



SEDA HUÁNUCO S.A.

*Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y
Alcantarillado de Huánuco Sociedad Anónima*

PROGRAMA DE EDUCACIÓN SANITARIA Y AMBIENTAL



Responsable

Sra. Abigail Yabar Cervantes

Jr. Dámaso Beraun 545 – Huanuco

Jr. José Olaya No. 342 – Tingo María

Jr. Independencia No. 507 - Aucayacu

Enero del 2014



SEDA HUÁNUCO S.A.

*Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y
Alcantarillado de Huánuco Sociedad Anónima*

I.- PRESENTACION

Teniendo como premisa fundamental que el acceso a los servicios básicos es un derecho humano universal, la Empresa tiene la misión de “ Brindar permanentemente servicios de calidad de agua potable y alcantarillado que contribuyan al bienestar de la población “ incrementando cada año la cobertura de estos servicios básicos, ello va en forma armónica mejorando y fortaleciendo su relación con los usuarios, mediante indicadores de calidad de los servicios, calidad de atención al cliente y la relación directa a través de las Campañas de sensibilización que realiza el Programa de Educación Sanitaria y Ambiental convirtiéndose en un soporte que contribuye alcanzar las metas de gestión.

Es necesario que el Programa siga fortaleciéndose cuyo importante avance se debe al Trabajo en Equipo realizado en las 3 localidades (Equipo Edusan, Promotores Voluntarios) desarrollando actividades concertadas con la población organizada mediante convenios estratégicos con Instituciones con el fin de promover la Cultura Hídrica, siendo viable su sostenibilidad, cuya meta a largo plazo debe ser la reducción de la pérdida de agua tratada, mayor satisfacción en la atención de un servicio, cultura de pago puntual, conocimiento de los deberes y derechos, temas que se encuentran en el ejes estratégicos de Campañas de Valor Económico del Agua VEA, y el buen uso del Servicio – BUS, uso correcto del desagüe y el drenaje pluvial . Lo que implica la implementación de acciones estratégicas que permita el mejoramiento de la calidad de los servicio, así como garantizar el desarrollo sostenible Empresarial, procurando un mayor compromiso de los actores internos de la EPS, con el Programa.

Durante el año 2014 el acceso a los servicios básicos como el agua potable y alcantarillado en la población del ámbito de la EPS SEDA HUANUCO S.A., se ha visto incrementado en forma considerable, así como los indicadores de gestión ha tenido mejores resultados al mismo tiempo que el Programa de Educación Sanitaria en la EPS se ha institucionalizado, y fortalecido convirtiéndose en un soporte que contribuye alcanzar las metas de gestión.

Este documento contiene la Evaluación y Análisis Comparativo del Programa Ejecutado en el 2014, las actividades que se considera realizar durante el presente año, como parte del Proceso 3.

II. EVALUACION DEL PROGRAMA EJECUTADO EN EL AÑO 2013

Durante el año 2013 el Programa se ha consolidado con la Formación de Promotores Voluntarios, en las 02 localidades de la EPS Huánuco y Leoncio Prado, cabe resaltar el trabajo realizado en el 3er. Y 4º trimestre en la Gerencia de Leoncio Prado, habiéndose realizado campañas y Ferias con temas de Educación Sanitaria con resultados satisfactorios, tanto en los Centros Educativos como en mayor numero en la Población, el Convenio suscrito con la Universidad Nacional Agraria de la Selva de Tingo María y la disposición de los voluntarios de la EPS y la UNAS, nos ha permitido afianzar las actividades de Educación Sanitaria. En lo que respecta a Aucayacu se ha realizado un mínimo de actividades debido a la falta de personal y falta de sensibilización a los trabajadores internamente sobre la importancia del Programa. En lo que se refiere a la Sede Central Huánuco, se ha incrementado el número de usuarios sensibilizados se debe a que se ha impartido las Charlas en los colegios Emblemáticos en forma más técnica con diapositivas y con un número menor de Promotores voluntarios esto gracias a la coordinación con los Profesores responsables del Área de Tecnología Ciencia y Ambiente, así como las Charlas obligatorias a los Nuevos Usuarios . Como resultado del 2013 el Proceso No. 3. Gracias a que el Programa de Edusan a superado las metas programadas de 6000 se ha llegado a 7802 usuarios sensibilizados, por lo que ha ganado en el cumplimiento de las metas para el año 2013, haciéndose ganadores de un premio de la Gerencia General, que corresponde a todos los trabajadores del proceso 3. Incluido Tingo María. Como los años anteriores.



SEDA HUÁNUCO S.A.

*Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y
Alcantarillado de Huánuco Sociedad Anónima*

Resultados obtenidos:

2.1 Alianzas estratégicas:

Convenios Suscritos

- Convenio con la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional Agraria de la Selva de Tingo María.
- Convenio suscrito con la Universidad Nacional de Huánuco “Hermilio Valdizan “ con todas las Facultades, por un periodo de 02 años.
- Convenio suscrito con Instituciones de la localidad y que se mantuvieron vigente hasta el 31 de Diciembre del 2012.

2.2 Promotores Voluntarios

- El No. De Promotores Voluntarios de la EPS. Seda Huánuco S.A., se ha visto disminuido en el presente año, debido a las diversas actividades de los trabajadores inscritos, aun con este inconveniente hemos superado las metas de usuarios sensibilizados. Los Promotores voluntarios en la Zonal de Tingo María, estudiantes de la Universidad se mantienen.
- 06 Docentes Voluntarios inscritos de Instituciones Educativas en la localidad de Huánuco.

2.3 Charlas de Capacitación y orientación a población Objetivo:

2.3.1 Centros Educativos

- 7,552 alumnos de Centros Educativos de Huánuco, Tingo María y Aucayacu, recibieron Charlas de Orientación
- 150 Docentes de Centros Educativos se capacitaron en temas de Educación Sanitaria.
- 252 pobladores de AA.HH.; Juntas Vecinales, Comités de Barrio, Mercados y otros de Huánuco, recibieron orientación sobre los temas EDUSAN.

2.3.2 Talleres y Curso de Capacitación

- 2 Talleres de Capacitación para Promotores Voluntarios de la Institución realizado en las localidad de Huánuco y Leoncio Prado con la participación de 16 voluntarios en cada Taller.

2.3.3 Visitas Guiadas a la Planta de Tratamiento

- **949** entre alumnos y docentes en las 3 localidades de la EPS; visitaron la Planta de Tratamiento.

2.4 Documentos de Gestión:

- Programa de Educación Sanitaria y ambiental 2014, aprobado con Resolución de Gerencia General.

2.5 Otras Actividades:

- Marcha de Sensibilización por el “**Mundial del Agua**”, en coordinación con la UGEL Huánuco.



SEDA HUÁNUCO S.A.

Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y
Alcantarillado de Huánuco Sociedad Anónima

II. ANALISIS COMPARATIVO

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta realizada en el mes de Diciembre 2013, “*percepciones de los usuarios y usuarias de la EPS SEDA HUÁNUCO S.A. sobre imagen institucional y educación sanitaria*”, aplicado en Diciembre 2013 en relación a noviembre del 2012, podemos observar el siguiente cuadro:

INDICADORES	ENCUESTA Nov. 2012	ENCUESTA DIC. 2013
Calificación general del usuario y usuaria su satisfacción con la calidad del servicio de agua	Muy satisfecho y satisfecho en 61 %	Muy satisfecho y satisfecho en 66 %
Percepción sobre atención al cliente	Muy satisfecho y satisfecho en 60 %	Muy satisfecho y satisfecho 64%
Solución de reclamos	1 día Operacional, y 2 días comercial	Operación se mantiene, 3 días comercial
Población que manifiesta haber recibido información sobre la EPS	40 %	44%

Los indicadores nos muestran el porcentaje de la población satisfecha con la calidad del servicio de agua potable a mejorado en el año 2013 con un 66 %, la satisfacción en la atención al cliente en igual forma ha superado en 4 % . En cuanto a la solución de los reclamos se ha visto incrementado el número de días. Un indicador que muestra que la Empresa viene aplicando en forma efectiva y acertada con los programas de Educación Sanitaria y Comunicación.



SEDA HUÁNUCO S.A.

Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y
Alcantarillado de Huánuco Sociedad Anónima

IV PLAN EDUSAN 2014

4.1.- OBJETIVO GENERAL

- El objetivo central, es generar en la población una Cultura Hídrica con la consiguiente valoración económica, social y ambiental de nuestro recurso hídrico y las prácticas adecuadas en el uso del agua segura.
- Sensibilizar a los usuarios para que asuman roles en el uso racional y eficiente del Agua, que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

4.2.- OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Comprometer a las diversas instituciones del ámbito de SEDA Huánuco en la problemática del agua y saneamiento, para que asuman compromisos que impulsen una cultura sanitaria para las buenas prácticas en el cuidado de los servicios de agua y saneamiento.
- Promover que las diversas áreas de la empresa identifiquen el Programa EDUSAN, como una oportunidad para mejorar sus indicadores de gestión, incluyendo en sus planes acciones de Educación Sanitaria.
- Desarrollar Programas de sensibilización para las Organizaciones vecinales y Organizaciones de base, en Instituciones Públicas y Privadas con el fin de hacerlas responsables de la vigilancia, protección y cuidado de los servicios de : agua, alcantarillado y drenaje pluvial, con la finalidad de garantizar la calidad del mismo. Proyectos educativos para mejorar sus servicios de de agua y saneamiento y promover comportamientos adecuados para el cuidado y valoración económica del agua.
- Fortalecer y consolidar en los Centros Educativos los Guardianes del Agua y la Salud ampliando mayor número de Centros Educativos.
- Implementar programas de sensibilización de la población para que asuma corresponsabilidad, junto con la EPS, el cuidado de los servicios de agua y saneamiento.
- Orientar a los usuarios en la práctica de reparación de sus servicios sanitarios interiores.
- Hacer de conocimiento de los Usuarios, sus deberes y obligaciones como Usuarios, así como las sanciones que se hacen acreedores de infringir el Reglamento de Prestación de Servicios.
- Promover la instalación de Tanques elevados, en construcciones de más de 02 pisos.

V. METAS

Al año de ejecución del programa tendrá metas Institucionales como :

- Se incrementa la facturación del agua tratada (por efecto del ahorro).
- El 68% de los usuarios se encuentran satisfechos con la calidad de los servicios de agua potable que brinda la EPS:
- El 68 % de la población manifiesta su satisfacción con la calidad de atención al cliente
- El 70% de los usuarios y usuarias realizan el pago puntual de sus recibos por pensiones de agua.

VI. METODOLOGIA

La Metodología es participativa aplicando la Educación Formal, que se desarrollará a través boletines, folleto, charlas mediante diapositivas , Programa radial, spots publicitarios, diapositivas,, y la Educación Informal, que desarrollarán en la acción diaria el Equipo EDUSAN, los Promotores Voluntarios Institucionales y de Población, los Guardianes del Agua de los Centros Educativos, quienes impartirán educación e información necesaria sobre uso y manejo adecuado de los servicios



SEDA HUÁNUCO S.A.

Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y
Alcantarillado de Huánuco Sociedad Anónima

de agua y alcantarillado, conservación del medio ambiente y toda aquella información que contribuya a generar una Cultura hídrica.

VI. POBLACIONES OBJETIVO

Este programa está dirigido a:

6.1 Público Objetivo Primario:

Población usuaria de los servicios de agua potable, alcantarillado y drenaje pluvial de comprendidos entre las edades de 16 a 70 años de edad de las zonas urbana y la periferia de las localidades de Huánuco, Leoncio Prado y Aucayacu, contando a nivel de la EPS con 42,000 conexiones domiciliarias a Diciembre del 2014.

6.2 Público Objetivo Secundario:

- Instituciones Pública y Privada
- Colegios de Profesionales
- Organizaciones Sindicales
- Juntas Vecinales
- Clubes de Madres
- Comités de Vaso de Leche
- Comedores populares
- Universidades Públicas y Privadas
- Institutos Superiores
- Centros Educativos. Formando e institucionalizando los Guardianes del agua.

VII. ALIADOS ESTRATEGICOS

7.1 Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

7.2 Universidad Nacional Agraria de la Selva de Tingo María-UNAS

7.3 Unidad de Gestión Educativa – Huánuco y Leoncio Prado.

7.4 “Guardianes del Agua y la Salud”, “Club de Amigos del Agua”

7.5 Promotores voluntarios de la RPS.

7.6 Comité Central de Juntas Vecinales.

VIII. CONTENIDO EDUCATIVO:

- Educación sobre escasez de agua en el Mundo
- Información a la población sobre los procesos de producción del agua potable-sistema de Tratamiento del Agua Potable – Enfermedades de Recurso Hídrico.
- Educación sobre el uso racional de agua y su correcto almacenamiento.
- Orientación en Micro medición.



SEDA HUÁNUCO S.A.

Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y
Alcantarillado de Huánuco Sociedad Anónima

- Educación sobre el manejo adecuado de los servicios higiénicos y redes de desagüe y Drenaje Pluvial.
- Casos prácticos y demostración sobre el ahorro del agua.
- Información sobre costo por fugas de agua.
- Educación sobre las enfermedades provenientes de los recursos hídricos.
- Deberes y derechos de los usuarios y EPS.
- Orientación cuidado del medio ambiente (Tratamiento de aguas residuales)

IX. ACTIVIDADES:

9.1 CAMPAÑA I :

“TALLERES DE CAPACITACION PARA NUEVOS PROMOTORES VOLUNTARIOS EN LA GERENCIA ZONAL LEONCIO PRADO Y EN LA SEDE CENTRAL, MOTIVANDOLES A CONTINUAR CON ESTA LABOR DE SENSIBILIZACION”.

OBJETIVO : Fortalecer capacidades, consolidar, integrar y brindar estímulo a los Promotores Voluntarios para que se inscriban y se comprometan en las 3 localidades para su permanencia en estas labores, intercambiando experiencias, con talleres, actividades de confraternidad con la finalidad de dar continuidad e incrementar las Campañas educativas de sensibilización hacia la población usuaria.

a) Participantes

Trabajadores de la EPS inscritos como Promotores Voluntarios de la Empresa SEDA HUANUCO S.A. en Huánuco, Leoncio Prado y Aucayacu, Promotores voluntarios de Instituciones.

b) Técnicas

- a) Invitaciones a través de paneles y reuniones grupales al personal.
- b) Motivación
- c) Observación directa a la Planta de Tratamiento
- d) Charlas de capacitación
- e) Talleres y encuentros
- f) Pasantías en otras EPS

c) Materiales

Fólder (trípticos, dípticos, sticker, rotafolios), lapiceros, papelotes, plumones Polos, gorros, chalecos, maletín tipo fólder, certificados y otros materiales.

d) Resultados esperados a fines de diciembre 2014:

1. 02 Talleres de Capacitación para promotores voluntarios realizados a nivel de EPS.

Indicador: Numero de Promotores voluntarios de la EPS y de Instituciones que recibieron capacitación y reforzamiento en Temas de Educación Sanitaria, trabajadores de las diversas áreas de la Empresa se inscribieron y se sumaron al grupo de Promotores existentes y apoyaron en las Campañas de sensibilización a la Población

2. Nuevos Promotores Voluntarios Institucionales (de la EPS) han sido capacitados en los temas identificados para trabajar con los usuarios.



SEDA HUÁNUCO S.A.

Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y
Alcantarillado de Huánuco Sociedad Anónima

Indicadores: Mayor número de usuarios sensibilizados por los Promotores voluntarios en las 03 Localidades.

CAMPAÑA II :

“ Actividades de Sensibilización a los Usuarios de las 03 Localidades, en las Organizaciones de Base, Instituciones Públicas, incluyendo usuarios nuevos, y beneficiarios de las Obras de Mejoramiento y rehabilitación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado en la Población Urbana ”

OBJETIVO.- Sensibilizar en el cuidado, uso racional del agua y buenas prácticas en el uso del alcantarillado, así como la cultura del pago puntual y el valor económico del agua. a los beneficiarios de las Obras de Mejoramiento y Ampliación de Agua Potable y Alcantarillado de las Zonas Urbanas de Huánuco, Tingo María y Aucayacu,

a) Participantes:

- Responsable EDUSAN, Gerentes Zonales y Voluntarios de las 03 localidades que realizaran las replicas a la población Usuaría.

b) Actividades

1. Gestión para suscripción y renovación de Convenios estratégicos con Instituciones con el fin de realizar acciones conjuntas de responsabilidad socializando temas sobre la importancia y el cuidado de agua y alcantarillado a la población objetivo.
2. Coordinaciones reuniones de trabajo con Instituciones, Organizaciones de Base para concertación de campañas y acciones de sensibilización.
3. Continuar apoyando a los grupos de trabajo ya existentes: Guardianes del Agua, Amigos del Agua.
4. Marchas de sensibilización.
5. Visitas guiadas de estudiantes, dirigentes y pobladores, objetivo a las instalaciones de la Planta de Tratamiento de agua potable de cada Localidad.

c) Materiales

Impresos, (trípticos, dípticos, sticker) rotafolios, lapiceros, papelotes, plumones, polos, gorros, chalecos, local, equipo, movilidad, materiales de difusión Spots publicitarios, multimedia, laptop

c) Resultados esperados para este programa a diciembre 2014:

1. Número de Convenios suscritos y/o renovados
2. Número de usuarios que reciben Charlas de sensibilización y orientaciones sobre el VEA y el BUS
Indicador
7,800 usuarios de las 3 localidades de la EPS recibieron Charlas de sensibilización y orientación sobre el VEA y BUS.
3. Usuarios que realizan Visitas guiadas a la Planta de Tratamiento
Indicador



SEDA HUÁNUCO S.A.

*Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y
Alcantarillado de Huánuco Sociedad Anónima*

Número de usuarios que se registraron en el cuaderno de visitas a la Planta de Tratamiento en cada localidad de la EPS, y conocen la Infraestructura de la Planta de tratamiento y el proceso químico en el tratamiento del agua.

9.4 CAMPAÑA 3:

“ FERIA INFORMATIVA SOBRE EL VALOR ECONOMICO DEL AGUA Y EL BUEN USO DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y DRENAJE PLUVIAL. “

OBJETIVO:

Tiene como objetivo incentivar la participación del Público Usuario, Instituciones Educativas e Instituciones Públicas, Privadas, barrios populares, en las campañas de sensibilización para a sostenibilidad en la generación de la Cultura Hídrica en la Población .

a) Participantes

Instituciones Educativas

- Centros Educativos público y privado, Universidades de las 3 localidades del ámbito de la EPS.

Instituciones Público y Privado

- Instituciones relacionadas al Sector y de diversas actividades productivas de las 3 localidades.

Asociaciones y Organizaciones de Base

- Colegios Profesionales, ONGs, AA.HH Clubes de Madres, Sindicatos, Juntas vecinales etc.

b) Actividades

1. Implementación de charlas y campañas de sensibilización en las Instituciones
2. Reuniones de coordinación con las Instituciones para comprometer su participación en la Feria.
3. Marchas de sensibilización
4. Visitas Guiadas a la Planta de Tratamiento.

c) Materiales

Impresos, (trípticos, dípticos, sticker) rotafolios, lapiceros, papelotes, plumones, polos, gorros, chalecos, local, equipo, movilidad, materiales de difusión Spots publicitarios, multimedia, laptop

d) Resultados esperados con ésta Campaña a Diciembre 2014:

1. 03 Ferias Informativas realizadas a Nivel de EPS.

Indicador:

Número de instituciones que participante en la Feria Informativa EDUSAN, en cada Localidad.

2. Número de Usuarios que registraron su presencia en los Stand de las Ferias Informativas en las 3 localidades de la EPS.

Indicador

Numero de Medios de comunicación que difundieron notas sobre la realización de la Feria Informativa.



SEDA HUÁNUCO S.A.

Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y
Alcantarillado de Huánuco Sociedad Anónima

X. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	MESES												RESPONSABLE Y PARTICIPANTES	
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Campaña I: “ TALLERES DE CAPACITACION PARA NUEVOS PROMOTORES VOLUNTARIOS EN LA G.ZONAL LEONCIO PRADO Y LA SEDE CENTRAL, MOTIVANDOLES A CONTINUAR CON ESTA LABOR DE SENSIBILIZACION ”.			x						x					Abigail Yabar, Charles Estrada, Equipo Edusan Se estima la participación de 25 promotores.
Campaña II: Actividades de Sensibilización a los Usuarios de las 03 Localidades, en las Organizaciones de Base, Instituciones Públicas, incluyendo usuarios nuevos, y beneficiarios de las Obras de Mejoramiento y rehabilitación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado en la Población Urbana	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			Abigail Yabar, Equipo Edusan, Promotores Voluntarios
Campaña III: “Ferias Informativas” Sobre el VEA Valor Económico del Agua , y el BUS buen uso de los servicios de saneamiento agua potable, alcantarillado y drenaje pluvial, en las 03 Localidades.							x			x		x		Abigail Yabar, Charles Estrada, Equipo Edusan y Promotores.



SEDA HUÁNUCO S.A.

Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y
Alcantarillado de Huánuco Sociedad Anónima

XI. PRESUPUESTO POR ACTIVIDADES

Se incluye Presupuesto para Campañas de Educación Sanitaria 2014, incluidos en la
MPPI 2014 de Comunicación

No.	Actividades	Descripción	Aporte EPS	TOTAL
1.	CAMPANA I: “TALLERES DE CAPACITACION PARA NUEVOS PROMOTORES VOLUNTARIOS EN LA G.ZONAL LEONCIO PRADO Y EN LA SEDE CENTRAL, MOTIVANDOLES A CONTINUAR CON ESTA LABOR DE SENSIBILIZACION”.	Materiales descritos en el MPPI, parte de Presupuesto incluido en Comunicación	S/. 3,000.00	S/. 3,000.00
2.	CAMPANA II: Campaña II: : Actividades de Sensibilización a los Usuarios de las 03 Localidades, en las Organizaciones de Base, Instituciones Públicas, incluyendo usuarios nuevos, y beneficiarios de las Obras de Mejoramiento y rehabilitación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado en la Población Urbana	Se considera presupuesto de campaña considerado en Obras de Mejoramiento. Así como materiales Promocionales e impresiones. A NIVEL DE EMPRESA	S/. 12,980.00	S/. 12,980.00
3.	Campaña III. “Ferias Informativas” Sobre el VEA Valor Económico del Agua , y el BUS buen uso de los servicios de saneamiento agua potable, alcantarillado y drenaje pluvial, en la Sede Central y Las G. Zonales (3).	Producción de materiales para la Ferias así como la premios a los Centros Educativos.	S/. 5,400.00	S/. 5,400.00
	TOTAL			S/.21,380.00