

EMAPA SAN MARTÍN S.A.



INFORME N° 050-2022-EMAPA-SM-SA-GG-OICGS.

A : ING. MARÍA ISABEL GARCÍA HIDALGO
Gerente General

Atención : Oficina de Desarrollo y Presupuesto

ASUNTO : REMITO MAPA DE ACTORES 2021

REF. : OFICIO CIRCULAR N° 0004-2022-SUNASS-DF

FECHA : Tarapoto, 05 de abril de 2022



Por el presente me dirijo a usted, y en relación al documento en referencia, remitir el mapa de actores correspondiente al año 2021, el mismo que servirá para la actualización en la plataforma de Gestión Social e Institucional de la EPS.

Es todo cuanto informo a usted para su conocimiento y fines.

Atentamente,



Paso a : ODP
Asunto : Acciones
Fecha : 06.04.2022
Gerente General

Mapa de Actores

Se identificó a los actores clave que se relacionan, a distintos niveles, con la EPS. Es importante identificarlos y conocer cuáles son sus ámbitos y grados de influencia, para poder trabajar con ellos y convertirlos en aliados de las acciones del Plan.

Desde la Oficina de Imagen Institucional y Educación Sanitaria se busca diseñar la mejor estrategia para acercarnos y trabajar con cada uno de ellos, manteniéndolos al día sobre las novedades de la Empresa, así como brindándoles la oportunidad de participar y verse beneficiados de las actividades propuestas, buscando siempre volverlos aliados de nuestra gestión.

1.1 Descripción de Actores

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - Sunass:

La Sunass desempeña un rol protagónico en su calidad de regulador del servicio de agua potable y alcantarillado. Además, vela por los derechos de los usuarios locales a través de la atención de reclamos. Ésta no cuenta con sede en la localidad, siendo la más cercana la sede de San Martín. Los casos o reclamos más son por cortes de servicio en las zonas críticas y se manejan a través de la oficina de Imagen Institucional y Educación Sanitaria la solución de las mismas en coordinación con las áreas usuarias.

Adicionalmente a esto la representante de Sunass ha venido trabajando de la mano con EMAPA SAN MARTIN S.A. En temas de sensibilización a los centros estudiantiles para mejorar la presencia de ambas entidades frente a la población.

Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento - Otass:



El Régimen de Apoyo Transitorio - RAT del Otass es un instrumento que se aplica en el caso que una EPS tenga problemas técnicos, financieros y/o legales que pongan en riesgo su viabilidad. Éste es una herramienta establecida con el objetivo de asegurar la cobertura, calidad y sostenibilidad de la prestación de los servicios de saneamiento por parte de las EPS.

Es rol del Otass es impulsar y acompañar el proceso de modernización de los servicios de saneamiento en el País. En EMAPA SAN MARTIN S.A., la Otass operativiza este proceso con la Asistencia Técnica de la Cooperación Alemana – GIZ, a través del programa Proagua II.

Autoridad Administrativa del Agua/Autoridad Nacional del Agua/Administración Local del Agua – AAA/ANA/ALA:

La Autoridad Nacional del Agua - ANA es el ente rector del Sistema Nacional de Recursos Hídricos. Tiene por finalidad promover acciones para el aprovechamiento multisectorial y sostenible de los recursos hídricos por cuencas hidrográficas. El ANA tiene órganos desconcentrados denominados Autoridades Administrativas del Agua que dirigen en sus respectivos ámbitos territoriales, la gestión de los recursos hídricos, en el marco de las políticas y normas dictadas por el Consejo Directivo y Jefatura de la Autoridad Nacional del Agua. El ANA ejecuta acciones a nivel local a través de la Administración Local del Agua ALA- San Martín.

Se entrevistó a la inspectora de la administración local del agua, el cual señala que la grande debilidad de EMAPA es que no cuenta con una planta de tratamiento de aguas residuales así realizan pagos por las autorizaciones de descargas de aguas residuales como también reconoce el que los profesionales y/o tienen un gran deseo de brindar soluciones con los pocos recursos logísticos con los que cuentan.



Sindicato de trabajadores SIPTESAM :

El sindicato de trabajadores técnicos San Martín son conformados por trabajadores de EMAPA SAN MARTIN se rehusaron a contestar las preguntas que se realizaron he indicaron que debía haber un documento formal con el cual debíamos indicar el objetivo del documento y se reconoció cierto temor sobre los temas a consultar.

Sindicato de trabajadores SITAPASAM :

El sindicato está conformado por 115 trabajadores estamos mejorando brindando más horas y se mejoró la presión del servicio en la banda de Shilcayo y lo que corresponde a Tarapoto falta, pero se está trabajando , con esta gestión existe coordinación para las negociaciones de los pactos colectivos, faltando en algunas cosas donde los gerentes no nos permiten participar como son las actividades de concursos internos como veedores de transparencia y por el rendimiento en la ejecución de trabajos. el sindicato nunca se opuso al cambio y estamos contentos con el R.A.T. Ya que se permite evitar que la EPS sea caja chica de los gobiernos locales desde el control de OTASS ya que con y se lograron las utilidades después de 20 años por el apoyo económico el lado positivo es que ya no se maneja políticamente, porque la injerencia política era muy negativa una gran debilidad como empresa, es que no se valoriza los daños que ocasionan terceros o municipios en nuestras redes de distribución tanto de agua o desagüe las remuneraciones a nivel de EPS como EMAPAS se encuentran mal pagadas a referencia de los sedas falta una reestructuración salarial una de las fortalezas que existe son las capacitaciones a pesar de que algunos compañeros de trabajo se retiran porque no existe mayor control del Área de R.R. H.H.

Esperamos mejorar el servicio con la continuidad con el proyecto “Cachiyacu II”



Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL San Martín:

Se conversó con la encargada del área de manejo ambiental, la que está cual es están abiertas a trabajar en conjunto con la EPS temas de educación sanitaria. Recomiendan que la empresa maneje de manera directa con los colegios las charlas de educación sanitaria y que no se saque a los alumnos de las aulas para evitar que pierdan las horas académicas.

Sobre la percepción del servicio, mencionan que la población se encuentra altamente insatisfecha debido a algunos cortes que se realizan en épocas de lluvias o estiaje. Además, explican cómo los escolares se ven afectados por los cortes frecuentes de agua: “afecta el servicio, afecta a los colegios, porque hay caos en los servicios sanitarios: quieren lavarse, enjuagarse luego de jugar, de hacer deporte, y no hay agua”. Debido a ello, sugieren que la EMAPA brinde charlas de higiene a los colegios de la localidad en época de cortes sistemáticos, y que coordine con los directores para dictar la charla los padres de familia y a los docentes para prevenir el escaso abastecimiento de agua, y realizar talleres con los padres de familia y/o docentes para que sepan cómo arreglar fugas y cómo identificarlas.



Por último, el personal se encuentra muy interesado y dispuesto a brindar el apoyo con acciones de sensibilización a niños sobre el uso responsable del agua.

Frente de defensa Frecides San Martín:

La representante del Frecides de San Martín nos indicó que EMAPA es una empresa con muchos problemas por la antigüedad de sus redes de distribución de agua potable, los continuos colapsos de desagüe y el poco material logístico para realizar los trabajos a pesar de esto su personal siempre se muestra siempre atento ante la visita de la población y dispuesto a brindar soluciones desde la Gerente General que siempre me nos atiende y nos facilita la información que se le solicita.

Frente cívico de defensa morales:

Nos indicó que EMAPA SAN MARTIN S.A. es una empresa que no brinda servicio continuo y que necesita la presión social para dar solución a los problemas de desabastecimiento de los sectores a los que el representa y que a la insistencia de las llamadas y quejas continuas a través de los medios de comunicación y la marcha que se realizó es que se comprometieron junto a la municipalidad provincial la ejecución de un expediente de una obra para mejorar el servicio por unas horas en los sectores críticos del distrito de morales indico también " No queremos abastecimiento en cisterna queremos en el caño por eso pagamos recibos elevados para que llegue a mi caño a mi ducha y a todos mis servicios".

Frente Cívico de Defensa de la Banda de Shilcayo:

Nos comunicamos con uno de los dirigentes que recurre frecuentemente a EMAPA el cual nos indicó que EMAPA tenía muchas deficiencias en su servicio y que desde que comenzó a funcionar el nuevo proyecto ahuashiyacu II empezó a brindar mayor continuidad en el servicio, aunque aún existen muchos problemas operativos en los distintos sectores del distrito con el desagüe y la rotura de varias calles en las que EMAPA indica que es la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo que tiene cierto grado de responsabilidad con su reparación y al preguntarle a los representantes de la municipalidad nos indican que son EMAPA los que deben brindar esta solución como también indico que EMAPA necesita la presión social para brindar soluciones rápidas a los problemas que existen en este distrito.



Municipalidad de distrital de Morales:

La Municipalidad distrital de Morales es miembro de la junta de accionistas de EMAPA SAN MARTIN S.A. por lo que nos comunicamos con el personal de Obras de dicha institución nos manifestó lo siguiente que debido a la continuidad baja el

alcalde ha recibido varias quejas y debido a este problema está realizando gestiones para mejorar el servicio a través de nuevas obras por gestión del alcalde.

Gobernación Regional:

Se entrevistó al encargado de la imagen institucional del GORESAM el que nos indicó que tenía muy poca información de la empresa prestadora de servicio y que han ejecutado algunas obras dentro de la jurisdicción de la empresa EMAPA y que siempre notaron la supervisión de la realización de dichas obras.

Medios de Comunicación:

Todos son críticos con el servicio que brinda EMAPA cuando se produce alguna rotura o cambio de estructura tarifaria muchos de estos problemas son por la antigüedad de las redes de agua” nos indicó el representante de radio Interactiva como también “se distingue el buen trabajo del área de comunicaciones con la que contamos una buena coordinación siempre en el momento brindando la información correcta y la solución de los problemas” una gran debilidad que tiene EMAPA SAN MARTIN S.A.” es que la población en su gran mayoría no comprende la situación global del problema de la falta del líquido elemento y a esto se suma la poca inversión que hubo en años anteriores en infraestructura de redes de agua potable y desagüe” .

También nos comunicamos con el señor Luis Morí el que nos manifestó que muchas de las quejas que se realizan a través de su programa son atendidos con prontitud pero también reconoce que no solo es problema de EMAPA muchas de las constructoras que realizan cambios de redes ocasionan grandes problemas para EMAPA y estas no se hacen cargo de las reparaciones que esa es la información que tiene a pesar del esfuerzo del personal por brindar soluciones rápidas y practicas pero se ha notado una gran diferencia desde el ingreso del OTASS el nivel de quejas ha disminuido.

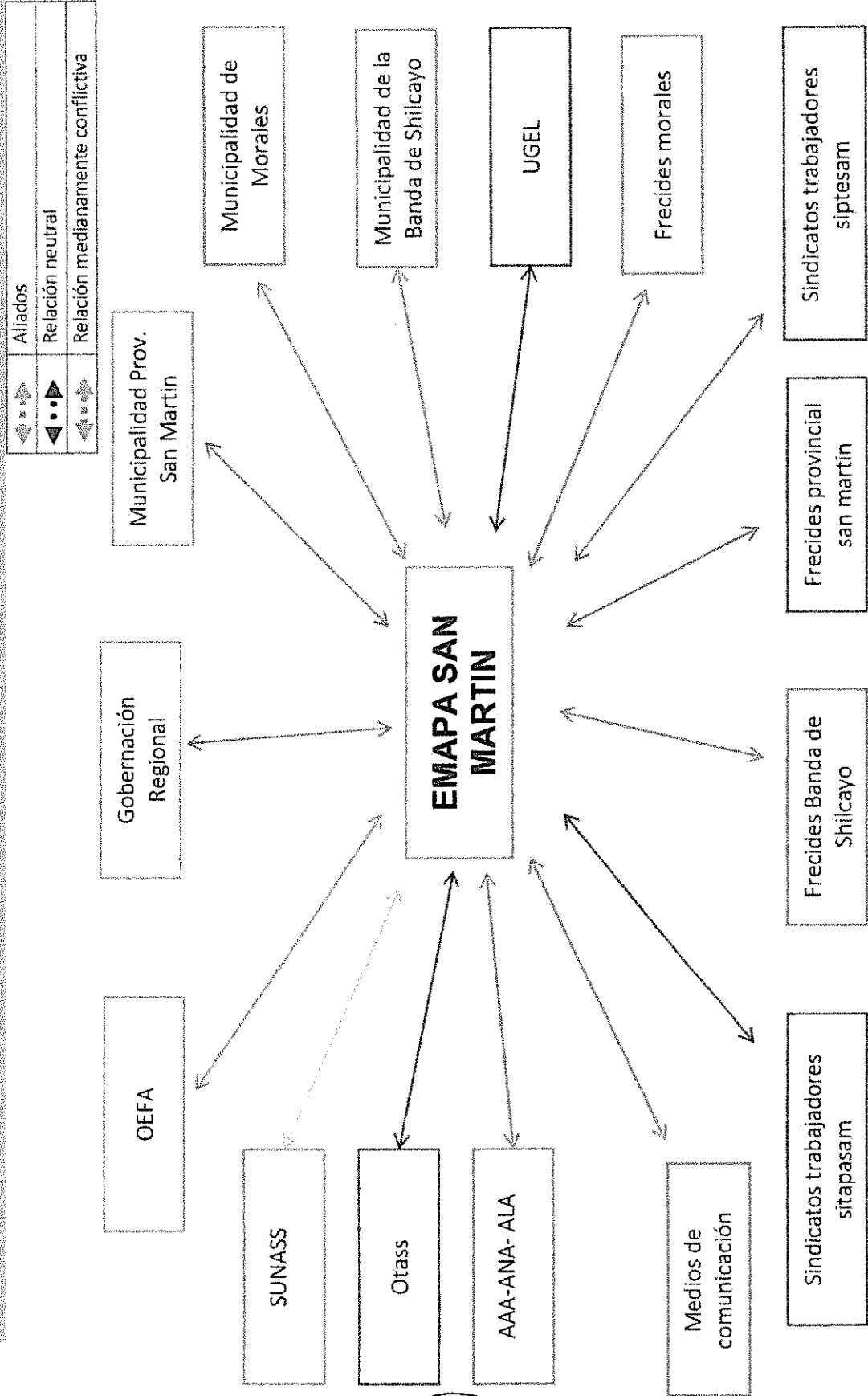


Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA:

La OEFA es un órgano supervisor fiscalizador del Ministerio del Ambiente. A nivel de distrito, fiscaliza al municipio y en consecuencia también a EMAPA.



1.2 Mapa de Relación entre Actores



1.3 Mapa de los periodistas y medios locales

- Director del Programa Contacto Informativo –Rock Wasi TV
- Director del Programa Fomentando Desarrollo
- Director del Diario Voces
- Jefe de la Oficina de Imagen Institucional de la M.P.S.M
- Diario Voces
- Directora del Programa ENFOQUES
- Decano del Colegio de Periodistas del Perú- Consejo Regional San Martín
- Jefe de Imagen Institucional SAT-Tarapoto
- Radio Interactiva
- Vía Televisión
- Gerente de Radio San Martín
- Director Revista Equis
- Radio San Antonio
- El Refugio del Puma
- Televisión Tarapoto
- Televisión Estelar
- Solar TV
- Revista Sucesos
- Jefe de la Oficina de Información Educación y Comunicación Unid.Ejec.400-MINSA
- Jefe de Imagen Institucional PEHCBM
- Programa en la Mira
- Revista Panorama Regional
- Gerente de Tele palmeras
- Radio Laser



- Imagen Institucional Municipalidad Distrital de Morales
- Imagen Institucional de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo
- Revista El Ashishito

- Primera Plana –Radio Imagen
- Diario Hoy
- Antares Radio
- Radio San Martín
- Radio Exitosa

