

# **Comentarios Sobre las Cuentas y la Situación Real de EMAPACOP S.A.**

## **Al 31 de Diciembre de 2014**

### **1.- BALANCE GENERAL:**

Finalizado el periodo 2014, EMAPACOP S.A. cuenta con una inversión en activos de S/. 43'840,026.00; de los cuales el 16.15 % corresponde a Activos Corrientes y el 83.84 % a los Activos No Corrientes.

El Pasivo Total de la empresa alcanzó un monto de S/. 24'544,633; el cual está compuesto tanto por el Pasivo Corriente, que agrupa los compromisos y obligaciones que tiene la empresa a corto plazo y cuyo importe fue de S/. 677,517; y el Pasivo No Corriente, que agrupa aquellas obligaciones a largo plazo, es decir, que tardarán en pagarse más de un año, y cuyo importe fue de S/. 23'867,116. En comparación al año 2013, el Pasivo Total de la empresa se incrementó en 50.18%.

Por su parte, el Patrimonio alcanzó la suma de S/, 19'295,393.00; reduciéndose en un 31.53 %, con relación al año 2013. Esto debido al notable aumento del Capital Adicional de la empresa.

### **2.- ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS:**

Al 31 de Diciembre del 2014, se alcanzó un nivel de ventas de S/. 14'530,506.00, incrementándose en un 24.36% en relación a las ventas del año 2013 que fue de S/. 11'683,812.00, siendo nuestros ingresos principalmente la prestación de los servicios que brindamos.

### **3.- SITUACION FINANCIERA:**

Finalizado el periodo 2014, la empresa presenta la siguiente situación financiera:

#### **3.1). INDICE DE LIQUIDEZ:**

**a.- Liquidez General:** Este indicador nos muestra la capacidad que tiene la empresa para afrontar sus compromisos a corto plazo. Es decir, que por cada S/. 1.00 de pasivo corriente la empresa cuenta con S/. 10.45 para atender sus obligaciones corrientes, mayor al 2013 que fue de S/. 10.21. Este incremento se debe principalmente al incremento de los fondos.

**b.- Prueba Ácida:** La empresa cuenta con S/. 9.91 de activos disponibles por cada S/. 1.00 de pasivo corriente; mostrando un incremento con relación al año 2013 que fue de S/. 9.38. Este incremento se explica en el caso anterior.

#### **3.2). INDICE DE SOLVENCIA:**

**a.- Endeudamiento Patrimonial:** La relación de endeudamiento patrimonial alcanzó el 127.21% en el 2014, el mismo que representa la participación del Capital Propio y de Terceros en cuanto a los recursos que utiliza la empresa para desarrollar sus operaciones. Durante este año la relación incremento con respecto al año 2013 que fue de 58%; esto debido al incremento de los intereses que se registro contablemente en el año 2014, en atención a la Resolución N°23 de fecha 09-10-2012 emitido por el septimo Juzgado Civil de Lima, donde se aprueba la liquidación de intereses al 02 de Noviembre del 2011.

**b.- Apalancamiento Financiero:** En el 2014 este índice fue de 55.98%, incrementándose con relación al 2013 que fue de 36.71%. Esto se debe principalmente al crédito otorgado a la Empresa, con recursos del FONAVI para ejecución de obras de infraestructura sanitaria, referente a 05 proyectos y al registro contrable de los intereses moratorios de los mismos, en atención a la resolución N°23 de fecha 09-10-12 emitido por el septimo Juzgado Civil de Lima, donde aprueba la liquidación de intereses al 02 de Noviembre del 2011.



## **Educación Sanitaria**

### **Al 31 de Diciembre de 2014**

La Educación Sanitaria en el sector saneamiento esta muy ligada a la Salud Pública, es un proceso de formación e información orientado a la población, que comprende un conjunto de actividades que busca mejorar estilos de vida con la práctica de hábitos, costumbres, comportamientos, entre otros, a partir de las necesidades específicas del individuo, familia y comunidad, incidiendo en la preservación de la salud.

Teniendo en cuenta dicha conceptualización, la Educación Sanitaria es considerada como institucional para la EPS EMAPACOP S.A., establecida en el Plan Estratégico y en el Plan Institucional; habiéndose aprobado el Proyecto por medio de la Gerencia General.

La implementación y ejecución del Programa de Educación Sanitaria tiene como finalidad informar y educar a la población en la utilización racional del agua potable y el buen uso de desagües, pretendiendo generar conciencia para que adquieran mayor sensibilidad sobre importancia del uso de los servicios de agua y desagüe para la salud y el bienestar de las personas.

El programa continúa obteniendo gran impacto social debido a la buena acogida por parte de los escolares y las organizaciones de base, quienes fueron sensibilizados sobre la problemática del agua a nivel local, nacional y mundial, y su relación con el medio ambiente. Para ello se realizaron las siguientes actividades:

- Se logró sensibilizar e informar a 30,003 personas, en la utilización adecuada de los servicios de agua potable y desagüe durante el año 2014.
- Se realizaron reuniones de trabajo con los representantes de las instituciones conformantes de la comisión ambiental regional, así como la participación en diferentes talleres sobre cambio climático y en la Difusión en los medios de comunicación acerca de trabajos de sensibilización del Programa de Educación Sanitaria.



**OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL**  
**EMAPACOP S. A.**

**I. PRESENTACIÓN**

EMAPACOP S. A. es una organización encargada de la administración del agua potable en Pucallpa, cuya responsabilidad radica en dar un servicio de calidad a sus usuarios, por ello, la imagen que debe proyectar es la de una institución efectiva en el servicio de agua potable y alcantarillado, para tal fin, deberá contar con un equipo de colaboradores comprometidos con el cambio de actitud y que debe reflejarse en brindar un servicio de mayor calidad.

**1.1. VISIÓN:**

Al 2014 la Oficina de Imagen Institucional continua en proceso de consolidación orgánica y funcional, responde a las necesidades de información y comunicación del público en general para que nuestros clientes reciban calidad en los servicios que brindamos, planteando metas claras en base a investigaciones sociales y publicitarias que permitan orientar la toma de decisiones para lograr los objetivos empresariales.



**1.2. MISION:**

La Oficina de Imagen Institucional, forma parte de la Alta Gerencia, como tal, es la encargada de difundir las acciones de la institución. Además, facilita y evalúa las actividades que desarrollan las Gerencias Comercial y Técnica. Tiene representatividad en la comunidad y medios de comunicación e información y en el desarrollo de procesos comunicacionales con la finalidad de modificar o crear actitudes en el público objetivo.

**1.3. OBJETIVOS:**

**A. GENERAL**

- Establecer la marca EMAPACOPSA a través de una continua evolución de la IMAGEN de la institución en calidad de servicios mediante la identificación de los trabajadores con la EMPRESA y el logro de una percepción institucional en responsabilidad social.

**B. ESPECÍFICOS**

- Atender los reclamos presentados por los usuarios.
- Consolidar activamente la Oficina de Imagen Institucional.
- Involucrar al equipo de trabajadores en el proyecto de cambio que pretende realizar la Oficina de Imagen Institucional.
- Desarrollar programas de incentivos que eleven la calidad motivacional de los trabajadores.
- Desarrollar estrategias para la imagen corporativa de EMAPACOP S.A.
- Mantener la buena imagen de la empresa.
- Promover la difusión de actividades internas y externas.
- Promover actividades de proyección y responsabilidad social.
- Implementar la Oficina de Imagen Institucional.
- Desarrollar acciones y estrategias de fortalecimiento de las Unidades Operativas.
- Promover el trabajo en equipo y acciones participativas.
- Concretar a la Oficina de Imagen Institucional como órgano de expresión corporativa en todos los medios de comunicación e información.

#### **1.4. PRIORIDADES**

#### **PRINCIPALES EJES DE DESARROLLO PARA PROYECTOS COMUNICACIONALES – 2014**

El PEIC de la Oficina de Imagen Institucional, proyecta una visión de corto, mediano y largo plazo, en la que se basan los siguientes ejes temáticos sobre las cuales giran los proyectos que se priorizarán en el ejercicio 2014.

##### **EJE N° UNO: IMPLEMENTACIÓN DE LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL**

Se Implementó con equipos técnicos, con la finalidad de mejorar los trabajos comunicacionales y poder brindar una adecuada atención a los órganos de línea de la institución y a los medios de comunicación e información que difunden nuestras actividades.

##### **EJE N° DOS: ELABORACIÓN Y PRODUCCIÓN DE MATERIALES COMUNICACIONALES**

Se elaboró materiales comunicacionales que permitieron dar a conocer las actividades que desarrolla nuestra institución. Difusión de campañas estratégicas en medios masivos.

##### **EJE N° TRES: ACTIVIDADES DE PROYECCIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Estuvo dirigido a la población que recibe nuestro servicio.

**Relaciones Públicas y Plan de Comunicaciones**  
**Al 31 de Diciembre de 2014**

**PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**  
**COMUNICACIONAL 2014**

**I.- RELACIONES PÚBLICAS**

El uso de ésta determinó la credibilidad hacia la calidad del servicio que presta la empresa.

- ^ Refuerza el mensaje publicitario.
- ^ Consolida y proyecta la imagen de la organización.
- ^ Genera opinión pública.
- ^ Afianza la comunicación de doble vía con los sectores.
- ^ Sirve de apoyo a todas las áreas de la organización.



**PRENSA**

Permitió estar presente en los medios de comunicación.

- ^ Notas de Prensa y comunicados
- ^ Reportajes.
- ^ Entrevistas e informes periodísticos.

La Prensa es herramienta importante de comunicación, pero sola no determina el cambio. Esto se inicia en la satisfacción y motivación de los trabajadores y la respuesta oportuna por parte de éstos hacia los usuarios.

**PUBLICIDAD**

Los medios de prensa son considerados objetivos, imparciales y neutrales.

**AUDIOVISUALES**

Bajo un análisis de percepción de los usuarios se facilitó la producción y realización de material audiovisual (Radio y TV).

- ^ Reportajes.
- ^ Informes.
- ^ Documentales.
- ^ Videos Institucionales.

## **II.-**

## **IMAGEN**

Con el desarrollo de proyectos de investigación de mercados se conseguirá cambiar de actitudes negativas a positivas dentro y fuera de la institución y crear una identificación plena.

### **Charlas de Seminarios de Capacitación.**

Se desarrollarán los siguientes cursos:

La motivación en el trabajo.

El trabajo en equipo. Sus bases y cómo desarrollarlo.

Clima laboral y productividad.

Cultura Organizacional.

Comunicación Organizacional.

Mejorando la calidad y el servicio.

El conflicto organizacional.

Liderazgo.



### **Trabajo de Proyección Social.**

Se realizó visitas guiadas a estudiantes de las diferentes instituciones educativas.

Se llevó a cabo charlas de concientización en los colegios y comunidades.

La empresa participó en fechas importantes.

Cultura Organizacional.

Comunicación Organizacional.

Mejorando la calidad y el servicio.

El conflicto organizacional.

Liderazgo.

Los nuevos escenarios en el nuevo contexto económico.

Identidad corporativa.

# **PLAN DE COMUNICACIONES**

## **ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN**

### **OBJETIVOS**

1. Fortalecer la imagen de la empresa EMAPACOP S.A.
2. Promover la Educación Sanitaria.
3. Consolidar la buena imagen de la empresa EMAPACOP S.A.



### **ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA**

1. Eje de comunicación.  
Reforzamiento.
2. Problema a resolver.  
Percepción actual del TARGET:  
Empresa con media presencia institucional.  
Insatisfacción del servicio por parte de los usuarios.
3. Objetivos publicitarios.  
Sensibilización y Concientización para el cuidado de nuestras fuentes hídricas.  
Responsabilidad en el buen uso del agua potable y del alcantarillado.  
Educación Sanitaria.  
Consolidación y Confianza en base a acciones de proyección social.  
Ahorro de agua.
4. Target.  
Público usuario.  
Personalidad institucional innovadora. Mentalidad positiva.  
Institución progresista.  
Promesa básica, calidad y buen servicio.

### **ESTRATEGIA CREATIVA**

1. PIEZA TELEVISIVA.  
Spot Televisivo.  
  
Medios:  
Vía televisión. Televisión local (Pucallpa).
2. PIEZA RADIAL.  
Spot Radial.  
  
Medios:  
Emisoras locales (Pucallpa).
3. PIEZA PARA MFDTO TMPRFSO.

## **ACTIVIDADES PLANIFICADAS Y EJECUTADAS:**

- 
1. Promovió medios de comunicación interna, con boletines informativos, periódico mural, buzón de sugerencias, banners, etc.
  2. Brindó información al público sobre la visión y misión de la empresa.
  3. Apoyo y asesoramiento en las charlas de capacitación del programa de Educación Sanitaria.
  4. Organizó eventos de capacitación dirigido al personal.
  5. Coordinó y programó periódicamente reuniones de trabajo con el personal, para conocer los avances y logros de los objetivos propuestos de cada órgano de línea.
  6. Promovió charlas y exposiciones audiovisuales dirigido a la población en general (EPS – Sunass, Emapacop S. A.; etc).
  7. Elaboró y diseñó los programas protocolares (tarjetas).
  8. Preparó material de publicidad y marketing (spots radiales y televisivos, merchandising, etc.).
  9. Fomentó la participación interna y externa de la institución en actividades de proyección y responsabilidad social, cultural y deportiva.
  10. Elaboró y se distribuyó notas de prensa, comunicados de prensa, pronunciamientos, etc.
  11. Coordinó actividades de información, divulgación y comunicación internas y externas.
  12. Organizó y preparó programas informativos, conferencias y ruedas de prensa y otras de carácter oficial.
  13. Elaboró y otorgó Dossier de Prensa en las conferencias.
  14. Propició la participación activa de las instancias públicas y privadas en eventos de capacitación.
  15. Diseñó, elaboró y aplicó materiales de información en los diferentes medios, a fin de mejorar las comunicaciones internas y externas.
  16. Promovió el intercambio de información con otras dependencias.
  17. Coordinó con los organismos de comunicación social local a fin de proyectar los logros más importantes de la empresa.
  18. Coordinó en programas y actividades de comunicación en general y de relaciones públicas, con organismos locales públicos y privados.
  19. Planificó, dirigió, supervisó y evaluó las actividades de comunicación y difusión de la empresa.



20. Coordinó y desarrolló acciones protocolares relacionadas con la empresa y sus autoridades.
21. Asesoró a la alta gerencia sobre política de comunicaciones en asuntos laborales.
22. Seleccionó material fotográfico y grabación de imágenes, para la ilustración de artículos y reportajes periodísticos.
23. Preparó y redactó artículos y crónicas periodísticas para publicaciones oficiales y/o artículos, reportes y leyendas.
24. Preparó y redactó síntesis de notas e informativos de prensa.
25. Elaboró y publicó material informativo para los órganos de difusión.
26. Elaboró informes sobre el desarrollo de actividades de gran envergadura.
27. Analizó y seleccionó las noticias periodísticas, locales y nacionales de interés para la empresa.
28. Planificó, coordinó y dirigió la elaboración de materiales informativos, para diarios, boletines, folletos, revistas y similares a nivel local.
29. Supervisó el material fílmico, video, grabaciones, CD, DVD, VCD, libretos, guiones y pautas.
30. Supervisó la operación de equipos audiovisuales.
31. Evaluó la ejecución de los planes de producción audiovisuales (spot's, reportajes, documentales, etc.)
32. Organizó programas especiales en fechas significativas. ("Asunción de cargo de la Junta General", "el Directorio", "Día de la Secretaría", "Día del Trabajo", "Día de la Madre", "Día del Padre" "Aniversario Institucional", "Navidad").
33. Preparó y publicó la relación de cumpleaños mensuales y entrega de cartas de felicitación.
34. Elaboró y editó de cartilla de convenios vigentes firmados con instituciones.
35. Elaboró y publicó avisos, comunicados e información promocional en los medios de comunicación.
36. Coordinó con medios de comunicación social para entrevistas, reportajes y publi-reportajes institucionales.
37. Recepcionó y atendió a comisiones o delegaciones que visitaron a la empresa sobre asuntos relacionados a los servicios que presta.
38. Fomentó actividades recreacionales (salidas al campo, campeonatos, etc.)
39. Contrarrestó campañas periodísticas tendenciosas que dañan la imagen de la institución.

**Formato N° 5**  
**Producción de Agua Potable**  
**Al 31 de Diciembre de 2014**

| Localidad        | Tipo de Planta (1) | Capacidad (lps o m <sup>3</sup> /seg) | Antigüedad (años) |
|------------------|--------------------|---------------------------------------|-------------------|
| Cercado          | Superficial        | 400 - 480 lps                         | 32                |
| El Arenal        | Superficial        | 400 - 480 lps                         | 32                |
| San Fernando     | Superficial        | 400 - 480 lps                         | 32                |
| Micaela Bastidas | Subterránea        | 50 - 65 lps                           | 18                |
| Corpac           | Subterránea        | 8 lps                                 | 11                |
| Yarinacocha      | Subterránea        | 20 - 28 lps                           | 5                 |
| Cono Sur         | Subterránea        | 10 - 22 lps                           | 4                 |

(1) Superficial o subterránea.



**Formato N° 6**  
**Reservorios de Agua Potable**  
**Al 31 de Diciembre de 2014**

| Localidad                     | Capacidad (M3) | Estado de conservación (2) | Ubicación                                     |
|-------------------------------|----------------|----------------------------|---|
| TANQUE ELEVADO PEDRO PORTILLO | 900            | Malo                       | JR. RICARDO FLORES / ATHENAS DE UCAYALI       |
| LAS COLINAS                   | 1300           | Bueno                      | JR. CALLE 5 / JR. CALLE 7 (PJE LA PERLA)      |
| CESAR VALLEJO                 | 1300           | Bueno                      | JR. RICARDO FLORES / JR. SARGENTO LORES       |
| ANDRES RÁZURI                 | 1300           | Bueno                      | JR. OSCAR R. BENAVIDEZ / JR. GRAU             |
| PADRE SALAS                   | 900            | No opera                   | CA. PADRE SALAS / RUPERTO PEREZ MAYNAS        |
| TENIENTE LUIS GARCIA          | 900            | No opera                   | JR. TENIENTE LUIS GARCIA / JR. TENIENTE LOPEZ |
| EL ARENAL                     | 900            | No opera                   | JR. CALLAO / JR. MADRE DE DIOS                |
| SECTOR 9                      | 1350           | Bueno                      | JR. LOS LAURELES / JR. 12 DE OCTUBRE          |
| R-1                           | 750            | Regular                    | JR. JULIO C. ARANA / JR. RAMON CASTILLA       |
| R-2                           | 500            | Regular                    | JR. JULIO C. ARANA / JR. RAMON CASTILLA       |
| R-3                           | 5130           | Regular                    | JR. JULIO C. ARANA / JR. RAMON CASTILLA       |
| MICHAELA BASTIDAS             | 900            | Regular                    | AV. 1° DE MAYO / JR. 23 DE FEBRERO            |

(2) Bueno, Regular o Malo.

**Formato N° 7**  
**Estaciones de Bombeo de Agua Potable**  
**Al 31 de Diciembre de 2014**

| Localidad/Estación de Bombeo             | Capacidad de Bombeo (Ips) | Estado de conservación (3) | Proporción de Agua Bombeada (%) | Ubicación                                  |
|--|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|--|
| PUCALLPA / BALSA - PLANTA DE TRATAMIENTO | 480                       | Regular                    | 80.05%                          | Jr. Julio C. Arana / Jr. Bolivar C-5.      |
| PUCALLPA / POZO 1 MICAELA BASTIDAS       | 45                        | Regular                    | 8.45%                           | Av. 1° de Mayo / Jr. 23 de Febrero.        |
| PUCALLPA / POZO PILOTO CORPAC 1          | 8                         | Regular                    | 2.18%                           | Av. Aeropuerto / Jr. Gabino Tecco.         |
| PUCALLPA / POZO LAS PALMERAS II          | 27                        | Regular                    | 4.70%                           | Jr. La Selva Mz. 33 Lte. 12 - Yarinacocha. |
| PUCALLPA / POZO ROCA FUERTE              | 10                        | Regular                    | 1.20%                           | Jr. 15 de Febrero / Jr. Los Laureles.      |
| PUCALLPA / POZO J. YOSHIYAMA             | 22                        | Regular                    | 3.42%                           | Jr. Paraíso Mz. B Lte. 17 - Cono Sur.      |

(3) Bueno, Regular o Malo.

**Formato N° 8**  
**Estaciones de Bombeo de Agua Servidas**  
**Al 31 de Diciembre de 2014**

| Nº | Localidad/Estación de Bombeo | Capacidad de Bombeo (Ips) | Estado de conservación (3) | Proporción de Agua Bombeada (%) | Ubicación   |
|----|------------------------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|---|
| 1  | C-1                          | 50.9                      | Regular                    | 4.06%                           | Jr. 28 de Julio / Jr. Arica                       |
| 2  | C-2                          | 40                        | Regular                    | 1.95%                           | Jr. Alfonso Ugarte / Jr. Coronel Portillo         |
| 3  | D-1                          | 34.5                      | Regular                    | 6.18%                           | Jr. Lloque Yupanqui / Calle 1                     |
| 4  | D-1A                         | 16.5                      | Regular                    | 0.57%                           | Jr. Victor Granda / Jr. Rio Breu                  |
| 5  | D-2                          | 30.41                     | Regular                    | 7.24%                           | Jr. Arborización / Jr. Amazonas                   |
| 6  | D-3                          | 40.22                     | Regular                    | 6.14%                           | Jr. Masisea / Jr. San Juan                        |
| 7  | D-4                          | 95                        | Regular                    | 7.97%                           | Jr. Pachacutec / Av. Centenario                   |
| 8  | D-5                          | 63                        | Regular                    | 6.22%                           | Jr. Antunez de Mayolo / Carr. Ant. Yarina         |
| 9  | D-6                          | 33                        | Regular                    | 2.01%                           | Jr. Iparia / Jr. Bolognesi                        |
| 10 | D-7                          | 35.5                      | Bueno                      | 2.27%                           | Jr. Virgen de Fátima / Jr. Salvador               |
| 11 | D-8                          | 72                        | Regular                    | 18.58%                          | Av. Circunvalación (J.F. Kennedy) / Jr. Urubamba  |
| 12 | D-9                          | 16                        | Regular                    | 0.35%                           | Jr. César Vallejo / Jr. San Miguel                |
| 13 | D-9A                         | 16                        | Regular                    | 0.40%                           | Jr. Bolivia - Jr. Santa Lucía                     |
| 14 | D-10                         | -                         | Bueno                      | 0%                              | Jr. Los Tulipanes (AA.HH. 7 de Junio)             |
| 15 | D-11                         | 86                        | Regular                    | 9.86%                           | Jr. M.P. Bellido (AA.HH. San Juan de Miraflores)  |
| 16 | D-12                         | 45.83                     | Malo                       | 0.00%                           | Jr. Maya de Britto (Altura del Puente)            |
| 17 | D-14                         | 50.9                      | Regular                    | 2.64%                           | Jr. Talara / Jr. Madre de Dios                    |
| 18 | D-15                         | -                         | Malo                       | 0.00%                           | Jr. Las Orquídeas / Av. Bellavista                |
| 19 | D-17                         | -                         | Malo                       | 0.00%                           | Pje. Azucena / Av. Santa Clara                    |
| 20 | Y-1                          | 12                        | Regular                    | 1.92%                           | Jr. Circunvalación / Jr. Ruperto P. Maynas        |
| 21 | Y-2                          | 30                        | Regular                    | 4.36%                           | Jr. Tupac Amaru / Jr. Purus                       |
| 22 | Y-3                          | 35                        | Regular                    | 4.51%                           | Jr. Pomarosa / Jr. Purus                          |
| 23 | Y-4                          | 50                        | Regular                    | 5.43%                           | Jr. Francisco Bolognesi / Jr. Iparia              |
| 24 | M-1                          | 25.9                      | Bueno                      | 1.39%                           | Av. Tupac Amaru Mz. 16 Lt. 1                      |
| 25 | M-2                          | 4.98                      | Bueno                      | 0.13%                           | Jr. Los Jardines Mz. E Lt. 23                     |
| 26 | M-3                          | 66.5                      | Bueno                      | 3.78%                           | Jr. Los Laureles Mz. 16 Lt.12                     |
| 27 | M-4                          | 69.4                      | Bueno                      | 1.89%                           | Av. Vía de Evitamiento S/N - Segunda Etapa de UNU |

(3) Bueno, Regular o Malo.



**Formato N° 9**  
**Conexiones de Agua Potable**  
**Al 31 de Diciembre de 2014**

**Localidad:** Pucallpa

| Categoría    | Conex. Totales (Nº) | Unidades de Uso (Nº) | Distrib. (%) | Conex. No Fact. (Nº) | Unidades de Uso No Fact. (Nº) | Distrib. (%) |
|--------------|---------------------|----------------------|--------------|----------------------|-------------------------------|--------------|
| Comercial    | 3083                | 3382                 | 14.81        | 399.00               | 426                           | 8.37         |
| Doméstico    | 19,521              | 18,814               | 82           | 4,314                | 4,504                         | 89           |
| Estatal      | 129                 | 495                  | 2            | 36                   | 62                            | 1            |
| Industrial   | 26                  | 20                   | 0            | 7                    | 7                             | 0            |
| Social       | 141                 | 132                  | 1            | 50                   | 88                            | 2            |
| <b>Total</b> | <b>22,900</b>       | <b>22,843</b>        | <b>100</b>   | <b>4,806</b>         | <b>5,087</b>                  | <b>100</b>   |

**Formato N° 10**  
**Conexiones de Alcantarillado**  
**Al 31 de Diciembre de 2014**

**Localidad:** Pucallpa

| Categoría    | Conexiones Totales (Nº) | Unidades de Uso (Nº) | Distrib. (%) | Conexiones No Factur. (Nº) | Unidades de Uso No Fact. (Nº) | Distrib. (%) |
|--------------|-------------------------|----------------------|--------------|----------------------------|-------------------------------|--------------|
| Comercial    | 4,066                   | 5,717                | 22           | 553                        | 712                           | 13           |
| Doméstico    | 19,893                  | 19,071               | 73           | 4,275                      | 4,421                         | 83           |
| Estatal      | 230                     | 1,084                | 4            | 61                         | 120                           | 3            |
| Industrial   | 48                      | 47                   | 0            | 8                          | 10                            | 0            |
| Social       | 209                     | 189                  | 1            | 54                         | 54                            | 1            |
| <b>Total</b> | <b>24,446</b>           | <b>26,108</b>        | <b>100</b>   | <b>4,951</b>               | <b>5,317</b>                  | <b>100</b>   |

**Formato N° 11**  
**Micromedición**  
**Al 31 de Diciembre de 2014**

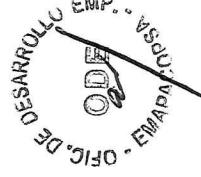
| Localidad        | Medidores Instalados | Medidores Operativos | Nivel de Micromedición (%) |
|------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|
| -                | 0                    | 0                    | 0                          |
| -                | 0                    | 0                    | 0                          |
| -                | 0                    | 0                    | 0                          |
| <b>Total EPS</b> | <b>0</b>             | <b>0</b>             | <b>0</b>                   |



**Formato N°12**  
**Promedio de Consumo y Facturación**  
**Al 31 de Diciembre de 2014**

Localidad: Pucallpa

| Categoría  | Rango 20                        |                                   |                                 | Rango 25                          |                                 |                                   | Rango 30                        |                                   |                                 | Rango 35                          |                                 |                                   | Rango 40                        |                                   |                                 | Rango 50                          |                                 |                                   | Rango 60                        |                                   |                                 | Rango 100                         |                                 |                                   | Rango 130                       |                                   |                                 | Rango 200                         |                                 |   | Rango 250 |  |  |
|------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|---|-----------|--|--|
|            | Promedio<br>Consumo<br>(M3/mes) | Promedio<br>Facturado<br>(S/.mes) | Promedio<br>Consumo<br>(M3/mes) |   |           |  |  |
| Social     | 3                               | 1,878                             | 0                               | 0                                 | 8                               | 11                                | 12                              | 25                                | 0                               | 0                                 | 42                              | 64                                | 0                               | 0                                 | 0                               | 0                                 | 0                               | 0                                 | 12,740                          | 5,477                             | 0                               | 0                                 | 0                               | 0                                 | 0                               | 0                                 | 0                               | 0                                 | 0                               | 0 |           |  |  |
| Doméstico  | 1,748                           | 98,233                            | 18,783                          | 19,971                            | 101,897                         | 112,001                           | 151,552                         | 175,796                           | 219,700                         | 263,936                           | 5,604                           | 5,393                             | 55,200                          | 59,989                            | 22,473                          | 23,958                            | 3,432                           | 3,512                             | 1,017                           | 1,107                             | 200                             | 161                               |                                 |                                   |                                 |                                   |                                 |                                   |                                 |   |           |  |  |
| Comercial  | 34                              | 66,875                            | 17                              | 52                                | 46,625                          | 134,317                           | 26,074                          | 81,333                            | 292                             | 582                               | 8,563                           | 29,615                            | 1,678                           | 4,298                             | 3,014                           | 8,815                             | 1,556                           | 4,474                             | 2,122                           | 6,407                             | 1,849                           | 5,899                             |                                 |                                   |                                 |                                   |                                 |                                   |                                 |   |           |  |  |
| Industrial | 0                               | 0                                 | 2                               | 24                                | 5                               | 6                                 | 15                              | 41                                | 0                               | 0                                 | 815                             | 2,920                             | 0                               | 0                                 | 0                               | 0                                 | 0                               | 0                                 | 0                               | 0                                 | 0                               | 0                                 | 0                               | 0                                 | 0                               | 0                                 | 0                               | 0                                 | 0                               | 0 | 0         |  |  |
| Estatal    | 1                               | 11,878                            | 0                               | 0                                 | 0                               | 11                                | 17                              | 720                               | 1,471                           | 2,533                             | 4,275                           | 0                                 | 0                               | 0                                 | 1,132                           | 1,177                             | 311                             | 301                               | 647                             | 809                               | 867                             | 975                               |                                 |                                   |                                 |                                   |                                 |                                   |                                 |   |           |  |  |
| Total      | 1,786                           | 178,864                           | 18,802                          | 20,046                            | 148,534                         | 246,334                           | 177,663                         | 257,212                           | 220,712                         | 265,988                           | 17,556                          | 42,268                            | 56,877                          | 64,286                            | 26,619                          | 33,950                            | 18,039                          | 13,764                            | 3,785                           | 8,323                             | 2,916                           | 7,035                             |                                 |                                   |                                 |                                   |                                 |                                   |                                 |   |           |  |  |



**Formato N° 13**  
**Reclamos en Primera Instancia**  
**Al 31 de Diciembre de 2014**

| <b>Tipo de Reclamos</b>                           | <b>Recibidos<br/>(Nº)</b> | <b>Atendidos<br/>(Nº)</b> | <b>Días Promedio de<br/>Atención</b> |
|---|---------------------------|---------------------------|--------------------------------------|
| Categoría No Corresponde.                         | 56                        | 56                        | 20                                   |
| Facturación Indebida por Serv. de Agua y Desague. | 53                        | 53                        | 20                                   |
| Facturación Indebida por Serv. de Agua.           | 214                       | 211                       | 20                                   |
| Facturación Indebida por Serv. de Desague.        | 109                       | 104                       | 20                                   |
| Importe Facturado Incorrecto.                     | 122                       | 119                       | 20                                   |
| Tarifa Elevada.                                   | 57                        | 54                        | 20                                   |
| Asignación de Consumo Indebido.                   | 88                        | 88                        | 20                                   |
| Reclamos por Facturación.                         | 11                        | 11                        | 20                                   |
| Reclamos por Cobranza.                            | 1                         | 1                         | 20                                   |
| Cobro Indebido de Recuperación de Consumo.        | 12                        | 12                        | 20                                   |
| Anulación Contrato Parcial No Ejecutado.          | 0                         | 0                         | 0                                    |
| Cargos Facturados Indebidamente.                  | 86                        | 86                        | 20                                   |
| Falta de Presión.                                 | 0                         | 0                         | 0                                    |
| Corte de Agua Equivocada.                         | 0                         | 0                         | 0                                    |
| Corte de Desagüe Equivocada.                      | 0                         | 0                         | 0                                    |
| <b>Total</b>                                      | <b>809</b>                | <b>795</b>                | <b>220</b>                           |



**Formato N° 14**  
**Reclamos en Segunda Instancia**  
**Al 31 de Diciembre de 2014**

| Tipo de Reclamos | Presentados (Nº) | Absueltos a favor (Nº) | Días Promedio de Atención |
|------------------|------------------|------------------------|---------------------------|
| TARIFA ELEVADA   | 1                | 0                      | 16                        |
| TARIFA ELEVADA   | 1                | 0                      | 16                        |
| <b>Total</b>     | <b>2</b>         | <b>0</b>               |                           |



**Formato N° 15**  
**Personal**  
**Al 31 de Diciembre de 2014**

| Categoría      | Nº         |
|----------------|------------|
| Gerencial      | 3          |
| Profesional    | 5          |
| Administrativo | 39         |
| Operativo      | 59         |
| Auxiliar       | 2          |
| <b>Total</b>   | <b>108</b> |

**Formato N° 16**  
**Personal Directivo**  
**Al 31 de Diciembre de 2014**

| Nombres y Apellidos           | Miembro<br>(4)       | Representante<br>(5)               | Tiempo en el cargo |
|-------------------------------|----------------------|------------------------------------|--------------------|
| Segundo Perez Collazos        | Junta de Accionistas | Alcalde de la Municipalidad        | 01/01/2013         |
| Luis Alberto Sanchez Campos   | Junta de Accionistas | Regidor                            | 01/01/2013         |
| Celso Ubaldo Julca Oyarzabal  | Junta de Accionistas | Regidor                            | 01/01/2013         |
| Nixon Villacorta Saldaña      | Directorio           | Gobierno Regional                  | 04/05/2013         |
| Dotti Betsy Flores Sifuentes  | Directorio           | Sociedad Civil                     | 04/05/2013         |
| Lady Rossana Saldaña Luna     | Directorio           | Municipalidad                      | 04/05/2013         |
| Oscar Ramirez Palacios        | Directorio           | Municipalidad                      | 04/05/2013         |
| Michael Juan Montoya Gallegos | Directorio           | Ministerio de Vivienda Saneamiento | 29/12/2014         |

(4) Junta de Accionistas o Directorio.

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



**Formato N° 17**  
**Distribución Costos y Gastos Por Naturaleza**  
**Al 31 de Diciembre de 2014**

| Costos                      | Costo Ventas      | Gasto Ventas     | Gasto Administrativo | Total             | (%)        |
|-----------------------------|-------------------|------------------|----------------------|-------------------|------------|
| Materia Prima               | 0                 | 0                | 0                    | 0                 | 0          |
| Combustible                 | 0                 | 0                | 0                    | 0                 | 0          |
| Gastos de Personal          | 2,067,636         | 939,871          | 1,364,749            | 4,372,256         | 28         |
| Energia Electrica           | 0                 | 0                | 0                    | 0                 | 0          |
| Suministros                 | 2,914,739         | 214,813          | 166,266              | 3,295,818         | 21         |
| Otros Servicios de Terceros | 2,408,805         | 701,049          | 887,897              | 3,997,751         | 25         |
| Tributos                    | 65,965            | 146,663          | 91,798               | 304,426           | 2          |
| Cargas Diversas de Gestión  | 153,543           | 51,844           | 113,291              | 318,678           | 2          |
| Depreciación                | 3,140,645         | 225,520          | 142,399              | 3,508,564         | 22         |
| Amortización                | 0                 | 0                | 0                    | 0                 | 0          |
| <b>Total General</b>        | <b>10,751,333</b> | <b>2,279,760</b> | <b>2,766,400</b>     | <b>15,797,493</b> | <b>100</b> |

**Formato N° 18**  
**BALANCE GENERAL COMPARATIVO**

| RUBROS  | Año fin Período - 2014 | Año Anterior - 2013 |
|---|------------------------|---------------------|
| <b>ACTIVO</b>                                 |                        |                     |
| <b>ACTIVO CORRIENTE</b>                       |                        |                     |
| Caja y Bancos                                 | 4,018,883              | 3,916,915           |
| Cuentas por Cobrar Comerciales                | 2,444,801              | 1,809,102           |
| Menos: Provisión Cobranza Dudosa              |                        |                     |
| Otras Cuentas por Cobrar                      | 252,884                | 189,482             |
| Menos: Provisión Cobranza Dudosa              |                        |                     |
| Existencias                                   | 363,827                | 521,947             |
| Gastos Pagados por Anticipado                 |                        |                     |
| <b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>                 | <b>7,080,395</b>       | <b>6,437,446</b>    |
| <b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>                    |                        |                     |
| Cuentas por Cobrar a Largo Plazo              |                        |                     |
| Inmuebles, Maquinaria y Equipo                | 36,654,469             | 37,975,701          |
| Menos: Depreciación Acumulada                 |                        |                     |
| Activos Intangibles                           | 105,162                | 110,655             |
| Menos: Amortización Acumulada Intangible      |                        |                     |
| Impo. A la Renta y Particip. Diferidos Activo |                        |                     |
| Otros Activos                                 |                        |                     |
| <b>TOTAL NO CORRIENTE</b>                     | <b>36,759,631</b>      | <b>38,086,356</b>   |
| <b>TOTAL ACTIVO</b>                           | <b>43,840,026</b>      | <b>44,523,802</b>   |
| <b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>                    |                        |                     |
| <b>PASIVO CORRIENTE</b>                       |                        |                     |
| Sobregiros y Pagarés Bancarios                |                        |                     |
| Obligaciones Financieras                      | -                      | -                   |
| Cuentas por Pagar Comerciales                 | 392,182                | 437,930             |
| Otras Cuentas por Pagar                       | 139,547                | 53,675              |
| Provisiones                                   | 55,004                 | 55,016              |
| Parte Cte. Deudas Largo Plazo                 | 90,784                 | 83,774              |
| <b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>                 | <b>677,517</b>         | <b>630,395</b>      |
| <b>PASIVO NO CORRIENTE</b>                    |                        |                     |
| Deudas a Largo Plazo                          | 23,867,116             | 15,713,031          |
| Beneficios Sociales de los Trab. (CTS.)       |                        |                     |
| <b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>              | <b>23,867,116</b>      | <b>15,713,031</b>   |
| <b>TOTAL PASIVO</b>                           | <b>24,544,633</b>      | <b>16,343,426</b>   |
| <b>PATRIMONIO</b>                             |                        |                     |
| Capital                                       | 27,612,098             | 27,612,098          |
| Capital Adicional                             | 25,500,651             | 25,500,651          |
| Reservas                                      |                        |                     |
| Resultado del Período                         |                        |                     |
| Resultados Acumulados                         | (33,817,356)           | (24,932,373)        |
| <b>TOTAL PATRIMONIO</b>                       | <b>19,295,393</b>      | <b>28,180,376</b>   |
| <b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>              | <b>43,840,026</b>      | <b>44,523,802</b>   |



Formato N° 19  
ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS COMPARATIVO

| RUBROS                                      | Año fin Período - 2014 | Año Anterior - 2013 |
|---|------------------------|---------------------|
| Ventas Netas                                | <b>14,530,506</b>      | <b>11,683,812</b>   |
| A Terceros                                  | 14,530,506             | 11,683,812          |
| A Empresas Vinculada                        |                        |                     |
| Otros Ingresos Operacionales                | 0                      | 0                   |
| A Terceros                                  |                        |                     |
| A Empresas Vinculada                        |                        |                     |
| <b>TOTAL INGRESOS BRUTOS</b>                | <b>14,530,506</b>      | <b>11,683,812</b>   |
| Costos de Ventas                            | (10,751,333)           | (8,226,025)         |
| A Terceros                                  |                        |                     |
| A Empresas Vinculada                        |                        |                     |
| UTILIDAD BRUTA                              | <b>3,779,173</b>       | <b>3,457,787</b>    |
| Gastos de Administración                    | (2,766,400)            | (2,381,857)         |
| Gastos de Ventas                            | (2,279,760)            | (1,850,607)         |
| Otros Ingresos Operacionales                | 368,338                | 96,488              |
| <b>UTILIDAD OPERATIVA</b>                   | <b>(898,649)</b>       | <b>(678,189)</b>    |
| <b>OTROS INGRESOS (GASTOS)</b>              | <b>124,834</b>         | <b>106,016</b>      |
| Ingresos Financieros                        | 140,801                | 137,468             |
| Diferencia de Cambio (Ganancias)            |                        | -                   |
| Gastos Financieros                          | (15,967)               | (31,452)            |
| Otros Ingresos                              |                        |                     |
| Otros Gastos                                |                        |                     |
| Resultado por Exposición a la Inflación     |                        |                     |
| <b>RESULT. ANTES RTIC. Y DEL IMP. RENT.</b> | <b>(773,815)</b>       | <b>(572,173)</b>    |
| Ingresos Extraordinarios                    |                        |                     |
| Gastos Extraordinarios                      |                        |                     |
| <b>UTILIDAD (PÉRDIDA) DEL EJERCICIO</b>     | <b>(773,815)</b>       | <b>(572,173)</b>    |



**Formato N° 20**  
**Metas de Plan Maestro Optimizado**  
**Al 31 de Diciembre 2014**

| Metas de Gestión  | Unidad de Medida | Año Base | Año 2013 |         | Año 2014 |         | Año 2015 |         | Año 2016 |         | Año 2017 |         |
|---|------------------|----------|----------|---------|----------|---------|----------|---------|----------|---------|----------|---------|
|   |                  |          | Proyec.  | Ejecuc. |
| Incremento Anual de Conexiones de Agua Potable. (*)                   | Und              |          | 124      | 124     | 99       | 259     | 59       |         | 15       |         | 12       |         |
| Incremento Anual de Conexiones de Alcantarillado. (*)                 | Und              |          | 52       | 28      | 40       | 73      | 20       |         | 6        |         | 6        |         |
| Incremento Anual de Nuevos Medidores.                                 | Und              |          | 0        | 0       | 0        | 0       | 755      |         | 959      |         | 1,428    |         |
| Continuidad Promedio.   | Horas/dia        |          | 15.54    | 16:49   | 15.54    | 0       | 15.54    |         | 15.54    |         | 15.54    |         |
| Presión mínima promedio.  | m.c.a.           |          | 4.82     | 4.86    | 4.82     | 0       | 4.82     |         | 4.82     |         | 4.82     |         |
| Relación de Trabajo.  | %                | 90       | 82       | 83      | 87       | 87.05   | 89       |         | 87       |         | 85       |         |
| Reducción de Conexiones Inactivas de Agua Potable.                    | Und              |          |          |         | 84       | 78      | 90       |         | 150      |         | 175      |         |
| Actualización de Catastro Comercial de Agua Potable y Alcantarillado. | %                |          |          |         |          |         | 30       |         | 70       |         | 100      |         |
| Actualización de Catastro Técnico de Agua Potable y Alcantarillado.   | %                |          |          |         |          |         |          |         | 50       |         | 100      |         |

(\*) Se refiere a nuevas conexiones de agua potable y alcantarillado

**Formato N° 21**  
**Proyectos del PMO**  
**Al 31 de Diciembre 2014**

| Nombre del Proyecto  | Tipo (I)                      | Proyectado  |           |                        | Ejecutado   |           |                        | Fuente Financiamiento |  |
|--|-------------------------------|-------------|-----------|------------------------|-------------|-----------|------------------------|-----------------------|--|
|  |                               | Meta Física |           | Costo de Inversión S/. | Meta Física |           | Costo de Inversión S/. |                       |  |
|  |                               | Und.        | Cantidad  |                        | Und.        | Cantidad  |                        |                       |  |
| Programa de Inversiones para el Quinquenio Regulatorio 2012-2017 | Agua Potable y Alcantarillado | 1           | 16        | 1,344,887              | 1           | 10        | 396,197                | PMO                   |  |
|  |                               | 0           | 0         | 0                      | 0           | 0         | 0                      |                       |  |
|  |                               | 0           | 0         | 0                      | 0           | 0         | 0                      |                       |  |
|  |                               | 0           | 0         | 0                      | 0           | 0         | 0                      |                       |  |
| <b>TOTAL</b>   |                               | <b>1</b>    | <b>16</b> | <b>1,344,887</b>       | <b>1</b>    | <b>10</b> | <b>396,197</b>         |                       |  |

(I) Señalar Agua Potable, Alcantarillado u otro.