASOCIACIÓN EL BOSQUE DE ÑAHUINPUQUIO Y ALVARADO QUIANDRO DEL DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA - AYACUCHO	ESTUDIO	UNIDAD	1	3,500.00	UNIDAD	1	2,966.00	RR.PP
FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD OPERATIVA Y ADMINISTRATIVA DE LA GERENCIA TECNICA PARA LA GESTION DE PROYECTOS	ESTUDIO	UNIDAD	1	4,490.00	UNIDAD	1	4,490.00	RR.PP
GESTION DE PROYECTOS VARIOS (FORMULACIÓN DE VARIOS ESTUDIOS)	ESTUDIO	UNIDAD	1	13,885.00	UNIDAD	1	6,300.00	RR.PP
"MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN COMERCIAL DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SEDA AYACUCHO, REGION AYACUCHO" -GEO SD SRL	ESTUDIO	UNIDAD	1	31,615.00	UNIDAD	1	26,792.00	RR.PP


**SERVICIO DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A.
SEDA AYACUCHO**
Ing. HUGO-EUIS AREVALO CARNICA
 ESPECIALISTA DE ESTUDIOS DE



OBRAS-DONACIONES Y TRANSFERENCIAS

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		
IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE, SISTEMA DE ALCANTARILLADO Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DE LAS LOCALIDADES DE HUASCAHURA, MOLLEPATA Y ANEXOS, Terminación de Planta de Tratamiento de Agua Potable Cabrapata	PTAP	Unidad	1	2,058,257.00	Unidad	1	839,730.00	DONACIONES MVCS
Mejoramiento de la línea de conduccion de agua potable del reservorio acuchimay a jiron quinua de la ciudad de Ayacucho	Supervisión	Global	1	2,054,422.00	Global	1	398,675.00	DONACIONES MVCS
Ampliacion y Mejoramiento del Sistema de Agua Potable y alcantarillado de la calles del PPJJ Vista Alegre, La Paz y Centro Poblado de Quicapata, Distrito de Carmen Alto - Huamanga - Ayacucho S/215,477.00	Supervisión	Global	1	21,548.00	Global	1	21,548.00	DONACIONES MVCS
Mejoramiento y ampliacion de los servicios de agua potable e instalacion del sistema de alcantarillado en el asentamiento huamano union huichccana Distri. Jesus N. Ayacucho	Supervisión	Global	1	241,446.00	Global	1	232,159.00	DONACIONES MVCS
AMPLIACION Y MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DESAGÜE EN EL AA. HH. VENCEDORES DEL SEÑOR DE PALACIO, AA. VV. NUEVA CONCEPCIÓN, AA. VV. SILVO FORESTAL, AA. VV. SANTA LUISA, AA.VV. SAN FELIPE ALTO Y AA. VV. LA FLORIDA DEL DISTRITO DE AYACUCHO, PROVINCIA DE HUAMANGA - AYACUCHO	Supervisión	Global	1	199,755.00	Global	1	41,033.00	DONACIONES MVCS
MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO EN LA ASOCIACIÓN UNIÓN PROGRESO DESARROLLO 15 DE MAYO, DISTRITO DE AYACUCHO, PROVINCIA DE HUAMANGA - AYACUCHO	Supervisión	Global	1	86,240.00	Global	1	25,297.00	DONACIONES MVCS
MEJORAMIENTO DE REDES DE AGUA Y DESAGUE EN LOS JIRONES MARIANO BELLIDO, 24 DE JUNIO, LA MAR, MUNIVE, MADRID, WARI, ARICA, MOORE, RIOJA, PASAJES 05 DE FEBRERO, PASAJE S/N-Y PASAJE TÚPAC AMARU, DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA - HUAMANGA - AYACUCHO	Supervisión	Global	1	159,202.00	Global	1	0.00	DONACIONES MVCS
MEJORAMIENTO DE LA LINEA DE CONDUCCION DE AGUA POTABLE DE RESERVORIO QUICAPATA A RESERVORIO LIBERTADORES 1 DE LA CIUDAD DE AYACUCHO	Supervisión	Global	1	2,669,701.00	Global	1	1,811,249.00	DONACIONES MVCS
AMPLIACION DE LAS REDES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EN LOS ASENTAMIENTOS HUMANOS NUEVA ESPERANZA, HEROES DE ARICA, MARTIRES DE LA PAZ, LAS LOMAS, MIRADOR, JOSE CARLOS MARIATEGUI Y ALBAÑILES DEL DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, HUAMANGA-AYACUCHO	Supervisión	Global	1	124,187.00	Global	11,533.00	51,742.00	DONACIONES MVCS



SERVICIO DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A.
SEDA AYACUCHO
Ing. HUGO LUIS AREVALO CARNICA
ESPECIALISTA DE ESTUDIOS DE





SEDA AYACUCHO

Renovándose para servir mejor

Imagen y Educación SANITARIA

DIAGNÓSTICO DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y EDUCACIÓN SANITARIA

1.- INTRODUCCION:

La comunicación es base para poder tener informado a la población del día a día del Seda, por lo que se hace necesario que los Departamentos y Gerentes de Línea informen oportunamente los sucesos, emergencias y o dificultades que se presentan en la prestación del servicio, desde la captación, tratamiento y distribución del agua potable, y recolección y tratamiento de aguas servidas. 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, dejan expuestos las tuberías, cierran la válvula y no informan al SEDA, dejando desabastecido al usuario, generando molestia y perjudicando su salud. Generalmente llaman al teléfono fijo o móvil del SEDA "fonoyaku" comunican el reclamo operacional o se apersonan al local institucional, disconformes con el servicio y muchas veces ofuscados por el desabastecimiento, rotura de tuberías, atoros de desagüe, fugas en caja de medidor, corte del servicio, etc.

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

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 informan oportunamente, generando ruptura de la dinámica comunicacional SEDA - 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, así como el desvío del escaso presupuesto del Departamento para actividades puntuales, direccionadas, interfiere en el cumplimiento de metas del Departamento.

El Departamento de Imagen y Educación Sanitaria cuenta con un Jefe de Departamento y un Especialista de Educación Sanitaria y un personal por locación de servicio, cada uno con actividades diversas establecidas de acuerdo al Manual de Funciones y plasmadas en planes de trabajo: Comunicacional y de Educación Sanitaria y Ambiental, que por falta de presupuesto y personal muchas veces no se cumple a un 100 %. Se hace necesaria la incorporación de más personal para dicha área a fin de que pueda atender los reclamos



operacionales, derive a las áreas respectivas, sistematice y monitorea la solución de los mismos.

3.- ANALISIS F O D A:

FORTALEZAS:

- Personal involucrado con el Departamento.
- Manejo de redes como el facebook, WhatsAap grupal para la mejora de la comunicación interna y externa
- Cuenta con un directorio actualizado del personal de Seda.
- Directorio actualizado de los medios de comunicación.
- Directorio de usuarios que realizaron reclamos operacionales.

OPORTUNIDADES.

- Convenio entre la DREA, SUNASS Y Seda Ayacucho.
- Presencia de SUNASS en las zonas criticas de prestación de servicio: Instalaciones clandestinas, rotura de tuberías, apoyando en la comunicación con los medios informativos.
- 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 "Emergencia Agua"
- Medios informativos brindan apertura al SEDA para la información y esclarecimiento de hechos y o emergencias.

DEBILIDADES

- Limitado presupuesto
- Falta de personal.
- El Departamento carece de Escaner, Impresora a color, fotocopidora.
- Información sesgada e inoportuna por parte del personal de SEDA
- Atenciones tardías de las emergencias operacionales y comerciales, por falta de personal operario.
- Personal de SEDA no responde oportunamente a las llamadas por celular.
- Personal poco comprometido con la institución.

AMENAZAS:

- Usuarios insatisfechos con el servicio. Organizaciones civiles incitan a los usuarios a movilizaciones y quejas en contra el SEDA.
- Periodismo poco informado, califica a SEDA como una empresa ineficiente.
- Tardía atenciones de las emergencias operaciones y comerciales afectan la Imagen de la entidad.



ESTRATEGIAS DE MEJORA:

- 1.- Dinamizar la comunicación interna bajo responsabilidad del personal que tiene a su cargo el celular. Implementación de normativa interna.
- 2.- Frente a sucesos "casos fortuitos" la comunicación debe ser de inmediato
- 3.- En casos de actividades programadas que va afectar la prestación del servicios la comunicación deber ser con 48 horas de anticipación y documentadamente.
- 4.- Continuar con 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 .
- 5.- Equipamiento a la Oficina de Seda para la comunicación mediante mensajes masivos.
- 6.- Incentivos a trabajadores comprometidos con la institución: presente en su cumpleaños, o celebraciones mensuales de los cumpleaños de los trabajadores.
- 7.- Continuar con el Programa Institucional por radio y Televisión "Los Caminos del Agua"
- 8.- Fortalecimiento de capacidades de los trabajadores de algunos temas que tienen que ver con la prestación del servicio. "Campaña conoce a tu empresa para informar"
- 9.- Excursiones grupales a lugares relacionados con la prestación del servicio: Presa Cuchoquesera, Razuwuilca.
- 10.- Asignar mayor presupuesto para el cumplimiento de las actividades establecidas para el presente año 2019.
- 11.- Fortalecer capacidades del personal de Departamento en programas como Edición de videos y auditions
- 12.- Se debe gestionar las Licencias de los Programas como del Corel, Sony Vegas, Audition, etc.
- 13.- Equipamiento con una sala de grabación
- 14.- Creación de una plaza dentro del CAP exclusiva para la para atención de las llamadas telefónicas así como de la telefonía móvil.
- 15.- Comprometer al personal de vigilancia para la atención de las llamadas operacionales al fijo y su canalización a las áreas respectivas sobre todo los días sábados y domingos. Para su posterior sistematización y seguimiento de la atención.
- 16.- Contratación de un Asistente o un practicante para el Departamento de Imagen y Educación Sanitaria


SERVIDIO DE AGUA POTABLE
ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A.
SEDA AYACUCHO
Firma: Nancy Rojas Pillaca
Jefe de Imagen y Educación Sanitaria (e)

PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y EDUCACIÓN SANITARIA 2019 SEDA AYACUCHO

1. INTRODUCCIÓN

No se puede comunicar de manera eficiente hacia fuera, si hacia dentro 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 la **EPS SEDA AYACUCHO**, ha elaborado un 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 de los avances tecnológicos; acción que debe continuar, en los próximos meses.
- La mayoría de los 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 servicio 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 a la información que brindan al departamento en su gran mayoría a destiempo, no dando lugar para una buena comunicación al usuario.

3. REALCIÓN 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 solo se emiten comunicados de corte de agua potable mediante la radio, tv, y las redes sociales, donde nos pueden visitar y divisar en Facebook seda Ayacucho, si no también se elaboran notas de prensa, notas periodísticas con información institucional de las actividades y obras que se realizan, los cuales se difunden como noticia en los diferentes informativos de la región sin costo alguno.
- Frente a las críticas de los medios de comunicación la **EPS SEDA AYACUCHO**, tiene una actitud informativa y explicativa de los temas en que se ve involucrada y de inmediato, a través de los medios masivos.
- La población no le da demasiada importancia a los problemas medioambientales como ha ocurrido en las obras de gestión pública, ejecutada por las diversas instituciones de nuestra región, los cambios bruscos climatológicos y sus consecuencias, que se harán visibles en un futuro no muy lejano.
- Se concientiza a la población 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 no sería de la calidad que se requiere.
- Medios de comunicación radial, televisivo y medios impresos de Ayacucho, se establece 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 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 vía web, para que el usuario desde su casa o su teléfono celular pueda pagar la facturación de su recibo mediante el código de usuario que se le asigna; para lo cual debe contar con una cuenta en el Banco Interbank.



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 interna y externa articulado e integral, que facilite la relación con la comunidad.

5. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

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 las 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 usuarios 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 en radio y televisión, así como intervenciones en los espacios noticiosos 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.

Se emiten programas de radio y televisión a través de un espacio de una hora por semana; los días miércoles de 9 a 10 de la mañana en radio y los viernes de 8 a 9 de la mañana en televisión, emitida por el medio local más sintonizado de la región.

Las acciones de comunicación han mejorado, no solo se emiten comunicados de corte de agua mediante la radio, televisión y redes sociales a través del internet, sino también por mensajería masiva directo al usuario previo registro del número de celular registrado en una base de datos del celular de la empresa; se elaboran notas de prensa con informes y notas periodísticas con información de las actividades y obras que la empresa ejecuta.

7. PRESUPUESTO

Se considera un presupuesto aproximado de 35.000 soles.



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES															
	Objetivo/Actividades y Sub actividades	Cronograma												Meta	Responsable
		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	40 Programas radiales	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria
2.2	Programa televisivo “Los Caminos del Agua”				X	X	X	X	X	X	X	X	X	38 Programas televisivos	
3	Continuar con la implementación de la comunicación con los usuarios mediante mensajería masiva, equipamiento, elaboración del directorio de usuarios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Teléfono celular activado permanentemente con grupos en Whatsapp	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria
4	Elaboración semestral del boletín informativo de SEDA AYACUCHO							X				X		2 boletines elaborados y difundidos mediante las redes sociales a nivel nacional	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria
5	Continuar con la dinamización de la información permanente de los sucesos, actividades, emergencias vía Facebook, Whatsapp con los usuarios. Difundir información por la página web del SEDA AYACUCHO, sobre las actividades del día a día de la entidad.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Notas de prensa y comunicados difundidos por la página web institucional de SEDA AYACUCHO	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria
6	Difundir la información en tiempo real a través de fotos que trasciendan, noticias en los diversos medios de comunicación y deportes actualizados mensualmente	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Periódico mural actualizado mensualmente	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria
7	Comunicar por 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	Comunicado y notas de prensa emitidos en medios radiales y televisivos así como espacios noticiosos.	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria
8	Elaboración, impresión y distribución de la memoria anual 2018 SEDA AYACUCHO					X	X	X						Memoria anual elaborado y distribuido	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria
9	Dinamización e información permanente de los sucesos, actividades, emergencias vía Facebook, WhatsApp, con los usuarios.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Facebook, WhatsApp, actualizados	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria
10	Telefonía fija y celular de atención al cliente debidamente habilitado con personal responsable y permanente; base de datos, emergencias, reclamos, consultas, etc. Debidamente sistematizados y monitoreados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Personal permanente atendiendo el teléfono de FONO YAKU así como el teléfono móvil y el seguimiento correspondiente a cada llamada.	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria
11	Elaboración de spots diversos según requerimiento de las áreas y necesidades de la institución		X		X			X		X		X		5 spot elaborados	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria
12	Diseño y diagramación de afiches y gigantografías para cada fecha concerniente al agua y medio ambiente			X	X	X		X			X		X	6 banner elaborado para cada ocasión	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

PLAN DE EDUCACIÓN SANITARIA Y AMBIENTAL - 2019

I.- INTRODUCCION:

El cuidado del agua es tarea de todos y siendo el agua un recurso fundamental para todo proceso productivo y en especial para el uso poblacional, es esencial que todos seamos conscientes de su cuidado.

La información sobre prácticas saludables, sobre el cuidado de los servicios básicos en la población, incrementa hábitos adecuados en el uso del agua potable y alcantarillado sanitario así como del ambiente, pero es un proceso continuo y sobre todo desde el seno familiar y educacional.

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 prácticas 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 desarrollan en las capacitaciones, 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, por otro lado el SEDA promueve Programas radiales y televisivos institucionales así como 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 los requerimientos tanto en la gestión operacional y comercial, con el objetivo de servir mejor al usuario, recuperar la confianza y convertirlo en aliado estratégico.

2.- JUSTIFICACION:

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 se implementa un **Programa de Educación Sanitaria y Ambiental**, para garantizar la vida útil de los servicios impartiendo campañas de comunicación y educación participativa garantizando la sostenibilidad del proceso.

Las EPS deben incorporar en sus funciones de Administración, Operación y Mantenimiento de los servicios de agua potable y disposición de excretas; medidas de prevención para evitar y prevenir la propagación de enfermedades y que mejor en las Instituciones Educativas.



El agua es imprescindible para la vida de todos, el agua potable es salud y vida ¡Cuidémosla!

SEDA AYACUCHO, mediante el Programa de Educación Sanitaria y Ambiental, quiere este año 2019 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, Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento, la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento SUNASS, la Comisión Ambiental Regional - Municipal, la Dirección Regional de Educación, la Dirección Regional de Salud, Administración Local del Agua, 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.- SITUACION 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, 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 críticos de presión agudizándose el desabastecimiento sobretudo en épocas de estiaje

Pese a ello la población aun no ha internalizado sus hábitos en el cuidado del agua, el alcantarillado y cuidado del medio ambiente, lo cual dificulta el abastecimiento de agua a zonas asentadas en 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.

SEDA AYACUCHO al cierre del 2018 tiene un total de 61431 conexiones de agua potable y 32 piletas públicas lo que hace un total de 238 938 habitantes servidos con el servicio de agua potable. En tanto a alcantarillado sanitario, es recolectado mediante conexiones domiciliarios que suman un total de 54977 con el servicio de alcantarillado sirviendo a un total de 211325 habitantes.

El nivel de micro medición se tiene un total de conexiones con medidores operativos de 52550 instalaciones.

En diciembre del 2015 se aprobó el Plan Maestro Optimizado lo cual viene encaminando al logro de sus objetivos y el cumplimiento de metas de gestión para una adecuada prestación de servicio en la que el componente de educación sanitaria permitirá generar mayor conciencia y valoración de los servicios y por ende su sostenibilidad.



El agua es imprescindible para la vida de todos, el agua potable es salud y vida ¡Cuidémosla!

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 mantener 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.- POBLACION 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.

2.- Promover un directorio de instituciones educativas de la localidad a fin de viabilizar los comunicados a los directores para que prevean el almacenamiento de agua.

3.- Capacitación en 5 Instituciones Educativas, previo un diagnostico in situ. Se tomaran en cuenta algunas referencias:

- Fichas de encuesta.
- Inspección in situ.

El agua es imprescindible para la vida de todos, el agua potable es salud y vida ¡Cuidémosla!

- 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 diez 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 2019

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

7.- **Promover visitas guiadas a las Plantas de Tratamiento de Agua Potable de Quicapata y de Aguas servidas de Totorá**, 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 Totorá, 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 y otros proyectos programados en el presente año.

9.- Realización de **Campaña 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**



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

12.- **Capacitación a personal de SEDA en el cuidado del agua y valoración de los servicios y temas relacionados con la marcha institucional. Mejora continua.**

13.- **Impulsar el espacio radial Institucional “Los Caminos del Agua” de SEDA AYACUCHO**
Una vez por semana, los días miércoles, por espacio de una hora. En ello se difunden los logros de la SEDA AYACUCHO

Se orienta por una cultura sanitaria y ambiental, así como las acciones y avances de las gerencias de línea que la población ayacuchana debe conocer.

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

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

15.- Elaborar el **Calendario Institucional de SEDA AYACUCHO- 2020**, con ello premiar a

El agua es imprescindible para la vida de todos, el agua potable es salud y vida ¡Cuidémosla!

Nuestros clientes puntuales. En el calendario se promueve el uso adecuado del agua Potable y alcantarillado.

16.- **Elaboración de materiales educativos, informativos y otros:** Trípticos, Stikers y documentales, etc.

17.- Otras según la necesidad 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 respecto 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.

Se promoverá la participación concertada de la población organizada, entidades relacionadas con el agua.

La actividad educativa será a todo nivel teniendo como aliado a los diferentes sectores como DREA, UGEL, DIRESA, SUNASS, DVCS, ALA, Gobierno Regional, Municipios y demás 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.
- * Número de Gasfiteros capacitados e instituciones participantes.
- * Porcentaje de avance de actividades.

8.2: _ Indicadores de Resultados.

- * No. de instalaciones clandestinas denunciadas en la oficina y otros que solicitan Documentales.

- * No. de reclamos operacionales recibidos, canalizados y atendidos.
- * Numero 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 de los primeros 50 Usuarios capacitados.

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 5 Instituciones Públicas y privadas usuarios con los servicios básicos de agua potable y alcantarillado sanitario.
- **Capacitación a 600** usuarios que solicitan una instalación de agua potable y alcantarillado.
- Emisión de 30 Programa radial "Los Caminos del Agua"
- Desarrollo de 2 ferias del agua.
- Charlas a las líderes de vaso de leche de los distritos de Ayacucho, San Juan Bautista, Carmen Alto y Jesús Nazareno.
- Desarrollo de Campaña SEDA AYACUCHO cerca de Tu Casa en 4 distritos, 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 10 delegaciones a las Plantas de tratamiento de Agua potable y 5 a la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas de Totorá, bajo responsabilidad del PES
- Capacitaciones al personal de SEDA en temas relacionados con la mejora continua de la marcha institucional.
- 30 programas televisivos emitidos.
- 40 Programas radiales emitidos.
- Instituciones Educativas y Hospitales informados vía whatsapp

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, 12 marzo del 2019



El agua es imprescindible para la vida de todos, el agua potable es salud y vida ¡Cuidémosla!

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN SANITARIA. 2019

ACTIVIDADES	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Campaña SEDA AYACUCHO Cerca de tu casa			X			X		X			X	
Capacitación en Instituciones Públicas y privadas			X		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			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	X
Taller Gasfitero Escolar				X								
Elaboración de materiales educativos: Afiches, trípticos, estiker, etc.			X			X			X			
Programa Televisivo Los Caminos del Agua				X	X	X	X	X	X	X	X	X
Programa los Caminos del Agua			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Capacitación a personal de SEDA						X	X	X	X			
Directorio de instituciones Educativas y comunicación permanente de comunicados				X	X	X	X	X	X	X	X	X

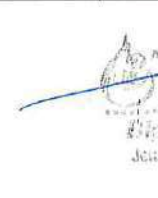
El agua es imprescindible para la vida de todos, el agua potable es salud y vida ¡Cuidémosla!

PRESUPUESTO DEL PROGRAMA DE EDUCACION SANITARIA 2019

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REQUERIMIENTO		APOYO	PRESUPUESTO	INDICADORES
			HUMANO	MATERIAL			
01	Implementar PES en Asoc, AAHH. Ejecución de obras con recursos propios Inspecciones domiciliarias	Resp PES	Apoyo con un Practicante	Movilidad, refrigerio, materiales de escritorio, Otros	Gerencias de Línea	S/. 200.00	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.	Resp PES	Apoyo con un Practicante	Movilidad, materiales de escritorio.	Gerencias de Línea	S/. 100.00	5 Instituciones Educativas, auto planificación: Capacitación a docentes, personal de servicio, alumnos y padres de familia
03	Campaña Gasfitero Escolar	Resp PES	Gasfitero de la EPSASA	Refrigerio, trípticos, dípticos, afiches, Equipo Premios.	Gerente Comercial y Operacional	s/ 400.00	Convenio UGEL y gasfiteros capacitados
04	Feria del Agua:	Resp PES	Instituciones involucra	Trípticos, afiches, difusión radial, servicio de energía.	Gerencias de Línea, OIES,	S/. 700.00	2 Feria del agua: Día Mundial del Agua y Día Interamericano Del Agua.
05	Campaña SEDA AYACUCHO cerca de tu casa	Resp PES	Apoyo de asistente o practicante	Gigantografías, movilidad, refrigerio, trípticos, afiches, equipos, amplificador, laptop, etc	Gerencia Comercial	1000.00	4 Campañas en los distritos
06	Charlas a nuevos clientes	Resp PES		Trípticos Proyección de vídeo		S/ 500.00	600 clientes nuevos capacitados, en cuanto a los servicios que brinda la entidad.
07	Espacio radial "Los Caminos del Agua"	Imagen y Educación Sanitaria	Apoyo de asistente	USB MP3 movilidad, premios para concursos.	Gerencia de línea e invitados.	S/. 5000.00	40 Programa Radiales. Participación de usuarios, premios, promoción de campañas y otros

El agua es imprescindible para la vida de todos, el agua potable es salud y vida ¡Cuidémosla!

08	Programa Televisivo de SEDA	DIES	Asistente DIES	Videos institucionales, spot televisivos diversos	Gerencias de línea y sectores	S/ 5000.00	30 Programa Televisivos
09	Difusión de spot televisivo y spot radial	DIES	Asistente de OI/ES	Programa de Edición, micrófonos, Spot televisivo, Spot Radial	Gerencias de línea, comisión multisectorial	S/ 5000.00	Campañas Uso adecuado del agua por carnaval, Día Mundial del Agua , del medio Ambiente y Día Interamericano del agua.
10	Visitas Guiadas a las Plantas de Tratamiento agua potable y de aguas Residuales	Rep PES	Jefe de PTAP Quicapata y PTAR Totorá.	Trípticos Informativos	Departamento de Producción	S/ 500.00	10 delegaciones visitaron a la PTAP Y 5 a la PTART- Res PES y Producción: 40 delegaciones a la PTAP Y 20 a la PTART.
11	Elaboración de materiales educativos diversos	Rep PES	Asistente de OI/ES	Gigantografías, afiches, estikers, calendario, etc.		S/ 1000.00	Gigantografías, afiches, estikers, elaborado.
12	Capacitación a personal de SEDA	Rep PES	Asistente de OI/ES	Gigantografías, afiches, trípticos, laptop, data, refrigerio, etc		S/ 300.00	Organizaciones de vaso de leche de los 3 distritos capacitados
13	Celebraciones DMA, DIAA	Rep PES	Asistente de OI/ES	Diversos materiales y equipos, premios, etc	Gerente línea	S/ 1000.00	Concursos diversos DIAA
14	Elaboración de directorio de I.E, Hospitales, EESS, Postas	Resp PES		Directorio elaborado		30.00	Generación de Grupo en Whatsapp para informar los comunicados.
15	Capacitaciones en Instituciones Públicas y privadas	Rep PES	Asistente de OI/ES	Trípticos Informativos y videos data y laptop		S/300.00	Personal de 10 Instituciones públicas y privadas Capacitado.
T O T A L						S/21 030.0	


 SERVIDOR DE AGUA POTABLE
 ALCANTARILLADO DE TACUCHO S.A.
 TACUCHO AVAQUCHO
 Tarma, 10 de Mayo del 2023
 Jefe de Oficina Ejecutiva de Planeación y Gestión