

**INFORME N° 043 - 2026 - CDCMEIIOIIyES-GG/ EPS SEDACAJ S.A.**



A : Mcs. Econ. Milagros M. Castañeda Silva.  
Jefe Oficina General de Planificación y Presupuesto EPS SEDACA S.A.

Asunto : Alcanza Plan de Comunicación 2025, Memoria Anual 2025 y la actualización del diagnóstico del entorno social e institucional.

Referencia : Memorando N° 054-2026-MMCS-OGPP/EPS SEDACAJ S.A.

Fecha : Cajamarca, 29 de abril de 2025.

Por medio del presente hago llegar a usted mi cordial saludo, al mismo tiempo en atención al documento de la referencia, alcanzar a su despacho el Plan de Comunicación para el año 2026, la Memoria Anual 2025 y la actualización del diagnóstico del entorno social e institucional.

Sin otro particular, es todo cuanto informo a usted.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'D. Corina', written over a dashed horizontal line.

Lic. Corina Del Campo Misahuamán  
Especialista Imagen Institucional  
EPS SEDACAJ S.A.

Se adjunta lo indicado en 01 ejemplar + 39 folios.

c. c:

-Gcia. General.

-Archivo



## **Indicador N° 1**

### **Diagnóstico del entorno social e institucional**

Realizar el diagnóstico del entorno social e institucional de la EPS SEDACAJ S.A., nos permitirá recabar datos e interpretar toda la información, a fin de determinar el tipo de intervención más adecuada para mejorar o dar solución a algún problema que se tenga con nuestros usuarios y población usuaria, tanto en la ciudad de Cajamarca como en San Miguel y Contumazá, respecto al servicio de agua potable y alcantarillado sanitario en las ciudades respectivas.

### **Situación actual**

La EPS SEDACAJ S.A. tiene en su ámbito de responsabilidad la administración de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en las localidades de Cajamarca, Contumazá y San Miguel.

En cuanto al sistema integral de agua potable en la localidad de Cajamarca cuenta con tres captaciones de agua superficial, río Grande, río Porcón que alimentan a la planta El Milagro, y río Ronquillo que alimenta a planta Santa Apolonia.

Actualmente se cuenta con un pozo tubular Qhapac Ñan, para la extracción de aguas subterráneas.

### **Identificación de principales problemas**

Según la encuesta de satisfacción al cliente, la EPS SEDACAJ cuenta con un insuficiente servicio de agua potable y alcantarillado sanitario, así como una mala calidad de agua potable, y una deficiente atención al cliente tanto en las oficinas comerciales como en las atenciones operacionales, lo que afecta a la buena imagen de la EPS SEDACAJ S.A.

### **Población usuaria respecto al servicio de agua potable**

Nuestros usuarios sienten incomodidad por no contar con suficiente cantidad de agua potable, siendo los más afectados los usuarios que viven en edificios, ya que por la falta de presión no llenan sus tanques de agua. De igual manera, los usuarios que se encuentran en las zonas periféricas tienen el mismo problema debido a que por la distancia o por ser zonas altas no llega el servicio en la cantidad necesaria para realizar sus actividades diarias.

Otros de los factores que afecta a los usuarios con el normal abastecimiento del agua potable es la rotura de las tuberías matrices, conexiones clandestinas y el mal uso del agua potable.





Incomodidad de los usuarios por la presencia de sarro (sustancia blanca) en el agua después de hervirla.

#### **Población usuaria respecto al servicio de Alcantarillado Sanitario**

Los usuarios sienten malestar cuando la EPS no acude inmediatamente a solucionar problemas de atoros en las cajas o en los buzones, aún más se sienten afectados cuando hay presencia de lluvias, debido a que el agua de lluvia ingresa a los buzones y algunas veces el desagüe ingresa a sus domicilios.

La población reclama que las aguas residuales deben ser tratadas y no ir directamente al río.

Demora en la atención de incidencias por atoros tanto en cajas y buzones de desagüe.

#### **Población no usuaria respecto al servicio de agua potable**

Los futuros usuarios que han sido beneficiados con los proyectos que la EPS SEDACAJ ha ejecutado, esperan lo más pronto regularizar su servicio de agua.

Los potenciales usuarios, esperan que la EPS SEDACAJ ejecute nuevos proyectos, a fin de que cuenten con este servicio fundamental como es el agua potable.

La población sin acceso a los servicios y que viven en la zona periurbana reclama ampliación de redes.

#### **Población no usuaria respecto al servicio de Alcantarillado Sanitario**

La población no usuaria espera la pronta construcción de la PTAR

Los futuros usuarios que han sido beneficiados con los proyectos que la EPS SEDACAJ ha ejecutado, desean regularizar lo más pronto su servicio de alcantarillado sanitario.

La población pide ampliación de redes de alcantarillado sanitario.

#### **Agenda crítica**

Como agenda crítica, se podría considerar los reclamos por alto consumo, y cambio de categoría ya que en las reuniones presenciales con usuarios manifiestan que sus recibos llegan con costos muy elevados que no lo consideran que su consumo, y encima no hay agua y en algunos sectores si hay llegaría en malas condiciones (turbia) o con la presencia de sarro después de hervirla.





De igual manera, indican "cómo van a colocar categoría comercial a una pequeña tiendita donde solo venden plátanos y pan".

Se podría considerar también la falta de un local institucional donde todas las áreas estén en un solo lugar, debido a que indican a que las oficinas se encuentran separadas y muy lejos para realizar las gestiones con las áreas respectivas.

La población pide la urgente construcción de la PTAR en Cajamarca, para evitar el riego de pastos, verduras y otros, con aguas residuales.







E. P. S. SEDACAJ S.A.

## Matriz de Stakeholder

EMPRESA SEDACAJ					
Fecha de Inicio: 00/00/2026					
Stakeholder: Entidades del sector saneamiento (MVCS, SUNASS, OTASS, entre otras).					
Tipo: Externo					
Objetivo o Resultados	Nivel de Poder	Nivel de Legitimidad	Nivel de Urgencia	Acciones Posibles	Estrategias
Cumplir con las normas sectoriales aplicables y le desempeño operativo, comercial, administrativo y corporativo responsable.	Alto	Alto	Medio	<p>De impacto positivo</p> <p>Establecer una excelente relación entre entidades del sector.</p> <p>De impacto negativo</p> <p>Afectar jurídicamente a la empresa.</p>	<p>Cumplimiento de indicadores e índices de gestión.</p> <p>Rendición de cuentas.</p> <p>Implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo.</p>
<b>Conclusiones: Cumplir con las normas y lineamientos.</b>					

Descripción de Nivel

El Nivel que impacta en las Operaciones de la EPS SEDACAJ SA

Alto

Medio

Bajo







E. P. S. SEDACAJ S.A.

## Matriz de Stakeholder

EMPRESA SEDACAJ						
Fecha de Inicio:	00/00/2026					
Stakeholder:	Usuarios/potenciales usuarios					
Tipo:	Externo					
Objetivo o Resultados	Nivel de Poder	Nivel de Legitimidad	Nivel de Urgencia	Acciones Posibles		Estrategias
				De impacto positivo	De impacto negativo	
Brindar calidad en la prestación de los servicios de saneamiento y en atención al cliente.	Alto	Bajo	Medio	Generar un buena estima y reputación de la empresa	Afectar a los bienes materiales de la empresa.	Encuestas de satisfacción. Sensibilización sobre el uso adecuado de los servicios de saneamiento, derechos y obligaciones de usuario. Capacitación del área de atención al usuario y atención de reclamos. Disponer de canales de atención físicos y virtuales.
<b>Conclusiones:</b> Mantener satisfecho al usuario con un buen trato y servicio.						

Descripción de Nivel

El Nivel que impacta en las Operaciones de la EPS SEDACAJ SA

Alto

Medio

Bajo







E. P. S. SEDACAJ S.A.

### Matriz de Stakeholder

EMPRESA		SEDACAJ				
Fecha de inicio:		00/00/2026				
Stakeholder:		Entidades de la Administración Pública (MEF, MINSA, MINAM, Contraloría, Gobierno Regional Cajamarca, Municipalidad Provincial de Cajamarca, Municipalidad Provincial de Contumazá y San Miguel).				
Tipo:		Externo				
Objetivo o Resultados	Nivel de Poder	Nivel de Legitimidad	Nivel de Urgencia	Acciones Posibles		Estrategias
				De impacto positivo	De impacto negativo	
Cumplimiento irrestricto del ordenamiento jurídico aplicables	Alto	Alto	Medio	Establecer una excelente relación entre entidades del sector.	Afectar económicamente a la empresa.	Difundir información oportuna y veraz sobre la gestión y administración de la sociedad. . Rendición de cuentas. Coordinación transversal para cerrar brechas en los servicios de saneamiento.
<b>Conclusiones:</b>		Cumplir con las normas y lineamientos.				

Descripción de Nivel  
El Nivel que impacta en las Operaciones de la EPS SEDACAJ SA

- Alto
- Medio
- Bajo







E. P. S. SEDACAJ S.A.

## Matriz de Stakeholder

<b>EMPRESA</b> SEDACAJ						
<b>Fecha de Inicio:</b> 00/00/2026						
<b>Stakeholder:</b> Sociedad (Universidades, Colegios Profesionales, Cámaras de Comercio, Comunidades, Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento JASS, Juntas						
<b>Tipo:</b> Externo						
Objetivo o Resultados	Nivel de Poder	Nivel de Legitimidad	Nivel de Urgencia	Acciones Posibles		Estrategias
				De impacto positivo	De impacto negativo	
Gestionar inversiones en proyectos para el cierre de brechas de saneamiento; con cuidado del medio ambiente y uso eficiente de los recursos hídricos.	Medio	Medio	Medio	Establecer una buena relación entre entidades de la sociedad.	Afectar socialmente.	Difundir información oportuna y veraz sobre la gestión y administración de la sociedad. Rendición de cuentas. Coordinación transversal para cerrar brechas en los servicios de saneamiento. Campañas y actividades para proteger el medio ambiente.
<b>Conclusiones:</b> Gestionar inversiones en proyectos para el cierre de brechas en saneamiento.						

Descripción de Nivel

El Nivel que impacta en las Operaciones de la EPS SEDACAJ SA

Alto

Medio

Bajo







E. P. S. SEDACAJ S.A.

## Matriz de Stakeholder

EMPRESA SEDACAJ					
Fecha de Inicio: 00/00/2026					
Stakeholder: Medios de Comunicación					
Tipo: Externo					
Objetivo o Resultados	Nivel de Poder	Nivel de Legitimidad	Nivel de Urgencia	Acciones Posibles	
Información Oportuna y Veraz	Alto	Alto	Medio	De impacto positivo	De impacto negativo
				Establecer una buena relación entre los medios de comunicación y comunicadores	Afectar la imagen de empresa
Estrategias					
Comunicar oportunamente sobre las operaciones y actividades que puedan afectar a los Grupos de Interés de la Sociedad, en especial a los usuarios.					
Conclusiones: Brindar información oportuna y veraz.					

Descripción de Nivel

El Nivel que impacta en las Operaciones de la EPS SEDACAJ SA

Alto

Medio

Bajo







E. P. S. SEDACAJ S.A.

## Matriz de Stakeholder

EMPRESA SEDACAJ						
Fecha de Inicio: 00/00/2026						
Stakeholder: Medios de Comunicación						
Tipo: Externo						
Objetivo o Resultados	Nivel de Poder	Nivel de Legitimidad	Nivel de Urgencia	Acciones Posibles		Estrategias
				De impacto positivo	De impacto negativo	
Información Oportuna y Veraz	Alto	Alto	Medio	Establecer una buena relación entre los medios de comunicación y comunicadores	Afectar la imagen de empresa	Comunicar oportunamente sobre las operaciones y actividades que puedan afectar a los Grupos de Interés de la Sociedad, en especial a los usuarios.
<b>Conclusiones: Brindar información oportuna y veraz.</b>						

Descripción de Nivel

El Nivel que impacta en las Operaciones de la EPS SEDACAJ SA

Alto

Medio

Bajo







E. P. S. SEDACAJ S.A.

## Matriz de Stakeholder

EMPRESA SEDACAJ						
Fecha de Inicio: 00/00/2026						
Stakeholder: Colaboradores/ Sindicatos						
Tipo: Interno						
Objetivo o Resultados	Nivel de Poder	Nivel de Legitimidad	Nivel de Urgencia	Acciones Posibles		Estrategias
				De impacto positivo	De impacto negativo	
Respeto irrestricto de sus Derechos y libertades	Alto	Alto	Medio	Fomentar una cultura de respeto mutuo entre trabajador y empleador	Afectar económicamente a la empresa	Adoptar políticas de recursos humanos que reconozcan y consoliden los derechos individuales y sociales del personal. Cumplimiento y priorización de derechos laborales.
<b>Conclusiones: Cumplimiento y priorización de derechos laborales.</b>						

Descripción de Nivel

El Nivel que impacta en las Operaciones de la EPS SEDACAJ SA

Alto

Medio

Bajo



100



E. P. S. SEDACAJ S.A.

## Matriz de Stakeholder

EMPRESA		SEDACAJ					
Fecha de Inicio:		00/00/2026					
Stakeholder:		Junta General de Accionistas/Directorío.					
Tipo:		Interno					
Objetivo o Resultados	Nivel de Poder	Nivel de Legitimidad	Nivel de Urgencia	Acciones Posibles		Estrategias	
				De impacto positivo	De impacto negativo		
Rentabilidad y Sostenibilidad (económica - Financiera, en la gestión empresarial, en la prestación del servicio y otras que disponga la normativa sectorial) comunicación y coordinación constante; éticas de gobierno corporativo	Alto	Alto	Medio	Consolidar y fomentar la observancia del acuerdo de gobernabilidad entre la sociedad y los accionistas e implementar instrumentos de Gobierno Corporativo	Afectar económicamente a la empresa	Explicar sobre las operaciones que puedan afectar los derechos de los accionistas.	
<b>Conclusiones:</b> Promover el derecho a la información y formación de los accionistas y directores.							

Descripción de Nivel  
 El Nivel que impacta en las Operaciones de la EPS SEDACAJ SA  
 Alto  
 Medio  
 Bajo



100



E. P. S. SEDACAJ S.A.

## Matriz de Stakeholder

EMPRESA		SEDACAJ				
Fecha de Inicio:		00/00/2026				
Stakeholder:		Proveedores/Contratistas				
Tipo:		Externo				
Objetivo o Resultados	Nivel de Poder	Nivel de Legitimidad	Nivel de Urgencia	Acciones Posibles		Estrategias
				De impacto positivo	De impacto negativo	
Prácticas legales, éticas y responsables en las adquisiciones	Alto	Medio	Medio	Procurar la contratación transparente y objetiva de proveedores/contratistas habilitados para contratar con el Estado.	Afectar las acciones operacionales y administrativas de la empresa.	Implementación de normas internas sobre comportamiento ético y buenas prácticas en las adquisiciones. Velar que las relaciones con los proveedores/contratistas se realicen bajo principios de buena fe y observancia del Código de Ética.
<b>Conclusiones: Cumplimiento estricto de la normativa de contrataciones pública y la aplicable a las relaciones contractuales.</b>						

Descripción de Nivel

El Nivel que impacta en las Operaciones de la EPS SEDACAJ SA

Alto

Medio

Bajo



