

INFORME N° 094-2018-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 EPS SEMAPACH 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 Chincha de la Región Ica, en la que SUNASS sustentó ante la población del ámbito de responsabilidad de **EPS SEMAPACH 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 EPS SEMAPACH S.A, a participar en la Audiencia Pública, realizada el día **viernes 26 de octubre de 2018**, en la ciudad de Chincha.

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 EPS SEMAPACH 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 domingo 9 de setiembre de 2018, se publicó en diario oficial El Peruano, con la Resolución de Gerencia de Regulación Tarifaria N°007-2018-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 EPS SEMAPACH 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 Chincha (Chincha Alta, Chincha Baja, Tambo de Mora, Pueblo Nuevo, Alto Larán, Sunampe y Grocio Prado), 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 EPS SEMAPACH S.A. y Oficina Desconcentrada de Sunass en Región Ica (ODS Ica), 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 7 de octubre del 2018, en el Diario Oficial "El Peruano", la Resolución de Consejo Directivo N° 037-2018-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 EPS SEMAPACH S.A. en el próximo quinquenio.

5. Luego de haberse coordinado y programado las acciones de comunicación con la EPS y ODS Ica, se definió la fecha para las acciones previas de comunicación, entre los días del 22 al 25 de octubre del presente y Audiencia Pública para el **viernes 26 de octubre de 2018**.
6. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó el lunes 15 de octubre de 2018, tanto en el Diario Correo edición regional Ica, como en el "Boletín Oficial" del diario El Peruano.
7. El coordinador de la ODS Ica y equipo, visitaron la localidad en días previos y fueron informando telefónicamente acerca de noticias del clima social, con el fin de facilitar la tarea de difusión programada.
8. Durante los días del 22 al 25 de octubre, equipo de Sunass Lima y ODS Ica, sostuvieron reuniones con el Gerente General de la EPS, Juan Carlos Barandiarán Rojas y demás gerentes, jefes y trabajadores de la EPS. Así mismo, en coordinación con el equipo de 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.
9. Esta gerencia coordinó el apoyo logístico con EPS SEMAPACH S.A. y ODS Ica 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 EPS SEMAPACH S.A. y la ODS Ica, 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 Chincha 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 (dípticos, proyecto publicado 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: audienciasemapachsa@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 100 ejemplares de díptico informativo de Proyecto de Estudio Tarifario, elaborados por GU y GRT, en las reuniones uno a uno, grupales y microaudiencias

El clima social en el que se trabajó fue 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 ciudades 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 Ica.

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 22 al 26 de octubre de 2018):

Esta Gerencia realizó reuniones informativas y de coordinación con la EPS SEMAPACH S.A. y ODS Ica. 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; asesores de Alta Dirección de Sunass y ODS Ica.

↑ 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 **31** reuniones uno a uno¹, **14** reuniones grupales²; **4** microaudiencias³; **2** entrevistas, **1** conferencia de prensa:

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS / INSTITUCIÓN u ORGANIZACIÓN	OBSERVACIÓN	TIPO
Lunes, 22 de octubre			
1	Microaudiencia informativa con plana gerencial y jefaturas de línea de la EPS. (18 personas)	<p>Las principales ideas fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ 1000 conexiones de agua domiciliaria es un costo que los asentamientos no pueden pagar. ✚ Jefe de atención al cliente: el tiempo no es adecuado para incrementar la tarifa. ✚ Solicitan mayor eficiencia en el sistema. Se necesita de mayor inversión. ✚ Para las instalaciones actualmente la EPS no está dando los materiales. ✚ Sunass ha sido muy permisible con SEMAPACH. ✚ Por qué subir la tarifa cuando el servicio es deficiente. ✚ Preguntaron si no se puede contratar a jóvenes para que difundan y sensibilicen a los usuarios sobre el adecuado uso del servicio y sobre el proyecto de estudio tarifario. ✚ Que Sunass esté más presente en Chincha. 	③
2	Reunión grupal informativa con Sindicato de trabajadores de la EPS. (9 personas)	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se les informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para SEMAPACH S.A., y se les reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa. 	②
3	Reunión uno a uno informativa con Jefa de Agencia Agraria de Chincha – Ing. Juvita.	<p>Las principales ideas fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Están realizando siembra y cosecha de agua, por la comunidad campesina de Chavín. (1000 hectáreas) ✚ Pagan por luz S/300 y por agua S/192.50 	①
4	Reunión grupal informativo con Junta de Regantes de Chincha. (2 personas)	<p>Las principales ideas fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Le brindan 750 lt/s a la EPS Semapach S.A. ✚ Toma de agua de captación directa porque inundan toda esa zona. ✚ Se está midiendo aire. Ante se tenía al 100% de medidores, pero ante la falta de agua, y reclamo de los usuarios, se sacaron los medidores. ✚ Balance Hídrico: no le manda la información la EPS, cuando el comité de regantes lo solicita. ✚ Estrategia sistemática para disponer del recurso hídrico. ✚ Cultivos de agro exportación y darle seguridad hídrica. 	②
5	Reunión uno a uno informativa con Municipalidad Distrital de Sunampe – regidor Ronald Edgar Saravia Torres.	<p>Las principales ideas fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ El abastecimiento es deficiente. La continuidad que aparece en el recibo no es cierto. 	①

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

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

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

		<ul style="list-style-type: none"> ✚ En la EPS te reciben la queja pero no se apersonan a la vivienda a solucionar el problema. ✚ El agua llega sucia, a veces con barro. ✚ La percepción acerca de la EPS es que la gestión ha sido corrupta. ✚ Sr. Estuardo Masías, dueño de La Calera y de diversos negocios (agrícolas y avícolas), tendría conexiones clandestinas de agua. No estaría pagando por el uso de aguas subterráneas. ✚ Los de la región Huancavelica reclaman a Chincha porque se llevan el agua y no se les retribuye a ellos. ✚ Problemas de criaderos de truchas en la parte alta. ✚ Les sueltan agua el viernes a la noche y lo cierran el lunes en la mañana. ✚ Sr. Estuardo Masías, deriva sus aguas residuales al río. ✚ Buzones sin tapa. La EPS no lo tapa y la municipalidad de Sunampe ha tenido que costear. 	
6	Reunión uno a uno informativa con Administrador del Hospital San José de Chincha – Ing. Oscar Flores Dextre.	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Se necesita de sensibilización y diversas campañas hacia los usuarios para la valoración del servicio de saneamiento. ✚ En la esquina del Hospital San José, aflora desagües y la EPS no los atiende. ✚ Se estarían dando casos de enfermedades diarreicas por falta de agua. 	①
7	Reunión grupal informativa con personal operativo de la EPS. (15 personas)	Se les informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para SEMAPACH S.A., y se les reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa.	②
8	Reunión grupal informativa con Municipalidad Distrital De Grocio Prado. (3 personas)	Se les informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para SEMAPACH S.A., y se les reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa.	②
9	Reunión uno a uno informativa con Comisaría de Grocio Prado.	Se le informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para SEMAPACH S.A., y se le reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa.	①
10	Reunión uno a uno informativa con representante de juntas vecinales de Grocio Prado de la comisaria de Grocio Prado.	Se le informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para SEMAPACH S.A., y se le reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa.	①
11	<u>Entrevista:</u> Periodista: Municipalidad de Chincha	Se les informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para SEMAPACH S.A., y se les reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa.	④
Martes, 23 de octubre			
1	Reunión grupal informativo con gerente general y gerente de operaciones de la EPS.	✚ El gerente general de la EPS manifestó que el alcalde se referiría al cambio de redes que se hizo por un convenio. Al parecer habría deficiencias.	②
2	Reunión uno a uno informativa con usuaria de Grocio Prado.	✚ Manifestaba que a pesar de haber solicitado el corte del servicio de una casa deshabitada, le siguen facturando alrededor de S/260.	①
3	Reunión uno a uno informativa con alcalde provincial de Chincha César Carranza Falla	✚ Estuvieron presentes especialistas de Sunass, así como Gerente General y gerentes de Operaciones y Comercial de EPS. Se le informó sobre la propuesta del estudio tarifario. Consideró necesaria una actualización en la tarifa pero temía por la reacción de los líderes poblacionales. Resaltó que la provincia era una provincia pacífica, pero costumbres en el uso de los servicios por la población debían ser cambiados con educación sanitaria por la EPS. Señaló lentitud en ejecutar la inversión transferida por el MVCS-OTASS.	①
4	Reunión uno a uno informativa con Coordinador Académico de la Universidad Autónoma Sede CHINCHA – Humberto Quispe Peña	✚ Por corte tendría que pagar S/200, así que prefiere no pagar para luego automáticamente le corten el servicio.	①
5	Reunión grupal informativa con Responsable del área de Salud Ambiental del Hospital San José de Chincha – Ing. Evelyn Sánchez Mejía y asistente.	✚ El 10 y 11 de octubre se realizaron análisis de agua para el consumo humano, en diversas localidades de Chincha, incluidas todos los sectores del ámbito de responsabilidad de la EPS, sin embargo, los resultados y análisis tanto en parasitológico como bacteriológico serán entregados en la primera o segunda semana de noviembre. Se solicitó hacer llegar dicha información a la Sunass en Ica.	②

		<ul style="list-style-type: none"> ✚ Los últimos análisis de agua potable para el consumo humano, son del año 2016, donde se evidenció estar dentro de los Límites Máximos Permisibles (LMP). Se habrían captado de 4 ó 5 puntos de SEMAPACH. ✚ Recomendó que la EPS tenga un plan de contingencia en cuanto al abastecimiento de agua potable y agua segura. ✚ Informo que en los años 2014 y 2015 fueron los años en que hubo mayor turbidez en el agua. 	
6	Reunión uno a uno informativa con Teniente Aliaga de la Comisaría de Chincha Baja.	✚ Se le informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para SEMAPACH S.A., y se le reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa.	①
7	Reunión grupal informativa con Municipalidad de Chincha Baja – Responsable de Seguridad Ciudadana – Sr. Juan Negrón y Comunicador José Abad. (2 personas)	✚ Manifestaron que el distrito de Chincha Baja tiene alrededor de 54 centros poblados, y no todos tendrían el servicio de saneamiento, debido a que cada sector trabajaría con su propio pozo.	②
8	Microaudiencia informativa con trabajadores operativos administrativos de la EPS. (52 personas)	✚ Se les informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para SEMAPACH S.A., y se les reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa.	③
9	Reunión grupal informativa con responsables del Centro de Emergencia Mujer de Chincha – Lic. Adela y Diana Pérez	✚ Se les informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para SEMAPACH S.A., y se les reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa.	②
10	Microaudiencia informativa en evento de INDECI Chincha. (20 personas)	✚ Se les informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para SEMAPACH S.A., y se les reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa. En dicho evento estuvieron presentes otras instituciones de la localidad.	③
11	Microaudiencia informativa con presidentes de asentamientos humanos, juntas vecinales y UPIS de Chincha, como: <ul style="list-style-type: none"> ✚ Junta Vecinal (JV) Santa Rosa; J.V. Virgen de las Mercedes; JV 2 de Mayo. ✚ A.H. Fe y Alegría; A.H. Beata de Melchorita; A.H. Micaela Bastidas; A.H. San Isidro; UPIS Santa María; A.H. Los Álamos; A.H. Pilar Nores de García; A.H. 28 de Julio; A.H. Los Ángeles; Urb. Don Arcadio; UPIS Ciudad Juárez; A.H. Miguel Grau; Asoc. Santa Rosa. (21 personas)	✚ Se les informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para SEMAPACH S.A., y se les reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa.	③
12	<u>Entrevista:</u> Periodista: David Huayanca Programa: Chincha en la noticia Transmisión por redes sociales.	✚ Se les informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para SEMAPACH S.A., y se les reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa.	④
Miércoles, 24 de octubre			
1	Reunión uno a uno informativa a usuario de A.H. Sebastián Barranca S/N	✚ El usuario solicitó mayor información al momento de apersonarse a la EPS para presentar algún tipo de reclamo.	①
2	Reunión uno a uno informativa con asesor de alcalde electo de Chincha y presidente de la ONG en Defensa del vecino – Sr. Santos Alejos Ipanaqué.	<p>Las principales ideas fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Manifestó que el Proyecto de Minaqueros fue un fracaso. ✚ La preocupación por el agua, para el consumo doméstico y uso agrícola. ✚ Manifestó la necesidad de buscar otras fuentes de agua. Como posibilidad nombro a la laguna Warmicocha, ubicado cerca de Huancavelica. ✚ Se manifestó sobre el caso del señor Estuardo Masías, indicando que al día produce 3 millones de huevos, y hace uso del agua a través de conexiones clandestinas. Menciona que existe un gran malestar por la 	①

población hacia el comportamiento del mencionado señor, y se han realizado protestas por ello.

- + Se refirió que en el proyecto de estudio tarifario hay un tema político, en la cual el alcalde electo defenderá al usuario y no permitirá que se suba la tarifa.
- + Dijo que a pesar de que no hay agua, sino pagas a tiempo, la EPS les corta el servicio (retirando conexión). Dicha acción, el usuario lo toma como un abuso, y la imagen de la EPS estaría deteriorada.
- + Comentó que alcalde electo habría ganado por una gran mayoría y su movimiento político ganó en diversos distritos.
- + Solicitó enfatizar en la sectorización para el abastecimiento del servicio de saneamiento.

		<ul style="list-style-type: none"> Con el ANA y hospital hacen supervisiones. 	
11	Reunión uno a uno informativa con presidente de la Junta Directiva del Mercado de Tacora de Chíncha – Sr. Máximo Peña	<ul style="list-style-type: none"> Se le informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para SEMAPACH S.A., y se le reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa. 	①
12	Reunión uno a uno informativa con presidente de Mercado de Abastos de Chíncha.	<ul style="list-style-type: none"> Se le informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para SEMAPACH S.A., y se le reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa. 	①
13	Reunión grupal informativa con representantes del Mercado Principal de Chíncha. (2 personas)	<ul style="list-style-type: none"> Se les informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para SEMAPACH S.A., y se les reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa. 	②
14	Reunión uno a uno informativa con miembro del Colegio de Ingenieros del Perú de Ica, en Chíncha – Ing. Alfredo Advincula	<ul style="list-style-type: none"> Se le informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para SEMAPACH S.A., y se le reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa. 	①
15	Reunión grupal informativa con alcaldes electos de diversos distritos y asesores: <ul style="list-style-type: none"> Alto Larán Pueblo Nuevo Grocio Prado Asesor de alcalde provincial de Chíncha. (5 personas)	<ul style="list-style-type: none"> Se les informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para SEMAPACH S.A., y se les reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa. Expresaron preocupación por la actualización tarifaria pese al deficiente servicio que reciben, por tanto, preguntaron cuando se estaría dando la aplicación de la nueva tarifa. Señalaron que más pareciera que la información la está dando la EPS y no Sunass. 	②
16	Reunión uno a uno informativa con representante de la Sub Región de Chíncha – César Luyo.	<ul style="list-style-type: none"> Se le informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para SEMAPACH S.A., y se le reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa. 	①
17	Reunión uno a uno informativa con representante de ALA Chíncha – Renato Gala Valenzuela-	<ul style="list-style-type: none"> Se le informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para SEMAPACH S.A., y se le reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa. 	①
Jueves, 25 de octubre			
1	Reunión grupal informativa durante Audiencia Pública de Contraloría General de la República. (5 personas)	<ul style="list-style-type: none"> Se repartió algunos trípticos informativos sobre el Proyecto de Estudio Tarifario para SEMAPACH S.A. No concedieron oportunidad de repartir más trípticos informativos. 	②
2	Reunión uno a uno informativa con responsable de EPS SEMAPACH S.A., en Tambo de Mora.	<ul style="list-style-type: none"> Se le hizo de conocimiento de la realización de la Audiencia Pública informativa, pero también se le hizo algunas preguntas, por ejemplo, opiniones de los usuarios sobre el servicio de saneamiento o tipo de reclamos frecuentes en la localidad. 	①
3	Reunión uno a uno informativa con Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Tambo de Mora – Sr. Jesús Casiano Ávalos.	<p>Las principales ideas fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> Señaló que hay un problema de alcantarillado por el nivel del suelo. Hay mecanismo de rebombeo pero no es suficiente y cuando se malogra el sistema colapsa. Por su zona el abastecimiento del servicio es por horas (3 horas en la mañana y 3 horas en la tarde). 	①
4	Reunión grupal informativa con gerente municipal y gerente de medio ambiente de la Municipalidad Distrital de Tambo de Mora. (2 personas)	<ul style="list-style-type: none"> Se les informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para SEMAPACH S.A., y se les reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa. Se resaltó el tema de los MRSE. 	②
5	Reunión uno a uno informativa con Sub Prefecta distrital de Tambo de Mora.	<ul style="list-style-type: none"> Se le reiteró a participar en la Audiencia Pública informativa. 	①
6	Reunión uno a uno informativa con responsable de EPS SEMAPACH S.A., en Pueblo Nuevo – Sr. José Palomino.	<p>Las principales ideas fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se le hizo de conocimiento de la realización de la Audiencia Pública informativa, pero también se le hizo algunas preguntas, por ejemplo, opiniones de los usuarios sobre el servicio de saneamiento o tipo de reclamos frecuentes en la localidad. Manifestó que en general los reclamos de los usuarios no son continuos. La mayor parte de reclamos son por figurar en los recibos una cantidad de horas de servicio, muy diferente a las que reciben en la realidad. 	①

7	Reunión uno a uno informativa con Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Sra. Verónica Ancasi.	Las principales ideas fueron: <ul style="list-style-type: none"> Manifestó que en la parte alta de Pueblo Nuevo, donde están creciendo los asentamientos humanos, no hay como abastecerles del servicio de agua potable. Existe una gran expansión de la población. Señaló que como municipalidad tenían un proyecto para construir un tanque enterrado pero era muy costoso. Expresó que la gente reclama agua pero como municipalidad no pueden hacer más que enviar tancadas de agua. No más. 	①
8	Reunión uno a uno informativa con usuario de Pueblo Nuevo.	Se le informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para SEMAPACH S.A., y se le invitó a participar en la Audiencia Pública informativa.	①
9	CONFERENCIA DE PRENSA: Participación de los siguientes medios de comunicación: <ul style="list-style-type: none"> Verdad del Pueblo Más que noticias Prensa Web Chincha Canal 10 Radio HT 96.3 FM. 	<ul style="list-style-type: none"> Participaron 5 periodistas inscritos. Los voceros fueron Jose Luis Patiño y Juan Soto por Sunass. Las preguntas de los periodistas estuvieron dirigidas, sobre el monto y porcentaje que incrementaría la tarifa. También expresaron su malestar por el mal servicio de la EPS, poca continuidad y presión del servicio y deficiente atención a los problemas operacionales (demora en atención) y orientación a los usuarios. 	⑤
10	Reunión uno a uno informativa con Gerente de la Micro Red de Salud de Pueblo Nuevo – Dra. Luz Maria Paredes Quiroz.	Se le informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para SEMAPACH S.A., y se le invitó a participar en la Audiencia Pública informativa.	①
11	Reunión uno a uno informativa con Alférez Mayta de la Comisaría de Pueblo Nuevo.	Se le informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para SEMAPACH S.A., y se le invitó a participar en la Audiencia Pública informativa.	①
12	Reunión uno a uno informativa con área legal de la Beneficencia Pública de Chincha – Sra. Diana Palacios.	Se le informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para SEMAPACH S.A., y se le invitó a participar en la Audiencia Pública informativa.	①
13	Reunión uno a uno informativa con representante del Mercado Modelo de Chincha – Sr. Carlos Palomino Fuente.	Se le informó los principales beneficios del Proyecto de Estudio Tarifario para SEMAPACH S.A., y se le invitó a participar en la Audiencia Pública informativa.	①

<u>Reunión 1 a 1</u>	<u>Reunión grupal</u>	<u>Microaudiencia</u>	<u>Entrevista de prensa</u>	<u>Conferencia de Prensa</u>
①	②	③	④	⑤
31	14	4	2	1

3. AUDIENCIA PÚBLICA: 26 de octubre de 2018:

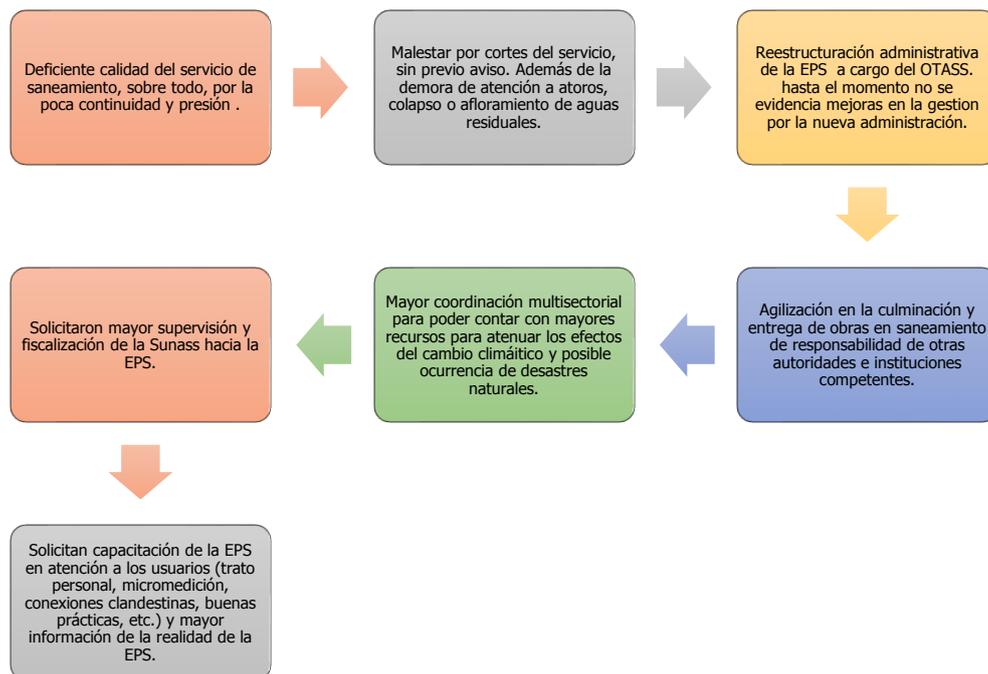
La Audiencia Pública Informativa se desarrolló con los siguientes participantes:

Viernes, 26 de octubre	
1	<p>AUDIENCIA PÚBLICA: Participaron entre autoridades, instituciones y líderes sociales, entre ellos/as:</p> <ul style="list-style-type: none"> SEMAPACH S.A.; Municipalidad Provincial de Chincha; Alcalde electo de Tambo de Mora; Alcalde electo de Chincha Baja; Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo. ANA – ALA San Juan; Agencia agraria de Chincha. A.H. Micaela Bastidas; A.H. Los Álamos; A.H. Ciudad Satélite; A.H. Lucio Juárez; A.H. San <p>- La Audiencia Pública se desarrolló en el Auditorio del Lega's Hostel, ubicado en Av. Mariscal Benavides N° 820-826, Chincha – Región Ica.</p> <p>- La exposición principal estuvo a cargo del Gerente de Regulación Tarifaria y asesor Alta Dirección de Sunass. también expuso brevemente el Gerente de Administración de la EPS SEMAPACH S.A.</p> <p>- Participaron de la Audiencia Pública 65 asistentes inscritos. Participaron 21 oradores inscritos, entre autoridades, organizaciones sociales, instituciones y representantes de usuarios.</p> <p>- Todos ellos expresaron libremente y de forma ordenada, su opinión y aportes sobre el Proyecto de Estudio Tarifario para EPS SEMAPACH S.A.</p> <p>- De la Audiencia Pública, se recopiló 8 fichas de comentarios y 13 encuestas anónimas.</p>

Marcos de León; A.H. Las Casuarinas; A.H. San Isidro.

- ✚ HBS Inmobiliaria; Defensoría del Vecino; Asesor de alcalde electo de Chincha; Asociación de asentamientos humanos de Chincha; Galerías Pequeños Emprendedores; Asociación Santa Rosa.
- ✚ Usuario de Chincha Alta; usuarios de Pueblo Nuevo; Barrio Progreso; UPIS Ciudad de Dios; - UPIS San Agustín; Junta Vecinal de Chincha; Junta Vecinal «Unidos por la reconstrucción del Jr. Lima»; Junta vecinal Simón Bolívar.
- ✚ Cable Dunas - radio HT; Tiempo de Noticias.

Los principales comentarios de los actores sociales de Chincha 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 Imagen Institucional.

b) Clima laboral:

Se logró identificar un clima laboral estable. Aunque se observó que sus trabajadores pasan por un proceso de adaptación ante la nueva administración de la EPS a cargo del OTASS. Comentan que esperaban cambios rápidos por ello perciben que no mayor diferencia con la administración municipal.

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 una mejora salarial (nivelación de sueldos de los trabajadores con años de experiencia con el sueldo de los profesionales nuevos) 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. En más de una oportunidad hicieron referencia, que no se percibía mejora significativa con la administración del OTASS. Solicitaron que la ODS Ica promueva espacios de articulación para fortalecer la relación con la EPS además de parecerles una idea óptima, la de conformar un grupo impulsor para la gestión de los recursos hídricos. También reconocieron que los usuarios no tenían en mente 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, cuidado y sostenibilidad del recurso hídrico.

a) Sobre el Proyecto de Estudio:

El tema más resaltante de la propuesta, para las instituciones fue la implementación de la micromedición, mayor control de calidad del agua, de medidas para prevenir desastres, debiendo articularse con instituciones como el Ministerio de Agricultura (MINAGRI) y la Autoridad local del Agua (ALA) 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 deficiente, cuya provisión de los servicios de saneamiento no es óptima y no se perciben mejoras recientes. Se percibió una pérdida de credibilidad y confianza hacia la EPS.

No están de acuerdo con el pago por asignación de consumo o promedio, pocos tienen medidor y en su mayoría tienen el servicio de agua potable discontinuo; pero tampoco estarían de acuerdo con la instalación de medidores por desconocimiento del beneficio o por temor que se les cobre aire por agua, 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 por ello. En Grocio Prado, Chincha Baja, expusieron malestar por la ausencia del servicio de agua y por el insuficiente abastecimiento por los camiones cisternas. Fue recurrente la queja por el atoro de los desagües y el afloramiento de aguas residuales en la vía pública.

Solicitaron mayor transparencia de la EPS, rendición de cuentas e informe del cumplimiento de metas del anterior quinquenio y de la inversión anunciada, a cargo del OTASS. Así mismo, solicitaron a Sunass mayor comunicación con la población, requiriendo la instalación de una ODS en la provincia y no solo en Ica.

Por otro lado, se aprecia no hay el suficiente estímulo ni 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 tienen pocas horas de agua al día o aún no cuenta con el servicio.

b) Sobre el Proyecto de Estudio:

El cuestionamiento de los usuarios, mayormente fue hacia la propuesta tarifaria debido a recibir servicios de saneamiento de mala calidad, según lo expresaron; que no ameritaba 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 dirigentes de grupos organizados contactados manifestaron su oposición a la propuesta tarifaria, así como por la colocación de medidores de agua, ya que pagarían más por el registro de supuesto 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 todos los distritos en temas del buen uso de los servicios como sobre los MRSE. Estuvieron de acuerdo con la propuesta del proyecto para la creación de una reserva para la protección del recurso hídrico. Solicitaron que Sunass promueva y convoque la participación de otras instituciones públicas y privadas y sectores en tan importante tarea.

Finalmente los usuarios expresaron su malestar por el trato inadecuado de las áreas comercial y operaciones de la EPS. Sugieren que todo personal de contacto con el usuario sea capacitado en calidad y calidez de atención al cliente.

5. Medios de comunicación:

Se percibió un insuficiente interés en el tema por parte de los medios de comunicación, los mismos que estuvieron concentrados en celebraciones locales de esos días. Los pocos interesados manifestaron interés en la propuesta tarifaria, sobre todo, en el porcentaje de incremento de tarifa tanto para el primer como para el tercer año, y en cuánto se beneficiaría las poblaciones del ámbito de Semapach.

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

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 las nuevas autoridades y sociedad civil en general, de los avances y esfuerzos de la EPS actualmente administrado por el OTASS. 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 EPS SEMAPACH 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 Ica, quien tiene experiencia en otras localidades de la región.

- 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 y nuevas autoridades, 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 y de la calidad del agua y relacionadas a la oportuna atención a problemas en redes de desagüe y el tratamiento de aguas residuales.
- Se sugiere exhortar a la EPS a invertir más en temas de comunicación con sus clientes usuarios.
- 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 EPS SEMAPACH 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 GOREP, ANA, OEFA, MINAGRI, MINAM y EPS SEMAPACH donde se evalúe la implementación de un programa de manejo ambiental articulado que atenúe el impacto negativo en las fuentes de agua para Chincha.
- El personal 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 capacidad 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.

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

Del 21 al 26 de octubre de 2018



Reunión con EPS SEMAPACH S.A.



Reunión con alcalde provincial de Chincha



Reuniones con dirigentes vecinales



Entrega de material en eventos públicos



Orientación personalizada a usuarios



Visita a instituciones representativas



Reunión con alcaldes electos recientemente



Audiencia Pública Informativa 26/102018



Asistentes a la audiencia pública informativa



Participación de EPS SEMAPACH S.A.



Participación de oradores inscritos



Entrevista en medio de comunicación