

## 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 cuenta con sede en la localidad, Los casos o reclamos más relevantes 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 estas en coordinación con las áreas usuarias

Adicionalmente a esto los representantes de Sunass ha venido trabajando de la mano con Emapa San Martín 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.

El rol del Otass es impulsar y acompañar el proceso de modernización de los servicios de saneamiento en el País. Lleva 3 años en asistencia técnica En Emapa San Martín S.A., la Otass operativiza este proceso con la Asistencia Técnica de la Cooperación Alemana – GIZ, a través del programa Proagua II.

**Autoridad Nacional del Agua/Administración Local del Agua – 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 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.

**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.

**La Dirección General de Salud Ambiental (Digesa)** es el órgano técnico normativo en los aspectos relacionados con el saneamiento básico, salud ocupacional, higiene alimentaria, zoonosis y protección del ambiente. Realizar acciones de vigilancia y supervigilancia, conforme a la normatividad vigente, en

materia de su competencia. Administrar y mantener actualizado el registro de certificaciones, autorizaciones sanitarias, permisos, notificaciones sanitarias obligatorias y otros en materia de su competencia.

**Municipalidad Provincial de San Martín.** Es accionista de la EPS, y se encuentra en stand by su accionariado al estar intervenido la EPS por el Otass. La comunicación EPS - municipalidad tiene un interés común vinculado a la ejecución de obras, expedientes técnicos de agua y saneamiento. Actualmente la municipalidad provincial de San Martín está ejecutando el a construcción de la Planta con fondos transferidos por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

**Municipalidad distrital de Morales.** Es accionista de la EPS, y se encuentra en stand by su accionariado al estar intervenido la EPS por el Otass. La comunicación EPS - municipalidad tiene un interés común vinculado a la ejecución de obras, expedientes técnicos de agua y saneamiento. La comunicación municipalidad – EPS se ha intensificado al ejecutarse la Planta portátil de agua potable en la localidad de Morales.

**Municipalidad distrital de Shilcayo.** Es accionista de la EPS, y se encuentra en stand by su accionariado al estar intervenido la EPS por el Otass. La comunicación EPS - municipalidad tiene un interés común vinculado a la ejecución de obras, expedientes técnicos de agua y saneamiento.

**Municipalidad provincial de Bellavista.** Es accionista de la EPS, y se encuentra en stand by su accionariado al estar intervenido la EPS por el Otass. La comunicación EPS - municipalidad tiene un interés común vinculado a la ejecución de obras, expedientes técnicos de agua y saneamiento. La comunicación

municipalidad – EPS se ha intensificado al ejecutarse la Planta portátil de agua potable en la localidad de Bellavista.

**Municipalidad provincial de Picota.** Es accionista de la EPS, y se encuentra en stand by su accionariado al estar intervenido la EPS por el Otass. La comunicación EPS - municipalidad tiene un interés común vinculado a la ejecución de obras, expedientes técnicos de agua y saneamiento.

**Municipalidad provincial de Saposoa.** Es accionista de la EPS, y se encuentra en stand by su accionariado al estar intervenido la EPS por el Otass. La comunicación EPS - municipalidad tiene un interés común vinculado a la ejecución de obras, expedientes técnicos de agua y saneamiento.

**Municipalidad provincial del Dorado.** Es accionista de la EPS, y se encuentra en stand by su accionariado al estar intervenido la EPS por el Otass. La comunicación EPS - municipalidad tiene un interés común vinculado a la ejecución de obras, expedientes técnicos de agua y saneamiento.

**Municipalidad provincial de Lamas.** Es accionista de la EPS, y se encuentra en stand by su accionariado al estar intervenido la EPS por el Otass. La comunicación EPS - municipalidad tiene un interés común vinculado a la ejecución de obras, expedientes técnicos de agua y saneamiento.

**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, cortes del servicio de agua 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 Martín 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 indicó 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”, también se consideró crear el comité de gestión de agua donde se encuentran representantes de Frecides, sociedad civil, municipalidad distrital de Morales, Emapa San Martín.

**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 proyecto Ahuashiyacu II, y la sectorización de la banda 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 indicó 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 alcalde de dicha institución nos manifestó lo siguiente que debido a la continuidad baja el alcalde, la oficina de imagen institucional y la gerencia de infraestructura 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

**Sociedad civil Iván Rojas García (Celular 951046777)** Los eco guerreros son un grupo civil que promueve el cuidado del ambiente y su posición frente a la EPS es negativa debido a los constantes cortes de servicios producidos en el distrito de morales producidos por lluvias, roturas de tubería de conducción y cortes programados y no programados debido a la ejecución .

**Armando Flores García. Celular (959965573)** Grupo organizado de morales y su posición frente a la EPS. es negativa debido a los constantes cortes de servicios producidos en el distrito de morales producidos por lluvias, roturas de tubería de conducción y cortes programados y no programados debido a la ejecución

**Sindicato de trabajadores Siptesam.** El sindicato de trabajadores técnicos San Martin está conformado por trabajadores de Emapa San Martin S.A. los cuales manifestaron que la relación y el grado de responsabilidad dentro de la institución lo toman con mucho entusiasmo y responsabilidad. Sin embargo, manifestaron estar en desacuerdo con el tema salarial pues este sigue vigente y sin ningún incremento desde el año 1997. La canasta básica familiar no considera una remuneración acorde a la responsabilidad de los puestos, aun sumándole los pactos colectivos no se logra contentar al personal de dicho sindicato ya que los pactos no generan muchos ingresos.

**Sindicato de trabajadores Sitapasam.** El sindicato está conformado por 132 trabajadores, con la actual gestión de la EPS existe coordinación para las negociaciones de los pactos colectivos, falta que los gerentes nos permitan participar en las actividades de concursos internos como veedores de transparencia y el rendimiento de ejecución de los trabajos, el sindicato nunca se opuso al cambio y no estamos contentos con el RAT debido a que no existe ningún cambio en el tema salarial que afecta a todo el personal, tampoco existe equidad en el pago entre el mismo personal cuyas responsabilidades son las mismas. Desde el control de Otass se lograron las utilidades después de 20 años, el apoyo económico del Otass es positivo, también con la intervención ya no se maneja políticamente, porque la injerencia política de la municipalidad era muy negativa y estaba orientada a colocar personas sin experiencia en la EPS y a despedir trabajadores de la EPS, esta situación condujo a la EPS a recibir innumerables denuncias laborales haciendo aún más grande la deuda interna de la EPS; se requiere una reestructuración salarial, mayor control y evaluación del desempeño de los recursos humanos. Esperamos mejorar el servicio con la continuidad con el proyecto “Cachiyacu II”

**Cooperación Suiza – SECO y la cooperación alemana implementada por la – GIZ.** La cooperación apoya a la EPS dentro del Programa de Modernización y Fortalecimiento del Sector Agua y Saneamiento – Proagua II, cuyo apoyo tiene como objetivo el mejoramiento de la capacidad institucional de la EPS para mejorar los servicios de agua y saneamiento de Emapa San Martín S.A. La EPS cuenta con la asistencia técnica de la cooperación desde el año 2015.

**Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL San Martín.** Se conversó con la encargada del área de manejo ambiental, la que está cuales 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 multiplique la cantidad de charlas de higiene a los colegios de la localidad en época de cortes sistemáticos debido a que se ha implementado talleres de educación sanitaria pero refieren que necesitan más , 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.

**Medios de Comunicación - Luis Morí** conductor del programa tribuna libre en Radio Tropical, 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 , 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 Sana 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” .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

**Antares televisión y Antares radio.** La programación está en contra frente a la problemática del distrito de morales

**Radio tropical.** Tiene una relación neutra con la EPS ya que tiene algunas de sus programaciones que tratan de coordinar con nosotros para brindar información a la población como también pasa lo contrario con otros programas, por lo general sus relaciones solo en época de problemas.

**Radio exitosa.** Tiene una relación neutra con la EPS ya que tiene algunas de sus programaciones que tratan de coordinar con nosotros para brindar información a la población como también pasa lo contrario con otros programas, por lo general sus relaciones solo en época de problemas.

**Rock Wasi – tv.** Tiene una relación neutra con la EPS ya que tiene algunas de sus programaciones que tratan de coordinar con nosotros para brindar información a la población como también pasa lo contrario con otros programas, por lo general sus relaciones solo en época de problemas.

**Televisión Tarapoto.** Tiene una relación neutra con la EPS ya que tiene algunas de sus programaciones que tratan de coordinar con nosotros para brindar información a la población como también pasa lo contrario con otros programas, por lo general sus relaciones solo en época de problemas.

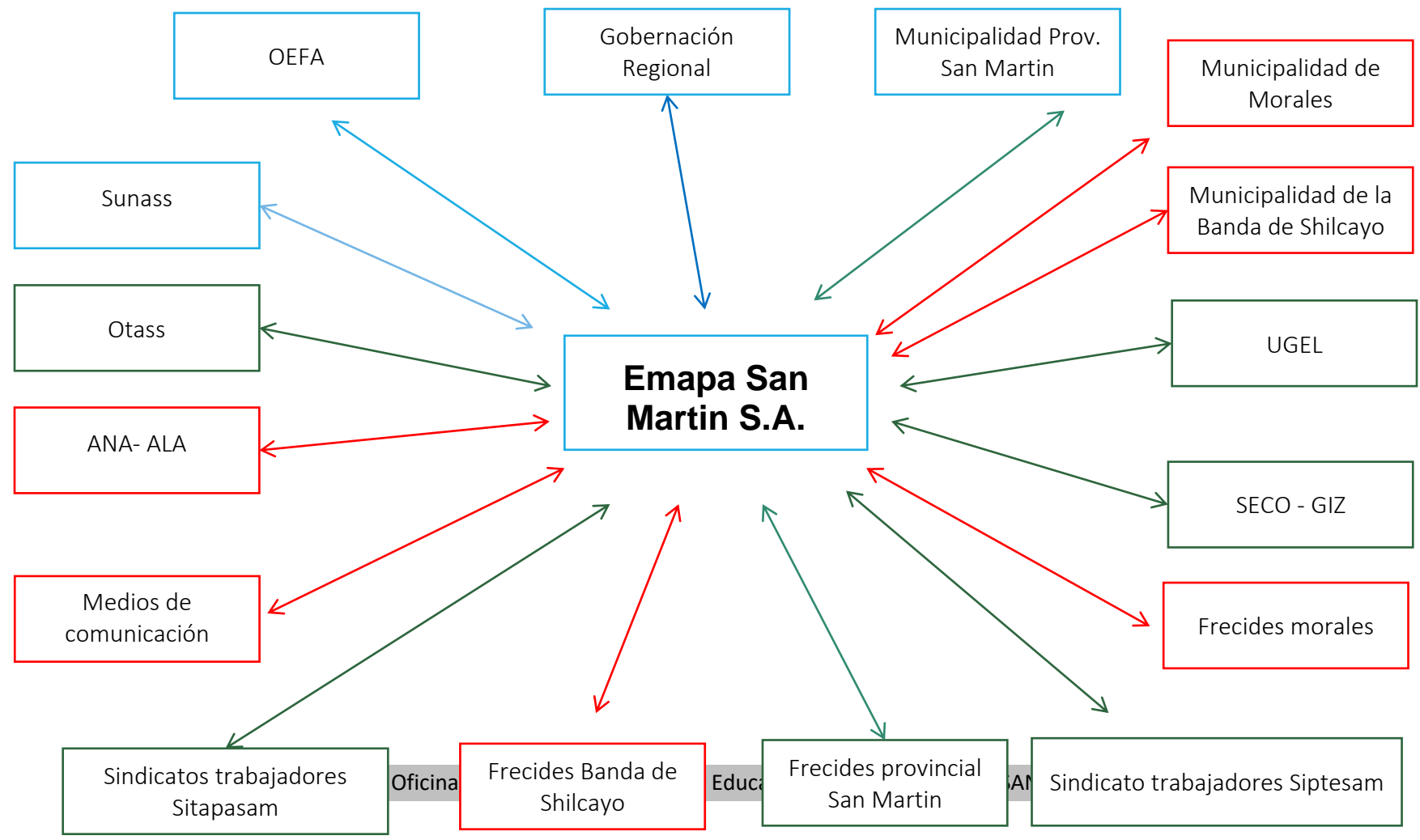
**Tv estelar.** Tiene una relación neutra con la EPS ya que tiene algunas de sus programaciones que tratan de coordinar con nosotros para brindar información a la población como también pasa lo contrario con otros programas, por lo general sus relaciones solo en época de problemas.

**Llanina García Ramírez – candidata congreso.** Posición en contra debido a que el problema a del servicio en estos últimos meses han sido recurrentes se ha tomado de estos para salir a dar declaraciones y publicaciones en Facebook

**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

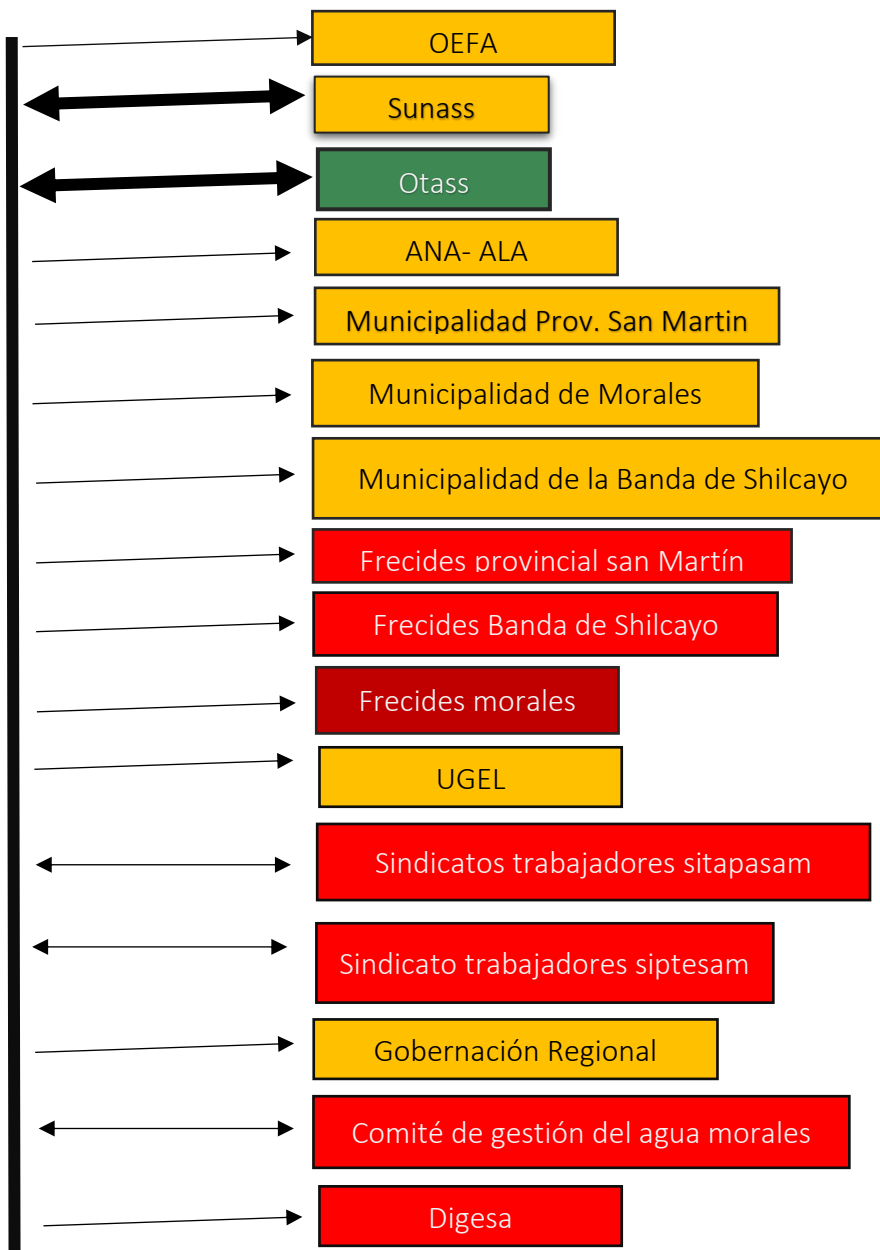
	Aliados
	Relación neutral
	Relación medianamente conflictiva



Leyenda tipo de actor	
Verde	Aliados
Amarillo	Neutro
Rojo	Oposición

leyenda de tipo de comunicación.	
Buena y fluida en ambas direcciones.	↔
Regular en ambas direcciones.	↔
Mala en una sola dirección.	→

**Emapa San Martin S.A.**



**Matriz de impacto.**

INSTITUCIONES	PODER	INFLUENCIA	IMPACTO
Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – Sunass.	3	2	6
Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento – Otass.	3	3	9
Autoridad Nacional del Agua/Administración Local del Agua – ANA/ALA.	2	1	2
Gobernación Regional.	2	1	2
DIGESA.	3	1	3
Municipalidad Provincial de San Martín.	2	2	4
Municipalidad distrital de Morales.	2	2	4
Municipalidad distrital de Shilcayo.	2	2	4
Municipalidad provincial de Bellavista.	2	2	4
Municipalidad provincial de Picota.	2	2	4
Municipalidad provincial de Saposoa.	2	2	4
Municipalidad provincial del Dorado.	2	2	4
Municipalidad provincial de Lamas.	2	2	4
Frente de defensa Frecides San Martín.	2	2	4
Frente cívico de defensa morales.	2	2	4
Frente Cívico de Defensa de la Banda de Shilcayo	2	2	4
Municipalidad de distrital de Morales.	2	2	4

Sociedad civil Ivan Rojas García	1	2	2
Armando Flores García.	1	2	2
Sindicato de trabajadores Siptesam	2	3	6
Sindicato de trabajadores Sitapasam	2	3	6
Cooperación Suiza – SECO y la cooperación alemana implementada por la – GIZ.	2	1	2
Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL San Martín.	1	2	2
Antares televisión y Antares radio.	2	2	4
Radio tropical.	2	2	4
Radio exitosa.	2	2	4
Rock wasi –tv.	1	1	1
Televisión Tarapoto.	2	2	4
Tv estelar.	1	1	1
Llanina García Ramírez – candidata congreso.	1	1	1
Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental – OEFA.	3	1	3

### **1.3 Mapa de los periodistas y medios locales**

**Ramón Alfonso Amaringo Gonzales**  
Director del Programa Contacto Informativo –rock wasi tv

**Hugo Orlando Arévalo Garazatua**  
Director del Programa Fomentando Desarrollo

**Julio Alberto Quevedo Chávez**  
Director del Diario Voces

**Ángel Chávez Torres**  
Jefe de la Oficina de Imagen Institucional de la M.P.S.M

**Silvia Cristina Quevedo Bardales**  
Diario Voces

**Glenda Rocío Mello Pinedo**  
Directora del Programa ENFOQUES

**Liz Deyvis Vela Flores**

**Weninger Cerón Angulo**  
Decano del Colegio de Periodistas del Perú- Consejo Regional San Martín

**Ernesto Calderón Neyra**  
Jefe de Imagen Institucional SAT-Tarapoto

**Benjamín Carrillo Ampuero**  
Radio Interactiva

**Víctor Hugo Anteparra Reátegui**  
VÍA TELEVISIÓN

**Felipe Tipian Ramírez**  
Vía Televisión – Radio Interactiva

**Héctor Morey Zumba**  
Radio Interactiva

**Leopoldo Vela Vela**  
Gerente de Radio San Martín

**Wilderson Tello Espinoza**  
Director Revista Equis

**José Luis Mucha Ramírez**  
Radio San Antonio

**José Manuel Rodríguez Rivera**  
El Refugio del Puma

**Verónica Hidalgo Aching**  
Televisión Tarapoto

**Cleber Vilcarromero Pérez**  
Televisión Estelar

**Mario Vásquez García**  
SOLAR TV

**Timoteo Santander Alejos**  
Revista Sucesos

**Armando Vergara Fasanando**  
Jefe de la Oficina de Información Educación y Comunicación Unid.Ejec.400-MINSA

**Manuel Eyzaguirre Chávez**  
PROGRAMA EN LA MIRA

**Julio Alberto Quevedo Bardales**  
Diario Voces

**Guillermo Navas Chujutalli**  
Revista Panorama Regional

**José Lee Abanto Tapullima**  
Televisión Tarapoto

**Percy Moisés Hidalgo Aching**  
Televisión Tarapoto

**Jhon Deivin Vela Mego**  
Gerente de Tele palmeras



**Riquel Flores Cachique**

**Esther Chávez García**  
**Radio Laser**

**Marden Antonio Ríos Rengifo**  
**Vía Televisión**

**César Herrera Luna**  
**Revista El Ashishito**

**Genner Tenazoa Rodríguez**  
**Primera Plana –Radio Imagen**

**Antonio Rojas Ramírez**  
**Radio Imagen**

**Alexander Changa**  
**Diario Hoy**

**David Sander**  
**Antares Radio**

**Roberto Carlos Medina**  
**Televisión Tarapoto**

**Gerdin Ushiñahua Paredes**  
**Vía Televisión**

**Heil Sangama Fasanando**  
**Televisión Estelar**

**Wagner Garcia Perea**  
**Radio San Martín**

**Angel Torres Pezo**  
**Radio San Martín**

**Armando Murrieta García**  
**Radio Exitosa**

**Luis Morí Rojas**  
**Programa Tracks**