



EMAPA HUARAL S.A.

Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado
Sociedad Anónima



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas Batallas de Junín y Ayacucho”

Huaral, 17 de Abril de 2024

OFICIO N° 0191-2024-EMAPA HUARAL S.A/GG

Señora (ita):

MARIA ANTONIETA AGÜERO GUTIERREZ

Congresista de la Republica

Palacio Legislativo – Plaza Bolívar s/n – Lima

maquero@congreso.gob.pe

Presente. –

ASUNTO : Remito Información sobre desafíos y limitaciones que enfrentan las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua y Saneamiento (EPS)

REF. : OFICIO MÚLTIPLE N°011-2023-2024-MAG/CR.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente, y a la vez comunicarle en mi condición de Gerente General de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Huaral “EMAPA HUARAL S.A.”, identificado con RUC 20193099166, designado mediante Resolución de Concejo Directivo N° 000014-2023-OTASS-CD, de fecha 23 de agosto 2023, y en atención al documento de la referencia, donde solicita información sobre desafíos y limitaciones que enfrentan las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua y Saneamiento (EPS), al respecto, informo lo siguiente:

a) Restricciones dentro del marco normativo actual que obstaculizan el desempeño óptimo de las EPS.

- La constitución Política establece el derecho fundamental de acceso a los servicios de saneamiento; teniendo en cuenta este principio el Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD con sus modificatorias, debería flexibilizar sus requisitos para la factibilidad del servicio y orientarlo a la realidad de cada región; ya que en la actualidad, estos requisitos muchas veces se convierten en restricciones que pueden afectar el derecho fundamental de acceso al agua.
- La paralización de las obras de saneamiento, se dilatan cuando se generan controversia con las empresas contratistas lo cual lleva a un conjunto de demoras en la ejecución de las Obras que se paralizan durante años por el marco legal vigente y el exceso de control que no permite una flexibilidad así la ley marco de saneamiento D.L. N° 1280, modificado con el D.L. N° 1620; la ley de contrataciones del Estado N° 30225 y su reglamento y el D.L. N° 1071 que norma el arbitraje; la Ley N° 26872 de Conciliación Extrajudicial; deberían ser más flexibles a fin de reanudar las obras de saneamiento paralizadas.



- Los procesos burocráticos excesivos y la falta de agilidad en la gestión de los procedimientos de contratación pueden obstaculizar la eficacia de la ley no facilita la gestión de las EPS a eso se suma la falta de capacidad institucional las entidades encargadas de supervisar y administrar los procesos de contratación como el OSCE tardan en atender consultas y requerimientos asimismo la falta de capacitación adecuada, recursos insuficientes y una supervisión inadecuada pueden limitar la capacidad de las EPS para garantizar el cumplimiento de la ley y prevenir irregularidades. De otro lado la complejidad normativa ya que la legislación y regulación relacionada con las contrataciones públicas suelen ser complejas y difíciles de entender, lo que puede dificultar su aplicación efectiva por parte de las EPS y los participantes en los procesos de contratación.
- Los estudios tarifarios que aprueba SUNASS y elaborados de oficio por el regulador, han demostrado NO constituir una herramienta de gestión exitosa en las EPS, las cuales mantienen problemas estructurales de infraestructura, así como de gestión interna los últimos 30 años, es un modelo que no responde a la mejora de la gestión empresarial.
- El sistema de fijación de tarifas ha sido criticado por no reflejar adecuadamente los costos reales de los servicios de agua y saneamiento, lo que ha dificultado la sostenibilidad financiera de las empresas prestadoras.
- El estado no es claro en el marco normativo de presupuesto; por un lado, la ley de presupuesto restringe ciertas facultades de las empresas públicas, pero de otro lado, la ley de negociaciones colectivas señala todo lo contrario. Debe haber una sola posición como estado en este frente. Estas leyes pueden tener impacto en términos económicos para las empresas ya que deben contemplar estos costos adicionales dentro su presupuesto asignado. Además, también pueden influir en aspectos operativos como turnos laborales o disponibilidad del personal, tanto la ley de presupuesto como la ley de negociaciones colectivas tienen efecto sobre la gestión financiera y operativa de las EPS, es necesario buscar un equilibrio entre los recursos disponibles y las necesidades reales para garantizar un servicio adecuado a la población.
- No hay una normativa legal de protección eficiente del patrimonio, capital e ingresos de la EPS frente a las acciones de cobranzas de los ejecutores coactivos la EPS Barranca S.A., ha sido afectada con embargos sobre sus ingresos trabados por el ejecutor coactivo de Sunafil sustentado en la autorización que brinda la Ley de Cobranza Coactiva, pese a la protección que el marco normativo actual señala para las EPS que se encuentran en RAT, un ejemplo de la desprotección patrimonial de la EPS frente a dicha normativa se tiene la evidencia el Expediente N° 40965-2021-SUNAFIL, RESOLUCIÓN TRES.
- Otro aspecto relevante es que actualmente los Gobiernos Locales y Regionales ejecutan obras sin la opinión favorable de la EPS, a pesar que el Artículo 105 del Decreto Legislativo 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, establece textualmente lo siguiente: "(...) Para la ejecución de las inversiones, se requiere la opinión favorable de la empresa prestadora, previamente a la declaratoria de viabilidad y a la aprobación del expediente técnico o documento equivalente, cuando el



financiamiento o cofinanciamiento sea destinado a inversiones, cuya operación y mantenimiento se encuentre en el ámbito de responsabilidad de ésta. La empresa prestadora realiza la supervisión de manera directa o a través de un tercero (...)". En atención a ello, podemos considerar que, al no estar establecido este accionar como una falta, no se da cumplimiento a lo establecido, lo que genera que se ejecuten obras sin la opinión favorable de la EPS, más aún no se cumple con el procedimiento de transferencia de obra; por lo que se recomienda que el incumplimiento de este artículo se considere como una falta y hasta causal de paralización de obra.

- La ejecución de obras por parte de los Gobiernos Locales y Regionales muchas veces afecta la operatividad de los servicios como movimientos de válvulas sin autorización de la EPS y roturas de tuberías, situación que afecta al servicio, sin embargo, al no existir ninguna norma que permita a la EPS multar a la entidad ejecutora de la obra no existe incentivos punitivos para que las autoridades locales tomen las previsiones y coordinen con las EPS la ejecución de las obras.
- Con respecto al Reglamento de la Calidad de agua para consumo de agua D.S 031-2010-SA, relacionado al cumplimiento del límite máximo permisible de los OVL, estas deben de ser revisadas debido a que los rangos establecidos de 0%, no se ajustan a realidad, debido a que en la naturaleza están presentes como parte del ecosistema, los cuales no son patógenos que afecten a la salud de la población, debiéndose considerar parámetros organolépticos.
- Con relación al mantenimiento y operación de los sistemas de producción que establece el Reglamento de la Calidad de los Servicios de Saneamiento, RCD-058-2023-SUNASS -CD, refieren que la dosificación de insumos químicos debe de ser continua, con bombas dosificadoras, sin embargo la turbidez es dinámica de acuerdo a los factores climatológicos, más aún si el planeta está en un constante cambio climatológico, la dosificación se realiza de forma manual; la presente observación fue materia de supervisión de parte de SUNASS, no considerando los criterios técnicos de los profesionales a cargo.
- Las evaluaciones realizadas por SUNASS, no consideran la antigüedad de la infraestructura para la aplicación de las sanciones, por cuanto refieren que cada componente de nuestra infraestructura cumpla con su capacidad de diseño, no teniendo en cuenta que el crecimiento de la población en estos últimos años ha sido exponencial, aunado a ello, se debe considerar que, no existen inversiones que de optimización de estos componentes por parte de los Gobiernos Locales Regionales y del mismo Gobierno Central.
- Actualmente existe operadores no reconocidos por SUNASS que brindan servicios de agua potable y alcantarillado, que realizan sus empalmes al sistema de las EPS sin alguna autorización, lo que sobrecarga el sistema que opera la EPS, perjudicando a los usuarios del ámbito de prestación del servicio de la EPS, sin embargo no nos permiten realizar el corte de estos empalmes debido a que la Defensoría del Pueblo y la Fiscalía ambiental indican que, el corte de estos empalmes ocasionaría contaminación ambiental de alcance general y sería responsabilidad de la EPS, no tomando en cuenta que estos empalmes fueron



realizados de manera clandestina y perjudica al correcto funcionamiento de nuestro sistema de abastecimiento y recolección."

b) Barreras legales para la actualización tecnológica y la adquisición de equipamiento necesario en las operaciones de las EPS.

- La Ley de contrataciones del Estado N° 30225 con sus modificaciones, establece procesos largos para la adquisición de bienes y servicios, lo que dificulta en ocasiones que se pueda atender en forma oportuna los requerimientos de las áreas operativas, sobre todo en el caso de emergencias que requieren una atención inmediata para garantizar la prestación del servicio; algunos alcances podemos señalar:
 - La norma no contempla que la ejecución y supervisión de obra de saneamiento, pueden ser dos entidades distintas como es el caso de que una Municipalidad se encargue de la ejecución de la obra y la EPS se encargue de la supervisión; ahí se producen incongruencias normativas para las aprobaciones de las valorizaciones u otras relacionadas a la obra, debería evitarse esa duplicidad
 - La adquisición de insumos químicos por ser un producto crítico en los procesos productivos que tienen un monto significativo y requieren de un proceso de licitación pública que tardan en promedio 3 meses aproximadamente con un alto riesgo que se declare desierto debido a los pocos proveedores del mercado.
- Es necesario por tanto revisar la normativa de contrataciones específica para las EPS que nos ayude a dinamizar nuestras adquisiciones dentro del marco de la transparencia y eficiencia; ya que la capacidad de respuesta debe ser inmediata para reestablecer el servicio de agua y alcantarillado a la población considerando que es un servicio básico y de vital importancia para garantizar la salud de la población.
- La normativa aprobada por el ente regulador SUNASS, para la aprobación de los estudios tarifarios de las empresas no prioriza actualización tecnológica, por lo que las EPS tienen que postergar o no considerar las inversiones relacionadas a tecnología; dejando a un lado la modernización de las empresas y la oportunidad de mejora que buscaría la eficiencia de los procesos de las EPS.
- Se debería promover una normativa de incentivos a las EPS que incorporen tecnologías en sus procesos; para motivar a las empresas a utilizar las nuevas alternativas tecnológicas que ofrece actualmente el mercado, que lejos de generar costos adicionales podría ser una herramienta para optimizar sus recursos y reducir gastos.

Equipos con fichas estandarizadas establecidas en Perú compras que generan gastos elevados a la EPS

Monto limitado establecidos por Perú Compras para adquirir los equipos a través de compras directas la cual no permite obtener los equipos necesarios en el menor tiempo.

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



I. DESAFIOS Y LIMITACIONES

- 1.1. Problemas asociados a las normativas vigentes que complican la contratación de personal calificado, por mantener una escala remunerativa con sueldos bajos.
- 1.2. Gestionar ante organismos del estado y otras entidades inversiones en el mejoramiento de la infraestructura y mantenimiento de la Planta de Tratamiento, captación, pozos y otros proyectos, Cuando existen proyectos vinculados a los temas de saneamiento y los mismos que encuentran observados donde la unidad ejecutora es la Municipalidad Distrital de Huaral.
- 1.3. Optimizar las compras de insumos y contratación de servicios que intervienen en la prestación del servicio, así mismo reducir el Agua No Facturada, para evitar el consumo excesivo de insumos y otros costos, con la finalidad de que las tarifas del usuario sean accesibles.
- 1.4. Gestión ante SUNAT, ANA, AFP, PMRI Y DEUDA LABORALES CON SENTENCIA JUDICIALES y otras entidades para acogerse a fraccionamientos flexibles que no comprometan la solvencia económica a corto plazo.
- 1.5. Los diferentes tributos a los que se encuentran afectas las Entidades Prestadoras de Servicio de Agua y Alcantarillado, deben ser más flexibles en el importe, además de cumplir con la finalidad del pago.

II ANALISIS:

Las empresas prestadoras de servicio de agua y alcantarillado enfrentan varios desafíos financieros que afectan la sostenibilidad a largo plazo. Donde algunos de los más destacados son:

- 2.1 La contratación de personal calificado es una problemática latente en casi todas las Empresas del sector saneamiento y en la EMAPA HUARAL S.A. la escala remunerativa contempla sueldos y salarios que van desde S/ 1,025.00 hasta S/ 2,250 soles, donde un técnico percibe desde S/ 1,500.00 soles y un profesional S/ 2,250.00 soles, cuando en el mercado el sueldo promedio en otros sectores para actividades similares oscila entre S/ 5,000.00 a S/ 6,000.00 soles referente a profesionales.
- 2.2 La EMAPA HUARAL S.A., viene trabajando como instrumento de gestión, el Cuadro de Adecuación de Puestos, el cual permitirá el ordenamiento para contemplar una nueva escala salarial, es importante también precisar que, sólo el 20% de los trabajadores son profesionales en la EMAPA HUARAL.
- 2.3 En la EMAPA HUARAL S.A. el 95% de los trabajadores perciben sueldos menores a S/ 2,250.00 soles, de tal manera que limita contratar personal calificado. Sin embargo, ello motiva que las empresas de agua potable y alcantarillado deben invertir en planes de fortalecimiento de capacidades.
- 2.4 **Inversiones en Infraestructura:**
 - Mantener y mejorar la infraestructura de agua y alcantarillado requiere inversiones significativas. Estos proyectos incluyen la construcción, reparación y modernización de tuberías, plantas de tratamiento y estaciones de bombeo.
 - El desafío radica en encontrar fuentes de financiamiento para estas inversiones sin afectar la tarifa de los usuarios de manera excesiva.
- 2.5 **Tarifas Asequibles y Suficientes:**
 - Establecer tarifas que cubran los costos operativos y de mantenimiento es crucial. Puesto que se debe mantener las tarifas asequibles para los usuarios.



- Encontrar un equilibrio entre la sostenibilidad financiera y la accesibilidad para la población es un desafío constante.

2.6 Gestión de Deudas:

- Las empresas a menudo deben recurrir a la solicitud de donaciones o transferencias por el Ministerio de Vivienda a través del OTASS, para financiar proyectos. La ejecución y gestión responsable de las mismas es esencial.
- La EMAPA HUARAL S.A., mantiene Deudas con SUNAT, ANA, AFP y UTE FONAVI donde a través de la Gerencia General, se viene solicitando los fraccionamientos flexibles que no comprometan considerablemente la solvencia económica a corto plazo. A continuación, se detallan las deudas que mantiene la empresa.

ITEM	DESCRIPCION	MONTO DE DEUDA s/
1	AFP, AÑOS anteriores, 2001 AL 2013	3,456,000.00
2	PMRI	198,684.82
3	SUNAT	253,300.00
4	SUNASS	104,728.50
5	ANA	409,827.13
6	DEUDAS LABORALES DE SENTENCIAS JUDICIALES	1,626,025.07

- El desafío está en administrar las obligaciones financieras sin comprometer la viabilidad a largo plazo.

2.7 Presión Política y Regulatoria:

- Las decisiones políticas y los cambios regulatorios pueden afectar significativamente las finanzas de las empresas de servicios públicos.
- Adaptarse a las nuevas normativas y mantener una relación constructiva con las autoridades es un desafío constante.

Los diferentes tributos a los que se encuentran afectas las Entidades Prestadoras de Servicio de Agua y Alcantarillado, deben ser más flexibles, además de cumplir con la finalidad del pago de tributos.

Los entes reguladores, deben coadyuvar al reflotamiento de las empresas en RAT, realizando el debido acompañamiento e inducción de tal manera se disminuya la posibilidad de caer en infracciones y multas onerosas lo cual compromete la viabilidad financiera de la empresa.

En resumen, lograr un equilibrio entre la sostenibilidad financiera y la prestación de un servicio de calidad es fundamental para el éxito a largo plazo de estas empresas.

GERENCIA COMERCIAL

Dentro del marco normativo actual que obstaculizan el desempeño óptimo de las EPS, es pertinente informar que dentro del marco Normativo de la Resolución de Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD que aprueba el TUO del RCPSS, teniendo en cuenta que en dicho marco normativo no se contempla alguna medida para aquellos usuarios que se oponen a la instalación de medidores, y que el cobro de uso indebido de los servicios por recupero es muy bajo, se propone que dicho reglamento tengan en consideración las siguientes mejoras que a continuación detallo:



Que en el Artº 94: se incorpore un VAF equivalente al triple de la asignación de consumo que le corresponda.

Que en el Artº 100: se incorpore que los meses a recuperar sea de entre 24 a 36 meses.

GERENCIA DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO

Al respecto de los literales c) y e) que son desarrollados por la gerencia de operaciones y mantenimiento:

c) Obstáculos identificados en la ejecución del presupuesto asignado y en los procesos de inversión pública.

- ✓ No contar con equipos técnicos que gestionen eficientemente, con celeridad, integridad y transparencia.
- ✓ Limitaciones para el pago de remuneraciones del equipo técnico.
- ✓ Mecanismos de control (OCI, Contraloría, etc) realizado por profesionales de escritorio que no cuentan con experiencia de campo que permita analizar las acciones del Equipo Técnico.
- ✓ Decretos de Urgencia que disponen del presupuesto de una inversión pública programada. (Afrontar el FEN, pandemias, etc).

e) Desafíos relacionados con la eficacia operativa, la calidad del servicio prestado....

La eficacia operativa depende de la infraestructura de las EPSs, en su mayoría presentan deficiencias por la antigüedad y por sobrepasar el periodo de vida útil. Así mismo se debe considerar el crecimiento desorganizado de las viviendas en las ciudades que no se ajustan a un Plan Directo, lo que se traduce en Demanda NO atendida por la EPS debido a que la infraestructura se diseñó en condiciones originales que difieren de la actualidad.

La calidad del servicio se debe centrar en garantizar que el agua sea potable y que las aguas residuales no contaminen el medio ambiente, actualmente la EPS Huaral cuenta con las instalaciones de cloración de los pozos y de la planta de tratamiento en condiciones normales de operación, sin embargo, con la finalidad de poder monitorear de manera eficiente se sugiere contar con equipamientos que permitan controlar remotamente la dosificación del cloro. Del mismo modo se aplicaría para el tema de las descargas de aguas residuales domésticas.

OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD

Al respecto de los puntos a), d) y e), se indica lo siguiente:

a) Restricciones dentro del marco normativo actual que obstaculizan el desempeño óptimo de las EPS.

Al respecto, en cuanto al marco normativo sobre la calidad del agua potable, se requiere sea revisado y actualizado el Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo humano, aprobado mediante Decreto Supremo N° 031-2010-SA., parámetros exigidos no cuentan con metodología de análisis para el caso de los O.V.L., regular el parámetro, en cuanto a tipo de organismos que influyan con la inocuidad del agua. Regularización de los Cuadros de Asignación de personal de acuerdo con las competencias de cada área en las EPS.



d) Problemas asociados a las normativas vigentes que complican la contratación de personal calificado

Al respecto, son los salarios y sueldos bajos congelados desde los años 2018, no acorde al medio de vida, no existencia de una escala remunerativa automática del Sector que permita los reajustes u otorgamientos de nuevos conceptos aplicables al personal de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento, así como a la contratación de nuevo personal calificado.

e) Desafíos relacionados con la eficiencia operativa, la calidad del servicio prestado y la viabilidad financiera a largo plazo en las EPS.

Al respecto, las EPS enfrentan el gran desafío de operar las Plantas de tratamiento de agua potable construidas con más de 60 años a:

Cambio Climático.

Contaminación del Agua en las fuentes de forma ascendente (Cuencas).

OFICINA DE DESARROLLO Y PRESUPUESTO

Los obstáculos identificados en la ejecución del presupuesto asignado y en los procesos de inversión pública. En mención a ello la ODP, según el apartado a) identifico obstáculos que no permite tener una ejecución adecuada del presupuesto que a continuación se detalla:

- Las excesivas multas impuestas por los organismos públicos limitan al cumplimiento del Plan Operativo Institucional, ya que no existe la liquidez para poder cumplir lo programado durante el ejercicio. Las multas más representativas que EMAPA HUARAL S.A. cuenta es de (SUNASS, ANA, SUNAT, ETC). Según expediente N° 198-2014-ANA-OA-UEC, con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°141-2023-ANA-OA se tiene una multa por S/ 285,687.99 (doscientos ochenta y cinco mil seiscientos ochenta y siete con 99/100 soles) impuesta por ANA. Según requerimiento N° 1722230000265 / requerimiento N° 172223000180 CARTA N° 230171215180-01-SUNAT, se impuso una multa por S/ 30,208.00 con respecto al proceso de Fiscalización del tributo de Renta de Tercera Categoría., entre ellos multas impuestas por el ente rector.
- El perjuicio económico por los laudos arbitrales, juicios laborales, impugnaciones y en otra materia laboral que EMAPA HUARAL S.A. recibe, según INFORME N° 497-2023-EMAPA HUARAL S.A/GG-GAJ. Se adjunta un Excel denominado “ Relación de procesos judiciales civil-laboral hasta noviembre de 2023”, que se tiene un concepto según sentencia o resolución en materia civil- laboral, el monto total de S/ 2,005,616.25 (Dos millones cinco mil seiscientos dieciséis con 25/100 soles), de los cuales se ha cancelado el importe de S/ 363,615.59 (Trescientos sesenta y tres mil seiscientos quince con 69/100 soles), quedando un saldo pendiente la suma de S/ 1,642,000.56 (Un millón seiscientos cuarenta y dos mil con 56/100 soles).
- El cambio del personal que EMAPA HUARAL S.A. tiene, no permite cumplir con los proyectos programados en el estudio tarifario, lo cual es una limitante para poder ejecutarlos. Así mismo el desconocimiento de elaborar expedientes de obra que puedan cumplir con la necesidad de la entidad.
- Una limitante que ODP también identifico es el no cumplimiento de plazos establecidos para llevar un proceso de selección para la ejecución de proyectos, lo cual también genera un perjuicio en las metas de gestión que la empresa tiene programado según al estudio tarifario.
- Durante el ejercicio, se identificó que se está implementando en las diferentes unidades orgánicas en procesar adecuadamente la nota de pedido, para las órdenes de compra y de servicios, lo cual es un obstáculo que la EMAPA HUARAL S.A. está superando dicha



EMAPA HUARAL S.A.

Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado
Sociedad Anónima



acción no permitía que se cumpla con plazos establecidos y pueda llegar a cumplir la necesidad del requerimiento.

Según lo detallado son situaciones que EMAPA HUARAL S.A., tiene a) Obstáculos identificados en la ejecución del presupuesto asignado y en los procesos de inversión pública.

OFICINA DE IMAGEN CORPORATIVA

Al respecto de los desafíos en el Área se informa lo siguiente:



Avances y desafíos de la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social

	PASADO	PRESENTE	FUTURO
1. Acciones Planeadas	2. Acciones Realizadas	3. Resultados	4. Puntos Problemáticos
Fortalecer los espacios de comunicación interna	<p>Fortalecimiento de los espacios de comunicación interna</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización de jornadas de integración y reuniones con los colaboradores en fechas cívicas y protocolares • Convocatoria y desarrollo de reuniones de coordinación y socialización de información entre gerentes y trabajadores. • Creación de grupos de WhatsApp de emergencias, gerentes y de salud ocupacional. • Periódico mural actualizado. • Organización de actividades de reconocimiento y saludo en fechas especiales para los colaboradores: Día de madre, día de secretaria, día de la mujer, día del trabajador, día del padre, entre otras. • Acompañamiento a colaboradores y a sus familias en momentos difíciles en temas de salud o muerte. 	<p>Mejora de los espacios de comunicación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal informado y atenciones oportunas mediante los grupos de WhatsApp de emergencias y de salud ocupacional • Periódico mural actualizado con boletines de noticias y material comunicacional e institucional • Se cuenta con espacios permanentes de intercambio de información y coordinación entre los trabajadores y los gerentes que permite que, los trabajadores conozcan las actividades de la EPS. • Integración del personal y su identificación con la empresa mediante la ejecución de actividades en fechas cívicas, homenajes u acompañamiento en momentos difíciles. 	<p>Comunicación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dentro de los espacios de comunicación interna, se deben promover programas de capacitación para el personal operario y técnico de la empresa y jornadas de campo con coach. • Fortalecer temas de identidad, y posicionando que cada colaborador, según el rol, desempeña entendiéndolo como una parte fundamental de empresa y su visión.



<p>Fortalecer la comunicación externa, informando al público en general sobre las actividades de la EPS con asistencia de Otass y su impacto a favor de la comunidad de Huaral.</p>	<p>Fortalecimiento de la comunicación corporativa y gestión social con asistencia de Otass, informando al público en general sobre las actividades de la EPS y su impacto a favor de la comunidad de Huaral.</p> <ul style="list-style-type: none">• Implementación de la oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social, con equipos y herramientas necesarias para su mejor desempeño, tales como cámara fotográfica y equipo de cómputo.• Elaboración del plan de Comunicación de la oficina de Imagen e implementación del Programa de Edusan (Educación Sanitaria) para este 2024.• Elaborar entrevistas, reportajes y material audiovisual y notas de prensa sobre las actividades, proyectos y avances de la gestión Institucional.• Elaboración de material de comunicación de sensibilización.• Elaborar instrumentos de comunicación impresa: trípticos, afiches, volantes, revista, entre otros, para la difusión de los trabajos de la EPS. Se entregó a la comunidad una memoria descriptiva	<p>Comunicación Corporativa y gestión social fortalecida:</p> <ul style="list-style-type: none">• Oficina cuenta con cámara fotográfica y equipos de cómputo para la redacción y diseño de material, gracias a las fichas PAU.• Con el plan de trabajo y programa de comunicación y educación sanitaria, se emiten spots, comunicados, notas prensa, reportajes, videoclips y charlas permitiendo que Emapa Huaral informe y se acerque más a su población usuaria.• Se implementa, actualiza y fortalece la oficina de Imagen Institucional como parte de la estructura organizacional de la EPS.• La población conoce las actividades de la EPS y los beneficios que brinda con la asistencia de Otass, mediante el material comunicacional implementado y difundido en las redes sociales.• Población local permanente informada mediante los comunicados de suspensión del servicio de agua	<p>Imagen corporativa:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fortalecer alianzas estratégicas con los actores políticos y sociedad civil para impulsar y legitimar sus proyectos de desarrollo, que permitan incrementar los proyectos y la cobertura del agua• Si bien se cuenta con una cámara y computadoras, se debería potenciar con una cámara fotográfica, una de video, un dron y computadoras de mayor capacidad y calidad.• Fortalecer los sistemas de información de las áreas operativas para comunicar a tiempo sobre problemas u intervenciones operativas que afecten el desempeño de la empresa y estas puedan ser transmitidas a los públicos de interés evitando malestares y conflictos.
--	--	--	--



	<p>sobre avances de gestión con la asistencia técnica de Otass, gracias a las fichas PAU</p> <ul style="list-style-type: none">• Material audiovisual incluyendo declaraciones de usuarios en favor valoración del servicio del agua potable y alcantarillado. Ello permite que más usuarios valoren el agua y cuiden las redes, disminuyendo los colapsos y mal uso a las conexiones.• Producción de material audiovisual en temas de salud ocupacional a través de médico ocupacional de la empresa (Campañas de salud, ola de calor, entre otros).• Comunicación de hitos operacionales de la empresa, tales como cortes programados y cortes de emergencia.• Monitoreo diario de redes sociales y medios del ámbito, buscando actuar de manera oportuna.• Acompañamiento al personal ante situaciones de crisis, tales como colapsos de desagüe y atención al cliente, donde se dialoga con los usuarios y se buscan soluciones.	<p>potable, programados y no programados.</p> <ul style="list-style-type: none">• Medios de comunicación locales aliados difunden información sobre las actividades de la empresa, problemática del agua y el ambiente.• Construcción de alianzas estratégicas con los actores políticos y sociedad civil para impulsar y legitimar sus proyectos de desarrollo en agua y saneamiento, gracias a la actual gestión.• El monitoreo de medios permite coordinar y aclarar los temas en torno a la EPS, gracias a la asistencia de Otass.• En situaciones problemáticas la oficina de imagen acompaña, dialoga con usuarios y graba las situaciones presentadas.• Actualizando las redes sociales, página web de la empresa y comunicando nuestras actividades institucionales con los medios de comunicación aliados logramos interactuar e informar de manera amigable a nuestros usuarios.	<ul style="list-style-type: none">• Brindar la logística y presupuesto necesario para el desarrollo de campañas e intervenciones realizadas con asistencia del área de comunicación de Otass. De dichas campañas se podría considerar presupuesto para alimentar los like y seguidores del Facebook de la EPS y premios para usuarios y trabajadores proactivos.• Consolidar articulación con la Municipalidad Provincial de Huaral, en materia de ambiente e imagen corporativa.
--	--	--	--



	<ul style="list-style-type: none">• Elaboración de un mapeo de actores y de medios de comunicación.• Actualización de las redes sociales, página web de la empresa y comunicación de actividades institucionales a los medios de comunicación aliados.• Implementación del programa de educación sanitaria donde se ha venido dialogando con dirigentes y usuarios, mediante charlas y encuentros vecinales coordinados con la oficina de comunicación de Otass.	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollo de videos y edición de boletín AguaNoticias.	
Desarrollar el programa de Educación Sanitaria	Desarrollar el programa de Educación Sanitaria <ul style="list-style-type: none">• Organización de charlas con instituciones educativas y encuentros vecinales con sectores de Emapa Huaral S.A.• Elaboración de mensajes o slogans y post sobre el uso responsable del agua potable y alcantarillado.• Organización de campañas con asistencia del área de comunicación de Otass y el programa de modernización del Ministerio de Vivienda y el Banco	Implementación del programa de Educación Sanitaria: <ul style="list-style-type: none">• Para el presente año buscamos capacitar a más de 1000 estudiantes y usuarios (entre asociaciones de comerciantes, líderes vecinales y actores sociales).• Campañas realizadas con asistencia del área de comunicación de Otass y el programa de modernización del Ministerio de Vivienda y el Banco Mundial: El Agua lo Vale, Guerreros por el Agua, El Alcantarillado no es Basurero y Formalización de los	Educación sanitaria: <ul style="list-style-type: none">• Continuar con el financiamiento del Plan de Comunicación 2024 y programa de Educación Sanitaria, que es uno de los más referenciales en la EPS.• Priorizar el gasto para fortalecer la comunicación interna, gestión social y educación sanitaria.



	<p>Mundial: El Agua lo Vale, Guerreros por el Agua, Juégale Limpio al Alcantarillado, El Alcantarillado no es Basurero y Formalización de los servicios de agua potable y alcantarillado, mediante spots, videoclip, videos testimoniales, cortos y reportajes.</p> <ul style="list-style-type: none">• Como asistencia a la gerencia comercial y operativa, realizamos campañas para promover la valorización de los servicios, hemos realizado spots, videos y charlas sobre el valor económico de los servicios de agua potable y alcantarillado y los costos de producción de agua para la población.• Material comunicacional difundido por los medios de comunicación aliados sobre las campañas organizadas en coordinación con Otass.	<p>servicios de agua potable y alcantarillado, nos han permitido hacer más interactivos nuestros espacios de comunicación internos y externos y amigable nuestra gestión cuando se presentan problemas con nuestros servicios.</p> <ul style="list-style-type: none">• Hemos realizado spots, videos y charlas sobre el valor económico de los servicios de agua potable y alcantarillado y los costos de producción de agua para la población, hubo predisposición del público usuario y participación de vecinos aliados y dirigentes con quienes se vienen fortaleciendo relaciones entre empresa - usuario.• Medios de comunicación aliados difunden nuestras campañas organizadas en coordinación con Otass.• Participación, coordinación e información permanente sobre las acciones que viene desarrollando la Eps, a través del grupo Gobernanza del Agua.• Integrante y participante del grupo Gobernanza del Agua, donde se difunde nuestro material	
--	--	---	--



EMAPA HUARAL S.A.

Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado
Sociedad Anónima



		<p>comunicacional en el WhatsApp de los principales actores de cuenca Chancay - Huaral.</p> <ul style="list-style-type: none">• Grabación de videos en el marco de la campaña Guerreros por el Agua y edición de boletín AguaNoticias	
<p>Articulación con grupos de trabajo y líderes vecinales sobre educación sanitaria y cultura del agua</p>	<ul style="list-style-type: none">• Participación, coordinación e información permanente sobre las acciones que viene desarrollando la EPS en coordinación con las instituciones públicas y privadas, donde se difunde nuestro material comunicacional en el WhatsApp de los principales actores de cuenca Chancay - Huaral.	<ul style="list-style-type: none">• Integrante y participante del Grupo Temático Gobernanza del Agua del Consejo de Recursos Hídricos de Cuenca Chancay - Huaral de la Autoridad Nacional del Agua, donde la EPS, se posiciona como actor clave en la gestión integrada de los recursos hídricos en la provincia de Huaral, ámbito de la cuenca Chancay Huaral.	<ul style="list-style-type: none">• Continuar participando de los espacios institucionales para fortalecer la cultura del agua y educación sanitaria.• Promover el acercamiento a las organizaciones de vecinales y organizaciones juveniles para reforzar las intervenciones en cultura del agua y educación sanitaria, en fechas clave como la semana del agua.

Correo: mesadepartes@emapahuaral.com.pe

Teléfono: 01-7439070

WhatsApp: 954414172

<https://www.gob.pe/emapahuaral>



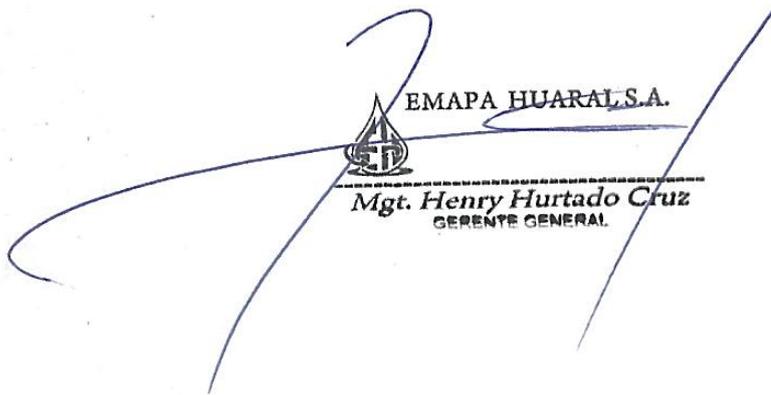
EMAPA HUARAL S.A.

Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado
Sociedad Anónima



Hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



EMAPA HUARAL S.A.

Mgt. Henry Hurtado Cruz
GERENTE GENERAL

HHC/srm
C.c./Archivo