



RENDICIÓN DE CUENTAS

INDICADORES EMPRESARIALES

Formato N° 5
Producción de Agua Potable
al 31 de Diciembre del 2013

Localidad	Tipo de Planta (1)	Capacidad (lps o m3/seg.)	Antigüedad (años)
Huaraz - PTAP Bellavista N° 01	Superficial	60	40
Huaraz - PTAP Bellavista N° 02	Superficial	110	20
Independencia - PTAP Paria	Superficial	120	11
Independencia - PTAP Marian	Superficial	120	20
Caraz - PTAP Caraz	Superficial	100	6
Chiquian - PTAP Chiquian	Superficial	15	38
Aija - PTAP Aija	Superficial	15	27

(1) Superficial o subterránea

Formato N° 6
Reservorios de Agua Potable
al 31 de Diciembre del 2013

Localidad	Capacidad (M3)	Estado de Conservación	Ubicación
Huaraz - R. Pedregal	250	Bueno	Distrito de Huaraz
Huaraz - R. Yarcash	1100	Bueno	Distrito de Huaraz
Independencia - R. Shancayan	250	Bueno	Distrito de Independencia
Independencia - R. Los Olivios	150	Bueno	Distrito de Independencia
Huaraz - R. Batan	1800	Bueno	Distrito de Huaraz
Independencia - R. Independencia	1100	Bueno	Distrito de Independencia
Caraz - R. Caraz	950	Bueno	Distrito de Caraz
Caraz - R. Rectangular	350	Bueno	Distrito de Caraz
Chiquian - R. Chiquian	400	Bueno	Distrito de Chiquian
Chiquian - R. Mishay	400	Bueno	Distrito de Chiquian
Aija - R. Aija	250	Bueno	Distrito de Aija

(2) Bueno, Regular, Malo

Formato N° 7
Estaciones de Bombeo de Agua Potable
al 31 de Diciembre del 2013

Localidad/ Estación de Bombeo	Capacidad de Bombeo (lps)	Estado de Conservación (3)	Proporción de Agua Bombeada (%)	Ubicación
Los Olivios	10	Regular	60	Distrito de Independencia

(3) Bueno, Regular, Malo



RENDICIÓN DE CUENTAS

INDICADORES EMPRESARIALES

Formato N° 8
Estaciones de Bombeo de Aguas Servidas
al 31 de Diciembre del 2013

Localidad/ Estación de Bombeo	Capacidad de Bombeo (lps)	Estado de Conservación (3)	Proporción de Agua Bombeada (%)	Ubicación
No se tiene				

(3) Bueno, Regular, Malo



RENDICIÓN DE CUENTAS

INDICADORES EMPRESARIALES

Formato N° 9
Conexiones de Agua Potable
al 31 de diciembre de 2013

Categoría	Conex. Totales (N°)	Unidades de Uso (N°)	Distrib. (%)	Conex. No Fact. (N°)	Unidades de Uso No Fact. (N°)	Distrib. (N°)
HUARAZ						
Social	8	8	0.04%	2	2	0.17%
Domestico	17,922	17,922	85.98%	1,073	1,073	91.24%
Comercial	2,727	2,727	13.08%	82	82	6.97%
Industrial	78	78	0.37%	7	7	0.60%
Estatad	110	110	0.53%	12	12	1.02%
Total	20,845	20,845	100%	1,176	1,176	100%

Categoría	Conex. Totales (N°)	Unidades de Uso (N°)	Distrib. (%)	Conex. No Fact. (N°)	Unidades de Uso No Fact. (N°)	Distrib. (N°)
CARAZ						
Social	1	1	0.03%	-	-	0.00%
Domestico	3,269	3,269	87.13%	176	176	84.62%
Comercial	442	442	11.78%	29	29	13.94%
Industrial	2	2	0.05%	-	-	0.00%
Estatad	38	38	1.01%	3	3	1.44%
Total	3,752	3,752	100%	208	208	100%

Categoría	Conex. Totales (N°)	Unidades de Uso (N°)	Distrib. (%)	Conex. No Fact. (N°)	Unidades de Uso No Fact. (N°)	Distrib. (N°)
CHIQUIAN						
Social	-	-	0.00%	-	-	0.00%
Domestico	1,212	1,212	96.65%	95	95	96.94%
Comercial	31	31	2.47%	3	3	3.06%
Industrial	-	-	0.00%	-	-	0.00%
Estatad	11	11	0.88%	-	-	0.00%
Total	1,254	1,254	100%	98	98	100%

Categoría	Conex. Totales (N°)	Unidades de Uso (N°)	Distrib. (%)	Conex. No Fact. (N°)	Unidades de Uso No Fact. (N°)	Distrib. (N°)
AIJA						
Social	-	-	0.00%	-	-	0.00%
Domestico	407	407	95.09%	54	54	96.43%
Comercial	3	3	0.70%	-	-	0.00%
Industrial	-	-	0.00%	-	-	0.00%
Estatad	18	18	4.21%	2	2	3.57%
Total	428	428	100%	56	56	100%



RENDICIÓN DE CUENTAS

INDICADORES EMPRESARIALES

Formato N° 10
Conexiones de Alcantarillado
al 31 de diciembre de 2013

Categoría	Conexiones Totales (N°)	Distrib. (%)	Conexiones No Factur. (N°)	Distrib. (%)
HUARAZ				
Social	23	0.12%	17	3.09%
Doméstico	15676	84.61%	484	87.84%
Comercial	2650	14.30%	43	7.80%
Industrial	72	0.39%	2	0.36%
Estatad	106	0.57%	5	0.91%
Total	18,527	100%	551	100%

Categoría	Conexiones Totales (N°)	Distrib. (%)	Conexiones No Factur. (N°)	Distrib. (%)
CARAZ				
Social	1	0.03%	-	0.00%
Doméstico	2827	85.93%	144	82.76%
Comercial	424	12.89%	28	16.09%
Industrial	2	0.06%	-	0.00%
Estatad	36	1.09%	2	1.15%
Total	3,290	100%	174	100%

Categoría	Conexiones Totales (N°)	Distrib. (%)	Conexiones No Factur. (N°)	Distrib. (%)
CHIQUIAN				
Social	-	0.00%	-	0.00%
Doméstico	1059	96.36%	84	95.45%
Comercial	28	2.55%	3	3.41%
Industrial	-	0.00%	-	0.00%
Estatad	12	1.09%	1	1.14%
Total	1,099	100%	88	100%

Categoría	Conexiones Totales (N°)	Distrib. (%)	Conexiones No Factur. (N°)	Distrib. (%)
AIJA				
Social	-	0.00%	-	0.00%
Doméstico	365	94.56%	52	96.30%
Comercial	3	0.78%	-	0.00%
Industrial	-	0.00%	-	0.00%
Estatad	18	4.66%	2	3.70%
Total	386	100%	54	100%

Formato N° 11
Micromedición
al 31 de diciembre de 2013

Localidad	Conexiones Totales	Medidores Operativos	Nivel de Micromedición (medid oper/conex tot) (%)
Huaraz	19669	17248	87.7%
Caraz	3544	2443	68.9%
Chiquian	1156	9	0.8%
Aija	372	13	3.5%
Total EPS	24,741	19,713	79.7%



RENDICIÓN DE CUENTAS

INDICADORES EMPRESARIALES

Formato N° 12
Promedio de Consumo y Facturación
al 31 de diciembre del 2013

Categoría	Rango 1		Rango 2		Rango 3	
	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S./mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S./mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S./mes)
HUARAZ						
Social	508	196	-	-	-	-
Domestico	20,660	16,342	105,364	69,095	143,942	147,121
Comercial	19,032	20,738	70,968	118,972	-	-
Industrial	860	895	713	1,063	-	-
Estatad	438	375	41,452	63,583	-	-
Total	41,498	38,546	218,497	252,713	143,942	147,121

Categoría	Rango 1		Rango 2		Rango 3	
	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S./mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S./mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S./mes)
CARAZ						
Social	1	2	-	-	-	-
Domestico	2,647	1,843	24,761	9,674	32,271	18,379
Comercial	4,586	3,632	9,595	11,974	-	-
Industrial	20	23	-	-	-	-
Estatad	885	502	6,568	5,757	-	-
Total	8,139	6,002	40,924	27,405	32,271	18,379

Categoría	Rango 1		Rango 2		Rango 3	
	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S./mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S./mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S./mes)
CHIQUIAN						
Social	-	-	-	-	-	-
Domestico	7	11	16,650	10,809	-	-
Comercial	783	962	-	-	-	-
Industrial	-	-	-	-	-	-
Estatad	550	465	-	-	-	-
Total	1,340	1,438	16,650	10,809	-	-

Categoría	Rango 1		Rango 2		Rango 3	
	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S./mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S./mes)	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturado (S./mes)
AIJA						
Social	-	-	-	-	-	-
Domestico	36	27	5,115	3,329	-	-
Comercial	90	113	-	-	-	-
Industrial	-	-	-	-	-	-
Estatad	751	635	-	-	-	-
Total	877	775	5,115	3,329	-	-



RENDICIÓN DE CUENTAS

INDICADORES EMPRESARIALES

Formato N° 13
Reclamos en Primera Instancia
al 31 de diciembre de 2013

<i>Tipo de Reclamos</i>	<i>Recibidos N°</i>	<i>Atendidos N°</i>	<i>Días Promedio de Atención</i>
<i>Consumo elevado</i>	<i>1374</i>	<i>1374</i>	<i>6</i>
<i>Promedio indebido</i>	<i>81</i>	<i>81</i>	<i>1</i>
<i>Total</i>	<i>1455</i>	<i>1455</i>	<i>7</i>

Formato N° 14
Reclamos en Segunda Instancia
al 31 de diciembre de 2013

<i>Tipo de Reclamos</i>	<i>Presentados N°</i>	<i>Absueltos a favor N°</i>	<i>Días Promedio de Atención</i>
<i>Consumo elevado</i>	<i>30</i>	<i>22</i>	<i>20</i>
<i>Total</i>	<i>30</i>	<i>22</i>	<i>20</i>



RENDICIÓN DE CUENTAS

INDICADORES EMPRESARIALES

Formato N° 15
Personal
al 31 de diciembre de 2013

<i>Categoría</i>	<i>N°</i>
<i>Gerencial</i>	<i>9</i>
<i>Profesional</i>	<i>15</i>
<i>Administrativo</i>	<i>30</i>
<i>Operativo</i>	<i>54</i>
<i>Auxiliar</i>	<i>0</i>
Total	108

Formato N° 16
Personal Directivo
al 31 de diciembre de 2013

<i>Nombre y Apellido</i>	<i>Miembro (4)</i>	<i>Representante (5)</i>	<i>Tiempo en el Cargo</i>
<i>Vladimir Antonio Meza Villarreal</i>	<i>Junta de Accionistas</i>	<i>Municipalidad Prov. Huaraz</i>	<i>4 Años</i>
<i>Alfredo Edgar Vera Arana</i>	<i>Junta de Accionistas</i>	<i>Municipalidad Dist. Independencia</i>	<i>4 Años</i>
<i>Fidel Mario Broncano Vasquez</i>	<i>Junta de Accionistas</i>	<i>Municipalidad Prov. Huaylas</i>	<i>4 Años</i>
<i>Juan Ernesto Rivera Alzamora</i>	<i>Junta de Accionistas</i>	<i>Municipalidad Prov. Bolognesi</i>	<i>4 Años</i>
<i>Aniceto Tolentino Aguilar Rios</i>	<i>Junta de Accionistas</i>	<i>Municipalidad Prov. Aija</i>	<i>4 Años</i>
<i>Luis Manuel Coral Jamanca</i>	<i>Directorio</i>	<i>Municipalidad Prov. Huaraz</i>	<i>3 Años</i>
<i>Moises Demetrio Ordeano Vargas</i>	<i>Directorio</i>	<i>Municipalidad Dist. Independencia</i>	<i>3 Años</i>
<i>Roger Zenon Quevedo Miranda</i>	<i>Directorio</i>	<i>Gobierno Regional Ancash</i>	<i>3 Años</i>
<i>Jorge Bedon Lopez</i>	<i>Directorio</i>	<i>Colegio de Profesionales</i>	<i>3 Años</i>
<i>Miguel Angel Mejia Rodriguez</i>	<i>Directorio</i>	<i>Camara de Comercio</i>	<i>3 Años</i>

(4): Junta de Accionistas o Directorio.

(5): Municipio, Región, Colegio Profesional, Cámara de Comercio u otro.



RENDICIÓN DE CUENTAS

INDICADORES EMPRESARIALES

Formato N° 17
Distribución Costos y Gastos por Naturaleza
al 31 de diciembre de 2013

<i>Costos</i>	<i>Costo Ventas</i>	<i>Gasto Administrativo</i>	<i>Gasto Ventas</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
<i>Suministros</i>	719,180	97,903	101,345	918,428	12.00
<i>Cargas de Personal</i>	1,331,270	1,096,096	731,004	3,158,370	41.27
<i>Servicios Prestados por Terceros</i>	536,891	434,852	329,306	1,301,049	17.00
<i>Tributos</i>	51,495	14,692	74,661	140,848	1.84
<i>Cargas Diversas de Gestión</i>	35,531	26,705	8,830	71,065	0.93
<i>Provisión del Ejercicio</i>	1,692,184	183,182	188,526	2,063,892	26.96
TOTAL GENERAL	4,366,552	1,853,431	1,433,671	7,653,653	100.00



RENDICIÓN DE CUENTAS

INDICADORES EMPRESARIALES

Formato N° 18

Balance General Comparativo
al 31 de diciembre de 2013

RUBROS	2012	2013
ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		
Caja Bancos	5,779,871	5,856,429
Cuentas por cobrar Comerciales	1,061,501	981,804
Menos: Provisión Cobranza Dudosa	-268,683	-287,408
Otras Cuentas por Cobrar	86,148	82,972
Menos: Provisión Cobranza Dudosa	-4,672	-4,672
Existencias	230,990	285,500
Gastos Pagados por Anticipado		
Otros Activos	276,656	391,451
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	7,161,811	7,306,076
ACTIVO NO CORRIENTE		
Cuentas por Cobrar a Largo Plazo		
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	39,455,487	43,583,749
Menos: Depreciación Acumulada	-14,105,811	-15,706,120
Activos Intangibles	1,472,359	1,726,018
Menos: Amortización Acumulada Intangible	-1,024,506	-1,090,852
Impto. a la Renta y Particip. Diferidos Activo		
Otros Activos	7,540,014	-
TOTAL NO CORRIENTE	33,337,543	28,512,795
TOTAL ACTIVO	40,499,354	35,818,871
PASIVO Y PATRIMONIO		
PASIVO CORRIENTE		
Sobregiros y Pagarés Bancarios		
Cuentas por Pagar Comerciales	728,946	120,074
Otras Cuentas por Pagar	188,062	257,788
Beneficios Sociales de los Trab. (CTS.)	94,089	94,347
TOTAL PASIVO CORRIENTE	1,011,097	472,209
PASIVO NO CORRIENTE		
Obligaciones Financieras	20,975,825	17,137,259
Ingresos Diferidos	11,915,459	11,742,844
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	32,891,284	28,880,103
TOTAL PASIVO	33,902,381	29,352,312
PATRIMONIO		
Capital	7,765,399	7,765,399
Capital Adicional	1,001,235	1,001,235
Reservas		
Resultado del Período		
Resultados Acumulados	-2,169,661	-2,300,075
TOTAL PATRIMONIO	6,596,973	6,466,559
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	40,499,354	35,818,871



RENDICIÓN DE CUENTAS

INDICADORES EMPRESARIALES

Formato N° 19

Estado de Ganancias y Pérdidas Comparativo
al 31 de diciembre de 2013

RUBROS	2012	2013
Ventas Netas	6,708,175	6,928,351
A Terceros	6,708,175	6,928,351
A Empresas Vinculada		
Otros Ingresos Operacionales	-	-
A Terceros		
A Empresas Vinculada		
TOTAL INGRESOS BRUTOS	6,708,175	6,928,351
Costos de Ventas	-4,185,490	-4,366,552
A Terceros	-4,185,490	-4,366,552
A Empresas Vinculada		
UTILIDAD BRUTA	2,522,685	2,561,799
Gastos de Administración	-1,767,505	-1,832,868
Gastos de Ventas	-1,328,638	-1,433,671
Otros Ingresos	878,749	717,709
UTILIDAD OPERATIVA	305,291	12,969
OTROS INGRESOS (GASTOS)		
Ingresos Financieros	30,772	27,228
Gastos Financieros	-20,393	-20,562
Otros Ingresos		
Otros Gastos		
Resultado por Exposición a la Inflación		
RESULT. ANTES RTIC. Y DEL IMP. RENT.	315,670	19,635
Participaciones y Deducciones		
Impuesto a la Renta		
RESULT. ANTES DE PART. EXT.	315,670	19,635
Ingresos Extraordinarios		
Gastos Extraordinarios		
UTILIDAD (PERDIDA) DEL EJERCICIO	315,670	19,635



RENDICIÓN DE CUENTAS

INDICADORES EMPRESARIALES

Comentarios sobre las cuentas y la situación real de la EPS Al 31 de diciembre de 2013

SITUACION EMPRESARIAL

Balance General

En el rubro de efectivo y Equivalente de efectivos, existe un incremento del 1.32% que representa un importe de S/. 76558.00 en comparación al 2012, debido que se ha efectivizado el préstamo de KFW para la ejecución de los componentes del PMRI.

En el rubro de Cuentas por Cobrar Comerciales, registran una disminución del 7.51%, es decir que se ha disminuido en S/. 79697.00 respecto al año anterior, esto debido a la falta de seguimiento y continuidad con la implementación de políticas de recuperación de cobranzas morosas por parte de la Gerencia Comercial con respecto al año anterior.

En el rubro de existencias, se observa una disminución del 23.60% que representa S/. 54510.00 con respecto al año anterior, debido que sigue existiendo un mayor control en cuanto al ingreso y salida de materiales y suministros para la atención de las diversas actividades de la Entidad.

En el rubro Inmuebles, maquinaria y equipo, se aprecia que este rubro ha sufrido un incremento del 10.46% que representa el importe de S/. 4128262.00 en relación al año anterior, debido a compras de activos, activación de obras ejecutadas y construcciones en curso.

En el rubro de Depreciación Acumulada de inmuebles, existe un incremento de S/. 1600309.00 que representa un 11.35% en relación al 2012, esto debido a que se ha efectuado las depreciaciones de acuerdo a la norma vigente y contabilizado la activación de obras culminadas.

En el rubro de Cuentas por Pagar Comerciales se registra una disminución de 83.53%, que representa una disminución de S/. 608872.00 con relación al año 2012, porcentaje debido a que se ha efectuado el pago de compromisos asumidos de valorizaciones de proyectos del PMRI.

El rubro Capital Social se mantiene en el mismo porcentaje debido a que no se ha realizado ninguna revaluación ni ajuste en comparación al periodo anterior.

Estado de Resultados

En el rubro de Ingresos se aprecia un incremento de S/. 220176.00 que representa un 3.28% con respecto al año anterior, este incremento se debe al aumento de solicitud para nuevas conexiones y a la aplicación de estrategias de activación de conexiones.

En el rubro de Costos de Ventas, ha sufrido un incremento en S/. 181062.00 que representa una variación del 4.33% con respecto al 2012, el incremento se debe a que durante el año se atendió casos de emergencia por la falta de agua, así como recursos utilizados para la producción de agua y servicios de saneamiento.

En el rubro de Gastos de Administración, se ha incrementado en S/. 65363.00 es decir un 3.70% más que el año 2012, este incremento se debe al aumento de la remuneración mínima vital, contratación de personal por recibos para áreas involucradas con la administración de la Entidad, ingreso de personal a planillas, realización de liquidaciones técnicas y financieras de obras y seguir con la campaña de comunicación para afrontar casos de emergencia.

En el rubro de Gastos de Ventas, se incrementaron en 7.90% con respecto al año anterior que representa un importe de S/. 105033.00, el cual se debe a la contratación de personal para el área comercial para la toma de lecturas, la realización de un bingo para nuestros usuarios y otras acciones y actividades realizadas por la división comercial.

La entidad al 31 de diciembre del 2013 ha obtenido una utilidad de S/. 19635.00 que representa una disminución de 93.78% en comparación del año anterior al culminar el ejercicio económico.



RENDICIÓN DE CUENTAS

INDICADORES EMPRESARIALES

Educación Sanitaria Al 31 de diciembre del 2013

El plan anual de Educación Sanitaria 2013, se implementó en un 90.95% y contempló las campañas de Valor Económico del agua (VEA) y Buen uso de los servicios (BUS), además contempló programas como Educación por el Agua, Mi mercado es saludable y Promotores de Hábitos Saludables, obteniéndose los siguientes resultados:

Campaña VEA: 88.46% de implementación.

- *Se diseñaron e imprimieron los diseños de los nuevos materiales como trípticos y afiches previa validación al igual que los spots televisivos. Se han difundido los spots radiales y televisivos en las emisoras y canales favoritos según el diagnóstico de percepción de usuarios. Se repartieron los materiales impresos en las diversas charlas, ferias informativas, visitas guiadas y demás capacitaciones. A inicios de año, se repartieron los dípticos informativos de la campaña Micromedición a los usuarios de la localidad de Caraz. Durante el año se realizaron 15 charlas informativas con 1440 personas, 3 orientaciones personalizadas con 291 personas, 9 ferias informativas con 1670 personas y 11 visitas guiadas con 205 personas. Se utilizó material de merchandising (gorros, lapiceros, imantados, llaveros, globos con logo, caramelos, stickers y mandiles) en las ferias informativas como premiación a los participantes. No se realizaron charlas informativas en Aija con las organizaciones sociales de base debido a la cancelación de la salida por falta de apoyo con la movilidad de la empresa, a lo cual la jefatura de Administración y Finanzas argumentó exceso de consumo de combustible, asimismo, se canceló nuestra participación en la feria organizada por la Municipalidad Distrital de Independencia en el barrio el milagro, debido a que no se contó con chofer para el traslado de la carpa y demás materiales un día domingo, a pesar de haber sido coordinado con el mismo chofer y la Of. de Administración y Finanzas, ambas cancelaciones (factores internos) impidieron llegar a un porcentaje más alto de implementación en esta campaña.*

Campaña BUS: 96.43% de implementación.

- *Se diseñaron e imprimieron los diseños de los nuevos materiales como dípticos y afiches previa validación al igual que los spots televisivos. Se han difundido los microclips, spots radiales y televisivos en las emisoras y canales favoritos según el diagnóstico de percepción de usuarios. Se repartieron los materiales impresos en las diversas charlas, ferias informativas y demás capacitaciones. Durante el año se realizaron 15 charlas informativas con 1440 personas, 3 orientaciones personalizadas con 291 personas y 9 ferias informativas con 1670 personas. Se organizó el II Curso taller gratuito de gasfitería "El Gasfitero del Hogar", en el cual se capacitó a 97 personas. Se realizó la capacitación a todo usuario que requirió una nueva conexión de agua potable y alcantarillado, los martes y jueves. Nuevos usuarios capacitados en todo el año: 1283. Se utilizó material de merchandising (gorros, lapiceros, imantados, llaveros, globos con logo de Edusan, caramelos, stickers y mandiles) en las ferias como premiación a los participantes. Se publicaron 46 artículos en el blog de educación sanitaria en todo el año. A la fecha se suman más de 22 mil visitas al blog, la mayoría de las cuales provienen de nuestro propio país, seguidas por países de habla hispana. La cuenta de Facebook tiene 1321 amigos quienes se van enterando de las respectivas actualizaciones de actividades, con fotografías y enlaces al blog de Educación Sanitaria. Durante el año, se han recibido diversos reclamos en esta cuenta, los cuales fueron derivados al jefe de Imagen para su atención y respuesta inmediata.*

Programa Educación por el agua: 92.31% de implementación.

- *Gracias a la firma de convenios con las UGELs de Huaraz, Huaylas y Aija se desarrolló el plan de trabajo anual, capacitándose a 41 docentes de CTA primaria y secundaria de las 4 sedes, charlas con 1122 alumnos de 3° secundaria y 5° primaria. Se realizaron las visitas guiadas con 201 alumnos en Huaraz. Se renovaron las brigadas "Guardianes del Agua" en 12 I.E., contándose con 230 brigadistas "Guardianes del Agua" de primaria y secundaria en Huaraz, Caraz y Aija,*



RENDICIÓN DE CUENTAS

INDICADORES EMPRESARIALES

realizándose las respectivas juramentaciones, capacitaciones y talleres; se colocaron gigantografías de ahorro del agua en todas las I.E. del programa. Se realizó la inspección de servicios sanitarios a todas las I.E. del convenio, entregándose posteriormente el informe final a cada I.E. y respectiva UGEL. Se celebraron los días Mundial e Interamericano del Agua con las I.E. con diversos concursos y presentaciones teatrales, las cuales contaron con participación masiva de 2260 participantes entre alumnos, docentes, padres de familia y representantes de instituciones. Se entregó el informe anual a cada UGEL con el resumen de actividades desarrolladas en los colegios como parte del convenio firmado entre EPS Chavín S.A. y UGEL correspondiente. No se firmó el convenio con la UGEL de Bolognesi, debido a los diversos cambios de directores y personal administrativo que demoraron el trámite, lo cual impidió realizar varias actividades de este programa en esa localidad (factores externos) sin embargo se llegaron a realizar algunas charlas, gracias a la coordinación directa con los directores de I.E.

Programa Mi mercado es saludable: 80% de implementación.

- Se realizaron las coordinaciones y reuniones con la Junta Directiva del Mercado Central de Huaraz para la firma de un convenio de actividades del área comercial y de Educación Sanitaria en la cual participó el área de Imagen Institucional, el Gerente Comercial y el área de Educación Sanitaria, sin embargo no se obtuvo resultados positivos por descoordinaciones y diferencia de intereses entre los delegados del mercado (factores externos) lo cual impidió realizar las actividades programadas para el presente año con dicho mercado, obteniéndose un porcentaje bajo de implementación en este programa. Se elaboraron y repartieron los volantes de cómo cuidar el desagüe en el mercado. Se realizaron ferias informativas sobre VEA y BUS en los exteriores de los mercados centrales de Huaraz y Caraz, asimismo se llevó a cabo la orientación personalizada a los propietarios de puestos de los mercados sobre el cuidado del desagüe llegando con estas actividades a un total de 440 personas. Se realizó una feria informativa en los exteriores del CISEA Huarupampa – ex parada del mercado, con la Defensoría del Pueblo, en la cual se brindaron charlas a 140 personas sobre los temas de VEA y BUS.

Programa Promotores de hábitos saludables: 87.50% de implementación.

- Se elaboró y repartió el material sobre uso y buen uso de los ss.hh. en el hogar, se realizaron charlas en sectores de obras nuevas con los temas de VEA y BUS. Se realizó una feria de servicios sanitarios durante el bingo institucional en el mes de julio, con la participación de la tienda ferretera Zafiro. Se realizaron 15 charlas a los usuarios que residen en sectores de obras nuevas e integrantes de programas sociales en Huaraz, Caraz y Chiquián sobre los temas de VEA, BUS, Lavado de manos, hervido del agua y contar con un baño digno, en Huaraz: Usuarios del Jr. 27 de Noviembre, Comité de Vaso de Leche MPHZ, Comité de Comedores Populares MPHZ, Usuarios del Jr. Candelaria Villar y Jr. Los Claveles, Usuarios del Barrio de Vista Alegre, Usuarios del Jr. Leonisa Lescano y Jr. Sucre 4ta cdra., Padres de Familia del Jardín N° 122-Huarupampa, Usuarios del Jr. Ramón Castilla, Carlos Valenzuela, Alva Jurado y Buena Ventura, Padres de familia de la G.U.E "Mariscal Toribio de Luzuriaga", Usuarios del Jr. Los Libertadores. En Caraz: Urb. Los Huertos de Malambo, Urb. San Valentín, Prolongación Pumacahua y Barrio de tambo viejo. En Chiquián: Vaso de Leche de Luis Pardo y Alycerupaja. Contando con un total de 1440 personas capacitadas sobre los mismos temas. No se realizaron charlas informativas en Aija con las organizaciones sociales de base debido a la cancelación de la salida por falta de apoyo con la movilidad de la empresa (factores internos) a lo cual la jefatura de Administración y Finanzas argumentó exceso de consumo de combustible, esta cancelación impidió llegar a un porcentaje más alto de implementación en esta campaña.



RENDICIÓN DE CUENTAS

INDICADORES EMPRESARIALES

Imagen Institucional Al 31 de diciembre de 2013

El área de Imagen Institucional de la EPS Chavín para el año 2013 elaboro un Plan Estratégico de Comunicaciones modificando los planes realizados anteriormente estableciendo en esta oportunidad seis dimensiones de la comunicación : Comunicación Corporativa, Comunicación Externa, Comunicación Interna, Relaciones Públicas, Comunicación de Crisis y Responsabilidad Social (intervención Social) mediante las cuales se mantuvo informado permanentemente a los públicos con los cuales se relaciona la EPS Chavín.

COMUNICACIÓN CORPORATIVA :

Se gestionó la incorporación de un contador de visitas a la página web de la empresa, se diseñó el brochur de la empresa tipo folder que fue entregado en las actividades externas realizadas durante el año 2013, se gestionó la inscripción del registro del logo institucional ante Indecopi, requisito para elaborar el manual de identidad corporativa, en el mes de diciembre se realizó el diagnóstico de percepción de usuarios sobre imagen institucional y educación sanitaria, se diseñó trípticos sobre derechos y deberes que fueron entregados en la oficina de atención al cliente y en las ferias organizadas por el área de Educación Sanitaria, se han desarrollado las Campañas Informativas de Valor Económico del Agua, Buen Uso de los Servicios, Alianzas Estratégicas y Escuchando al Usuario, al terminó las campañas se evaluaron con un sondeo.

COMUNICACIÓN EXTERNA :

Se han elaborado y difundido 57 notas de prensa y 57 comunicados se han elaborado los spots de televisión de turbidez, usuario puntual, renovación de redes secundarias, se realizó un sondeo para evaluar las campañas y otro para identificar los problemas que generaban los trabajos de Renovación de Redes Secundarias en la ciudad de Huaraz, se realizaron dos ruedas de prensa con los medios de comunicación por inauguración de obra, se cumplió con la realización de 105 programas radiales Voceros del Agua en la emisora " Radio Chévere".

COMUNICACIÓN INTERNA :

Se ha elaborado un spot de radio de seguimiento de reclamos, se ha elaborado una cartilla informativa de reclamos, se realizó un curso de inteligencia emocional, se diseñó y difundió 10 boletines institucionales, se realizó un análisis de clima laboral, se elaboró el calendario de actividades institucionales, se realizó un encuentro deportivo por el día del trabajo, se elaboraron las cartillas de atención al cliente.

RELACIONES PÚBLICAS :

Se elaboró una agenda interinstitucional se realizó un spot de radio y un spot de televisión para la difusión de la Feria Institucional " Bingo de Usuarios y Feria de Educación Sanitaria"

COMUNICACIÓN DE CRISIS :

Se realizó 228 monitoreos a los medios de comunicación, se elaboró un Manual de Crisis Institucional, se conformó el Comité de Crisis, se analizaron los Issues Managemet.

RESPONSABILIDAD SOCIAL :

Se realizaron 03 presentaciones teatrales para niños, se ejecutó el voluntariado empresarial y se cumplió con el curso de Gasfitería.



RENDICIÓN DE CUENTAS

INDICADORES EMPRESARIALES

Relaciones Públicas y Plan de Comunicaciones Al 31 de Diciembre del 2013

El plan de Relaciones Públicas contempló las siguientes actividades:

- *Se elaboraron y ejecutaron actividades: Comunicación Corporativa, Comunicación Externa, Comunicación Interna, Relaciones Públicas, Comunicación de Crisis y Responsabilidad Social.*
- *Se realizaron reuniones periódicas con los jefes de oficina y Gerentes sobre temas diversos.*
- *Se participaron en las reuniones de defensa civil de la municipalidad distrital de Independencia, de la Coordinadora Ambiental Municipal del Gobierno Provincial de Huaraz, del Parque Huascarán-Mancomunidad Huarac.*
- *Se concurrió a la visita guiada a las plantas de tratamiento de Paria y Bellavista con el Frente de Defensa de los Intereses de Huaraz y la SUNASS.*
- *Se realizó el sondeo de evaluación de las Campañas de Educación Sanitaria e Imagen Institucional.*
- *Se realizó el sondeo de evaluación de los trabajos de las Redes Secundarias.*
- *Se realizó la encuesta de Diagnóstico de percepción de usuarios de II y EduSan.*

Asimismo, se organizaron actividades como:

- *Ruedas de prensa con los medios de comunicación de la ciudad de Huaraz en relación a los trabajos de mejoramiento de las plantas de tratamiento de Paria, Marian y Bellavista.*
- *Se concurrió a las emisoras radiales conjuntamente con el Gerente General, Gerente Comercial para atender reclamos y responder cuestionamientos al tema del servicio e informar sobre la ley de los Valores Máximo Admisibles.*
- *Se realizó la difusión de la Campaña de Conexiones Inactivas que programo e área Comercial*
- *Se participó en las reuniones de Defensa Civil programadas a lo largo del año 2013 en el gobierno regional de Ancash.*
- *Se realizó la difusión de la Campaña de Amnistía de deudas y moras a usuarios deudores del servicio de Agua Potable de las tres sedes.*
- *Coordinaciones para las actividades internas tales como: Día del Trabajador, Día de la Madre, Día del Padre y otros días festivos.*
- *Se realizaron presentaciones teatrales para niños con mensaje del cuidado del agua y el desagüe en Huaraz y Caraz.*
- *Se implementó el voluntariado empresarial en la EPS Chavín, con la participación de cuatro voluntarias quienes participaron de las actividades externas como internas de la institución.*
- *Se diseñó el manual de atención al usuario.*
- *Se elaboraron cinco spots de video, EPS Chavín avanza, Redes Secundarias y Turbiedad, Bingo de Usuarios y el Gasfitero del Hogar.*
- *Se elaboraron audios para el camión cisterna con mensajes relacionados a recoger agua en recipientes grandes y transparentes.*
- *Se participó en la reunión de Gobernabilidad y Gobernanza promovida por la dirección de saneamiento.*
- *Se concurrió como expositor en la reunión convocada por GYZ para la elaboración de Planes de Comunicación y Educación Sanitaria.*
- *Se elaboró el Manual de Crisis con la participación del personal de la institución.*
- *Se concurrió al desfile cívico militar por 28 de julio y aniversario de creación política de nuestra Provincia de Huaraz.*
- *Se participó en las reuniones de directorio descentralizadas llevadas a cabo en la ciudad de Caraz y Aija.*



RENDICIÓN DE CUENTAS

INDICADORES EMPRESARIALES

- *Se participó en la coordinación de la salida del camión cisterna a los diferentes puntos dónde existía desabastecimiento del servicio.*
- *Se realizaron 228 monitoreos a los medios de comunicación, que se informaron de manera mensual a la Gerencia General.*
- *Se realizaron reportes vía telefónica a los medios de comunicación sobre temas relacionados a la falta de agua, ley de modernización, proyectos y obras y temas relacionados al accionar de la empresa.*