

INFORME N° 096-2018-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 EMAQ S.R.L., dirigido a la población de Quillabamba, de la Región de Cusco.**

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 ciudad de Quillabamba, en la Región Cusco, en la que la SUNASS sustentó ante la población del ámbito de responsabilidad de **EPS EMAQ S.R.L.** sobre el proyecto del Estudio Tarifario, producto de la información técnica proporcionada por la referida empresa, que contiene la propuesta de la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión, así como la propuesta de Precios por Servicios Colaterales, que serían de aplicación para el próximo quinquenio.

Las actividades desarrolladas buscaron informar y comprometer a las autoridades y demás representantes de la sociedad civil de Quillabamba, a participar en la Audiencia Pública realizada el día **viernes, 23 de noviembre de 2018**, en la ciudad de Quillabamba.

A. ANTECEDENTES

1. La Gerencia de Usuarios programó, en coordinación con la Gerencia de Regulación Tarifaria (GRT) de la SUNASS y la Gerencia General de la EPS EMAQ S.R.L. las acciones de comunicación que se realizarían previamente y durante la Audiencia Pública, dirigidas a autoridades, sociedad civil, medios de comunicación y líderes de opinión de la localidad del ámbito de acción de la EPS.
 - Las coordinaciones de SUNASS con la EPS se iniciaron el 14 de octubre de 2018 con la Resolución de Gerencia de Regulación Tarifaria N°013-2018-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 la EPS EMAQ S.R.L. para el segundo quinquenio regulatorio. En esa oportunidad se le solicitó a la EPS, ir elaborando o actualizando una base de datos de los principales autoridades y actores sociales locales de Quillabamba, con el fin de alcanzarles información de la propuesta contenida en el proyecto de Estudio Tarifario.
 - El área de participación ciudadana de la gerencia de usuarios coordinó tanto con EPS EMAQ S.R.L. como con nuestra Oficina Desconcentrada para la Región Cusco, la elaboración de una base de datos y el mapeo de actores de principales autoridades y actores sociales de Quillabamba. Esta información es importante tenerla en cuenta antes de la audiencia pública para brindar información a la ciudadanía. Con ello se identificaría las principales demandas de la población de Quillabamba durante el proceso de la audiencia pública. Esto permitiría evaluar escenarios y redefinir estrategias de prevención y gestión de un eventual conflicto.
2. La Gerencia General de la SUNASS publicó el domingo, 28 de octubre del 2018, en el Diario Oficial "El Peruano", la Resolución de Consejo Directivo N° 042-2018-SUNASS-CD, que establecería la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión aplicables a EPS EMAQ S.R.L. en el quinquenio regulatorio 2019-2024, así como los costos máximos de las unidades de medida de actividades para determinar los precios de los servicios colaterales.
3. Luego de haberse coordinado y programado las acciones de comunicación con la EPS, se definieron fechas de acciones previas de comunicación y Audiencia Pública para los días del 18 al 23 de noviembre de 2018.

4. El Aviso de Convocatoria a la Audiencia Pública, se publicó el lunes 12 de noviembre de 2018, tanto en el Diario del Cusco, distribuido en la localidad de Quillabamba como en la región Cusco, como en el "Boletín Oficial" del diario El Peruano. Sunass, también participó, días previos a la audiencia pública en entrevistas radiales y televisivas gratuitas difundidas en medios de comunicación de la localidad de Quillabamba.
5. En coordinación con el gerente general, con el equipo de organización de EPS EMAQ S.R.L., la audiencia pública se programó para el **viernes 23 de noviembre de 2018**.
6. La coordinadora de nuestra ODS Cusco, los gestores social y ambiental y la comunicadora para el desarrollo, fueron informando telefónicamente acerca de noticias del clima social, en días previos a las acciones de comunicación y con el fin de facilitar la tarea de difusión programada. Dicha ODS programó una comisión de servicios del gestor social para Quillabamba para los días 15 y 16 de noviembre, en apoyo de organización con la EPS.
7. Días previos a la comisión de servicios en Quillabamba, se sostuvo una reunión de trabajo, en la sede central de Sunass en Lima, con el gerente general de EPS EMAQ S.R.L., Ing. Edgar Zamalloa Bendezú y especialista en regulación tarifaria de la gerencia del mismo nombre, a fin de recoger información relacionada, que permitiera complementar y aportar aún más a la propuesta de Sunass, en beneficio de la población abastecida por la EPS.
8. Durante los días del 19 al 22 de noviembre, se sostuvo diversas reuniones con el Gerente General de la EPS y demás trabajadores de la EPS, además de realizar visitas a autoridades y líderes de la localidad de Quillabamba, detalladas en tabla adjunta líneas abajo, con la finalidad de animarlos a participar en la audiencia pública, entregarles información previa, recoger sus aportes y opiniones.
9. Esta gerencia coordinó el apoyo logístico con EPS EMAQ S.R.L. para el desarrollo de la Audiencia Pública del 23 de noviembre, a fin de contar con el apoyo de la Policía Nacional del Perú, representantes de Defensa Civil y de la Fiscalía de prevención del Delito local, en dicho evento.

B. DESARROLLO DEL PLAN DE COMUNICACIONES

La estrategia de comunicación de esta Gerencia en coordinación con EPS EMAQ S.R.L., 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 Quillabamba 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, tríptico de difusión, afiche, 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: audienciaepsemaq@sunass.gob.pe, hasta 5 días hábiles posterior a la realización de la Audiencia Pública informativa.

La EPS reportó haber entregado más de 100 Oficios de convocatoria a los principales actores sociales de las localidades del ámbito de la EPS.

Se logró entregar alrededor de 950 ejemplares del tríptico informativo de Proyecto de Estudio Tarifario, elaborados por GU y GRT, tanto en las reuniones uno a uno, grupales como en las microaudiencias, volanteo y audiencia pública.

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 zonas visitadas. Fue muy importante el apoyo del personal de operaciones y comercial de la EPS. Por SUNASS participaron los equipos de la Sede Central de Lima en compañía del equipo de la ODS Cusco.

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 19 al 22 de noviembre de 2018):

Esta Gerencia realizó reuniones informativas y de coordinación con la EPS EMAQ S.R.L. 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 Cusco.

↑ Por la EPS participaron el equipo de jefaturas comercial y operaciones.

B. Reuniones uno a uno, grupales, microaudiencias informativas y conferencia de prensa: Con la coordinación de la EPS y ODS Ica, se realizaron **29** reuniones uno a uno¹, **13** reuniones grupales²; **5** microaudiencias³; **15** entrevistas, **1** conferencia de prensa:

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS / INSTITUCIÓN u ORGANIZACIÓN	OBSERVACIÓN	TIPO
1	Viaje por vía aérea Lima – Cusco y Terrestre Cusco – Quillabamba (8 horas de viaje)		
	Lunes, 19 de noviembre		
1	Reunión uno a uno informativa con Gerente General de EPS – Ing. Edgar Rolando Zamalloa	Se informó acerca de acciones de comunicación a realizar en compañía de la EPS para socializar el proyecto y convocar la participación de autoridades, líderes y ciudadanos en general de la localidad de Quillabamba,	①
2	Reunión grupal informativa con Gerente general, jefes y todo el personal de EPS(18 personas)	Se informó acerca de acciones de comunicación a realizar en compañía de la EPS para socializar el proyecto y convocar la participación de autoridades, líderes y ciudadanos en general de la localidad de Quillabamba,	②
3	Reunión con gerente de Infraestructura de Municipalidad Provincial de La Convención (MPLC) Ing. Tricia Santoyo Cruz	Se convocó a participar en la audiencia pública y entregó tríptico informativo. Convocaría la asistencia de especialistas del área relacionada al Proyecto Integral de agua potable y alcantarillado, cuya unidad ejecutora es la Municipalidad Provincial de La convención.	①
4	Reunión informativa con Gerente de Servicios Públicos de MPLC, Sra. Yany Farfán	Funcionaria interesada en tema. Se le solicito apoyo de difusión de convocatoria, entre otros, a través del perifoneo de los camiones recolectores de residuos sólidos. Se comprometió apoyar y derivó la atención al área correspondiente.	①
5	Reunión uno a uno informativa con Coordinadora de Estudios de la Universidad andina del Cusco – Vivianne Cerna Silva	Se informó acerca del proyecto de Sunass. Manifestó mucho interés en el tema. Concedió la posibilidad de micro audiencia con alumnos de las carreras administrativas y de derecho ambiental para el próximo miércoles.	①
6	Reunión uno a uno informativa con Universidad Nacional Intercultural de Quillabamba UNIQ- Dr. Agustín Perales	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Convocaría a participar en audiencia pública a personal docente. Universidad en proceso de reconocimiento oficial.	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.

7	Reunión uno a uno con Comisaría PNP de Quillabamba – PNP Jorge Luis Vela Pizarro.	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Y comprobó la recepción de solicitud de apoyo PNP en audiencia pública.	①
8	Reunión uno a uno informativa con Pdta. Del Comité de Defensa al Consumidor de Quillabamba – Sra. Margot Navarrete Alzamora	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Convocaría a participar en audiencia pública a sus representados de las juntas vecinales de su sector.	①
9	Reunión grupal informativa Dirección de Salud ambiental de Quillabamba – Victoria Saca Urbina e Isaías Barrientos Lima	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Convocaría a participar en audiencia pública a sus colegas de la Diresa. Mencionó que su área era la encargada de monitorear la calidad de agua para consumo humano de la localidad y otros.	②
10	Reunión uno a uno informativa con Red de Servicios de Salud Quillabamba	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Convocaría a participar en audiencia pública a sus colegas de la red de salud. Manifestó preocupación por la calidad del agua abastecida tanto por la EPS como por las JASS de la provincia.	①
11	Reunión grupal con dirigentes del Frente de Campesinos de Quillabamba (5 personas)	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Convocaría a participar en audiencia pública a sus representados. Manifestaron malestar por calidad del agua. Estarían de acuerdo con actualización tarifaria condicionado a la mejora previa de los servicios brindados. Convocaron para una nueva reunión para el jueves siguiente.	②
Martes, 20 de noviembre			
1	Microaudiencia informativa con especialistas de GRT con Gerente general, jefes y todo el personal de EPS (18 personas)	Se informó al detalle acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Se recibieron preguntas e inquietudes relacionadas a los servicios existentes y a las metas de gestión del próximo quinquenio. Manifestaron preocupación por el tema de instalación de medidores, la mejora de la planta de tratamiento y del tema salarial de los trabajadores.	③
2	Reunión grupal informativa con presidente y dirigentes del mercado Maracaná – Sr. Sabino Paucar (3 personas).	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Convocaría a participar en audiencia pública a socios del mercado. Se perifoneó a todo el mercado, clientes y comerciantes.	②
3	Reuniones uno a uno – entrega de trípticos informativos a asociados y clientes del mercado Maracaná de Quillabamba (100 personas aprox.)	Se informó brevemente sobre la propuesta y se distribuyeron trípticos. Se recogió de clientes percepción de los servicios brindados por EPS. Mayoritariamente descontentos con la calidad del agua potable en épocas de lluvia. Se percibió desconocimiento en temas de derechos y deberes de usuarios en servicios de saneamiento.	①
4	Reunión uno a uno informativa con Alcaldesa del Concejo Menor de Poromate – Sra. Doris Jibaja	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Convocaría a participar en audiencia pública a sus representados. Interesada en el tema de los MRSE. Manifestó desatención e incumplimiento de promesas de EPS en zona de Poromate. Aseguró asistir a la audiencia haciendo uso de la palabra.	①
5	Reunión uno a uno informativa con representante de Defensoría del Pueblo en Quillabamba – Dr. Gustavo Cari Aragón.	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Aseguró su participación en el evento. Resaltó la importancia del tema relacionado a los derechos de los ciudadanos.	①
6	Reunión grupal informativa con Oficina de Participación Vecinal de la MPLC – Saulo Cabanillas (4 personas)	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Aseguró el apoyo de difusión de convocatoria con audio proporcionado por Sunass que se transmitiría a través de camiones recolectores de residuos sólidos, durante los días del miércoles a viernes y durante turnos de mañana y tarde.	②
7	Reunión uno a uno informativa con Sub Prefectura Provincial de Quillabamba – Sr. Huber Cardenas	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Muy interesado en el tema. Convocaría la asistencia de sus sub prefectos distritales y líderes vecinales identificados.	①
8	Reunión uno a uno informativa con Pdte. Cámara de Comercio de Quillabamba – José Luis Morillo Jaramillo	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información con su asistente. Se logró comunicación telefónica con él. Se comprometió a convocar a sus colegas asociados por su red social institucional.	①

9	Reunión uno a uno informativa con Asesor principal de alcalde provincial electo para Quillabamba – Abog. Marco Chalco De la Cuba	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Se mostró muy interesado en el tema y se comprometió a asistir al evento por ser de interés de las nuevas autoridades electas. Disculpó la inasistencia de su líder por encontrarse en Lima. Se dejó proyecto a texto completo. Manifestó preocupación por proyecto integral a cargo del MPLC. Requerirían una nueva reunión con Sunass Cusco.	①
10	Reunión uno a uno con director de Institución Educativa Emblemática Manco II -	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Mencionó la posibilidad de asistir convocando a algunos docentes de la institución.	①
11	Reunión uno a uno informativa con Administrador de Autoridad Local del Agua Quillabamba(ALA) – Ing. Samuel Donayre Moscoso	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Se percibió insuficiente interés en el tema aunque comentó que convocaría a asistir a sus colegas de la institución.	①
12	Reunión uno a uno informativa con representante Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre SERFOR – Martha Ojeda Aquino.	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Compartiría la información con sus colegas. Interesada en la propuesta relacionada a los MRSE.	①
13	Reunión uno a uno informativa con dirigente de JV S. Torrechea – La Granja – Antonio Ortiz Solis.	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Compartiría la información con sus representados.	①
14	Reunión uno a uno informativa en Servicio Nacional de Áreas Nacionales Protegidas – Sernamp.	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información para las jefaturas de las áreas protegidas del Machiguenga y del Santuario Nacional Megantoni. Interesados en los MRSE	①
15	Reunión uno a uno - Entrega de trípticos informativos a ciudadanos en Plaza de Armas y alrededores del mercado central (100 personas aprox.)	Se informó brevemente sobre la propuesta y se distribuyeron trípticos. Se recogió de los ciudadanos contactados la percepción de los servicios brindados por EPS. Mayoritariamente descontentos con la calidad del agua potable en épocas de lluvia. Se percibió desconocimiento en temas de derechos y deberes de usuarios en servicios de saneamiento.	①
16	Reunión uno a uno informativa con Gerencia de Recursos Naturales del Gobierno Regional de Cusco: Miguel Angel Atausupa Quin - Visita a cargo de coordinadora ODS Cusco	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información para las jefaturas afines del ámbito de Quillabamba.	①
17	Reunión uno a uno informativa con Secretaría general del GORE Cusco - Visita a cargo de coordinadora ODS Cusco	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información para las jefaturas afines del ámbito de Quillabamba	①
18	Reunión uno a uno informativa con Prefecta Regional de Cusco : maría del Carmen Velásquez Zegarra - Visita a cargo de coordinadora ODS Cusco	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Coordinaría participación con el Sub Prefecto Provincial de La Convención	①
19	Reunión grupal informativa con alcalde Provincial de La Convención – Wilfredo Alarcón Mora, 4 regidores y especialistas de Sunass	Se informó al detalle y por los especialistas de GRT acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. De acuerdo con el valor económico del agua y la actualización de la tarifa, pero con la preocupación acerca de la reacción de la población. Reconoció las limitaciones de la EPS para brindar un mejor servicio y la demora de las transferencias del Proyecto Integral. Mencionó transferencia de OTASS y MPLC para mejora de las PTAPs existente y nueva, que estarían en operación el próximo mes, resaltó. Resaltó que regidores asistirían a la audiencia pública.	②
Miércoles, 21 de noviembre			
1	Entrevista : Radio Quillabamba Periodista: Janet Lobo FM Programa: Noticiero	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Temas recurrentes de la entrevista fueron: Calidad del agua, turbidez, resistencia a la micromedición, atoros en red de desagüe y derechos y deberes de los usuarios	④
2	Entrevista: Canal 19 TVQ. Periodista: Jorge Vivanco	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Temas recurrentes de la entrevista fueron:	④

	Programa: La hora de la verdad	Actualización tarifaria, calidad del agua, turbidez, resistencia a la micromedición, atoros en red de desagüe y derechos y deberes de los usuarios	
3	Entrevista: Radio Red – enlace con Radio La Convención Periodista: Luz Marina Programa: La hora de la verdad	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se convocó a participar en audiencia pública.	④
4	Reunión uno a uno informativa con Moderador de audiencia pública informativa – Luis Alberto Zanabria Gil	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información y reglas de moderación y participación en audiencia pública.	①
5	Reunión uno a uno informativa con Regidora de MPLC - Alejandrina Flores Huilca	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Muy interesada como docente de institución educativa como autoridad edil. Celebró la realización de espacios de comunicación para socializar el tema de los servicios de saneamiento.	①
6	Reunión uno a uno informativa con dirigente de Jr. Churumba del distrito de Santa Ana.	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Convocaría a los vecinos de su zona.	①
7	Microaudiencia con estudiantes de facultad de administración de Universidad Andina del Cusco (18 personas)	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Se sostuvo un interesante diálogo con los estudiantes y docente quienes manifestaron sus dudas e inquietudes al respecto. Duración 40'	③
8	Reunión grupal con estudiantes de facultad de Derecho Ambiental de Universidad Andina del Cusco (6 personas)	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Se sostuvo un interesante diálogo con los estudiantes y docente quienes manifestaron sus dudas e inquietudes al respecto. Duración 30'	②
9	Reunión uno a uno informativa con Pdte de la Cámara de Turismo de Quillabamba – Ever Gamarra Herrera.	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Se comprometió a convocar a sus representados a asistir a la audiencia pública.	①
10	Entrevista: Radio Local - enlaces con Radio Tahuantinsuyo y Radio Salcantay	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Temas recurrentes de la entrevista fueron: Actualización tarifaria, calidad del agua, turbidez, resistencia a la micromedición, atoros en red de desagüe y derechos y deberes de los usuarios	④
11	Entrevista : Canal 19 TV Periodista: Edmundo Gatica Programa: Noticias Quillabamba	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Temas recurrentes de la entrevista fueron: Actualización tarifaria, calidad del agua, turbidez, resistencia a la micromedición, atoros en red de desagüe y derechos y deberes de los usuarios	④
12	Reunión grupal informativa con Asociación Civil Trabajo Orden, Bienestar y Servicio – Alberto Salas Carpio (3 dirigentes)	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Se sostuvo un interesante diálogo con los dirigentes, quienes manifestaron sus dudas e inquietudes al respecto. Asistirían a la audiencia.	②
13	Reunión grupal informativa con dirigentes de Mercado Contingencia (3 personas)	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Se coordinó una segunda reunión que no pudo concretarse porque el tema interno que trataron generó diferencias que exacerbó los animos. Se volanteó con asociados y clientes (70 personas aprox.)	②
14	Micro audiencia informativa con dirigentes de la zona norte de Quillabamba (17 personas) en local de COMARU	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Temas recurrentes de la microaudiencia fueron: Actualización tarifaria, calidad del agua, turbidez, resistencia a la micromedición, atoros en red de desagüe, derechos y deberes de los usuarios y supuesta politización de la empresa de agua.	③
15	Entrevista: Radio Tahuantinsuyo y Salcantay - Periodista: Ramón Anaya Santos Programa: Enlace telefónico Noticias	Se informó acerca del proyecto a presentarse y se atendió inquietudes de periodistas entorno a la propuesta.	④
16	Entrevista: Radio La Convención Periodista: Ramón Anaya Santos Programa: La Convención Noticias	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Temas recurrentes de la entrevista fueron: Actualización tarifaria, calidad del agua, turbidez, resistencia a la micromedición, atoros en red de desagüe y derechos y deberes de los usuarios	④

17	<u>Entrevista:</u> Canal 11 TV Potencia 21 Periodista: Ramón Anaya Santos Programa: hechos y Gente	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Temas recurrentes de la entrevista fueron: Actualización tarifaria, calidad del agua, turbidez, resistencia a la micromedición, atoros en red de desagüe y derechos y deberes de los usuarios	④
18	<u>Entrevista:</u> Canal HTV Visión Periodista: Marco Nieto Bermudez Programa: Tele Noticias Visión	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Temas recurrentes de la entrevista fueron: Actualización tarifaria, calidad del agua, turbidez, resistencia a la micromedición, atoros en red de desagüe y derechos y deberes de los usuarios	④
19	<u>Entrevista:</u> Canal 40 Periodista: Smit Bejar Programa: Tele Noticias Visión	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Temas recurrentes de la entrevista fueron: Actualización tarifaria, calidad del agua, turbidez, resistencia a la micromedición, atoros en red de desagüe y derechos y deberes de los usuarios	④
20	<u>Entrevista:</u> Canal 19 TVQ Periodista: maruja Castro Sensaya	Se informó acerca del proyecto a presentarse. Se dejó información. Temas recurrentes de la entrevista fueron: Actualización tarifaria, calidad del agua, beneficios de la micromedición.	④
21	Reunión uno a uno informativa con supervisor del proyecto integral de MPLC – Neftalí Astete	Informó generalidades de la situación del proyecto integral a cargo de la municipalidad provincial de La convención. Se coordinó para una según reunión con especialistas de GRT para el día siguiente.	①
22	Microaudiencia informativa con dirigentes de la zona sur de Quillabamba	Asistieron representantes de Asociaciones: 2 de enero, 3 de mayo, Nueva alianza, San Juan, 4 de noviembre, Los Incas, 7 de junio, José Olaya, 30 de agosto. Mencionaron la disponibilidad de pagar mayor tarifa con condición de que antes se mejoraran los servicios. Principal problema identificado es la turbidez del agua abastecida y atoros en redes de desagüe, sobre todo en épocas de lluvia	③
Jueves, 22 de noviembre			
1	Coordinaciones logísticas para realización de conferencia de prensa y refuerzo de convocatoria a medios de comunicación	Llamada telefónica a periodista de base de datos de medios de comunicación radial y televisiva de Quillabamba, recordándoles la convocatoria a conferencia de prensa y audiencia pública.	
2	<u>Entrevista:</u> HTV Canal 15 Periodista: Jhon Zanabria Programa Punto Final Noticias Conferencia de Prensa: Participación de los siguientes medios de comunicación:	Refuerzo de convocatoria a participar en conferencia de prensa y audiencia pública informativa del 23.11.2018	④
3	Radio Cooperativa: "Camisea en la Noticia" Exitosa Caribaña Canal 21 TV Canal 13 TV HTV 15 – Punto final Radio Activa TVQ Canal 19 R.K. – Buen Impacto Asoc. Primera Etapa Municipal Diario la Voz Regional Radio TV Controversia Radio TV Visión Radio Quillabamba Quillavisión TV	Participaron 20 periodistas inscritos. Los voceros de Sunass fueron: Carlos Benites – Gerente de Usuarios; Pablo Perry y Rogelio Rivas – especialistas de la Gerencia de Regulación Tarifaria. Las preguntas de los periodistas estuvieron dirigidas sobre el monto y porcentaje que incrementaría la tarifa, la necesidad de mejora de la calidad del agua abastecida, la instalación y/o mala medición de los medidores, la demora en atención, por la EPS, ante los problemas operacionales y orientación a los usuarios. Requieren la apertura de una oficina de Sunass en la localidad de Quillabamba.	⑤
4	Reunión uno a uno en Ministerio Público - Fiscalía de Prevención del delito de Quillabamba – reunión con asistente del Fiscal Ángel Salazar Bendezú	Se reforzó el requerimiento de apoyo con fiscal en audiencia pública para prevenir el delito que se impida el libre ingreso al evento o que se ponga en riesgo la seguridad de los asistentes. Se aseguró la presencia de fiscal.	①
5	Reunión uno a uno en Comisaría PNP –	Recordación de apoyo policial en exteriores del local de audiencia pública informativa del 23.11.2018.	①
6	Microaudiencia informativa con dirigentes y asociados del FETRACYL (20 personas)	Se informó acerca del proyecto a presentarse, a través de los especialistas de GRT. Se dejó información Asistieron representantes de diferentes comercios. No manifestaron	③

mayor opinión al respecto ni preguntas al expositor. Sus dirigentes mencionaron como problemas identificados la turbidez del agua abastecida, su rechazo a la micromedición y a la propuesta de la tarifa propuesta sin dar justificación técnica. Aseguraron su participación en la audiencia pública.

- 7 Coordinaciones logísticas y acondicionamiento de local de audiencia pública informativa del 23.11.2018
- Se participó en el acondicionamiento del auditorio donde se realizaría la audiencia pública, coordinando con la dirección del centro educativo.

Resumen:

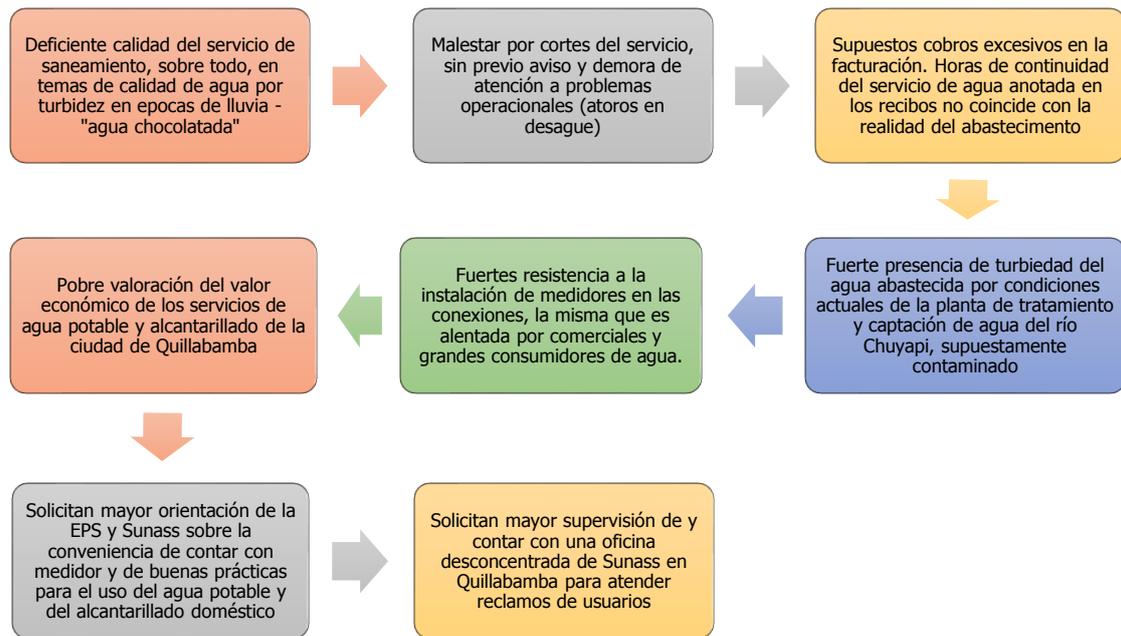
<u>Reunión 1 a</u>	<u>Reunión grupal</u>	<u>Microaudiencia</u>	<u>Entrevista</u>	<u>Conferencia de Prensa</u>	<u>Audiencia Pública</u>
<u>1</u> ①	②	③	④	⑤	⑥
29	13	5	15	1	1

3. AUDIENCIA PÚBLICA: 23 de noviembre de 2018:

La Audiencia Pública Informativa se desarrolló con los siguientes participantes:

Viernes, 23 de noviembre	
AUDIENCIA PÚBLICA:	<ul style="list-style-type: none"> La Audiencia Pública se desarrolló en el Auditorio de la Institución Educativa Estatal Manco II, sito en la Av. Grau N° 257, Quillabamba, Distrito de Santa Ana, Provincia La Convención, región Cusco. Participaron de la Audiencia Pública más 35 asistentes inscritos. Participaron 9 oradores inscritos, entre autoridades, organizaciones sociales, instituciones y representantes de usuarios. Todos ellos expresaron libremente y de forma ordenada, su opinión y aportes sobre el Proyecto de Estudio Tarifario para EPS EMAQ S.R.L. De la Audiencia Pública, se recopiló 2 fichas de comentarios y 8 encuestas anónimas. El evento, al interior del auditorio se desarrolló con normalidad.
1	<p>Participaron entre autoridades, instituciones y líderes sociales, entre ellos/as:</p> <ul style="list-style-type: none"> Jass Pintal Santa Bárbara, APV Nueva Alianza, Asoc. Túpac Amaru La Granja, Jass Pitobamba Grande, Centro Poblado Idma Potrero, Municipalidad Provincial de La Convención, Sub Prefectura Provincial La Convención, APV 2 de enero, Mercado Modelo, Radio Quillabamba, Comunidad de Pomate, Sector Garavito, EPS EMAQ SRL. entre otros.
2	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones grupales con manifestantes que se unieron a protesta convocada por FETRACYL en los exteriores del local de la audiencia pública informativa del 23.11.2018 Se les informó individualmente y de manera grupal, en lo posible y durante casi dos horas, acerca del proyecto. A muchos se les entregó tríptico informativo. Se percibió en los ciudadanos participantes de la protesta externa desconocimiento o mala información proporcionada supuestamente por la dirigencia que los convocó. Los temas más resaltantes fueron el reclamo por la presencia de minera de agregados ubicada en alturas de Poromate que podría afectar calidad de agua, rechazo a la instalación de medidores de agua, a la calidad del agua potable en épocas de lluvia que ya había comenzado, al inconcluso Proyecto Integral de Saneamiento a cargo de la Municipalidad Provincial de La Convención y al rechazo de la actualización tarifaria propuesta. Ambiente un tanto hostil pero que fue controlado con orden por la PNP Local y la presencia del Fiscal de prevención del Delito de turno. Se atendió tres entrevistas radiales de medios locales y en directo.

Los principales comentarios de los actores sociales de Quillabamba 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, jefaturas de línea y sobre todo, del área comercial.

b) Clima laboral:

Se logró identificar un clima laboral estable. Aunque se observó que algunos de sus trabajadores pasan por un proceso de incertidumbre ante la anunciada renuncia de su gerente general y el cambio de autoridades en el gobierno provincial. 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, que se les involucre más en temas de decisión y sobre todo la necesidad de una mejora salarial, que no está considerada en el proyecto propuesto.

c) Proyecto de Estudio Tarifario:

Se observó suficiente interés y preocupación de la por parte de las jefaturas de línea y personal de apoyo, 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 y a través de ello recoger mayores aportes e información técnica que pronto sería comunicado a los especialistas de GRT.

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 pocos de emergencia en las diferentes zonas. Se pudo apreciar que la comunicación interna entre las áreas operativa y comercial era aceptable pero no transmiten oportunamente la debida información de interés de 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 la mayoría de los usuarios clientes contactados es que los servicios no han mejorado en los últimos años y la atención no es la adecuada. Mencionan no tener presupuesto específico para comunicaciones.

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. Se observó insuficiente comunicación con especialistas de municipalidad provincial u otros como con la Autoridad Local del Agua y Diresa, entre otros.

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 calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado.

Autoridades contactadas resaltaron la demora en la ejecución de la inversión del Proyecto Integral de Agua Potable y Alcantarillado por parte de la Municipalidad Provincial de La Convención y algunas mencionaron la necesidad de la conformación de una mesa técnica o de trabajo con representantes de diversos sectores y sobre todo en la que participe la EPS EMAQ SRL. Se les percibió desconocer mayormente la realidad de la administrativa y financiera de la EPS.

Algunas señalaron su percepción de la insuficiente cercanía de la EPS hacia los usuarios. Muchos coincidieron que la EPS no se acerca a los medios de comunicación.

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 con los usuarios y explicar en mayor detalle el tema de los subsidios cruzados estratificados, considerados en nuestro proyecto.

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:

Resaltaron su preocupación por la turbidez del agua abastecida por la EPS, en épocas de lluvia, y la restricción del servicio por ello. La opinión de los servicios de saneamiento no es buena y por lo tanto tienen una opinión no muy favorable de la EPS. Solicitaron la apertura de una oficina desconcentrada de Sunass en Quillabamba para supervisión permanente de los servicios, aunque algunos sabían de la existencia de nuestra oficina en Cusco. También reconocieron que los usuarios no tenían una clara y responsable valoración económica ni social al servicio de agua potable en la localidad, evidenciando casos como resistencia en la instalación de medidores, clandestinaje y morosidad. Solicitaron campañas de sensibilización sobre el buen uso y consumo responsable de los servicios de saneamiento y el cuidado y sostenibilidad del recurso hídrico, así como para evitar su contaminación y del medio ambiente. Se apreció una débil comunicación y articulación de las instituciones públicas y/o privadas con la EPS.

a) Sobre el Proyecto de Estudio:

El tema más resaltante de la propuesta, para las instituciones fue la implementación de medidas para prevenir desastres y de conservación de cuencas a través de los MRSE, sugiriendo que debería articularse con otras instituciones como con los comités de Regantes de las microcuencas de los ríos Poromate y Chuyapi, el Ministerio de Agricultura (MINAGRI) y la Autoridad Local del Agua (ALA) para gestionar proyectos en conjunto con comunidades en la cuenca.

Muchos opinaron acerca de lo positivo de actualizaciones en la tarifa y la propuesta, aunque modesta, de los beneficios del proyecto debido a que las grandes inversiones era conocido estaban incluidas en el Proyecto Integral de Agua Potable y Alcantarillado de responsabilidad de la Municipalidad Provincial y esperado por muchos años para su culminación. Muchos insistieron en la necesidad de educar al ciudadano de Quillabamba en temas de valoración del recurso hídrico y el valor económico de los servicios de saneamiento.

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 la provisión del agua de la EPS EMAQ S.R.L. no es potable y en muchos momentos, por su turbidez, no permite ser utilizada para consumo humano y que podría empeorar en la época de lluvias que se avecina. Se percibió cierta pérdida de credibilidad y confianza y desconocer la realidad e inversiones y esfuerzos para mejorar de la EPS. Muchos consideran a la EPS como una empresa particular que genera muchas ganancias y no saben a dónde se van las mismas. Creen que principalmente son destinados a sueldos de trabajadores, provenientes de anteriores gestiones municipales.

Muchos manifestaron su resistencia a la instalación de medidores, sobre todo de zonas periféricas de la ciudad de Quillabamba, percibiéndose ser influenciados principalmente por usuarios con conexiones multifamiliares y comerciales, que lideran las dirigencias de los principales grupos organizados de la localidad.

Fue recurrente el comentario de recibir "agua chocolatada" y "hasta con gusanos", al parecer por el impacto producido por denuncias de ciudadanos, a través de los medios de comunicación y que no fue analizada o refutada por la EPS.

En distritos periféricos se manifestó la queja por la falta de atención oportuna ante emergencias de atoros en la red de desagüe. En algunos casos reconocieron que algunos usuarios tienen conectados, a las redes de alcantarillado administradas por la EPS EMAQ S.R.L. sus aguas de lluvia.

Solicitaron mayor transparencia de la EPS, rendición de cuentas e informes del cumplimiento de metas del anterior quinquenio. Así mismo, solicitaron a Sunass mayor

comunicación con la población, resaltando la necesidad de la apertura de una ODS en Quillabamba.

Por otro lado, se aprecia insuficiente interés en los ciudadanos y usuarios por mejorar sus hábitos de consumo, lo que afecta 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.

Comentaron la existencia de 7 JASS en la periferia de la ciudad, que administran los servicios de sus respectivas zonas. Dos de ellas requerirían el asesoramiento de regulador para mejorar su gestión y/o ser administrada por la EPS cuando de señas evidentes de mejora en los servicios brindados.

b) Sobre el Proyecto de Estudio:

El cuestionamiento de los usuarios, en general, mayoritariamente fue directamente hacia la propuesta tarifaria con relación a los servicios de saneamiento recibidos de la EPS, que según su opinión no se ameritaría. La mayoría manifestó que estarían de acuerdo con la propuesta de Sunass, si antes percibieran mejoras en el servicio, sobre todo en calidad, continuidad y presión. Algunos pocos 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 la ciudadanía sobre la propuesta. 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 y de los MRSE, solicitando a Sunass y EPS realizar mayores charlas y reuniones trabajando con instituciones y grupos organizados. 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 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. Muchos representantes acudieron a la convocatoria de nuestra conferencia de prensa. Otros concedieron entrevistas gratuitas a especialistas de Sunass. Algunos medios difundieron y convocaron la participación de la ciudadanía en la audiencia pública anunciada.

También se contó con el apoyo del área de participación vecinal de la municipalidad provincial, para la difusión de la convocatoria de la audiencia pública, a través de los camiones de recolección de residuos sólidos y medios de comunicación municipal.

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 distinción de periodos políticos.
- Informar constantemente a las nuevas 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 EPS EMAQ S.R.L., 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 nuestra ODS Cusco.
- 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 las 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 EMAQ S.R.L. que sirva para establecer compromisos puntuales de la EPS, insertados en el nuevo estudio tarifario 2019-2024.
- Sugerimos a nuestra Alta Dirección promover una reunión con las instituciones vinculadas a la gestión de recursos hídricos GORE-Cusco, ANA, OEFA, MINAGRI, MINAM y EPS EMAQ S.R.L. donde se evalué la implementación de un programa de manejo ambiental articulado que atenúe el impacto negativo en las fuentes de agua para Quillabamba.
- 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 cargo de colaboradores de la ODS Cusco y de la Sede Central de Sunass.

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

Del 18 al 23 de noviembre de 2018



Reuniones con personal de EPS EMAQ SRL



Reuniones uno a uno con autoridades locales y regionales



Reuniones grupales con autoridades y líderes vecinales locales



Entrevistas en medios de comunicación radial y televisiva



Microaudiencias informativas



Volanteo y orientación de material de información del proyecto



Conferencia de Prensa en instalaciones de la EPS, jueves 20.11.2018



Audiencia Pública Informativa, Quillabamba 23.11.2018



Audiencia Pública Informativa, Quillabamba 23.11.2018