INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO

Formato No. 01

Continuidad del Servicio de Agua Potable (Al 31 de Diciembre 2019)

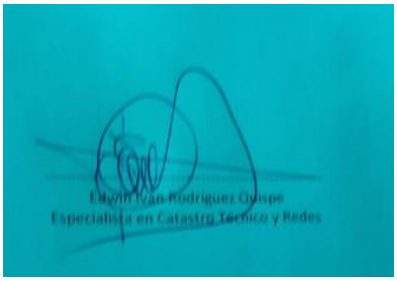
No.	Localidad / Sector (Huamanga)	Horas de Abastecimiento Agua Potable (hr/día)	Delimitación Geográfica
1	Acuchimay	23.75	Con Libertadores 1, 2, Quicapata y Miraflores.
2	Alto Perú	3.20	Con Libertadores 1, 2, Pueblo Libre, Río Seco y Picota.
3	Libertadores 1	23.43	Con Libertadores 2, Acuchimay y San Joaquín.
4	Libertadores 2	20.72	Con Libertadores 1 y Acuchimay.
5	Miraflores	23.91	Con Acuchimay, Quicapata y Nueva Esperanza.
6	Picota	11.74	Con Libertadores 2 y Pueblo Libre.
7	Pueblo Libre	3.76	Con Alto Perú, Libertadores 1 y 2.
8	Quicapata	23.95	Con Acuchimay, Miraflores y Vista Alegre.
9	Río Seco	3.65	Con Pueblo Libre y Libertadores 1.
10	San Joaquìn	23.98	Con Libertadores 1, Quicapata y Acuchimay.
11	Vista Alegre	8.30	Con Quicapata.
12	Nueva Esperanza	6.40	Con Miraflores.

INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO

Formato No. 02

Niveles de Presión en las Redes de Agua Potable (Al 31 de Diciembre 2019)

No.	Localidad / Sector (Huamanga)	Presion (mca)	Calidad	Delimitación Geográfica
1	Acuchimay	34.20	Bueno	Con Libertadores 1, 2, Quicapata y Miraflores.
2	Alto Perú	30.45	Bueno	Con Libertadores 1, 2, Pueblo Libre, Río Seco y Picota.
3	Libertadores 1	28.42	Bueno	Con Libertadores 2, Acuchimay y San Joaquín.
4	Libertadores 2	24.08	Bueno	Con Libertadores 1 y Acuchimay.
5	Miraflores	29.68	Bueno	Con Acuchimay, Quicapata y Nueva Esperanza.
6	Picota	32.29	Bueno	Con Libertadores 2 y Pueblo Libre.
7	Pueblo Libre	27.28	Bueno	Con Alto Perú, Libertadores 1 y 2.
8	Quicapata	29.32	Bueno	Con Acuchimay, Miraflores y Vista Alegre.
9	Río Seco	35.45	Bueno	Con Pueblo Libre y Libertadores 1.
10	San Joaquìn	37.80	Bueno	Con Libertadores 1, Quicapata y Acuchimay.
11	Vista Alegre	23.79	Bueno	Con Quicapata.
12	Nueva Esperanza	26.63	Bueno	Con Miraflores.



FORMATO No. 03

Tratamiento de Aguas Servidas al 31 de Diciembre del 2019

Localidad	Porcentaje de Tratamiento	Nivel de Tratamiento (Según Norma)
Ayacucho	100%	DBO= 80.44%
		DBO Afluente = 460 mg/L.
		DBO Efluente = 90 mg/L.
		Coliformes Termotolerantes = 99.9951%
		Coliformes Termotolerantes Afluente = 7.40+08 NMP/100ml
		Coliformes Termotolerantes Efluente = 3.62E+04 NMP/100ml

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						
Huamanga	ENERO	782.127	CAUDAL PROMEDIO CAUDAL MINIMO CAUDAL MAXIMO	331 L/S 302 L/S 358L/S	1974-2018	PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE DE QUICAPATA DEL DISTRITO DE CARMEN ALTO
	FEBRERO	793.501				
	MARZO	863.096				
	ABRIL	810.156				
	MAYO	858.242				
	JUNIO	815.144				
	JULIO	906.542				
	AGOSTO	929.108				
	SEPTIEMBRE	897.977				
	OCTUBRE	915215				
PLANTA N° 02						
Huamanga	ENERO	408.676	CAUDAL PROMEDIO CAUDAL MINIMO CAUDAL MAXIMO	155 L/S 138L/S 165 L/S	1985-2018	PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE DE QUICAPATA DEL DISTRITO DE CARMEN ALTO
	FEBRERO	358.899				
	MARZO	382.070				
	ABRIL	402.388				
	MAYO	418.556				
	JUNIO	427.837				
	JULIO	403.597				
	AGOSTO	416.272				
	SEPTIEMBRE	393.675				
	OCTUBRE	413.283				

FORMATO N° 06

RESERVORIO DE AGUA POTABLE					
LOCALIDAD		**CAPACIDAD (M3)**		**ESTADO DE CONSERVACION**	**UBICACIÓN**
1	HUAMANGA	RESERVORIO QUIC APATA I	1500 M3	REGULAR	PTAP-QUICAPATA
2	HUAMANGA	RESERVORIO QUIC APATA 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	300 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	300 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

FORMATO Nº 07

ESTACION DE BOMBEO DE AGUA POTABLE - 2020

	LOCALIDAD	CAPACIDAD BOMBEO (L/S)		ESTADO DE CONSERVACION	UBICACIÓN	COORDENADAS/ GEOREFERENCIACIÓN
1	HUAMANGA	VISTA ALEGRE	18 L/S	REGULAR	PLANTA DE QUICAPATA	18L0584269 UTM8542073. ALTITUD 2935 msnm
2	HUAMANGA	RIO SECO	18 L/S	REGULAR	RESERVORIO LIBERTADORES	18L0582644 UTM8545435 ALTITUD 2952 msnm
3	HUAMANGA	PUEBLO LIBRE BAJA	12 L/S	REGULAR	RESERVORIO LIBERTADORES	18L0582644 UTM 8545435 ALTITUD 2952 msnm
4	HUAMANGA	ALTO PERÚ	18 L/S	REGULAR	RESERVORIO LIBERTADORES	18L0582644 UTM 8545435 ALTITUD 2952 msnm
5	HUAMANGA	PICOTA	18 L/S	REGULAR	RESERVORIO LIBERTADORES	18L0582644 UTM 8545435 ALTITUD 2952 msnm
6	HUAMANGA	NUEVA ESPERANZA	18 L/S	REGULAR	RESERVORIO MIRAFLORES	18L0582644 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 2019)

CATEGORÍA	CONEXIONES TOTALES (UND)	UNIDADES DE USO (UND)	DISTRIBUCIÓN (%)	CONEXIONES NO FACTURADAS (UND)	UNIDADES DE USO NO FACTURADAS (UND)	DISTRIBUCIÓN (%)
SOCIAL	126	126	0	21	21	1
DOMÉSTICO	46314	47616	88	2530	2530	90
COMERCIAL	5171	6083	11	229	229	8
INDUSTRIAL	212	230	0	24	24	1
ESTATAL	270	271	0	20	20	1
TOTAL	**52093**	**54326**	**100**	**2824**	**2824**	**100**

FORMATO N° 10

CONEXIONES DE ALCANTARILLADO

(AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019)

CATEGORÍA	CONEXIONES TOTALES (UND)	DISTRIBUCIÓN (%)	CONEXIONES NO FACTURADAS (UND)	DISTRIBUCIÓN (%)
SOCIAL	77	0	0	0
DOMÉSTICO	41464	88	796	95
COMERCIAL	4941	11	30	4
INDUSTRIAL	260	1	4	0
ESTATAL	184	0	6	1
TOTAL	46926	**100**	**836**	**100**

FORMATO N° 11

MICRO MEDICIÓN
(AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019)

LOCALIDAD	MEDIDORES INSTALADOS	MEDIDORES OPERATIVOS	NIVEL DE MICRO MEDICIÓN (%)
HUAMANGA	48938	43580	89

FORMATO N° 12

PERIODO DE CONSUMO Y FACTURACIÓN
(AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019)

CATEGORÍA	RANGO I		RANGO II	
	PROMEDIO CONSUMO (m3/mes)	PROMEDIO FACTURADO (S/ mes)	PROMEDIO CONSUMO (m3/mes)	PROMEDIO FACTURADO (S/ mes)
SOCIAL	70	61.68	0	0.00
DOMÉSTICO	7	9.50	35	48.78
COMERCIAL	34	93.36	0	0.00
INDUSTRIAL	58	198.17	0	0.00
ESTATAL	343	916.61	0	0.00

FORMATO N° 13

RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA
(AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019)

CÓDIGO	TIPO DE RECLAMO	RECIBIDOS	ATENDIDOS	DÍAS PROMEDIO DE ATENCIÓN
A1	CONSUMO MEDIDO	5116	4911	18
A2	CONSUMO PROMEDIO	529	513	14
A3	ASIGNACION DE CONSUMO	348	335	14
A5	CONSUMO NO REALIZADO POR SERVICIO CERRADO	38	32	30
A7	CONFUSION O CRUCE DE SUMINISTROS	7	6	48
B1	TIPO DE TARIFA	81	79	16
C1	CONCEPTOS EMITIDOS	357	347	15
A1	FILTRACION DE AGUA EXTERNAS HACIA EL PREDIO	2	1	0
D1	FALTA DE ENTREGA DE RECIBO	9	9	26
C3	QUIEBRE DE INTERESES MORATORIOS	104	46	27
	EL FACTOR DE AJUSTE VMA	10	8	20
TOTAL		**6601**	**6287**	**228**

FORMATO N° 14

RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA
(AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019)

CÓDIGO	TIPO DE RECLAMO	RECIBIDOS	ATENDIDOS	DÍAS PROMEDIO DE ATENCIÓN
A1	CONSUMO MEDIDO	936	945	86
A2	CONSUMO PROMEDIO	29	31	80
A3	ASIGNACION DE CONSUMO	15	10	50
	EL FACTOR DE AJUSTE VMA	2	2	80
B1	TIPO DE TARIFA	5	5	76
C1	CONCEPTOS EMITIDOS	31	31	92
TOTAL		**1018**	**1024**	**464**

Mg. GREGORIO TORRES RUA
V°B°
GERENCIA COMERCIAL
EPS. SEDA AYACUCHO S.A.

Formato Nº 15
RENDICIÓN DE CUENTAS DE PERSONAL
Personal al 31 de diciembre del 2019

CATEGORIA	NÚMERO
Empleados Estables	**69**
Obreros Estables	**80**
Total Estables	149
Empleados Contratados	**12**
Obreros Contratos	**15**
TotalContratados	27
Funcionarios	**6**
Total Funcionarios	6
TOTAL	**182**

Formato Nº 16
PERSONAL DIRECTIVO
AL 31 de diciembre del 2019

Nombres y Apellidos	Miembro	Representa	Tiempo en el Cargo
Serna Campos Zenón Adolfo	Director	Soc. civil	24 meses
Sulca Castilla Orlando fidel	Presidente Directorio	Municipalidades	9 meses
Bautista Chávez Marino	Director	Gob. reg	3 meses

FORMATO Nº 17

DISTRIBUCIÓN DE COSTOS Y/O GASTOS POR NATURALEZA

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2019

COSTOS	COSTO OPERATIVO	GASTO DE ADMINISTRACIÓN	GASTO DE VENTAS	TOTAL	%
Suministros	1,101,216	880,573	282,827	2,264,616	9.72%
Cargas de Personal	3,995,522	4,805,422	1,892,745	10,693,690	45.91%
Servicios Prestados por Terceros	539,481	1,173,619	566,703	2,279,803	9.79%
Tributos	54,110	218,677	227,758	500,545	2.15%
Cargas Diversas de Gestión	14,492	140,512	64,312	219,316	0.94%
Provisiones del Ejercicio	2,363,713	4,867,753	101,890	7,333,356	31.49%
TOTAL GENERAL	**8,068,535**	**12,086,556**	**3,136,235**	**23,291,326**	**100.00%**

SEDA AYACUCHO
Renovándose para servir mejor

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2019

FORMATO Nº 18

RUBROS	Al 31/12/2018	31/12/2019
ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		
Caja y Bancos	27,974,851	28,197,889
Cuentas por Cobrar Comerciales	3,163,804	3,042,560
Menos: Provisión de Cobranza Dudosa	(336,265)	(217,201)
Otras cuentas por Cobrar	1,640,204	1,675,863
Menos: Provisión de Cobranza Dudosa	0	0
Existencias	619,133	658,185
Gastos Pagados por Anticipado	15,584	18,299
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	**33,077,311**	**33,375,595**
ACTIVO NO CORRIENTE		
Cuentas por cobrar a Largo Plazo		
Inmuebles, Maquinarias y Equipos	125,655,461	136,441,878
Menos: Depreciación Acumulada	(47,857,630)	(50,762,303)
Activos Intangibles	434,677	459,152
Menos: Amortización acumulada de Intangibles	(171,423)	(177,990)
Impuesto a la renta y participación diferido Activo		1,056,353
Otros Activos	3,284,707	2,889,335
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	**81,345,792**	**89,906,425**
TOTAL ACTIVO	**114,423,103**	**123,282,020**
PASIVO Y PATRIMONIO		
PASIVO CORRIENTE		
Obligaciones Financieras	0	0
Cuentas por Pagar Comerciales	856,823	3,099,745
Otras Cuentas por Pagar	28,485,381	15,329,164
Parte Cte. De la Deuda a Largo Plazo	0	0
TOTAL PASIVO CORRIENTE	**29,342,204**	**18,428,909**
Deudas a Largo Plazo	0	0
Ingresos Diferidos Netos	38,140,583	42,538,275
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	**38,140,583**	**42,538,275**
TOTAL PASIVO	**67,482,787**	**60,967,184**
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	3,480,211	255,506
Resultados Acumulados	(12,725,048)	5,874,177
TOTAL PATRIMONIO	**46,940,316**	**62,314,836**
TOTAL PATRIMONIO NETO	**114,423,103**	**123,282,020**

SEDA AYACUCHO
Renovándose para servir mejor

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2019

FORMATO Nº 19

RUBROS	Al 31/12/2018	Al 31/12/2019
VENTAS NETAS		
A Terceros	20,898,707	22,720,463
A Empresas Vinculadas		
Otras Ingresos Operacionales		
A Terceros		
A Empresas Vinculadas		
TOTAL INGRESOS BRUTOS	**20,898,707**	**22,720,463**
Costo de Ventas	(6,983,962)	(8,068,535)
A Terceros		
A Empresas Vinculadas		
UTILIDAD BRUTA	**13,914,745**	**14,651,928**
Gastos de Administración	(8,391,989)	(12,086,556)
Gastos de Ventas	(2,402,700)	(3,136,235)
UTILIDAD OPERATIVA	**3,120,056**	**(570,863)**
Otros Ingresos (Gastos)		
Ingresos Financieros	779,951	259,200
Gastos Financieros	(699,846)	(206)
Otros Ingresos	457,687	409,258
Otros Gastos		
Resultados por Exposición a la Inflación		
RESULTADOS ANTES DE PARTICIPACIÓN Y DEL IMPUESTO	**3,657,848**	**97,389**
Participaciones y Deducciones		
Impuesto a la Renta	(177,637)	158,117
RESULTADOS ANTES DE PARTICIPACIONES EXTRAORDINA	**3,480,211**	**255,506**
Ingresos Extraordinarios		
Gastos Extraordinarios		
UTILIDAD (PÉRDIDA) DEL EJERCICIO	**3,480,211**	**255,506**
RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL EJERCICIO, NETO DEL I	**3,480,211**	**255,506**

INFORME N° 503- 2020 – SEDA AYACUCHO – GT / DEP

SEÑOR : ING. GODOFREDO SANCHEZ JANAMPA.
Gerente Técnico (e).

DE : ING. PEDRO RODRIGUEZ AYALA.
Jefe del Departamento de Estudios y Proyectos.

ASUNTO : Remito Información para actualización de la página web contenido GOBERNANZA Y GOBERNABILIDAD.

REF. : INFORME N°078 – 2020-SEDAAYACUCHO-GG/DSTI

FECHA : Ayacucho, 09 de noviembre de 2020.

Mediante el presente, me dirijo a Ud. para remitirle información para actualización de la página web contenido GOBERNANZA Y GOBERNABILIDAD, en atención al documento de referencia.

Adjunto Formato 21- Indicador Nº 1 Desempeño Global del MRCD aplicable a la EPS.

Es cuanto informo a Ud., para su conocimiento y demás fines.

Atentamente**,**

SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A.
SEDA AYACUCHO
Ing. Pedro Rodriguez Ayala
JEFE DPTO ESTUDIOS Y PROYECTOS

FORMATO Nº 21
PROYECTOS EJECUTADOS
(Al 31 de Diciembre del 2019)

NOMBRE DEL PROYECTO	TIPO	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	1.00	531,953.00	Unidad	1.00	308,863.48	RDR
Mejoramiento de la linea de Conducción de Agua Potable de Reservorio Quicapata a Reservorio Libertadores 1 de la Ciudad de Ayacucho	Supervision	Consultoria	1.00	125,314.00	Consultoria	1.00	125,314.00	RDR
Ampliación y Mejoramiento de las Redes de Agua Potable y Alcantarillado de las Calles a los alrededores de la Av. Ramón Castilla y la Av. Matin de la Ciudad de Huanta	Agua potable y alcantarillado	Metros	1,589 y 2,493	881,983.61	Metros	1,306.55 y 2,354.68	813,805.27	RDR
Mejoramiento de l Capacidad Operativa de las Unidades de de Almacenamiento de Agua Potable Dentro del Ambito de Responsabilidad de SEDA AYACUCHO Provincia de Huamanga Dpto. de Ayacucho	Agua potable	Unidad	1.00	462,002.00	Unidad	0.00	0.00	RDR
Ampliación y Mejoramiento de Servicios de Saneamiento en las Av. Casuarinas, Jr.Montesori,JR. Lluchallucha,Av. Ramón Castillay la Av. San Martín de la Ciudad de Huana	Agua potable y alcantarillado	Metros	1,586 y 1,032	197,519.00	Metros	1,781 y 1,122	102,186.32	RDR
Mejoramiento de la linea de Conducción de Agua Potable de Reservorio Quicapata a Reservorio Libertadores 1 de la Ciudad de Ayacucho	Agua potable	Global	1.00	270,853.00	Global	1.00	207,853.00	RDR
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 Altoa-Huamanga Ayacucho	Agua potable	Unidad	1.00	78,171.00	Unidad	0.00	0.00	RDR
Mejoramiento del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado en los Jirones Pokras Santiago de Trigos, Mirador y la Av. Perú del AA. HH. Alto Perú, en el distrito de las Provincias de Huamanga Dpto. de Ayacuacho	Agua potable y alcantarillado	Global	1.00	11,683.00	Global	0.00	0.00	RDR

Mejoramiento e Instalación del Servicio de Medidores en 8 sectoresdel Ambito de Intervensión de SEDA AYACUCHO correspondiente l 2do, 3ro, 4to y 5to Año Regulatorio en 5 Distritos de la Provincia de Huamanga, Dpto. de Ayacucho	Expediente Tecnico	Unidad	1.00	62,821.00	Unidad	0.00	0.00	RDR
Mejoramiento de los Servicios de Catastro Técnico Operacional de Redes de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario dentro del ambito de Responsabilidades de Seda Ayacucho Distrito de laProvincia de Huamanga Departamento de Ayacucho	Agua potable y alcantarillado	Global	1.00	785,647.00	Global	0.86	103,019.84	RDR
Mejoramiento de los Servicios de Gestión Comercial de la EPSA SEDA AYACUCHO Provincia de Huamanga	Agua potable y alcantarillado	Global	1.00	536,273.00	Global	1.00	45,512.99	RDR
Recuparación de la Capacidad Operativa de la Planta de Tratamiento de Agua Potable de Quicapata, Distrito de Carmen Alto, Provincia de Huamanga, Departamento de Ayacucho	PTAP	Unidad	1.00	50,000.00	Unidad	0.00	50,000.00	RDR
Sistema de Agua Potable y el Sistema de Alcantarillado en los Jirones de Arriba Perú, Los Angeles, Rasuillca, Domingo Nieto, Berlin y Calle S/N del Distrito de Ayacucho, Provincia de Huamanga	Agua potable y alcantarillado	Global	1.00	164,000.00	Global	1.00	138,938.05	RDR
Adquisición de Medidores de Agua en la Empresa Prestadora de Servicios SEDA AYACUCHO, Jesús Nazareno, San Juan Bautista, Carmen Alto, Andres Avelino Caceres y Distrito de Ayacucho, Provincia de Huamanga, Departamento de Ayacuacho	Micromedidores	Unidad	10,063.00	1,937,179.00	Unidad	10,016.00	1,181,492.61	RDR

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

Ing. Pedro Rodriguez Ayala
JEFE DPTO ESTUDIOS Y PROYECTOS

PROYECTOS NO CONSIDERADOS EN PLAN MAESTRO OPTIMIZADO - PMO

(Al 31 de Diciembre del 2019

NOMBRE DEL PROYECTO	TIPO	PROYECTADO			EJECUTADO			Fuente Financiamiento
		META FISICA		Costo de Inversión S/.	META FISICA		costo de Inversión S/.	
		Unidad	Cantidad		Unidad	Cantidad		
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 Departamenteo de Ayacucho	Fortalecimiento Institucional	Global	1	612,064.00	Global	1	278,204.48	RDR
Mejoramiento del Servicio de Atención al Cliente y Adecuación de Ambiente de SEDA AYACUCHO Distrito de Ayacucho Provincia de Huamanga Departamento	Fortalecimiento Institucional	Global	1	206,773.00	Global	1	199,352.66	RDR

PROYECTOS NO CONSIDERADOS EN PLAN MAESTRO OPTIMIZADO - PMO

(Al 31 de Diciembre del 2019

Fondo de Servicio Ecosistemico)

NOMBRE DEL PROYECTO	TIPO	PROYECTADO			EJECUTADO			Fuente Financiamiento
		META FISICA		Costo de Inversión S/.	META FISICA		costo de Inversión S/.	
		Unidad	Cantidad		Unidad	Cantidad		
"Recuperación de los Servicios Ecosistémicos de Regulación Hidrica en las Microcuencas de Qichcahuasi y Challhuamayo - Cuenca Cachi - Región Ayacucho"	Ecosistemico	Global	1	317,694.00	Global	1	79,772.43	RDR

Fuente: aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 040-2015-SUNASS-CD

SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A.
SEDA AYACUCHO
Ing. Pedro Rodriguez Ayala
JEFE DPTO ESTUDIOS Y PROYECTOS

PROYECTOS NO CONSIDERADOS EN PLAN MAESTRO OPTIMIZADO - PMO

(Al 31 de Diciembre del 2019

DONACIONES Y TRANSFERENCIA

NOMBRE DEL PROYECTO	TIPO	PROYECTADO			EJECUTADO			Fuente Financiamiento
		META FISICA		Costo de Inversión S/.	META FISICA		Costo de Inversión S/.	
		Unidad	Cantidad		Unidad	Cantidad		
Implementación Sistema de Agua Potable Sistema de Alcantarillado y Trtamiento de Aguas Residuales de Huascahura, Mollepata y Anexos Sub Proyecto III	PTAP	Unidad	1.00	1,218,527.00	Unidad	1.00	508,370.00	Donaciones y Transferencia
Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Agua Potable e Instalación y Ampliación de los Servicios de Agua Potable e Instalación del Sistema de Alcantarillado en el AA. HH. Unión Huiccana del Distrito de Jesus Nazareno	Supervision	Consultoria	1.00	9,286.38	Consultoria	1.00	9,286.38	Donaciones y Transferencia
"Mejoramiento de la Linea de Conducción de Agua Potable de Reservorio Acuchimay a Jr. Quinua de la Ciudad de Ayacucho AYACUCHO"-Contratista	Agua potable	Metros	1,873.20	1,576,730.00	Metros	1,804.25	1,459,722.60	Donaciones y Transferencia
"Mejoramiento de la Linea de Conducción de Agua Potable de Reservorio Acuchimay a JR. Quinua de la Ciudad Ayacucho"-Supervision	Supervision	Consultoria	1.00	79,017.00	Consultoria	1.00	78,819.40	Donaciones y Transferencia
"Mejoramiento de la Linea de Conducción de Agua Potable de Reservorio Quicapata a Reservorio Libertadores 1 de la Ciudad de Ayacucho"-Contratista	Agua potable	Metros	5,581.50	4,637,404.00	Metros	5,581.50	4,543,217.38	Donaciones y Transferencia
"Mejoramiento de Linea de conducción de Agua Potable de Reservorio Quicapata a Reservorio Libertadores 1 de la Ciudad de Ayacucho"-Supervisor	Supervision	Unidad	1.00	225,600.00	Unidad	0.00	0.00	Donaciones y Transferencia
Ampliación de las Redes de Agua Potable y Alcantarillado en los Asentamiento Humanos de Nueva Esperanza, Las Lomas Mirador, José Carlos Mariategui y Albañiles Distrito de San Juan Bautista Huamanga Ayacucho" - Supervision	Supervision	Consultoria	1.00	90,900.00	Consultoria	1.00	72,438.47	Donaciones y Transferencia
Ampliación y Mejoramiento de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario en la Asociación Union Progreso Desarrollo 15 de Mayo, Distrito de Ayacucho, Provincia de Huamanga"	Supervision	Consultoria	1.00	69,240.00	Consultoria	1.00	60,942.93	Donaciones y Transferencia
Ampliación y Mejoramiento de los Servicios de Agua Potable y Desagüe en el AA.HH. Vencedores del Señor de Palacios, AA.HH. Nueva Concepción, AA.HH. Silvo Forestal,AA.VV. Santa Lucia, AA.VV .San Felipe Alto Perú y AA.VV. la Florida del Distrito de Ayacucho Huamanga"	Supervision	Consultoria	1.00	159,755.00	Consultoria	1.00	158,857.00	Donaciones y Transferencia

"Ampliación y Mejoramiento y Mejoramiento de los Servicios de Agua Potable y Desague en los Jirones Mariano Bellido, 24 de Junio, La Mar, Munive, Madrid, Wari, Arica, Moore, Rioja, Pasaje 05 de febrero, Pasaje S/N y Pasaje Tupac Amaru, del Distrito de San Juan Bautista, Huamanga-Ayacucho Provincia de Huamanga"	Supervision	Consultoria	1.00	159,202.00	Consultoria	1.00	158,883.32	Donaciones y Transferencia
Ampliación , Mejoramiento de las Redes de Agua Potable y Alcantarillado de las Calles a los Alrededores de la Av. Ramón Castilla y la Av. San Martín de la Ciudad Huanta	coejecutor	global	1.00	100,000.00	global	0.40	40,649.12	Donaciones y Transferencia

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

Ing. Pedro Rodriguez Ayala
JEFE DPTO ESTUDIOS Y PROYECTOS

PROYECTOS NO CONSIDERADOS EN PLAN MAESTRO OPTIMIZADO - PMO

(Al 31 de Diciembre del 2019

DONACIONES Y TRANSFERENCIA OTASS

NOMBRE DEL PROYECTO	TIPO	PROYECTADO			EJECUTADO			Fuente Financiamiento
		META FISICA		Costo de Inversión S/.	META FISICA		Costo de Inversión S/.	
		Unidad	Cantidad		Unidad	Cantidad		
REPARACIÓN DE CANAL Y ; EN EL(LA) EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO - SEDA AYACUCHO, DISTRITO DE CHIARA, PROVINCIA HUAMANGA, DEPARTAMENTO AYACUCHO	Agua potable	Global	1.00	318,496.69	Global	0.50	187,875.00	Donaciones y transferencias
REPARACIÓN DE PUENTE PARA TUBERÍAS; EN EL(LA) EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO - SEDA AYACUCHO, DISTRITO DE JESUS NAZARENO, PROVINCIA HUAMANGA, DEPARTAMENTO AYACUCHO	Alcantarillado	Unidad	1.00	71,955.57	Unidad	0.90	64,445.24	Donaciones y transferencias
ADQUISICIÓN DE REJILLA DE ACERO; EN EL(LA) EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO - SEDA AYACUCHO, DISTRITO DE JESUS NAZARENO, PROVINCIA HUAMANGA, DEPARTAMENTO AYACUCHO	PTAR	Unidad	1.00	883,941.89	Unidad	1.00	883,941.89	Donaciones y transferencias
ADQUISICIÓN DE BOMBAS DE LODO; EN EL(LA) EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS - SEDA AYACUCHO DISTRITO DE AYACUCHO, PROVINCIA HUAMANGA, DEPARTAMENTO AYACUCHO	PTAR	Unidad	1.00	245,775.71	Unidad	0.00	0.00	Donaciones y transferencias
REPARACIÓN DE TECHOS DUROS DESMONTABLES; EN EL(LA) EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS - SEDA AYACUCHO, DISTRITO DE JESUS NAZARENO, PROVINCIA HUAMANGA, DEPARTAMENTO AYACUCHO	PTAR	Metros cuad.	2,708.02	664,865.02	Metros cuad.	947.80	234,046.95	Donaciones y transferencias
REPARACIÓN DE PANTALLAS; ADQUISICIÓN DE COMPUERTA DE REGULACIÓN DE FLUJO; EN EL(LA) EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS - SEDA AYACUCHO, SUCURSAL HUANTA, DISTRITO DE AYACUCHO, PROVINCIA HUAMANGA, DEPARTAMENTO AYACUCHO	PTAP	Unidad	1.00	148,628.62	Unidad	1.00	147,500.00	Donaciones y transferencias
RENOVACIÓN DE FILTROS DE ARENA; EN EL(LA) EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO - SEDA AYACUCHO, SUCURSAL HUANTA, DISTRITO DE AYACUCHO, PROVINCIA HUAMANGA, DEPARTAMENTO AYACUCHO	PTAP	Unidad	6.00	45,333.04	Unidad	6.00	45,000.00	Donaciones y transferencias
ADQUISICIÓN DE EQUIPO DE MANEJO DE CLORO; EN EL(LA) EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO - SEDA AYACUCHO, SUCURSAL HUANTA, DISTRITO DE AYACUCHO, PROVINCIA HUAMANGA, DEPARTAMENTO AYACUCHO	PTAP	Unidad	2.00	32,910.91	Unidad	2.00	31,352.60	Donaciones y transferencias

ADQUISICIÓN DE COMPUERTA DE REGULACIÓN DE FLUJO; EN EL(LA) EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO - SEDA AYACUCHO, DISTRITO DE CARMEN ALTO, PROVINCIA HUAMANGA, DEPARTAMENTO AYACUCHO	PTAP	Unidad	39.00	261,906.52	Unidad	39.00	259,500.00	Donaciones y transferencias
RENOVACIÓN DE FILTROS DE ARENA; EN EL(LA) EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO - SEDA AYACUCHO, DISTRITO DE CARMEN ALTO, PROVINCIA HUAMANGA, DEPARTAMENTO AYACUCHO IOARR APROBADO 326,283.22 326,283.22	PTAP	Unidad	12.00	326,283.22	Unidad	0.00	0.00	Donaciones y transferencias
ADQUISICIÓN DE PANTALLAS; EN EL(LA) EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO - SEDA AYACUCHO, DISTRITO DE CARMEN ALTO, PROVINCIA HUAMANGA, DEPARTAMENTO AYACUCHO	PTAP	Unidad	64.00	169,829.62	Unidad	64.00	167,500.00	Donaciones y transferencias
ADQUISICIÓN DE MEDIDORES DE AGUA; EN EL(LA) EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS - SEDA AYACUCHO, EN EL DISTRITO DE AYACUCHO, PROVINCIA HUAMANGA, DEPARTAMENTO AYACUCHO CUI-2423758, ADUISICION DE MEDIDORES DE AGUA; EN EL (LA)EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS -SEDA AYACUCHO DISTRITO DE AYACUCHO,PROVINCIA HUAMANGA, DEPARTAMENTO AYACUCHO CUI 2425002 Y ADQUISICIÓN DE MEDIDORES DE AGUA EN EL (LA) EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS SEDA AYACUCHO-SUCURSAL HUANTA DISTRITO DE AYACUCHO, PROVINCIA DE HUAMANGA, DEPARTAMENTO DE AYACUCHO	Agua potable	Unidad	4,166.00	1,315,848.72	Unidad	4,166.00	519,913.04	Donaciones y transferencias

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

Ing. Pedro Rodriguez Ayala
JEFE DPTO ESTUDIOS Y PROYECTOS

DIAGNÓSTICO DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y EDUCACIÓN SANITARIA DEL SEDA AYACUCHO- 2019

1.- **INTRODUCCION:**

La comunicación es base para poder tener informado a la población del día a día del SEDA Ayacucho, 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 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 a 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 desvió del escaso presupuesto del Departamento para actividades puntuales, direccionadas, interfiriendo en el cumplimiento de metas del Departamento.

El Departamento de Imagen y Educación Sanitaria cuenta con un Jefe de Departamento, 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, de Educación Sanitaria - Ambiental y atención de reclamos operacionales. Se hace necesaria la incorporación de más personal para dinamizar la comunicación interna y externa así como la atención y canalización de los reclamos.

3.- ANALISIS FODA:

FORTALEZAS:

- Personal involucrado con el Departamento.

- Manejo de redes como el facebook, WhatsAap grupal para la mejora de la comunicación interna y externa
- Se cuenta con un directorio actualizado de comunicación con el personal de Seda.
- Se cuenta con un directorio actualizado de los medios de comunicación.
- Se viene elaborando un directorio con usuarios que realizaron reclamos operacionales.

OPORTUNIDADES.

- 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, fotocopiadora.
- 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:

- 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.
- 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 .
- Equipamiento del Departamento con equipos acorde al avance tecnológico.
- Incentivos a trabajadores comprometidos con la institución: UN presente en su cumpleaños, o celebraciones mensuales de los cumpleaños de los trabajadores.

- Continuar con el Programa Institucional por radio y Televisión "Los Caminos del Agua"
- 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"
- Asignar mayor presupuesto para el cumplimiento de las actividades establecidas para el presente año 2019.
- 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 una sala de grabación
- Creación de una plaza dentro del CAP exclusiva para la para atención de las llamadas telefónicas así como de la telefonía móvil.
- 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.
- Contratación de un Asistente o un practicante para el Departamento de Imagen y Educación Sanitaria

Ayacucho 25 de marzo del 20219

SEDAPA AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A. AYACUCHO
Nancy Rojas Pillaca
Responsable de Educación Sanitaria

SEDA AYACUCHO
Renovándose para servir mejor

PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y EDUCACIÓN SANITARIA 2019 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. 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. Es fundamental que el personal del Departamento participe de las reuniones intergerenciales y reuniones que tienen que ver con la gestión y marcha institucional para la difusión oportuna y respuestas informadas a los medios masivos.
- Las informaciones que brindan las gerencias de línea y Departamentos que tienen que ver con la prestación del servicio en ocasiones esta sesgada y en

su gran mayoría a destiempo, no dando lugar para una buena comunicación al usuario. La información debe ser remitida a este Departamento mínimo con 48 horas de anticipación.

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. Asimismo el SEDA tiene 2 Programas Institucionales: uno por radio y otro por Televisión "Los Caminos del Agua"
- 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 exige al SEDA la eficiencia en la prestación del servicio minimizando los problemas que se generan como consecuencia de las obras de ampliación y mejoramiento de agua potable y alcantarillado, Pistas y veredas, etc. Ejecutado por el gobierno regional y local que afectan la prestación del servicio.
- La población aun es poco consciente de las interrupciones del servicio por los cambios bruscos climatológicos, deslizamientos, hechos fortuitos que suceden en la capación del agua cruda. Asimismo aun no se proyectan como sociedad civil para la protección del medio ambiente y en especial sobre la implementación del Mecanismo de Retribución por Servicios Ecosistemicos.
- 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 genera disconformidad por parte de los usuarios frente al servicio.
- 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, uso adecuado y valoración de los servicios básicos, cambio climático, etc.
- Acondicionamiento de Centros de Atención de los usuarios frente a reclamos operacionales mediante vía telefonía móvil - fija y o personalizado. Derivadas a los Departamentos respectivos para su atención y monitoreo.

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 comunicar y concientizar a la población ayacuchana y Huantina a tener una

buena cultura de consumo de agua en tiempos de carnaval, fechas memorables, situaciones de emergencia, actividades programadas, sequía, etc.

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 Autorizados en los diferentes Distritos y descentralizar la forma de pago de los recibos.

6.- ESTRATEGIAS

Desarrollar las actividades estructuradas en los **Programas de Comunicación Institucional,** las campañas, comunicados, avisos y notas de prensa spot radio y televisión, emisión de Programas Institucionales 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. Suscribir convenio, alianzas estratégicas y acciones conjuntas con entidades involucradas con el tema agua y ambiente, para masificar la información relevante. Las acciones de comunicación mediante redes sociales **facebook, whatsapp**, página web del SEDA y de otros sectores aliados. Dinamizar el circuito cerrado interno.

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	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	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	Dinamización e información permanente de los sucesos, actividades, emergencias vía 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
6	Difundir la información en tiempo real a través de fotos, mensajes, notas informativas, noticias, mediante los periódicos murales	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Periódico Mural Actualizado mensualmente acorde a las fechas conmemorables	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria
7	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
8	Elaboración e impresión y distribución de la Memoria Anual 2018 Seda Ayacucho					X	X	X						Memoria Anual elaborado y distribuido	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria y ODI.
9	Dinamización e información permanente de los sucesos, actividades, emergencias vía 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
10	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
11	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.

SEDA AYACUCHO
DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y EDUCACIÓN SANITARIA

Mg.LINDER MARIO JAUREGUI YALLI
Registro CPP N°0094
RESPONSABLE DE DEPARTAMENTO

.

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 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 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.

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.

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 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 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 cumplimento 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.

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

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

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

3.- 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 2019

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

5.- Promover visitas guiadas a las Plantas de Tratamiento de Agua Potable de Quicapata y de Aguas servidas de Totora, con Instituciones Educativas contando con el apoyo del personal responsable de las Plantas de tratamiento de agua potable y de aguas servidas

6**.- Supervisar y monitorear las acciones** del componente de Educación Sanitaria de Proyectos de instalación de medidores y otros proyectos programados en el presente año.

7.- Realización de **Campaña SEDA AYACUCHO cerca de tu casa en** Ayacucho y Huanta.

8.- Realización de Feria Multisectorial por el agua:

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

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

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

11**.- Impulsar el espacio radial y televisivo Institucional "Los Caminos del Agua" de SEDA AYACUCHO, sobre el día a día del SEDA Ayacucho, así como la valoración de los servicios de agua potable y alcantarillado, por una cultura sanitaria y ambiental**
Una vez por semana, los días miércoles, por espacio de una hora. En ello se Difunden los logros de la SEDA AYACUCHO.
Una vez por semana del programa televisivo por un medio local de basta audiencia y / o televidente.

12.- Promover **Campañas de Difusión por medios radiales y televisivas** en Fechas alusiva:
*** Día Mundial del Agua**
* Día Interamericano del Agua.

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

15.- Otras según la necesidad de las gerencias de línea: Micro medición, Erradicación de Instalaciones clandestinas, etc.

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.

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.
* 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.
* Estadística de consumo de los primeros 50 Usuarios capacitados.

9.- METAS:

- Capacitaciones en 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 40 Programa radial Los Caminos del Agua"
- Emisión de 30 Programas televisivos "Los Caminos del Agua"
- Desarrollo de 2 ferias del agua.
- Desarrollo de Campaña SEDA AYACUCHO cerca de Tu Casa en 4 distritos, zonas de prestación de servicios.
- 1 Campañas radiales y televisivas 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 Totora, bajo responsabilidad del PES
- Capacitaciones al personal de SEDA en temas relacionados con la mejora contínua de la marcha institucional.

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.

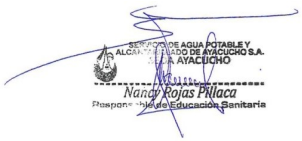
Ayacucho, 12 marzo del 2019

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			
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
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			



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	PRESU-PUESTO	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**	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	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.
04	Campaña SEDA AYACUCHO cerca de tu casa	Resp PES	Apoyo de asistente o practicante	Gigantografias, movilidad, refrigerio, trípticos, afiches, equipos, amplificador, laptop, etc	Gerencia Comercial	**1000.00**	4 Campañas en los distritos
05	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.
06	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
07	Programa Televisivo de SEDA	DIES	Asistente DIES	Videos institucionales, spot televisivos diversos	Gerencias de línea y sectores	**S/ 5000.00**	30 Programa Televisivos

.

08	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/ 3000.00**	Campañas Uso adecuado del agua por carnaval, Día Mundial del Agua , del medio Ambiente y Día Interamericano del agua.
9	Visitas Guiadas a las Plantas de Tratamiento agua potable y de aguas Residuales	Rep PES	Jefe de PTAP Quicapata y PTAR Totora.	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.
10	Elaboración de materiales educativos diversos	Rep PES	Asistente de OI/ES	Gigantografias, afiches, estikers, calendario, etc.		**S/ 1000.00**	Gigantografias, afiches, estikers, elaborado.
11	Capacitación a personal de SEDA	Rep PES	Asistente de OI/ES	Gigantografias, afiches, trípticos, laptop, data, refrigerio, etc		**S/ 300.00**	Organizaciones de vaso de leche de los 3 distritos capacitados
12	Celebraciones DMA, DIAA	Rep PES	Asistente de OI/ES	Diversos materiales y equipos, premios, etc	Gerente línea	**S/ 1000.00**	Concursos diversos DIAA
13	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/18,600**	

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

Nancy Rojas Pillaca
Responsable de Educación Sanitaria