

## INFORME N° 095-2018-SUNASS/070

Asunto: **Informe sobre las acciones de comunicación previas y durante la Audiencia Pública en la que SUNASS presentó el Proyecto de Estudio Tarifario y propuesta de Precios por Servicios Colaterales para EMAPA CAÑETE S.A.,**

Fecha: Magdalena, 5 de diciembre de 2018

---

Mediante el presente se informa sobre las actividades desarrolladas por la Gerencia de Usuarios, previas y durante la realización de la Audiencia Pública, en la localidad de Cañete de la Región Lima Provincias, en la que SUNASS sustentó ante la población del ámbito de responsabilidad de **EMAPA CAÑETE S.A.**, el Proyecto de Estudio Tarifario, producto de la información técnica proporcionada por la referida empresa, que contiene la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión, así como la propuesta de Precios por Servicios Colaterales, que serían de aplicación para quinquenio 2018-2023.

Las actividades desarrolladas buscaron informar y comprometer a las autoridades y demás representantes de la sociedad civil de las localidades del ámbito de responsabilidad de EMAPA CAÑETE S.A, a participar en la Audiencia Pública, realizada el día **viernes 9 de noviembre de 2018**, en la ciudad de Cañete.

### A. ANTECEDENTES

1. La Gerencia de Usuarios programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) de la SUNASS y la Gerencia General (GG) de la EMAPA CAÑETE S.A., las acciones de comunicación que se realizarían previamente y durante la Audiencia Pública, dirigidas a autoridades, instituciones públicas y/o privadas, medios de comunicación y público en general, de las localidades del ámbito de acción de la EPS.
2. El viernes 21 de setiembre de 2018, se publicó en diario oficial El Peruano, con la Resolución de Gerencia de Regulación Tarifaria N°009-2018-SUNASS-GRT que dispuso el inicio del procedimiento de aprobación de oficio de la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión, así como de precios por servicios colaterales de EMAPA CAÑETE S.A., para el segundo quinquenio regulatorio. A partir de esa fecha; GU, GRT y EPS iniciaron las coordinaciones para las acciones de comunicación y Audiencia Pública. En esa oportunidad se solicitó a la EPS, la elaboración y/o actualización de una base de datos de los actores sociales de las localidades de Cañete (San Vicente de Cañete, Santa Cruz de Flores, San Antonio, Mala, Asia, Cerro Azul, San Luis, Quilmaná, Imperial y Lunahuaná), con el fin de brindarles información de la propuesta de Estudio Tarifario y ser convocados a participar en la Audiencia Pública.
3. El área de Participación Ciudadana de GU, a solicitud de los asesores de la Alta Dirección de Sunass, coordinó con EMAPA CAÑETE S.A. y Oficina Desconcentrada de Sunass en Región Lima Provincias, la actualización de base de datos y mapeo de actores sociales de la región. Dicha información fue importante para identificar las principales demandas de la población, evaluar escenarios y redefinir estrategias de prevención de un eventual conflicto social y comunicacional.
4. La GG de la SUNASS publicó el domingo 14 de octubre del 2018, en el Diario Oficial "El Peruano", la Resolución de Consejo Directivo N° 038-2018-SUNASS-CD, que establecería la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión ; propuesta de precios por servicios

colaterales y exposición de motivos para ser aplicados por EMAPA CAÑETE S.A. en el próximo quinquenio.

5. Luego de haberse coordinado y programado las acciones de comunicación con la EPS y ODS Cañete, se definió la fecha para las acciones previas de comunicación, entre los días del 5 al 9 de noviembre del presente y Audiencia Pública para el **viernes 9 de noviembre de 2018**.
6. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó el lunes 29 de octubre de 2018, tanto en el Diario Al Día con Matices, de Cañete, como en el "Boletín Oficial" del diario El Peruano.
7. Durante los días del 5 al 8 de noviembre, equipo de Sunass Lima sostuvo reuniones con el Gerente General de la EPS, Ángel Sánchez Sánchez y demás gerentes, jefes y trabajadores de la EPS. Así mismo, en coordinación con el equipo de Comunicaciones e Imagen Institucional de la EPS, se realizaron visitas a autoridades y líderes, detalladas en tabla adjunta líneas abajo, con la finalidad de animarlos a participar en la audiencia pública, entregarles información previa y recoger sus aportes y opiniones.
8. Esta gerencia coordinó el apoyo logístico con EMAPA CAÑETE S.A. para la Audiencia Pública y contar con el apoyo de la Policía Nacional del Perú, Defensa Civil y Fiscalía de Prevención del Delito, en dicho evento.

## B. DESARROLLO DEL PLAN DE COMUNICACIONES

La estrategia de comunicación de esta Gerencia en coordinación con EMAPA CAÑETE S.A, tanto para el desarrollo de las acciones previas de comunicación como para la Audiencia Pública, incluyó la realización de actividades sobre la base de tres hitos importantes: 1. Entrega de información previa, digital y física a actores sociales de Cañete y demás localidades; 2. Acciones de comunicación como reuniones uno a uno, reuniones grupales y microaudiencias informativas a entrevistas y conferencia de prensa con medios de comunicación; 3) Audiencia Pública.

### 1. Distribución de material informativo previo

GU en coordinación con GRT, preparó y envió a la EPS, material de difusión, formatos y avisos de convocatoria, para ser distribuido previamente, a los actores sociales identificados por la EPS, durante la elaboración y/o actualización de su base de datos. El objetivo es facilitar y/o transparentar la información para un adecuado análisis del proyecto de Estudio Tarifario con anticipación, y lograr una participación más activa, con conocimiento del tema; durante la Audiencia Pública Informativa o enviando sus aportes escritos al correo electrónico institucional creado para tal fin: [audienciaemapacane@sunass.gob.pe](mailto:audienciaemapacane@sunass.gob.pe), hasta 5 días hábiles posterior a la realización de la Audiencia Pública informativa.

La EPS reportó haber entregado más de 50 Oficios de convocatoria a los principales actores sociales de las localidades del ámbito de la EPS.

Se logró entregar alrededor de 1000 ejemplares de díptico informativo de Proyecto de Estudio Tarifario, elaborados por GU y GRT, tanto en las reuniones uno a uno, grupales como en las microaudiencias.

El clima social en el que se trabajó fue muy positivo. La gerencia general de la EPS apoyó con personal para la comunicación y acercamiento a los diferentes actores, relacionados a temas de servicios de saneamiento de las diferentes localidades visitadas. Fui muy importante el apoyo

de su oficina de comunicaciones e imagen institucional. Por SUNASS participaron los equipos de la Sede Central de Lima en compañía del equipo de la ODS Cañete.

También se envió correos electrónicos a diversas autoridades, con información del proyecto de Estudio Tarifario, a texto completo y convocatoria de audiencia pública informativa.

## 2. Reunión con EPS, reuniones uno a uno, grupales y microaudiencias:

### A. Comisión de servicios (Del 5 al 9 de octubre de 2018):

Esta Gerencia realizó reuniones informativas y de coordinación con la EMAPA CAÑETE S.A. Se sustentó el proyecto de Estudio Tarifario y se resaltó la importancia de obtener aportes de la población.

↑ Por Sunass, participaron el equipo de Audiencias Públicas del área de Participación Ciudadana de GU; especialistas de GRT que elaboraron el Proyecto de Estudio Tarifario; Gerente de Usuarios y ODS Cañete.

↑ Por la EPS participaron el equipo de Imagen Institucional de la EPS y sus jefaturas zonales.

### B. Reuniones uno a uno, grupales, microaudiencias informativas y conferencia de prensa: Con la coordinación de la EPS y ODS Ica, se realizaron **34** reuniones uno a uno<sup>1</sup>, **18** reuniones grupales<sup>2</sup>; **3** microaudiencias<sup>3</sup>; **6** entrevistas, **1** conferencia de prensa:

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS / INSTITUCIÓN u ORGANIZACIÓN	OBSERVACIÓN	TIPO
<b>Lunes, 5 de noviembre</b>			
1	Reunión uno a uno informativa con Gerente Comercial de EPS – Ana Benavente.	Se le informó sobre el proyecto a presentarse y sobre las actividades a realizarse en compañía de la EPS	①
2	Reunión grupal informativa con Gerencia General y otras gerencias de línea. (5 personas)	Se le informó sobre el proyecto a presentarse y sobre las actividades de socialización del proyecto, a realizarse en compañía de la EPS	②
3	Reunión grupal informativa con gerencia general, gerencias de línea y otros funcionarios de la EPS, además de representantes de Sunass en Cañete. (11 personas)	Se le informó sobre el proyecto a presentarse y sobre las actividades a realizarse en compañía de la EPS. Los especialistas de GRT absolvieron las consultas y opiniones de los gerentes. Se comprometieron a enviar información técnica para mejorar la propuesta	②
4	Reunión grupal informativa con Director Ejecutivo de la Red de Salud de Cañete. (2 personas)	Se le informó sobre el proyecto, se le dejó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa	②
5	Reunión uno a uno informativa con Administrador de Unidad Ejecutora del Gobierno Regional de Lima – sede Cañete.	Se le informó sobre el proyecto, se le dejó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa	①
6	Reunión grupal informativa con Municipalidad Nuevo Imperial. (5 personas).	Se le informó sobre el proyecto, se le dejó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Se recogió percepción de los usuarios acerca del servicio brindado por la EPS	②

<sup>1</sup> Reuniones uno a uno: Reunión informativa, quién el informado es sólo una persona①.

<sup>2</sup> Reuniones grupales: Reunión informativa, quienes reciben la información es más de una persona hasta 14 personas②.

<sup>3</sup> Microaudiencias: Reunión informativa, quienes reciben la información es a partir de 15 personas a más③.

7	Reunión uno a uno con Alcalde electo del distrito de Santa Cruz de Flores – Pedro Riega Guerra.	Se le informó sobre el proyecto, se le dejó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Mencionó que en su gestión coordinaría a menudo con la EPS.	①
8	Reunión grupal informativa con jefes zonales de las CAC de EPS de San Luis, San Vicente e Imperial. (3 personas)	Se le informó sobre el proyecto, se les entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Se recogió percepción de los usuarios acerca del servicio brindado por la EPS	②
9	Reunión uno a uno informativa con jefe zonal de la CAC de Quilmaná.	Se le informó sobre el proyecto, se les entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Se recogió percepción de los usuarios acerca del servicio brindado por la EPS	①
10	Reunión uno a uno informativa con jefa zonal de la CAC de Mala.	Se le informó sobre el proyecto, se les entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Se recogió percepción de los usuarios acerca del servicio brindado por la EPS	①
<b>Martes, 6 de noviembre</b>			
1	Reunión uno a uno informativa con Universidad del Callao – sede Cañete	✚Se dejó información y se quedó regresar.	①
2	Reunión grupal informativa con Municipalidad del distrito de Imperial – Alcaldesa Sorely Sánchez Vicente, gerente de desarrollo económico y un funcionario más. (3 personas).	✚Se les informó sobre el proyecto, se les entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Se recogió percepción de los usuarios acerca del servicio brindado por la EPS	②
3	Reunión grupal informativa con Alcalde electo del distrito de Quilmaná – Pedro Revilla Seminario. (4 personas)	✚Se les informó sobre el proyecto, se les entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Se recogió percepción de los usuarios acerca del servicio brindado por la EPS	②
4	Reunión grupal informativa con Municipalidad del distrito de Imperial – Gerente Municipal José Manuel Villarán y una persona más. (2 personas)	✚Se les informó sobre el proyecto, se les entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Se recogió percepción de los usuarios acerca del servicio brindado por la EPS	②
5	Reunión uno a uno informativa con Agencia Agraria de Cañete – Fausto Santiago Munayco.	✚Se les informó sobre el proyecto, se les entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa.	①
6	Reunión uno a uno informativa con Autoridad Local del Agua de Cañete.	✚Se le informó sobre el proyecto, se le entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa.	①
7	Reunión uno a uno informativa con Universidad Nacional del Callao – Vicerrector Académico y decano de la Facultad de Ingeniería Ambiental y Recursos Naturales – Ing. Josué Vigo Roldán.	✚Se le informó sobre el proyecto, se le entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Se interesó en el tema de MRSE. Invitaría a EPS y Sunass a charlas de orientación.	①
8	Microaudiencia informativa con madres del Programa de Vaso de Leche de Imperial. (30 personas)	✚Se les informó sobre el proyecto, se les entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Se recogió percepción de los usuarios acerca del servicio brindado por la EPS. Además se orientó acerca de derechos y deberes de usuarios de los servicios de saneamiento.	③
9	Reunión grupal informativa con Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete. (2 personas).	✚Se les informó sobre el proyecto, se les entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa.	②
10	<b>En Mala:</b> Reunión uno a uno informativa con alcalde del distrito de Mala - Rosalí Palermo -	✚Se le informó sobre el proyecto, se le entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Se recogió percepción de los usuarios acerca del servicio brindado por la EPS. Confirmó asistencia a audiencia.	①

11	Reunión uno a uno informativa con Elisa Sierra Alta – Gerente de Obras de la Municipalidad Distrital de Mala.	Se le informó sobre el proyecto, se le entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa.	①
12	Reunión uno a uno informativa con teniente gobernadora de Mala - Karin Román.	Se le informó sobre el proyecto, se le entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa.	①
13	Reunión grupal informativa con área de Participación Ciudadana y Salud Pública de la Municipalidad Distrital de Mala. (6 personas)	Se les informó sobre el proyecto, se les entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Difundirán convocatoria Sunass.	②
14	Reunión grupal informativa con la Unidad Local de Empadronamiento (ULE) – Felicitas Mejía de la Municipalidad Distrital de Mala	Se les informó sobre el proyecto, se les entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Difundirán convocatoria Sunass.	②
15	Reunión uno a uno informativa con el Sr. Montoya – Dignidad Nacional	Se le informó sobre el proyecto, se le entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa.	①
16	Reunión uno a uno informativa con Coordinador de Participación Ciudadana de la Comisaria de Mala – Teresa Malásquez.	Se les informó sobre el proyecto, se les entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Difundirán convocatoria Sunass.	①
17	Reunión uno a uno informativa con Mesa de Concertación de Lucha Contra la Violencia hacia la Mujer de Cañete.	Se le informó sobre el proyecto, se le entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa.	①
18	Reunión uno a uno informativa con Marco Lobatón – Asesor del Congresista (llamada telefónica)	Se le informó sobre el proyecto, se le envió información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa.	①
19	<b>En San Antonio:</b> Reunión grupal informativa con Administradora de la zona de la EPS - San Antonio – Susana Blass.	Se les informó sobre el proyecto, se les entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Difundirán convocatoria Sunass.	②
20	Reunión uno a uno informativa con Moises Agapito RAMOS – Alcalde electo de San Antonio	Se le informó sobre el proyecto, se le envió información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa.	①
21	Reunión uno a uno informativa con el Sub Prefecto Alfredo Hidalgo Artica.	Se le informó sobre el proyecto, se le envió información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa.	①
22	Reunión uno a uno informativa con Alférez Quispe Fernandez de la Oficina de Participación Vecinal de San Antonio de la PNP de San Antonio.	Representante de 14 agrupaciones vecinales. Se le informó sobre el proyecto, se le envió información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa.	①
23	Reunión uno a uno informativa con alcalde de la Municipalidad Distrital de San Antonio y 4 regidores. (5 personas)	Se les informó sobre el proyecto, se les entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Difundirán convocatoria Sunass. Se recogió percepción de usuarios de San Antonio acerca de servicios de saneamiento abastecidos por EPS.	②
24	<b>Santa Cruz de las Flores:</b> Reunión grupal informativa con Gerente Municipal y Gerente de Obras de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de las Flores. (2 personas)	Se les informó sobre el proyecto, se les entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Difundirán convocatoria Sunass. Se recogió percepción de usuarios de Santa Cruz de Flores acerca de servicios de saneamiento abastecidos por EPS.	②
25	Reunión uno a uno informativa de la oficina de participación ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de las Flores – Sr. Pachas más 3 personas. (4 personas).	Se les informó sobre el proyecto, se les entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Difundirán convocatoria Sunass. Se recogió percepción de usuarios de Santa Cruz de Flores acerca de servicios de saneamiento abastecidos por EPS.	①

<b>26</b>	<b><u>Cerro Azul:</u></b> Reunión uno a uno informativa con alcaldesa electa del distrito de Cerro Azul.	✚Se le informó telefónicamente sobre el proyecto, se le envió información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa.	①
<b>27</b>	Reunión uno a uno con Coordinadora de Oficina de Participación Ciudadana de la PNP de Cerro Azul – Wendy Rodriguez Cubas	✚Se le informó sobre el proyecto, se le entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Difundiría convocatoria Sunass. Trabaja con juntas vecinales.	①
<b>28</b>	Reunión uno a uno con Sra., Esperanza Porras de A.H. Nuevo Cerro Azul.	✚Se le informó sobre el proyecto, se le entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Difundiría convocatoria Sunass. Se recogió percepción de usuarios de Cerro Azul acerca de servicios de saneamiento abastecidos por EPS. Percibe algunas mejoras y conveniencia de micromedición.	①
<b>Miércoles, 7 de noviembre</b>			
<b>1</b>	<b><u>Entrevista:</u></b> Radio A1 Periodista: Richard Yactayo 88.7 FM	✚Se le informó sobre el proyecto, se le entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Difundiría convocatoria Sunass. Transmitió percepción de usuarios oyentes de la radio	④
<b>2</b>	Reunión grupal informativa con Alcalde de Cerro Azul. (3 personas).	✚Se les informó sobre el proyecto, se les entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa.	②
<b>3</b>	Reunión uno a uno informativa con Presidente de Directorio de la EPS – Misael Rodriguez Gallo.	✚Se le informó sobre el proyecto, se le entregó información. Manifestó sus inquietudes y aportes a los especialistas de GRT.	①
<b>4</b>	Reunión grupal informativa con Junta Directiva de Sindicato de Trabajadores de EPS. (2 personas).	✚Se les informó sobre el proyecto, se les entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Preocupados por el cumplimiento de metas propuestas. Inquietud acerca de limitaciones presupuestales y de personal. Solicitaron que Sunass apoye para mejoras salariales y cumplimiento de pactos laborales	②
<b>5</b>	Reunión uno a uno informativa con Sub Prefectura Provincial de Cañete – Dra. Claudia Tarazona.	✚Se les informó sobre el proyecto, se les entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa.	①
<b>6</b>	Reunión uno a uno informativa con dueño del local Géminis – Sr. Pedro Castillo.	✚Coordinaciones logísticas. Se le informó sobre el proyecto, se le entregó información.	①
<b>7</b>	Reunión uno a uno informativa con UGEL Cañete.	✚Se dejó información.	①
<b>8</b>	Reunión grupal informativa con Alcalde electo de Imperial – Elías Alcalá. (2 personas).	✚Se les informó sobre el proyecto, se les entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa.	②
<b>9</b>	Reunión uno a uno informativa con Comisaría Imperial – Oficina de Participación Ciudadana - Oficial Julio Huamaní S.	✚Se le informó sobre el proyecto, se le entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Difundiría convocatoria Sunass. Trabaja con juntas vecinales.	①
<b>10</b>	<b><u>Entrevista:</u></b> Radio La Ribereña Periodista: Carmen Chumpitazi	✚Se le informó sobre el proyecto, se le entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Difundiría convocatoria Sunass. Transmitió percepción de usuarios oyentes de la radio. Participación telefónica de oyentes.	④
<b>11</b>	Reunión uno a uno informativa con representante de Oficina de Participación Ciudadana de la Comisaría de Quilmaná.	✚Se le informó sobre el proyecto, se le entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Difundiría convocatoria Sunass. Trabaja con juntas vecinales.	①

12	Reunión uno a uno informativa con Sub Prefecta del distrito de Quilmaná – Miguela Chuquipuma Laura.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se le informó sobre el proyecto, se le entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Difundiría convocatoria Sunass.</li> </ul>	①
13	Microaudiencia informativa con usuarios, funcionarios de la Municipalidad Distrital de Quilmaná y con sub prefecta distrital. (15 personas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se les informó sobre el proyecto, se les entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Temas recurrentes:</li> <li>50 o más recibos que tienen el caso de mala lectura del medidor.</li> <li>Usuaría – sólo 2 horas tienen del servicio y en el transcurso del tubo, ahí debe correr el aire. Eso marca el medidor.</li> </ul>	③
14	Reunión uno a uno informativa con alcaldesa electa del distrito de San Luis – Delia Solórzano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se le informó sobre el proyecto, se le entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Difundiría convocatoria Sunass.</li> </ul>	①
15	<p><u>Entrevista:</u> TV 45 – Canal Máxima TV Periodista: Paul Yactayo Sánchez Programa Máxima Central.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se le informó sobre el proyecto, se le entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Difundiría convocatoria Sunass.</li> <li>Se recibió una llamada en vivo de un usuario: ¿Cómo pueden instalar medidor si no hay agua? El usuario quiere pagar lo justo pero como va a pagar justo sino hay agua. La oficina de Sunass para cerrado todo el tiempo.</li> </ul>	④
16	Reunión uno a uno informativa con usuario y representante de JASS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se le informó sobre el proyecto, se le entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa.</li> </ul>	①
<b>Jueves, 8 de noviembre</b>			
1	Entrevista en Radio Máxima Periodista Gustavo Calderón Programa: Últimas Noticias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se le informó sobre el proyecto, se le entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Difundiría convocatoria Sunass.</li> </ul>	④
2	Entrevista en Radio Activa Periodista Vladimir Programa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se le informó sobre el proyecto, se le entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Difundiría convocatoria Sunass.</li> </ul>	④
3	<p><b>Rueda de Prensa:</b> Participación de los siguientes medios de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Anay Lasayco – Últimas Noticias.</li> <li>Martin Gonzales Arias – Poder y Opinión.</li> <li>Sergio Lopez – Poder Ciudadano Digital TV.</li> <li>Carlos Huamán – La Primera Canal 6.</li> <li>Maria Tipiane – Matices.</li> <li>Rodolfo García Valero – “Tiro al blanco”</li> <li>Mauricio Tula.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participaron 7 periodistas inscritos.</li> <li>Los voceros de Sunass fueron: Carlos Benites – Gerente de Usuarios; Hawell Huarhuachi y Blanca Dávalos – especialistas de la Gerencia de Regulación Tarifaria.</li> <li>Las preguntas de los periodistas estuvieron dirigidas sobre el monto y porcentaje que incrementaría la tarifa, poca continuidad y presión del servicio; mala medición de los medidores y deficiente atención a los problemas operacionales (demora en atención) y orientación a los usuarios.</li> </ul>	⑤
4	Microaudiencia informativa en Facultad de Ingeniería de Medio Ambiente y Recursos Naturales I Semestre de la Universidad Nacional del Callao Sede Cañete. (23 personas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se les informó sobre el proyecto, se les entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Se recogió percepción de los usuarios acerca del servicio brindado por la EPS. Además se orientó acerca de los MRSE y sobre derechos y deberes de usuarios de los servicios de saneamiento.</li> </ul>	③
5	Difusión de tríptico informativo a estudiantes universitarios de la Universidad Nacional del Callao – sede Cañete.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se repartió información dentro del campus universitario.</li> </ul>	-

6	Reunión uno a uno informativa con Alcalde de Municipalidad Provincial de Cañete – Alex Bazán Guzmán.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se le informó sobre el proyecto, se le entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa.</li> </ul>	①
7	<p><u>Entrevista:</u> Periodista: Martin Ayllón Hernán Medrano. Programa: Cañete Reporta Canal DAC TV</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se le informó sobre el proyecto, se le entregó información y se reforzó la convocatoria para asistir a audiencia pública informativa. Difundiría convocatoria Sunass. Se realizó entrevista afuera de la municipalidad provincial de Cañete.</li> </ul>	④
8	Reunión grupal informativa con representantes de la Asociación Virgen de Candelaria – Pdte. Roberto De La Cruz Rivera y Sr. Eulogio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicaron que la asociación Virgen de Candelaria se encuentra ubicado por el mercado Cachuy mayorista, por la entrada de la asociación 15 de mayo.</li> <li>Señalaron que en su asociación existen alrededor de 200 viviendas.</li> <li>El agua les llega por horas, alrededor de 4 a 6 horas. 2 horas en la mañana y 2 horas en la tarde.</li> <li>También expresaron su molestia por la baja presión del servicio, afectando que éste no llegue al segundo piso de las casas.</li> <li>Solicitaron mayor comunicación y capacitación por la empresa de agua hacia los usuarios, para que conozcan más del estudio tarifario y de las prácticas de ahorro de agua. También solicitaron charlas sobre la instalación de medidores.</li> </ul>	②
9	Reunión uno a uno informativa con representantes de Inmobiliaria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tienen un proyecto inmobiliario cercano a la carretera de la Quebrada de San Benito. Su consulta era si dicha zona se encontraba dentro de la cobertura de la EPS o de una JASS, puesto que habrían pagado a una JASS para el abastecimiento del servicio de agua, pese a estar dentro de la cobertura de la EPS.</li> </ul>	①

Reunión 1 a 1 ①	Reunión grupal ②	Microaudiencia ③	Entrevista y/o rueda de prensa ④	Conferencia de Prensa ⑤
34	18	3	6	1

### 3. AUDIENCIA PÚBLICA: 9 de noviembre de 2018:

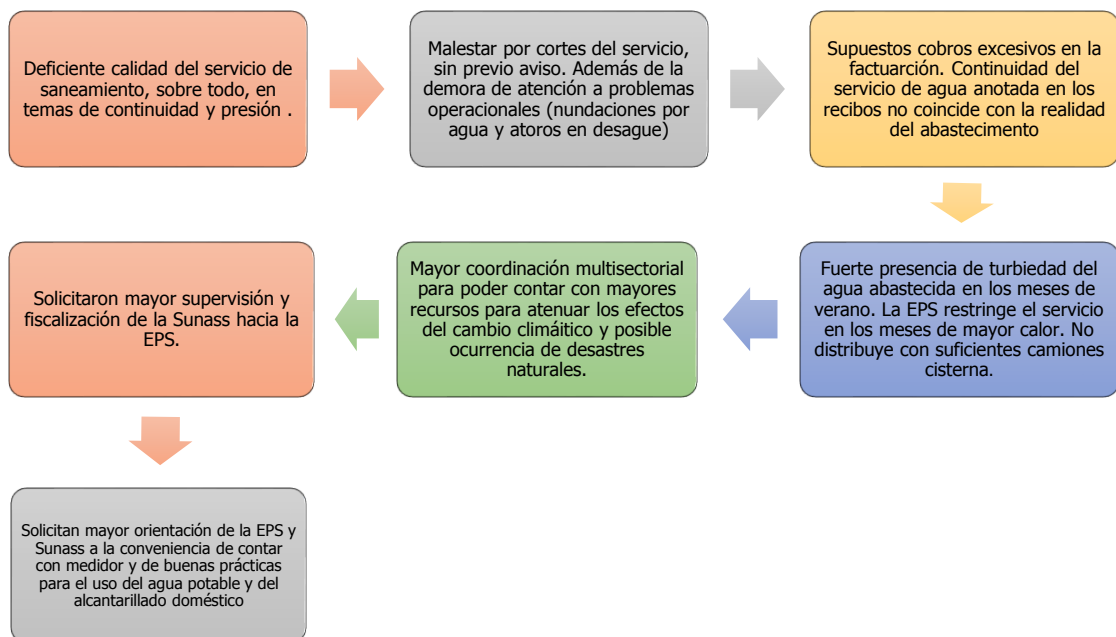
La Audiencia Pública Informativa se desarrolló con los siguientes participantes:

Viernes, 9 de noviembre	
1	<p><b>AUDIENCIA PÚBLICA:</b> Participaron entre autoridades, instituciones y líderes sociales, entre ellos/as:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Municipalidad Provincial de Cañete; Municipalidad Distrital de Cerro Azul; Municipalidad Distrital de Imperial; Municipalidad Distrital de Mala; Municipalidad Distrital de San Luis; Municipalidad Distrital de San Antonio; Municipalidad Centro Poblado La Quebrada. Regidora electa para la Municipalidad Provincial de San Vicente de Cañete; Regidor electo de Municipalidad distrital de San Antonio; Alcaldesa electa de Mala.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>La Audiencia Pública se desarrolló en el Local GÉMINIS, sito en Jr. José Gálvez N° 399, San Vicente de Cañete, Región Lima.</li> <li>Participaron de la Audiencia Pública <b>60 asistentes inscritos</b>. Participaron <b>13 oradores inscritos</b>, entre autoridades, organizaciones sociales, instituciones y representantes de usuarios.</li> <li>Todos ellos expresaron libremente y de forma ordenada, su opinión y aportes sobre el Proyecto de Estudio Tarifario para EMAPA CAÑETE S.A.</li> <li>De la Audiencia Pública, se recopiló <b>6</b> fichas de comentarios y <b>18</b> encuestas anónimas.</li> </ul>
	⑥



- ✚ Emapa Cañete; SERNANP; Patronato de la Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochas; Proyecto MERESE FIDA/MINAM; Grupo Impulsor de CRHC-MDCT Lima.
- ✚ Asociación de Vivienda El Edén Cerro Candela Imperial; Frente de Defensa de San Antonio; Junta Vecinal de Mala; Urbanización San José; Frente de Defensa de San Antonio; Ampliación sector Paita; A.H. El Mirador Cerro Candela; A.H San Bernardito; Radio Activa Al Rojo Vivo; UPIS Asociación Santísima Cruz; Asociación de Vivienda Los Cipreses II Etapa; Usuarios de Calango, entre otros.
- ✚ Prensa Poder Ciudadano Digital TV; Diario Al Día con Matices; Última Noticia.

Los principales comentarios de los actores sociales de Cañete y demás localidades, durante las diversas acciones de comunicación y que hicieron uso de la palabra en la Audiencia Pública informativa fueron:



### C. CONCLUSIONES

Las acciones de comunicación y Audiencia Pública, permitió identificar las posiciones e intereses, particulares y grupales de los actores sociales contactados, para posteriormente fortalecer la relación de las autoridades, EPS, ODS y usuarios e involucrarlos a participar más activamente en las mejoras de la gestión de los servicios de saneamiento, con especial énfasis en la propuesta presentada por SUNASS.

## **1. EPS:**

### a) Sobre la organización de la audiencia pública:

La EPS brindó suficiente apoyo organizacional y logístico para la realización de las acciones de comunicación, conferencia de prensa y audiencia pública informativa. El apoyo fue brindado desde la gerencia general, gerencias de línea y jefaturas zonales, y sobre todo, del área de Comunicaciones e Imagen Institucional.

### b) Clima laboral:

Se logró identificar un clima laboral estable. Aunque se observó que sus trabajadores pasan por un proceso de espera ante la nueva administración de la EPS a cargo del OTASS. Comentan que esperan cambios rápidos que permitan el cumplimiento de metas propuestas en el proyecto de Estudio Tarifario.

Un factor importante dentro de la gestión interna de la EPS, es el Sindicato de Trabajadores, cuyos dirigentes expresaron su compromiso de impulsar a la EPS y lograr sus metas; pero a la vez, evidenciaron necesidad de mayor información de la situación de la EPS y sobre todo la necesidad de una mejora salarial, que no está considerada en el proyecto propuesto.

### c) Proyecto de Estudio Tarifario:

Se observó insuficiente interés de la por parte de gerencias de línea y jefaturas, a la propuesta del Proyecto de Estudio Tarifario, lo que requeriría la realización de mayores reuniones informativas con especialista de GRT. Se sugirió realizar reuniones en la EPS para una mayor lectura y convencimiento del Proyecto.

La EPS solicitará acompañamiento de Sunass para la correcta aplicación de la nueva propuesta tarifaria; además de tener el interés de priorizar proyectos contenidos en la propuesta, con mayor sustento técnico.

### d) Servicio de agua potable y alcantarillado:

Durante la semana de acciones de comunicación y audiencia pública informativa, la EPS atendió trabajos rutinarios y de emergencia en las diferentes localidades. Se pudo apreciar que no era muy eficiente la comunicación interna entre las áreas operativa y comercial con el área de imagen institucional para la debida información a los usuarios. Se observó la necesidad de mayores recursos económicos y logísticos para fortalecer el acercamiento de la EPS con los usuarios para la oportuna atención ante emergencias y en los servicios de post venta. La percepción de los usuarios clientes es que los servicios no han mejorado en los últimos años y la atención no es la adecuada.

### e) Relaciones interinstitucionales:

Se apreció insuficiente comunicación, información y coordinación interinstitucional dentro del sector saneamiento y gestión integral de los recursos hídricos, que de alguna forma, impide a la EPS, enfrentar y solucionar problemas de inversiones u obras de saneamiento.

## **2. Autoridades locales y regionales:**

### a) Sobre la EPS y servicio de saneamiento:

Las autoridades regionales y locales cuentan con insuficiente conocimiento de la realidad que atraviesa la EPS así como de las funciones de la SUNASS, por tanto, se comprende el descontento y malestar generalizado por la carencia, discontinuidad y/o deficiente calidad del servicio de agua potable y alcantarillado.

Autoridades contactadas resaltaron la demora en la ejecución de la inversión por parte del OTASS y algunas mencionaron la necesidad de la conformación de una mesa

técnica o de trabajo con representantes de diversos sectores. Se percibió desconocer mayormente la realidad de la administrativa y financiera de la EPS. Algunas indicaron su percepción de la insuficiente cercanía de la EPS hacia los usuarios.

b) Sobre el Proyecto de Estudio:

La mayoría de las autoridades contactadas manifestaron su desconocimiento acerca del proyecto, aunque no manifestaron estar en contra de la propuesta e inversiones anunciada para el quinquenio propuesto por Sunass. Algunos opinaron acerca de un posible rechazo de la población, por la propuesta tarifaria, por tanto, enfatizaron que debería fortalecerse la comunicación de los subsidios cruzados estratificados.

Resaltaron la propuesta de conservación de fuentes de agua (MRSE) y fondo de inversiones para hacer frente a desastres naturales y adaptación al cambio climático. Al respecto, se identificó que a través de este tema, la EPS podría fortalecer sus espacios de comunicación y articulación con las instituciones vinculadas a la gestión de los recursos hídricos, agricultura o medio ambiente.

### **3. Instituciones públicas y/o privadas:**

a) Sobre la EPS y servicio de saneamiento:

Se apreció una débil comunicación y articulación con las instituciones públicas y/o privadas. La opinión de los servicios de saneamiento no es buena, así como se nota una imagen desprestigiada de la EPS. Solicitaron la reapertura de la ODS en Cañete para que promueva espacios de articulación para fortalecer la relación con la EPS. También reconocieron que los usuarios no tenían una responsable valoración económica ni social al servicio de agua potable, evidenciando casos como alteración de medidores, clandestinaje y morosidad. Solicitaron campañas de sensibilización sobre el buen uso, ahorro, de los servicios de saneamiento y el cuidado y sostenibilidad del recurso hídrico, así como para evitar su contaminación y del medio ambiente.

a) Sobre el Proyecto de Estudio:

El tema más resaltante de la propuesta, para las instituciones fue la implementación de medidas para prevenir desastres, debiendo articularse con instituciones como con la Junta de Regantes de la cuenca del río Cañete, el Ministerio de Agricultura (MINAGRI) y la Autoridad Administrativa del Agua (AAA) para gestionar proyectos en conjunto con comunidades en la cuenca.

### **4. Usuarios, grupos organizados y gremios:**

a) Sobre la EPS y servicio de saneamiento:

La percepción, en la mayor cantidad de usuarios contactados hacia la empresa, es que provisión de los servicios de saneamiento no es óptima y podría empeorar. Se percibió cierta pérdida de credibilidad y confianza hacia la EPS aunque reconocen que están medianamente informados a través de notas en medios de comunicación.

Muchos opinaron resistencia a la instalación de medidores puesto que en la periferia y distritos fuera de San Vicente tiene el servicio de agua en forma discontinua (incluso inter diario en épocas de mayor calor) señalan. Otro de los malestares de los usuarios es la baja presión del servicio, ocasionando que muchas veces el servicio de agua no llegue al segundo piso de las casas y tener que juntar el agua en recipientes, exponiéndoles a enfermedades gastro-intestinales. También expusieron malestar, en las zonas altas o muy cercanas al mar, por la ausencia del servicio de agua e insuficiente abastecimiento por los camiones cisternas cuando hay cortes previstos o

no. En distritos periféricos se manifestó la queja por la falta de atención oportuna ante emergencias de atoros en la red de desagüe.

Solicitaron mayor transparencia de la EPS, rendición de cuentas e informe del cumplimiento de metas del anterior quinquenio. Así mismo, solicitaron a Sunass mayor comunicación con la población, resaltando la necesidad de la reapertura de la ODS en San Vicente de Cañete.

Por otro lado, se aprecia insuficiente interés en los usuarios por mejorar sus hábitos de consumo, lo que afectaría en la disponibilidad, frecuencia y presión en el servicio de agua potable para aquellos usuarios que aún no cuenta con el servicio o que tienen una continuidad por debajo del promedio. Sugieren mayor comunicación en temas de educación sanitaria por parte de la EPS.

b) Sobre el Proyecto de Estudio:

El cuestionamiento de los usuarios, en general, mayoritariamente no fue directamente hacia la propuesta tarifaria sino a los servicios de saneamiento recibidos de la EPS, que según su opinión no ameritaría una propuesta de actualización tarifaria. La mayoría manifestó que estarían de acuerdo, con la condición de percibir antes las mejoras en el servicio, sobre todo en continuidad y presión. Algunos sí apreciaron mejoras en los servicios a través de los últimos años.

Algunos dirigentes de grupos organizados contactados manifestaron su oposición a la propuesta tarifaria, por la colocación de medidores de agua, asumiendo que pagarían más por el supuesto registro de aire. Sin embargo otros usuarios estuvieron de acuerdo con la instalación de medidores para pagar lo que realmente consumen.

Se evidenció la necesidad de mayor socialización en poblaciones de las zonas urbanas y rurales (sub cuencas) sobre los MRSE. Estuvieron de acuerdo con la propuesta del proyecto para la creación de una reserva para la protección del recurso hídrico y de prevención ante riesgo de desastres. Solicitaron que Sunass promueva y convoque la participación de otras instituciones públicas y privadas y sectores en tan importante tarea, como con los gobiernos locales, regional e instituciones como la autoridad local del agua y de instituciones de salud y medio ambiente.

#### **5. Medios de comunicación:**

Se mostraron adecuadamente interesados en la propuesta tarifaria, sobre todo, en los montos de actualización de tarifa y el subsidio focalizado que beneficiaría las poblaciones identificadas como pobres y extremos pobres.

Algunos medios difundieron y convocaron la participación de la ciudadanía en la audiencia pública anunciada.

También se contó con el apoyo del área de comunicaciones o imagen institucional de algunas instituciones visitadas, para la difusión de la convocatoria de la audiencia pública, como de gobiernos locales distritales, etc.

#### **D. RECOMENDACIONES**

- Se sugiere exhortar a EPS a realizar un mayor análisis de los beneficios de la propuesta. Dicho análisis y convencimiento debe transmitirse y socializarse al interior y exterior de la EPS, para lograr sostenibilidad de la inversión, sin distingo de periodos políticos.
- Informar constantemente a autoridades y sociedad civil en general, de los avances y esfuerzos de la EPS. Conociendo la realidad de su EPS participaran más activamente en lo que son sus responsabilidades. Ello permitirá internalizar el valor económico del agua y el uso responsable y solidario de los servicios.
- Aprobado el Estudio Tarifario para EMAPA CAÑETE S.A., se sugiere a EPS mayor inversión en difusión a través de las acciones de comunicación. Esto propiciará la recuperación de confianza de los usuarios hacia su EPS. Dicha difusión sería apoyada por la ODS Cañete.

- Con el fin de conservar la paz social, se sugiere exhortar a la EPS mantener actualizada la información sobre necesidades, posiciones e intereses de sus usuarios, para pronta solución de problemas identificados en los servicios.
- Se sugiere exhortar a la empresa fortalecer alianzas estratégicas con los otros organismos vinculados directa e indirectamente con los servicios, promoviendo convenios de cooperación interinstitucional, entre otros.
- Se sugiere mayor supervisión y fiscalización del cumplimiento de metas operacionales, comerciales, con especial énfasis para la mejora de la continuidad, de la calidad del agua, instalación de medidores, actualización de catastro comercial y técnico, cobro por unidades de uso y otras relacionadas a las redes de desagüe y el tratamiento de aguas residuales.
- Se sugiere a la EPS mantener una relación y comunicación constante con sus administradores zonales y con gerencias municipales de proyectos, obras, participación vecinal, Medio Ambiente, y de Vigilancia ciudadana, para futuras facilitaciones en la ejecución de talleres o charlas educativas.
- Sugerimos a las correspondientes gerencias de Sunass intensificar la supervisión de calidad de agua en el ámbito de responsabilidad de EMAPA CAÑETE S.A. que sirva para establecer compromisos puntuales de la EPS, insertados en el nuevo estudio tarifario 2018-2023.
- Sugerimos a nuestra Alta Dirección promover una reunión con las instituciones vinculadas a la gestión de recursos hídricos GORE-Lima Provincias, ANA, OEFA, MINAGRI, MINAM y EMAPA CAÑETE donde se evalúe la implementación de un programa de manejo ambiental articulado que atenúe el impacto negativo en las fuentes de agua para Cañete.
- El personal de la EPS, de las diferentes áreas de contacto directo con los clientes, requeriría de actualizar sus conocimientos en la normativa existente referida a calidad de la prestación de los servicios de saneamiento, así como para mejorar la calidad de atención en los diferentes aspectos para sus clientes usuarios. Ello se lograría con capacitación a través de mesas de trabajo, que incluya al personal de las diferentes oficinas zonales.
- Se percibe como necesaria un mayor trabajo articulado de las áreas municipales, tanto provincial como distritales de desarrollo urbano, proyectos, obras, inversiones, planificación y presupuesto, recursos naturales, participación vecinal y comunicaciones, entre otras, con EMAPA CAÑETE S.A.

**Vistas de algunas acciones de comunicación realizadas en el ámbito de responsabilidad de EPS EMAPA CAÑETE S.A., para la presentación de su Proyecto de Estudio Tarifario y propuesta de Precios por Servicios Colaterales**

**Del 5 al 9 de noviembre de 2018**



Reuniones con EPS EMAPA CAÑETE S.A.



Conferencia de Prensa 08.11.2018 Cañete



Reuniones con alcaldes provincial y distritales



Reuniones con autoridades locales



Reuniones con grupos organizados



Reuniones con líderes locales



Micraaudiencias informativas con ciudadanos



Recojo de percepción de los servicios por usuarios



Micraaudiencias con universitarios locales



Entrevistas en medios de comunicación locales



Audiencia Pública Informativa en Cañete 9.11.18



Participación activa de la sociedad civil en audiencia