



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gobernanza hídrica y prestación de servicios del Organismo
Técnico de Servicios de Saneamiento en las empresas prestadoras:
2017 - 2020.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Frias Capcha, Jeymiri Irene (ORCID: 0000-0003-2945-5941)

ASESORA:

Mg. Romero Vela, Sonia Lidia (ORCID: 0000-0002-9403-410X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima - Perú

2021

Dedicatoria

Esta investigación dedico a todas las personas que luchan cada día por lograr sus objetivos y a aquellas que creen sabiamente en sí mismas.

Agradecimiento

A mis colegas de trabajo, amigos y amigas por el apoyo incondicional, por el tiempo que se dieron para brindarme información esencial para este estudio. A mi persona por que jamás se rindió en este proceso de investigación

Índice de Contenidos

| | |
|--|-----|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Índice de Contenidos | iv |
| Lista de Acrónimos | v |
| Resumen | vi |
| Abstract | vii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 16 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 16 |
| 3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización: | 17 |
| 3.3. Escenario de estudio | 21 |
| 3.4. Muestra | 21 |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 21 |
| 3.6. Procedimiento de la recolección de datos..... | 22 |
| 3.7. Rigor Científico | 22 |
| 3.8. Aspectos éticos | 23 |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 23 |
| V. CONCLUSIONES | 33 |
| VI. RECOMENDACIONES | 35 |
| REFERENCIAS | 37 |
| ANEXOS..... | 43 |

Lista de Acrónimos

| | |
|------------------------|--|
| ANA | : Autoridad Nacional del Agua |
| AWWA | : American Water Works Association |
| EMAPACOP | : Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de coronel Portillo. |
| EPS ILO | : Entidad Prestadora de Servicios de Ilo |
| EPS`s | : Empresas prestadoras de servicios |
| FAO | : La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura |
| MVCS | : Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento |
| OCDE | : Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos |
| ODM | : Objetivos de Desarrollo del Milenio |
| ODS | : Objetivo de Desarrollo Sostenible |
| OMS | : Organización Mundial de la Salud |
| ONU | : Organización de las Naciones Unidas |
| OTASS | : Organismo Técnico de Servicios de Saneamiento |
| SEDA LORETO | : Empresa prestadora de los servicios básicos de Agua Potable y Alcantarillado Iquitos, Yurimaguas y Requena en la ciudad de Loreto. |
| SEDAPAL | : Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima |
| SUNASS | : Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento |
| WWC | : World Water Council |
| WWF | : Fondo Mundial para la Naturaleza |

Resumen

Esta investigación de Gobernanza hídrica y prestación de servicios del Organismo Técnico de Servicios de Saneamiento en las empresas prestadoras: 2017 – 2020 tuvo como finalidad analizar el desarrollo de la gobernanza y la prestación de servicios en OTASS y las empresas prestadoras. Para ello, se hizo el desarrollo dentro de una investigación cualitativa, mediante la aplicación de entrevistas semiestructuradas a 06 funcionarios con cargo de mando en las empresas de Seda loreto, Emapacop e Ilo y a los coordinadores de cada estrategia de OTASS. Se llegó a la conclusión que el desarrollo de la gobernanza hídrica y la prestación de servicios se encuentra en un proceso, porque no solamente implica que exista transparencia, sino que se creen valores públicos que son sinónimos de sostenibilidad, ya sea en el ámbito social, ambiental y económico, en ese contexto aún el factor ambiental falta ser íntegramente fortalecido en ciertas empresas, a través de proyectos y/o programas.

Palabras claves: Gobernanza hídrica, prestación de servicios, valores públicos.

Abstract

This research on Water Governance and the provision of services of the Technical Agency for Sanitation Services in the provider companies: 2017 - 2020 had the purpose of analyzing the development of governance and the provision of services in OTASS and the provider companies. For this, the development was carried out within a qualitative investigation, through the application of semi-structured interviews to 06 officials with command positions in the companies of Seda Loreto, Emapacop and Ilo and to the coordinators of each OTASS strategy. It was concluded that the development of water governance and the provision of services is in the process, because it not only implies that there is transparency, but that public values are created that are synonymous with sustainability, either in the social sphere, environmental and economic, in this context even the environmental factor needs to be fully strengthened in certain companies, through projects or programs.

Keywords: Water Governance, provision of services, public values.

I.INTRODUCCIÓN

A lo largo de los años, se han visto cambios estructurales en los sistemas públicos a nivel político- económico, lo que condujo a grandes reformas en el modelo de gestión; pues, tuvieron que migrar sus modelos de una gestión tradicional a uno, que nos solamente se centra en el crecimiento económico, sino que toma en cuenta la sostenibilidad a nivel ambiental, social e incluso cultural. El sector saneamiento, es uno de ellos, del cual no se puede obviar fácilmente y no deja de ser parte fundamental de la agenda de los gobiernos, por ejemplo, Holanda, a través del tiempo ha ido mejorando su modelo de gestión hídrica en base a los cambios y crisis severas que ha sufrido; sobre todo Ámsterdam, en 1780-1810 no toda la población contaba con acceso al agua, poseían una precaria calidad y alta contaminación de los canales por falta de infraestructura de sistemas de saneamiento, pero en 1970-2006 toman medidas que aseguran la equidad de suministro de agua, existen acuerdos administrativos nacionales en el agua, así como la implementación total del sistema de alcantarillado, a la actualidad es un país eco sostenible por que se rige bajo los principios de una buena gobernanza hídrica. (Peters et al., 2021).

Asimismo, Finlandia ha desarrollado una gestión hídrica eficiente a lo largo del tiempo dando lugar a ser considerado como el primer país por poseer el agua más pura del mundo, y a su vez ha logrado un mejor desarrollo ambiental (que es parte de la gestión). Su compromiso para lograr una sociedad sostenible depende mucho de una efectiva gobernanza hídrica y de la conciencia ambiental- cero carbonos. Por otro lado, en Canadá el escenario es distinto porque, existe una gobernanza fragmentada que ha originado impactos negativos en la capacidad para administrar el recurso hídrico de manera eficiente, a pesar que cuenta con enfoques más descentralizados a nivel municipal, provincial, federal y *first Nation* (Bakker & Cook, 2011) esto implica un desafío de integración, coordinación y disponibilidad de los datos que permita el desarrollo adecuado de una eficiente gestión hídrica.

A nivel América Latina y el Caribe, con la finalidad por luchar contra la pobreza se han visto realizadas importantes reformas en los sistemas de agua potable y alcantarillado que se han llevado a cabo en estos últimos periodos (15 años), que de cierta forma han permitido bajar los índices de pobreza, dando

cumplimiento parcial a los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) en cuanto al acceso de agua potable y que están por cumplirse con respecto a saneamiento. Sin embargo, si hablamos sobre el cumplimiento de los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) no se ha visto un cumplimiento integral, dado que carece de sinergia con los actores, la falta de seguimiento y de información sobre los servicios, así como promover el fortalecimiento de las instituciones. Se observa, que países como Chile, Colombia, México y Perú tienen un Estado que cumple un rol de mediador entre los actores encargados sobre la gestión de los servicios en vez de ser un proveedor directo; es decir, cumple un rol subsidiario mediante la regulación de mercado. Sus capacidades regulatorias están dirigidas a regular la calidad en los servicios y la eficiencia de los que operan, en otras palabras, promueven la actividad privada (Ballesteros et al., 2015)

Manejar una gobernanza hídrica eficiente como tal no es tarea sencilla, esto implica la construcción e implementación de políticas sólidas con objetivos medibles a una escala adecuada, que sean basados en tareas claramente asignadas compartidas entre los actores responsables; y asignadas a la supervisión y evaluación periódicas (OCDE, 2018) . En esa misma línea, los países miembros de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en el año 2015 firmaron un acuerdo, que establecen diecisiete objetivos; que conocemos como las ODS, siendo el sexto; Agua limpia y Saneamiento, que tiene como objetivo el de garantizar la accesibilidad continua de este recurso y la gestionar eficientemente los sistemas de saneamiento para todos (ONU, 2015).

En la actualidad, la información que se registra es que el 30% de personas carecen de este recurso vital y 60% de personas no cuentan con instalaciones de saneamiento gestionadas de manera segura. Asimismo, la escasez de agua existente es de un 40% y se prevé que esto se incremente, si no se lleva a cabo acciones inmediatas en la gobernanza hídrica, a ello sumamos el incremento poblacional y a las malas prácticas de uso de este recurso. Adicionalmente, el World Water Council (WWC) pone en énfasis la importancia que se debe dar al agua y el cambio climático ya que actúa como una solución (WWC, 2017) .En base a ello, las instituciones públicas, han ido trabajando en optar mejores decisiones de gestión , que no solamente sea una cuestión hidrológica o de financiamiento, sino que esta deba ser transparente y de responsabilidad al

momento de definir e implementar políticas públicas, cuyo impacto sea de continuidad y calidad del servicio. Por ello, en el ámbito nacional, las instituciones competentes como lo son la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL), la Autoridad Nacional del Agua (ANA) y las Empresas Prestadoras de Servicio de Agua y Saneamiento (EPS) han ido logrando avances favorables en la gobernanza hídrica del agua, esto debido a la inversión que se ha realizado en los últimos años en agua y saneamiento (10,000 millones de dólares).

En el 2015 las EPS`s se han visto enfrentadas a problemas operativos, financieros y de gestión. Casi el 32% de estas no eran rentables, por muchos factores, uno de ellos es a la deficiente gestión y a la poca rentabilidad que se obtiene a través de la recaudación de cobro de servicios, pues sin estos mayores ingresos, las EPS`s no podían ser capaces de crear una situación ideal de acceso al agua de calidad (dificultad para financiar plantas de tratamiento de agua potable y aguas residuales) e imposible lograr los objetivos de desarrollo sostenible (Macera, 2019). En ese marco, OTASS desde el 2017, a través de la ley Marco Gestión de servicios de Saneamiento (DL N.º 1280) busca que las EPS`s (18 en RAT y 31 en No RAT) desarrollen una gestión eficiente que permita enfrentar retos actuales, administrar sus servicios y reforzar las capacidades con las que cuentan. En ese sentido, surge la necesidad de responder a la interrogante general: ¿Cómo la gobernanza hídrica y la prestación de servicios se desarrolla en el Organismo Técnico de Servicios de Saneamiento y las Empresas prestadoras de servicio desde el 2017 al 2020? En función a ello, determinar ¿Cuáles son las estrategias y mecanismos que se desarrollan en el Organismo Técnico de Servicios de Saneamiento para reconocer, visibilizar y compartir con las Empresas prestadoras de Servicio?

Las estrategias y mecanismos que ejerce OTASS constituye una oportunidad para conocer el desarrollo de la gobernanza hídrica y la prestación de servicios de calidad, en la cual, las Empresas prestadoras de servicios puedan ser autosuficientes a nivel financiero, operativo y administrativo. Por consiguiente, la presente tesis se enfoca en analizar el desarrollo de la gobernanza hídrica y la

prestación de servicios en OTASS y las EPS's. Por lo que se debe identificar las principales estrategias de la calidad de administración en la prestación de los servicios y analizar los mecanismos que desarrollan en la calidad de agua con la gobernanza Hídrica en ambas entidades.

.

II.MARCO TEÓRICO

Investigaciones que fueron realizadas en los periodos recientes demuestran como los países vienen trabajando en función a la ejecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, básicamente esto se da través de la revisión, identificación, caracterización, implementación de medidas, estrategias, políticas, etc. en torno a la gestión hídrica y de qué manera se lleva cabo la prestación de servicio de agua.

En Francia; (Bauby, 2009) señala en su investigación titulada “The French System of Water Services” que el mercado de servicio de agua se encuentra extremadamente fragmentado debido a que existen mayores operadores privados que fueron delegados mediante contratos que oscilan entre 7 y 20 años de duración, básicamente operan como oligopolios. En ese sentido, tiene como objetivo analizar cuáles son los orígenes de la gestión delegada, las características principales y las grandes modificaciones que se han dado a lo largo del tiempo. Mediante el método cualitativo a través de la recopilación y revisión documentaria; y de casos estudiados, llega a la conclusión, que el sistema francés en los últimos 150 años; a través de las concesiones delegadas, ha logrado mejoras en calidad y eficiencia, pero esto no siempre está adaptado a los avances tecnológicos en cuanto a tratamiento, distribución y saneamiento. En cuanto a la gestión pública existe solamente un operador que a través de la gestión directa atiende el 21 % de la población en suministro de agua y el 47 % con relación al tratamiento de aguas residuales. Finalmente, indica que cualquier cambio que se realice en el sistema de agua se torna dificultoso debido a la alta presencia de empresas operadoras privadas muy a pesar que se incorpore un Organismo Regulador.

En lo opuesto a lo anterior, (Villar, 2016) en su estudio realizado “The monopoly on water supply public service in Spain: conflicts and legal protection” cuyo propósito es analizar el fundamento y lo que implica un monopolio a través del análisis del autoconsumo y la exclusividad en la prestación de servicios que se ejecuta dentro del sector público, mediante una investigación cualitativa concluye que el monopolio en el servicio municipal de abastecimiento instaura un

mecanismo de regulación, que cada vez que se ejecuta este debe ser objeto de tutela y protección. El funcionamiento normal de los servicios públicos demanda de certidumbre regulatoria que implica un buen entendimiento del monopolio público, de las obligaciones y excepciones, de los mecanismos que deben ser utilizados cuando la Administración titular se vea enfrentada a conductas que sean factores de amenaza, se vuelvan más débil o lo pongan en cuestión, la prestación de servicios en el suministro de agua únicamente se da bajo el servicio municipal (Administración titular) que presta en régimen de monopolio o exclusividad debido a la posición local y por contar con una infraestructura que es difícilmente ser replicada. Con esa modalidad de gestión persiguen la universalización e igualdad al acceso de los servicios.

Si bien es cierto, tanto como Francia y España; indistintamente como operen sus mercados del servicio de agua, lo que tienen en común es el objetivo de universalizar el acceso a los servicios de agua y saneamiento para toda su población. En ese marco, (Howard, 2021) mediante su estudio “The future of water and sanitation: global challenges and the need for greater ambition” analiza tres grandes desafíos globales en la necesidad de un aumento del nivel de servicio (en calidad) para proteger la salud pública de enfermedades, lo que implica en la construcción y mejoramiento de servicios que sean resilientes al clima, así como el rol fundamental que el saneamiento debe tener para la lucha contra los antimicrobianos (RAM). Pues, concluye que estos desafíos están interrelacionados, lo que supone que, para mejorar los sistemas de agua potable y saneamiento, las inversiones deban considerar impactos probables del cambio climático y las medidas implementadas que mejorarán la resiliencia. El desarrollo tecnológico y la innovación seguirán siendo una vertiente importante en esto, pero la clave es la profesionalización de los servicios y un alejamiento de la delegación de responsabilidades a las comunidades y los hogares. Finalmente, es necesario que haya un uso más eficaz de las finanzas existentes y una mayor inversión pública en estos servicios.

(Munevar, 2015) indica en su investigación “Water resource management and economic value” que existen dos formas de gestión en las que se desarrollan desde el punto de vista de la oferta y de la demanda, indica que en la primera es de sentido tradicional mientras que en la segunda acata a ciertos principios de

una gestión integrada del agua. Pero, existe una tercera manera de gestionar en el cual une a las políticas, estrategias, etc. (GIRH) la cual se enmarca en la administración que establecen metas, mecanismos y estrategias para el buen uso del recurso.

En un contexto similar, (Aguilar Benitez & Montforte, 2018) en su estudio de “Servicios públicos del agua, valor público y sostenibilidad” llevado al caso del área metropolitana de Monterrey tiene como objetivo caracterizar los servicios urbanos del agua como servicios públicos el cual debe generar valor público, para evidenciar lo complicado que demanda generar valores públicos traducidos en sostenibilidad a nivel social, financiera y ambiental, realizan un análisis sobre la cobertura universal, la igualdad en el consumo y la asequibilidad. A través de la exploración de información y datos estadísticos extraídos, llegan a la conclusión que los servicios públicos deben centrarse en que deben crear valores públicos; que obviamente sean adicionales al acceso universal como la accesibilidad a las tarifas y que exista un consumo moderado sobre este recurso, de modo que esto permita asegurar la continuidad del agua. Pues, sin duda origina varios desafíos para políticos, actores responsables para proveer este servicio; a los gobiernos municipales y estatales, para recuperar el papel de establecer y evaluar políticas públicas que comprendan valores públicos y no estén limitados a estimar viabilidad operativa y financiera.

En el marco nacional, (Oblitas De Ruiz, 2010) en su investigación sobre los “Servicios de agua potable y saneamiento en el Perú: beneficios potenciales y determinantes de éxito” tuvo como objetivo el de identificar cuáles son aquellos principales factores que forman parte en la prestación de servicios de agua potable y saneamiento en el Perú, asimismo, el de mostrar argumentos que permitan priorizar las políticas públicas que favorezcan a un desarrollo sostenible (eficiencia, equidad). Mediante una investigación cualitativa- revisión de documentos y análisis de los mismos, el estudio se desarrolla en cuatro capítulos, que comprende desde la reseña histórica del proceso, así como analizando la situación real del sector para identificar aspectos claves que determinen un desarrollo sostenible. Llega a la conclusión final que el sector se encuentra en proceso de desarrollo, debido a que la prestación de servicios no solamente implica el suministro de agua a los habitantes, sino incurren en la

contribución de otros elementos más como la preservación de recursos hídricos. Asimismo, indica que no basta solamente otorgar recursos financieros, que si no se debe asegurar que cualquier acción que se emplee debe ser duradera y sostenible en el tiempo y esto debe ser a través del fortalecimiento del sector con instituciones sólidas que tengan profesionales especializados y capacitados con visión a futuro.

Muchas personas equivocadamente traducen la buena gobernabilidad como gobernanza, por ello es preciso saber la diferencia que hay entre ambas, (Restrepo-Medina & Nieto-Rodríguez, 2020) tienen como objetivo instaurar si la gestión del agua, que refiere a la provisión, demanda, calidad y riesgos, ha pasado de la gobernabilidad a la gobernanza. A partir de una comparación de los conceptos gobernanza y gobernabilidad; siendo la primera que muestra transparencia y responsabilidad al momento de implementar políticas públicas, mientras que la segunda refiere a las competencias en las instituciones para el diseño y la implementación de las políticas públicas, les ha permitido llegar a la conclusión que los instrumentos básicos de la gestión este recurso hídrico en Colombia se centran dentro del ámbito político-institucional y requieren la participación de los actores sociales en el diseño, implementación y seguimiento de política del agua. Indican que, el país aún está buscando consolidar la gobernabilidad del sistema de gestión de recursos hídricos; es, por tanto, que la transición a la gobernanza ha no se ha logrado aún.

Como es evidente, en función a la continua búsqueda en cumplir las ODSs actualmente, las instituciones públicas han cambiado de manera integral sus sistemas estructurales en función a la sostenibilidad en los diferentes sectores y para ello, tuvieron que trabajar retrospectivamente. En ese escenario, (Peters et al., 2021) a través de su estudio "Retrospective Analysis of Water Management in Amsterdam, The Netherlands" analizaron las experiencias pasadas que Ámsterdam tuvo con relación a la gestión del agua y como estas pueden ser utilizadas como lecciones para mejorar dicha gestión. Bajo una revisión documentaria sobre experiencias pasadas, llegan a la conclusión que la evolución de la infraestructura hídrica y la gestión del agua, tuvieron respuestas reactivas a la diversas crisis. Pues, la planificación a largo plazo es un factor fundamental para una buena gestión del agua, Asimismo, la cooperación y la

transferencia de conocimientos desde otras ciudades y el extranjero también son importantes para alcanzar un desarrollo sostenible, sobre todo después de una crisis. Finalmente, concluyen que las experiencias del pasado son esenciales, porque ayudan a enfrentar grandes desafíos presentes y futuros en muchas ciudades del mundo

Por otro lado, (Ahmed & Araral, 2019) en su investigación “Water Governance in India: Evidence on Water Legislation, Policies and Management from Eight States of India” tienen como objetivo evaluar si la gobernanza del agua en ocho estados de la India ha mejorado después del anuncio de los ODSs de las Naciones Unidas. Para ello, utilizaron datos de encuestas (durante dos periodos antes y después del anuncio de los ODSs) llegando a la conclusión existe una mejora considerable en la gobernanza de agua, adoptada en los ocho estados de la India. Debido a que cuenta con muchos programas e iniciativas que están orientados a la consecución de los ODS. Asimismo, muestran que los gobiernos estatales son responsables de gobernar el agua dentro de sus límites con la ayuda técnica y financiera del Gobierno central.

Para afirmar que un país desarrolla una buena gobernanza hídrica, es necesario que exista políticas que contemple la preservación del medio ambiente, así como la presencia de aguas transfronterizas. En esa línea, (Kauffer, 2018), en su estudio “Un análisis de la gobernanza multinivel en las aguas transfronterizas de México con Guatemala y Belice” plantea como objetivo revisar el marco legal y la estructura gubernamental, asimismo distinguir la gobernanza hídrica multinivel en diferentes rangos que permitan bosquejar una segunda óptica, la cual evidencia una política que ignora la presencia y la abundancia de este recurso en las fronteras. Llega a la conclusión que existe una carencia institucional y la no realización de acciones específicas en aguas transfronteriza, por lo que implica una emergencia en la gobernanza multinivel debido a la multiplicidad de actores no estatales con inclinación a los recursos fronterizos.

Finalmente, (Fernández-Vargas, 2020) en su investigación “La gobernanza del agua como marco integrador para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Latinoamérica” tiene como finalidad documentar los casos de estudio en América Latina para visualizar la integración a nivel sectorial a partir

del modelo de funciones de Gobernanza Hídrica. Indica que, a pesar que en cada caso se enmarca en una función principal de gobernanza, todos tienden a la necesidad de la “Coordinación”; “Política y Estrategia”, como actividades esenciales y complementarias, de modo que permita alcanzar los fines esperados; para cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible.

Gobernanza hídrica y prestación de servicios son las categorías que a través de teorías estudiadas han sido definidas. Primero, es necesario puntualizar qué se entiende por Gobernanza, y para ello (Aguilar, 2015) lo define como una nueva forma de gobernar, que involucra un concepto descentralizado de la dirección social; es decir, la sociedad no puede ser solamente dirigida en base a las decisiones del gobierno sino que deba existir una interacción deliberada entre los actores (de manera horizontal) para poder definir los objetivos y las formas de cooperación, de modo que se puedan establecer políticas públicas en base a las necesidades de la sociedad y también permita una eficiente calidad de administración en los recursos públicos. Esta perspectiva de gobernanza puede adoptar diversas formas estructurales en distintos escenarios, de modo que puedan organizarse de manera centralizada o descentralizada, también pueden contar con diferentes grados de participación e integración, (Lebel et al., 2006). Un escenario es la Gobernanza Hídrica; considerada como primera categoría del presente estudio, se define por la Organización para la Economía, Cooperación y Desarrollo (OECD) como:

“El abanico de reglas, prácticas y procesos (formales e informales) políticos, institucionales y administrativos a través de los cuales se toman e implementan decisiones, los actores pueden articular sus intereses y que sus inquietudes sean tomadas en consideración, y los tomadores de decisiones rinden cuentas por su gestión del agua” (OCDE, 2018).

Desde las teorías anteriores, se estudia como una categoría sustancial, la calidad de la administración; que viene a ser una herramienta fundamental para llevar a cabo una buena gobernanza. En diversos sectores públicos, la administración ya de por sí, se encuentra fragmentada dando lugar a un impacto limitado en el comportamiento de los funcionarios públicos (OCDE, 2017). Parte de los desafíos de la nueva gestión pública es poner como principio fundamental

la calidad de administración porque a través de ello, la capacidad para administrar por parte de los órganos independientes o autónomos buscara una mejor productividad y un buen fortalecimiento de capacidades de dirección de gobierno, asimismo permitirá incorporar nuevos mecanismos e insumos de modo que las vuelvan eficientes (Pardo, 2016) . Según (Aguilar, 2015) la calidad en la administración pública se puede evidenciar bajo las dos C; la calidad Institucional y la calidad gerencial, el primero no solamente tiene que ver con la capacidad de los servidores para actuar bajo un marco de leyes y reglamentos, sino deben actuar bajo una calidad de regulación (revisar y reformar las normas), interacción y coordinación entre los organismos del gobierno y los agentes de la sociedad. En cuanto a la calidad gerencial, los servidores públicos deben actuar de manera emprendedora, gerencial, que implique el involucramiento personal en los objetivos públicos, en el cual haya una conciencia de costos, que sea económicamente eficiente y pueda dar una buena calidad en los servicios de acuerdo a las necesidades del ciudadano.

(Ishikawa, 2003) indica que el habito de trabajo diligente es una característica esencial de la calidad gerencial, que permitirá la transformación de las organizaciones convirtiéndolos en líderes, lo que implica pensar desde la perspectiva de los demás; una administración totalmente participante e interfuncional.

La otra categoría sustancial que se describe, es la planificación hídrica. Se entiende por la teoría de la planeación que es el medio idóneo para lograr objetivos, en base a la práctica de una política, que son determinadas por los organismos del gobierno y otras instituciones sectoriales (Molins, 1998). En toda institución pública del Perú se desarrolla la teoría de la planificación siendo está más eficiente en un sector y en otros no, sobre ello, se distingue que para el mejoramiento del sector Hídrico el (ANA, 2016), a través de la aprobación a la ley sobre los estos recursos define que la planificación hídrica es un instrumento que orienta a los tres niveles de gobierno de modo que facilite el trabajo en la ejecución de proyectos hídricos, La planeación del recurso hídrico no solamente evalúa temas de oferta y de demanda, sino que también toma en consideración a la comunidad y a los temas ambientales, este planeamiento y el proceso para la toma de decisiones deben ser abierto en el cual los grupos de interés sean

invitados a participar en función a un bien común (AWWA, 2007). En el ámbito ambiental es preciso describir cómo la planificación hídrica se involucra, es así que el cambio climático es un factor que añade mayor complejidad a la Gobernanza del agua lo que implica desarrollar acciones de responsabilidad, reglamentaciones y regulaciones de pro conservación (Américo, 2013).

A través de la planificación se puede mitigar riesgos de modo que se pueda asegurar un bienestar social y ambiental. La adaptación al cambio climático está orientado a limitar impactos y reducir vulnerabilidades convirtiéndolos a los sistemas naturales y humanos como resilientes, por ello es fundamental que se profundice la integración en la planificación hídrica y la gestión del agua, priorizando eventos extremos como sequías e inundaciones, asimismo, se puede reducir el riesgo a través de adaptaciones sostenibles que tengan objetivos múltiples en materia de una buena gobernanza de agua (MITECO, 2020). La existencia de los principios básicos como lo es el financiamiento y el ambiente propicio deben ser considerados seriamente de modo que se pueda lograr procesos con total legitimidad e instituciones confiables que puedan originar medidas eficaces (WWF, 2012) .

(Gonzales, 2013) indica que si sumamos el crecimiento poblacional en las ciudades que conlleva a incremento de residuos lo que originara un incremento de la demanda que sobrepasa las capacidades de los sistemas de servicio público y la infraestructura de suministro y saneamiento. Las enfermedades de transmisión son problemas que deben ser mitigados de manera inmediata, ya que estos son propagados por causa de inundaciones, de la alta temperatura, de las lluvias continuas. Sin una buena planificación es imposible contrarrestar estos problemas que aquejan a la población

Por otro lado, la cultura del agua es fundamental para que resulte una buena gobernanza hídrica, porque va a permitir a la población tomar mayor conocimiento sobre el uso adecuado de este recurso en las distintas actividades que lo demanda. (Perevochtchikova, 2012) en su libro, indica que muy a pesar que el ser humano o grupo social -sea su relación con el agua consciente o inconsciente - ya tiene una cultura de agua, por ello, es necesario tomar importancia en entender el funcionamiento de la relación y como esta se ve

expresada a través de nuestros comportamientos y manifestaciones. Los programas de cultura de agua son mecanismos esenciales para difundir el buen uso del recurso hídrico pero, el éxito de estos programas va a depender más de la voluntad del que este como responsable del organismo del agua que de ser un tema prioritario de la agenda gubernamental (González & Arzaluz, 2011). La cultura del agua no solamente debe fomentarse desde el punto de la promoción y comunicación con los actores involucrados, sino las acciones deban tener sentido con la gestión integral del agua.

Como segunda categoría se ha considerado la prestación de los servicios, el cual se origina del concepto de servicio público, definiéndose como un conjunto de actividades ofrecida por el estado con carácter técnico para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas en general (Ruiz, 2010). Según la Organización Internacional del trabajo (OTI, 2019) los servicios públicos de suministros como el agua y saneamiento, la luz, el gas, la energía es parte esencial del ciclo de vida del ser humano y esto tiene a la vez una conexión directa en el aspecto económico y social, por lo que todos los gobiernos son los responsables de asegurar su accesibilidad fiable y universal. Entonces, se entiende por prestación de servicios a la acción que las instituciones responsables realizan para proveer los suministros públicos de manera eficiente y confiable.

Mediante la decreto legislativo N.º 1280, ley marco de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento, se establece que los niveles de eficiencia en la prestación de servicio se deba incrementar, de modo que se logre una gestión sostenible, con la objetivo de alcanzar a un acceso universal, también se centra en aumentar la calidad, cobertura y sostenibilidad de los servicios de saneamiento, así como lograr la disminuir la brecha de infraestructura en el sector y fortalecer la accesibilidad de saneamiento en las áreas rurales y escasos recursos (El peruano, 2016).

Para una correcta prestación de los servicios de agua potable y saneamiento por parte de las organizaciones comerciales debe estar relacionada con la calidad en el abastecimiento de este recurso hídrico. Por ello, se ha considerado como una categoría sustancial la calidad de agua, porque tiene un impacto directo en

la salud y su comodidad, originando una percepción positiva por parte de su prestador de servicio, (Krause et al., 2015). El agua al ser un elemento de doble valor en el ecosistema y consecuentemente como un activo social debe ser manejada adecuadamente. Tanto, así que mediante Decreto Supremo N.º 031-2010-sa, Reglamento de Calidad del agua para Consumo Humano establece requisitos físicos, químicos y microbiológicos que componen la calidad de agua (El peruano, 2010). Las empresas prestadoras están obligadas a brindar un correcto mantenimiento y control de calidad del agua desarrollándose mediante un monitoreo continuo en los procesos de tratamiento, los cuales deben ser reportados a las instituciones competentes de regulación (Arostegui, 2012).

Siguiendo lo anterior la calidad supone un grado de confiabilidad, que desde el punto de vista de dos aristas es que la empresa prestadora u operador debe contar con la capacidad de mantener una prestación de servicio uniforme por lo que resulta necesario que haya continuidad y presión, de modo que su abastecimiento sea sostenible y esto se vea visto en la percepción de los usuarios. Lo otro se enmarca en la cobertura, el cual se refiere al porcentaje de personas que hacen mejor uso de los servicios de saneamiento como la conexión a sistemas sépticos, conexión a alcantarillas públicas, etc. (OMS, 2019).

Como otra categoría sustancial se considera es la calidad de servicio. (Krause et al., 2015) indica que la calidad del servicio prestado por las empresas, dependerá de factores como la capacidad de las infraestructuras existentes, pues es fundamental en la gestión operativa porque brindara un mejor abastecimiento y tratamiento agua. Existen diversos tipos de infraestructura como equipos de desinfección (en caso de tratamiento) que dan cobertura a toda la población atendida, así como las instalaciones donde se llevan a cabo los tratamientos de potabilización y aguas residuales, también esto incluye aquellos activos que se usan para transportar y tratar el recurso. Así como las instalaciones administrativas de calidad. Sin una buena infraestructura, no es posible prestar servicios de agua y saneamiento de calidad. La combinación de una deficiente infraestructura y una gobernanza débil pueden causar eventos relacionados a la pérdida de vidas, a la transmisión de enfermedades e interrupciones en los sistemas de abastecimiento (Mata-Lima et al., 2013).

La tecnología se enmarca como hito esencial de la infraestructura, porque cada vez que el escenario tecnológico cambie, la infraestructura también debe hacerlo, de ahí que las empresas u organizaciones no lo tomen en cuenta, surge una cuestión lidiar con equipos pasados de moda u obsoletos. Las tecnologías para el uso sostenible del agua van a contribuir a la seguridad alimentaria y a la adaptación de cambio climático, contar con buenos activos tecnológicos que se adaptables ayudaran a contrarrestar el cambio climático, también permitirá en la innovación de las técnica de captación de agua (FAO, 2013).

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Este estudio va a mostrar la parte metodológica que involucran los siguientes puntos: Tipo de investigación, las descripciones de estudios, las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

(Hernandez et al., 2018) indican que una investigación de tipo cualitativa está orientada a la comprensión de fenómenos, estudiándolos de manera exploratoria desde el punto de vista de los participantes. Es decir, la finalidad es analizar la manera cuando los participantes perciben ciertas manifestaciones que los rodean, de tal modo que pueda ayudar al investigador a entender y responder a ciertas preguntas que no tiene mucho control sobre el fenómeno estudiado. Asimismo, mencionan que la investigación es básica cuando se generan conocimientos o soluciones manteniendo siempre la objetividad y mente abierta para la realización de una adecuada toma de decisiones. Por ende, este estudio es del tipo cualitativo.

En cuanto al paradigma que predomina en esta investigación es interpretativo. Pues, (Ricoy, 2006) indica el carácter cualitativo que describe al paradigma interpretativo “es buscar profundizar en la investigación, a través del planteamiento de diseños abiertos desde la globalidad y contextualización” y que las conclusiones, así como las discusiones están ligadas principalmente a un escenario educativo que contribuyen a comprender, conocer y actuar.

Con respecto al enfoque que esta tesis comprende es de tipo inductivo porque este tipo de método permite usar premisas específicas para determinar conclusiones generales. (Hernandez et al., 2018).

El diseño es fenomenológico porque tiene como objetivo comprender cómo la Gobernanza Hídrica y la prestación de servicios se desarrolla en OTASS y las EPS`s, pues esto va a generar conocimiento y va a mostrar la situación objetiva real, en base a la exploración de datos e información relevante obtenida desde la perspectiva de los involucrados.

(Khan, 2008) supone que una investigación es de nivel exploratorio cuando se desconoce el problema, por el cual el investigador va a incorporar el desarrollo de una serie de conceptos, teorías y supuestos. Pues, esta tesis se enmarca en este nivel porque se va a aplicar sobre una realidad desconocida, y que a través de la información recogida (entrevistas) se llevara a cabo un análisis concreto real.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización:

- Categoría Sustancial 1: Gobernanza Hídrica. Sub Categorías; Calidad de la Administración. Planificación hídrica.
- Categoría Sustancial 2: Prestación de Servicios. Sub Categorías; Calidad de Agua, Calidad de servicios.

Matriz apriorística: Gobernanza Hídrica y Prestación de Servicios

| Problema general | Objetivo General | Objetivos Específicos | Categoría | Subcategoría | Fuente documentaria |
|---|--|---|---------------------|------------------------------|--|
| ¿Cómo la gobernanza hídrica y la prestación de servicios se desarrolla en el Organismo Técnico de Servicios de Saneamiento y las Empresas prestadoras de servicio ,2017-2020? | Analizar cómo es el desarrollo de la gobernanza hídrica y la prestación de servicios del Organismo Técnico de Servicios de Saneamiento y Empresas las Prestadoras. | Identificar las principales estrategias de la calidad de administración en la prestación de los servicios en el Organismo Técnico de Servicios de Saneamiento y las Empresas Prestadoras. | Gobernanza Hídrica. | Calidad de la Administración | Aguilar 2015 “La sociedad no puede ser solamente dirigida en base a las decisiones del gobierno, sino que deba existir una interacción deliberada entre los actores para poder definir los objetivos y las formas de cooperación que permita una eficiente calidad de administración en los recursos públicos” |
| | | Analizar los mecanismos que se desarrollan en la calidad del agua con la Gobernanza Hídrica en el Organismo Técnico de Servicios de Saneamiento y las Empresas Prestadoras. | | Prestación de Servicios. | |
| | | | | Calidad de Agua | Krause, et al. 2015 “Un prestador que conoce su desempeño actual y desarrolla e implementa un plan de mejora solido podrá prestar servicios solidos superiores en calidad”. |
| | | | | Calidad del servicio | |

Fuente: Elaboración propia

1. Categoría 1

Gobernanza Hídrica.

(Aguilar, 2015) Una nueva forma de gobernar, que involucra un concepto descentralizado de la dirección social; es decir, la sociedad no puede ser solamente dirigida en base a las decisiones del gobierno sino que deba existir una interacción deliberada entre los actores (de manera horizontal) para poder definir los objetivos y las formas de cooperación, de modo que se puedan establecer políticas públicas en base a las necesidades de la sociedad y también permita una eficiente calidad de administración en los recursos públicos. De la misma manera (Pahl-Wostl, 2017) entiende que la noción de gobernanza del agua tiene como objetivo captar la complejidad de los procesos que determinan la prestación de servicios en el ámbito hídrico para necesidades sociales y que proporcionan el contexto en el que opera la gestión del agua.

1.1. Sub Categoría

Calidad de la Administración

(Pardo, 2016) indica que la calidad de la administración es parte de los desafíos de la nueva gestión pública, es poner como principio fundamental la calidad de administración porque a través de ello, la capacidad para administrar por parte de los órganos independientes o autónomos buscara una mejor productividad y un buen fortalecimiento de capacidades de dirección de gobierno, asimismo permitirá incorporar nuevos mecanismos e insumos de modo que las vuelvan eficientes. De la misma manera (Muhafidin, 2020) menciona que en esta era global, se necesita una administración de calidad para lograr la competitividad global, así como las demandas del mercado, para cada institución superior y evaluar su producción actual de servicio frente a los súper competidores e internacionales.

Planificación hídrica.

(AWWA, 2007) supone que la planeación del recurso hídrico no solamente evalúa temas de oferta y de demanda, sino que también toma en consideración a la comunidad y a los temas ambientales, este planeamiento y el proceso para

la toma de decisiones deben ser abierto en el cual los grupos de interés sean invitados a participar en función a un bien común. Por otra parte, (Saleem et al., 2021) dice que existe una necesidad urgente de abordar los desafíos de la gestión del agua urbana mediante medios efectivos en el cual hay un marco que utiliza el sistema de Evaluación y Planificación del Agua para evaluar la demanda de agua actual y futura y la brecha de suministro que demuestra una efectiva gobernanza.

2. Categoría 2

Prestación de Servicios

(Ruiz, 2010) se origina del concepto de servicio público, definiéndose como un conjunto de actividades ofrecida por el estado con carácter técnico para cubrir las necesidades del ciudadano o ciudadana. (Lourenço Marques et al., 2021) indica que esta prestación de servicios es sumamente importante porque hay una relación estrecha en los servicios de interés general y los cambios en la población de un territorio siendo importante como tema científico y de política pública.

2.1. Sub Categorías

Calidad de Agua

(You-Gan Wang, 2013) La calidad del agua muy es fundamental para la salud y afecta el medio ambiente que se comparten con todos los seres vivos, incluidas las especies marinas, de agua dulce y terrestres. La calidad del agua a menudo se gestiona en función de indicadores de niveles de bacterias y otros contenidos químicos / físicos. (Krause et al., 2015) tiene un impacto directo en la salud y su comodidad, originando una percepción positiva por parte de su prestador de servicio.

Calidad de servicios.

La calidad del servicio otorgado por las empresas, depende de muchos factores como la capacidad de las infraestructuras existentes, es fundamental en la gestión operativa porque brindara un mejor abastecimiento y tratamiento agua (Krause et al., 2015). Proporcionar servicios de agua potable y alcantarillado seguros y asequibles un mandato principal de la industria del agua, pues la

calidad del servicio prestado debe ser ideal para maximizar el valor para el cliente. A menudo tiene un costo y la reglamentación de los criterios que requiere la evaluación comparativa de la calidad del servicio dentro de un marco de eficiencia económica (Ananda & Pawsey, 2019).

3.3. Escenario de estudio

La presente tesis tomo al espacio de OTASS y en las EPS`s seleccionadas (Ilo, Seda Loreto y Emapacop). Para ello, se considera a los funcionarios y los documentos que conllevan la Gobernanza hídrica y la prestación de servicios

3.4. Muestra

(Camacho, 2007) indica que la muestra es una proporción representativa de la población a investigar, pues los resultados y conclusiones se obtienen a partir de esta muestra. Para efectos de la presente investigación, la población de estudio corresponderá al total de funcionarios entre el OTASS y las Empresas prestadoras, que ejerzan sus actividades cuyos cargos son de mando. En esa línea, el tamaño de muestra es 6 funcionarios en total, entre especialistas, coordinador y gerentes generales. Siendo 3 del OTASS y 3 de las EPS.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica es definida como aquel medio en el cual el investigador recolecta datos en función a una realidad o fenómeno de estudio. El recojo de datos son no estandarizados ni predeterminados al cien por ciento, pues consisten en tener ciertas perspectivas y criterios de los participantes (experiencias, pensamientos, prioridades, etc.), por lo que se utilizaran técnicas como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusiones en grupos, entrevistas a profundidad, etc. Desde el enfoque cualitativo, el instrumento de esta recolección de datos es el propio entrevistador dado que observa, lleva a cabo la entrevista y realiza una revisión documentaria. (Hernandez et al., 2018). En base a ello, mediante la entrevista se va obtener información del individuo o grupo cuya finalidad es encontrar datos de un determinado problema. En esta investigación se utilizará como técnica las entrevistas semiestructuradas, dado que se pretende recoger cierta información sobre aspectos muy concretos de la Gobernanza Hídrica y la Prestación de

servicios, a través de preguntas precisas. (Orozco, 2018). La guía de entrevista está definida de manera particular para cada entidad.

3.6. Procedimiento de la recolección de datos

Se revisó información secundaria proveniente de la página oficial de OTASS y las empresas prestadoras, de memorias, revistas y libros electrónicos. En cuanto a la información primaria que corresponde a las entrevistas se recogió a través del aplicativo zoom debido a la coyuntura que actualmente estamos viviendo, COVID 19. Se hizo 6 intervenciones para obtener la información en cada categoría. Posterior a ello, se muestra los resultados para proceder con la triangulación, pues se tuvo en cuenta todas las respuestas que fueron realizadas a través de las entrevistas a los funcionarios de las empresas prestadoras y del Organismo Técnico de Servicios de Saneamiento. Pues, estas entrevistas han sido semiestructuradas en función a la literatura y a las gestiones de situación real que se viene realizando en el sistema de Saneamiento del Perú. Lo interesante de esto es que se ha podido conocer las estrategias y medidas que se vienen trabajando en las regiones del país, de modo que se puede construir un sistema eficiente y sostenible de saneamiento y agua potable, que no solamente se asegure el recurso hídrico al ciudadano de a pie sino las futuras generaciones.

La triangulación comprende el uso de estrategias para verificar y comparar la información recabada en distintos momentos y con diversos métodos (Okuda & Gómez, 2005). Pues, en este estudio; como se dijo líneas superiores se realizará a través de la entrevista y la información secundaria, así conjuntamente con el marco teórico y los antecedentes de modo que se pueda realizar la descripción de los resultados y discusiones.

3.7. Rigor Científico

Si bien es cierto, existe una gran diversidad de información, pero la clave radica en saber usarlo de modo que nos permita una construcción efectiva que una investigación implica. (Schettini & Cortazzo, 2015) indican que una de las tareas cruciales en las investigaciones es el manejo de información porque a través de ello dará pie al investigador al análisis de datos y ayudará a determinar qué

información debe ser relevante al momento de la construcción de la investigación.

3.8. Aspectos éticos

(Ferro, 2014) menciona que el derecho de intimidad se enmarca fundamentalmente en la confidencialidad en el cual se le protege a la persona y no se revele la información que es significativamente sensible, por ello se aplican estos criterios éticos en el cual se trabaja bajo la confidencialidad absoluta, la protección de la información personal de los entrevistados, cero divulgaciones. Todo ello, bajo la estructura de la Institución educativa.

IV.RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presentan los resultados de acuerdo a las categorías: Gobernanza hídrica y prestación de servicios del Organismo Técnico de Servicios de Saneamiento en las empresas prestadoras: 2017 – 2020, de la misma manera se presentan las subcategorías calidad de la administración, planificación hídrica, calidad de agua y calidad de servicio. Luego se interpretan los resultados y se realiza la discusión que se contrasta con los antecedentes y teorías. Se denomina a los entrevistados como sujetos.

Descripción de resultados de objetivos específico 1.

De acuerdo al objetivo específico 1: Identificar las principales estrategias de la calidad de administración en la prestación de los servicios en el Organismo Técnico de Servicios de Saneamiento y las Empresas Prestadoras. Se realizó a los informantes claves que por un lado son de las empresas prestadoras de Ilo, Seda Loreto y Emapacop y por parte de OTASS se realizó a los jefes de estrategias y coordinadora de la Dirección de Operaciones. El sujeto 1 mencionó que: “A través del financiamiento que OTASS ha realizado mediante fichas técnicas aprobadas se ha mejorado el abastecimiento de agua a través de la instalación de 10,200 medidores, lo que significa que se tiene más del 50 % de medidores existentes en la ciudad de Ilo y esto implica que haya una micro medición más adecuada y justa a los usuarios. Con respecto al indicador de continuidad, indica que se instalaron macro medidores en diversos puntos de plantas, reservorios, lo cual se logró tener un mayor control de agua que se

produce y almacena en los reservorios pues que finalmente es distribuida a los hogares. Se ha logrado sectorizar y administrar adecuadamente el abastecimiento de agua en zonas importantes, como el sector la pampa y el sector del puerto. Comenta que todas esas estrategias han mejorado la continuidad en toda la provincia de Ilo; pues antes se distribuía agua 8 horas (zona de la pampa) de forma interdiaria y ahora se distribuye de 15 a 16 horas diarias. En las otras zonas de 17 a 18 horas diarias". Con referente al indicador de la cobertura, el sujeto 5 nos comenta que "la estrategia de plan cisterna es una estrategia que pretende llegar al usuario que no cuenta con el servicio de agua potable, no solamente llegar a las áreas urbanas sino también a las áreas rurales, mientras se desarrollen proyectos para las conexiones de agua potable y cubrir una cobertura de 100%".

Sobre el indicador de la calidad gerencial el sujeto 1 respondió que: "No solamente se ha logrado las transferencias para infraestructura, sino que también con capacitaciones al personal de la empresa, a través de la escuela del agua, ya sea en la gestión comercial, operacional e institucional, lo que ha logrado certificar al personal operativo y especialistas de planta que contaban con más de 30 años de experiencia. Esto se dio a través de la coordinación, cooperación y convenio con CENSICO. Son 13 trabajadores que lograron dichas certificaciones". En esa misma línea el sujeto 2 indica que "Lo que OTASS está haciendo es fortalecer la parte técnica con apoyo de CENSICO para darles un sustento o un cartón, de modo que se pueda brindar un servicio de calidad". El sujeto 5, también comenta que "OTASS ha desarrollado una serie de estrategias para coadyuvar a las empresas prestadoras en mejorar la calidad y se vea fortalecida institucionalmente, por ejemplo tienen la estrategia de cartografía que definitivamente va ayudar a tener una mejora y un panorama general que son los catastros comerciales y operacionales, la estrategia de plan y alcantarillado que es una estrategia líder, en cuanto a la estrategia comercial van ayudar a que exista una mejora en la recaudación de la empresa. Toda esta suma de estrategias y actividades, así como la suma de transferencias que se le otorga a las EPS's contribuyen al fortalecimiento de las EPS's".

En cuanto al indicador de la calidad institucional, el sujeto 2 comenta que los procesos administrativos se ven fortalecidos y ordenados, como son los

documentos de gestión que lo tienen actualizados de acuerdo a las normativas, las exigencias de SUNASS. De la misma manera el sujeto 1 indica que “La transferencia de conocimiento entre OTASS y la EPS ha sido muy importante porque han recibido asistencias técnicas en temas administrativos; y prueba de ello son las directivas que se han trabajado en los últimos años, las cuales se enmarcan procesos, procedimientos que debe seguirse de acuerdo a las actividades de la empresa”

Otros de los indicadores importantes de la prestación de servicios son las instalaciones administrativas y los activos tecnológicos. En lo referente al primero, el sujeto 1 menciona que “Se encuentran en el proceso de mejora, tienen un sistema administrativo que aún presentan falencias para poder procesar la información; sin embargo, con las coordinaciones con OTASS indica que se vienen desarrollando un sistema integral para lograr la eficiencia y estar entrelazados entre si con todas las áreas”. De la misma manera, el sujeto 5, menciona que “OTASS viene trabajando en un software integrado que va a permitir la articulación por procesos en las empresas prestadoras, logrando así la eficiencia en las mismas. Asimismo, se busca uniformizar la parte de cartografía, porque esto va a permitir a las empresas contar con un catastro actualizado y por ende sus niveles de facturación va a ser mayores”. Por otro lado, con referente al segundo indicador, el sujeto 3 indica que “La tecnología empleada aún falta mejorar en Pucallpa debido a que en años pasados tuvieron deficiencias en los sistemas; no obstante, poco a poco se viene trabajando para la implementación de los sistemas GIS y SCADA que permitirá en un tiempo real ver los puntos críticos como roturas, curvas, etc. dentro de la ciudad, y que finalmente va a contribuir al ahorro de costos”. Del mismo modo, el sujeto 6 menciona que por mucho tiempo se han usado tecnologías tradicionales. Sin embargo, a medida que los usuarios demanden mucho más los servicios de calidad, el OTASS junto con las EPS`s se han visto en la necesidad de implementar tecnologías que brinden servicios de calidad con información real, ya sea en la parte comercial y/u operativa (controlar los niveles en los reservorios, en las redes).

También, se han desarrollado otro tipo de tecnologías que van de la mano con la administración, como indican el sujeto 1, 2 y 6 que para el cobro de sus

facturas y para el pago de estas mismas, el OTASS ha desarrollado el aplicativo GOTITAS que permite a los usuarios a cancelar sus facturas en un tiempo real desde cualquier parte del país. Por su parte, el sujeto 4 menciona que hacen uso de softwares que informan a la población sobre sus pagos pendientes mediante convenios con los bancos, farmacias, centros comerciales, etc.

Un punto resaltante que se vislumbra en la entrevista con relación a la categoría sustancial de la prestación de servicios es que, el sujeto 4 indica que “El plan de alcantarillado nace como una necesidad de limpiar las alcantarillas, a través de los equipos hidrojets que se encargan de succionar y desatorar buzones, tramos, tuberías. Con los jets; que rige agua a presión, se encarga de hacer la limpieza de las líneas, pues a esto llamamos un mantenimiento correctivo que se ha venido haciendo en muchas empresas prestadoras, ahora ya se ve como una estrategia de mantenimiento preventivo para evitar todos los atoros y las redes se mantengan limpias, y que las plantas contengan elementos que no perjudiquen”. En su opinión, el sujeto 6 comenta que este plan; que ya va en su cuarta fase, ha permitido mantener de manera previa y sostenida la limpieza de los sistemas de redes de alcantarillado de modo que se asegure el servicio de agua potable por parte de las Empresas prestadoras cuando existan algunas contingencias como el fenómeno del niño, derramamientos, desbordes, etc.

La constante preocupación del gobierno central; y como parte prioritaria de agenda nacional, es que la población peruana tenga accesos al servicio de saneamiento y agua potable. En función a ello, el MVCS como ente rector, y a través de OTASS viene trabajando el desarrollo de diversas estrategias junto con los actores principales (EPS`s) para brindar un servicio de calidad, de manera continua y segura. Los resultados son favorables, a partir de las opiniones de los entrevistados, porque la prestación de servicios ha mejorado a partir de las estrategias empleadas en cada una de ellas, por ejemplo, el fortalecimiento de capacidades a los trabajadores operativos de las empresas, las transferencias financieras realizadas para el mejoramiento y la implementación de equipos tecnológicos e instalaciones administrativas, el plan de alcantarillado y plan cisterna para una mayor cobertura de distribución de agua hacia la población, sobre todo a las áreas rurales. En efecto, estas estrategias son sinónimos de mejoras en cuanto a la calidad administrativa que se ha ido fortaleciendo cada

vez más gracias a las buenas prácticas e instauración de políticas institucionales, que a través de la buena interacción y coordinación entre los actores involucrados se llegan a cumplir los objetivos y metas.

Según la teoría de (Aguilar, 2015) indica que una nueva forma de gobernar involucra un concepto descentralizado en relación a la toma de decisiones, en el cual deba existir una interacción constante y deliberada entre todos los actores involucrados de manera que se puedan definir los objetivos, establecer estrategias y mecanismos que permitan alcanzar lo planificado. En esa misma línea si se coincide con la teoría del autor, en la medida que OTASS y las EPS`s trabajan de manera articulada para la toma de decisiones creando estrategias que están centradas en el fortalecimiento institucional y gerencial para lograr una efectiva prestación de servicios y un adecuado control y monitoreo sobre las actividades que se realizan. Pues, las estrategias más resaltantes a nivel institucional son las directivas, normas y procedimientos que se trabajan en función a las necesidades de las EPS`s y en función a la calidad de regulación por parte de OTASS. Asimismo, en cuanto a la calidad gerencial, se ha creado mayor involucramiento del personal a través de la participación, capacitación y cooperación eficiente logrando obtener una adecuada calidad administrativa viéndose reflejada en la percepción de los habitantes. Por otro lado, (Aguilar Benitez & Montforte, 2018) en su estudio mencionan que los servicios públicos deben centrarse en crear valores públicos. En ese sentido, OTASS y las EPS`s vienen desarrollando actividades principales para lograr mayor continuidad y cobertura de agua en las zonas urbanas y rurales, en el cual las tarifas sean accesibles para toda la población, asimismo la prevención se ve más fortalecida a través de la limpieza de las redes de alcantarillado. El sistema de saneamiento en Perú se instaura de manera similar que el sistema de España como nos indica (Villar, 2016) en el cual se implementan estrategias y mecanismos regulatorios que cuando se ejecuta debe ser objeto de tutela y protección.

Descripción de resultados de objetivos específico 2.

Con relación al objetivo específico 2: Analizar los mecanismos que se desarrollan en la calidad del agua con la Gobernanza Hídrica en el Organismo Técnico de Servicios de Saneamiento y las Empresas Prestadoras. Los entrevistados comentaron lo siguiente.

En función a la subcategoría de la calidad de agua, el sujeto 1 indica que “A través de las transferencias financieras y de conocimiento técnico la calidad se ha visto mejorada porque los equipos de las plantas y los laboratorios han sido renovados lo que permite el mejor control del agua que se produce y un adecuado tratamiento para ser distribuido”. De la misma manera, el sujeto 3 indica que “Se han mejorado en el equipamiento de pozos, plantas, reservorios, cámaras de bombeo a través de fichas PAU que han sido financiadas por OTASS”. A su vez, el sujeto 4 y 5 refieren al tratamiento de agua que “Para tener un agua de calidad se hace un control de insumos químicos para que el agua no tenga mucha concentración de partículas y nos sean dañinas para la población, esto es manejado por las EPS`s y reportados a OTASS”. En cuanto a la operacionalización de los equipos el sujeto 2 indica que “Se han repotenciado las maquinarias, laboratorios como la compra de floculadores para poder brindar un mejor servicio de calidad “menciona que “Ha mejorado los resultados en cuanto a la evaluación de la calidad de agua, no han tenido infracciones o caído en falta de acuerdo a los parámetros que SUNASS impone, esto debido a que se cuenta con personal especializado y capacitado para las pruebas de muestra en los laboratorios”. El sujeto 5 también menciona que “La calidad en cuanto a la potabilización ha mejorado a partir que OTASS dentro del marco de sus competencias ofrece fortalecimiento a los operarios de las EPS`s, la participación que hay entre ellas ha permitido el intercambio de experiencias respecto de financiamiento para mejorar las plantas de mejoramiento de agua potable y de los cursos que se les pueda dictar los personales”

En cuanto al indicador de cambio climático, el sujeto 1 menciona que se encuentran en el proceso de adoptar medidas que sean adaptables al cambio climático. “Crear alternativas que puedan reemplazar agua superficial a través de la construcción de plantas desalinizadoras de modo que se pueda evitar una

crisis hídrica, ya que en la actualidad la calidad de agua que se logra captar va disminuyendo cada año”. En el caso del sujeto 2 indica que “Como parte del cumplimiento de la normativa de SUNASS, el programa de cambio climático se considera en el estudio tarifario y exige que se cumpla con su ejecución”. En cuanto al sujeto 3 comenta que “Desde que llego OTASS a Pucallpa, ha mejorado la calidad de agua y que ante un sismo las redes no colapsarían debido a la tecnología implementada”. Pues, indica que “Hay tuberías de alta tecnología, de alta calidad el cual son flexibles ante un sismo de alto grado, evitan rupturas, fugas de agua para que no perjudiquen a la población y que obviamente son financiadas mediante fichas técnicas que OTASS apoya”. El sujeto 4 responde “Es un tema que está desarrollando en las empresas. En el 2016 casi un 70 % de las EPS`s participaron junto con OTASS participo, la DGA y la cooperación alemana en un taller donde se evaluaron los PMAC (planeación y mitigación al cambio climático) en el cual cada empresa identifico los riesgos por lo que se evaluó e implementó medidas para ser mitigados, los cuales se tradujeron en acciones y también se valorizaron, el estudio quedo en la parte de la valorización, en el cual el costo que se refería eran altos, y OTASS no podía financiar todas esas medidas, entonces quedo como documento”.

Con relación a la cultura de agua, los sujetos 1, 2 y 4 mencionaron que “En conjunto con el área de comunicaciones de OTASS y las empresas prestadoras desarrollan bastantes actividades para difundir y concientizar a los usuarios a hacer uso racional del agua, sensibilizar a los colegios, a los jóvenes y niños. OTASS en el plan de alcantarillado, acoplo un megáfono para impartir avisos en relación al cuidado del agua y las alcantarillas”. El sujeto 5 responde “OTASS contempla como una de sus actividades de difusión a los viernes de agua que desarrollan diversos temas en los que participan expertos para que puedan brindar el conocimiento a las empresas prestadoras y aportar las experiencias de modo que sean replicadas en las EPS`S. A ello se suma la escuela de agua que tiene diversas cooperaciones; por ejemplo, con el GIZ para desarrollar y potenciar las habilidades de las empresas prestadoras”.

Con relación a la categoría sustancial de la Gobernanza hídrica, el sujeto 1 y 4 responden que “OTASS ha desarrollado un instrumento que es un aplicativo sumamente valioso denominado el O TRANSFER, que permite ver todo el

proceso de las transferencias, llevando un control minucioso desde que se dieron las transferencias para adquisiciones o servicios, es abierto para mostrar la transparencia del uso y de la ejecución de las transferencias financieras”. El sujeto 5 indica “El OTASS tiene instrumentos de gestión que son los planes de acción de urgencia, el plan de reflatamiento para las EPS`s en régimen, pero también tiene planes de fortalecimiento de capacidades para las EPS`s no RAT, estos instrumentos son aprobados por el CD del OTASS y posteriormente viene el financiamiento y que con ayuda de los profesionales del OTASS y del personal de las EPS`S se formula y se va a ver el resultado dentro de los indicadores que se han planteado dentro del proyecto. Sumado a ello, como OTASS cuentan con diferentes órganos de línea que los apoya, por ejemplo, es la Dirección de Gestión y financiamiento que es el ente pensante porque son los que van formular las estrategias y evaluar la solicitud de las EPS`s de acuerdo a la necesidad de requerir financiamiento de un determinado proyecto Por otra parte, existe la Dirección de Integración que por evaluar los rendimientos a escala y los mismos que sean eficientes como integración por proceso, la Dirección de operaciones realizamos la asistencia y el seguimiento técnico y la Dirección de Monitoreo evalúa los resultados sobre las transferencias que se han aprobado respecto a los instrumentos de gestión”

Son diversos los mecanismos que se han empleado en OTASS para ser desarrollados en las empresas prestadoras, de modo que se puedan obtener un mejoramiento en la calidad de agua; que no solamente va por el tema de continuidad y cobertura, sino básicamente en brindar a la población lo más puro de este líquido. Como es evidente, esto no se hubiese logrado sin una buena coordinación que existe en ambas entidades, por un lado, OTASS a través de la interacción constantes con las empresas puede conocer las necesidades que hay en ellas y mediante la elaboración de programas, fichas técnicas e IOARR`s y/o proyectos otorgan el financiamiento oportuno para que puedan ser ejecutados en un tiempo determinado. Otro de los mecanismos que se contemplan es crear alternativas en cuanto a la adaptación al cambio climático que va a permitir a las EPS`s a mitigar sus riesgos, como la desalinización de los mares, el cambio de tuberías y de las redes que ante cualquier evento estas sean fuertes y no perjudiquen a la población. Las buenas prácticas también son

fundamentales y parte de una buena gobernanza es la cultura de agua que debe ser instaurada en la población en general, y es lo que viene haciendo OTASS junto con las empresas prestadoras a través de la sensibilización, capacitaciones; a través de la formación de una escuela de agua y de los programas de “viernes de agua”. El control y monitoreo constante han hecho que las empresas prestadoras desarrollen sus actividades de acuerdo a lo programado, el cual puede ser evidenciado en un sistema digitalizado que es el sistema O-Transfer; implementado por OTASS, cuya finalidad es mostrar la transparencia mediante las actualizaciones que las empresas realizan.

Con relación a la subcategoría de la planificación se concuerda con la teoría de (Molins, 1998) el cual menciona que la planificación es el medio idóneo para lograr objetivos, en base a la práctica de una política, que son determinadas por los organismos del gobierno y otras instituciones sectoriales. Pues, efectivamente, OTASS y las empresas prestadoras sí llevan a cabo una adecuada planificación en el cual definen sus objetivos en base a la oferta y demanda. Asimismo, también se contemplan temas ambientales, y buenas prácticas que ayuden a tener un mejor sistema de agua y saneamiento. De la misma manera también se concuerda con el (AWWA, 2007) que el proceso de la toma de decisiones es abierto en el cual los grupos de interés participan y cooperan para una adecuada gestión en el sector.

Por otro lado, (MITECO, 2020) menciona que la adaptación al cambio climático está orientado a limitar impactos y reducir vulnerabilidades convirtiéndolos a los sistemas naturales y humanos como resilientes. En esa medida, las empresas prestadoras vienen planeando mecanismos a través de programas como desalinización de los mares, el cambio y el mantenimiento de tuberías de las redes, de modo que se vuelvan más resiliente ante cualquier evento catastrófico y evitar una crisis hídrica. Más estos no son ejecutables aún, por ello no se concuerda con esta teoría debido a la falta de ejecución en sí misma de las alternativas planteadas.

En cuanto a la cultura de agua se concuerda con (Perevochtchikova, 2012) ya que es fundamental entender el funcionamiento del agua, por lo que OTASS, mediante su área de comunicaciones trabaja articuladamente con la empresas

prestadoras para extender información relevante sobre el cuidado del agua hacia la población mediante las buenas prácticas. Del mismo modo, se concuerda con la teoría de (González & Arzaluz, 2011) que la cultura de agua no solamente es fomentada desde la promoción sino que las acciones deben tener sentido con la gestión integral del sector, en ello OTASS viene concientizando y promoviendo una cultura en los actores involucrados, es decir en el propio personal de las empresas, por lo que existe un mayor participación con relación a los programas culturales en el que se desarrollan .

Con relación al objetivo general, la gobernanza hídrica y la prestación de servicios están entrelazadas entre sí, no podemos hablar que existe una buena gobernanza si tenemos una prestación de los servicios deficientes. Como indica (Bakker & Cook, 2011) la gobernanza implica un desafío de integración, coordinación y disponibilidad de los datos que permita el desarrollo adecuado de una eficiente gestión hídrica. Trasladado a esta investigación, en términos del trabajo articulado se puede decir que OTASS y las EPS`s si lo vienen trabajando, pero aún se encuentran en el camino de poder lograr una gobernanza en lo absoluto, porque aún existe puntos de inflexión como es el cambio climático. No obstante, sí podemos coincidir con (Aguilar, 2015) que se ha optado por una nueva forma de gobernar y que esto se ve reflejada en los resultados en cuanto a la calidad de agua, a una mejor prestación de los servicios ya sean administrativos, operativos y comerciales que se han tenido en distintas empresas como lo es Ilo, Seda Loreto y Emapacop. Por otro lado (Krause et al., 2015) supone que una correcta prestación de los servicios de agua potable y saneamiento debe estar relacionada con la calidad en el abastecimiento de este recurso hídrico, pues en ese contexto, las empresas prestadoras han mejorado en cuanto a la distribución de agua en lo que respecta mayores niveles de continuidad y cobertura. También, la calidad del agua se ha visto mejorada gracias a las transferencias financieras y al de conocimiento lo que han permitido implementar una serie de equipos tecnológicos e instalaciones administrativas que es de mucha utilidad en las EPS`s. Pues todo ello, es para mejorar y salvaguardar la calidad de vida de toda la población.

V.CONCLUSIONES

A partir del análisis e interpretaciones se concluye; con relación al objetivo específico 1 “Identificar las principales estrategias de la calidad de administración en la prestación de los servicios en el Organismo Técnico de Servicios de Saneamiento y las Empresas Prestadoras” , que existe una serie de estrategias que se instauran como parte fundamental de la calidad de la administración en la prestación de servicios en OTASS y las empresas prestadoras haciéndolos más eficientes a nivel económico, financiero e interinstitucional (operativo, administrativo y comercial). El fortalecimiento de capacidades es uno de los ejes principales de la calidad de la administración de OTASS hacia las EPS`s, puesto que a través de ello se logra que el personal de las empresas mejore en su capacidad de gestión y su capacidad operacional para lograr un resultado óptimo en las empresas y a la vez que la población perciba un servicio de calidad. De la misma manera, el financiamiento es parte esencial de las estrategias porque esto permite contribuir con el mejoramiento e implementación de equipos acordes al avance de la tecnología, de modo que va a facilitar a las empresas prestadoras operar adecuadamente y servir a los ciudadanos de manera eficiente y responsable, a ello sumamos el financiamiento para infraestructura que permite el tratamiento adecuado de este recurso. Finalmente, el sistema comercial de las empresas se ve mucho más fortalecido gracias al desarrollo de nuevas tecnologías e implementación de sistemas de control de proceso industriales que en coordinación y cooperación entre OTASS y las EPS`s trabajan.

Con relación al objetivo 2 “Analizar los mecanismos que se desarrollan en la calidad del agua con la Gobernanza Hídrica en el Organismo Técnico de Servicios de Saneamiento y las Empresas Prestadoras” se concluye que OTASS ha empleado diversos mecanismos que se enmarcan justamente en la mejora de la calidad de agua, resultando mayores niveles de continuidad y cobertura a nivel nacional. Las asistencias técnicas por ejemplo hacia el personal de las empresas prestadoras por parte de OTASS juega un rol esencial porque permite que, tanto operadores y gestores puedan definir y tomar buenas decisiones en función al servicio brindado. La constante búsqueda de agua de calidad implica que se cuente con el recurso de manera estable y este sea tratado adecuadamente para evitar eventos perjudiciales a la población. En función a

ello, se desarrollan proyectos e IOARR'S en el cual se definen el mejoramiento oportuno de la calidad de agua, ya sea mediante el tratamiento de agua potable y aguas residuales. Con relación al cambio climático; el cual se relaciona fuertemente con la calidad de agua, esto aún se encuentra en el proceso de implementación más no de ejecución debido a que esto implican una inversión mayor para llevar a cabo proyectos que ayuden a mitigar riesgos. No obstante, las instituciones correspondientes vienen trabajando en función a ello. Por otro lado, las buenas prácticas también se suman a este arduo trabajo entre OTASS y las empresas ya que se desarrollan capacitaciones e instauran una cultura de agua en la población.

En ese sentido, se concluye de modo general que el desarrollo de la gobernanza hídrica y la prestación de servicios se encuentra en el proceso. Pues, se viene realizando de manera eficiente la calidad de la administración, la buena planificación, y una adecuada prestación de servicios. Se han definido estrategias, medidas y metas que están dirigidas a cumplir los principios de gestión y prestación de servicios como el acceso universal de agua, eficiencia, equilibrio económico, la protección del medio ambiente, una buena calidad de este recurso y el servicio óptimo que se debe prestar. Como bien se dijo, la Gobernanza no solamente implica que exista transparencia, sino que se creen valores públicos que son sinónimos de sostenibilidad, ya sea en el ámbito social, ambiental y económico. En ese contexto OTASS y las Empresas prestadoras han creado conductos articulados de comunicación y cooperación para lograr una gestión sostenible de los recursos hídricos. Al mencionar que se encuentra en proceso, significa que aún no se ha logrado una Gobernanza hídrica como tal, debido a que el factor ambiental se encuentra parcialmente fortalecido en las ciertas empresas, a través de proyectos, programas y acciones, mas no están en todas las 50 empresas.

VI.RECOMENDACIONES

Uno de los servicios básicos de todo ser humano es el acceso al agua potable y saneamiento, sin olvidar que el factor ambiental también es parte de lo que se debe tomar en cuenta. Para una adecuada prestación de servicios es necesario que los suministradores de este recurso tengan una óptima capacidad intelectual, operacional, administrativa y comercial en sus instalaciones porque solamente así la población se verá beneficiada en todos los sentidos. Por ello, es necesario que las entes competentes y organismo administrador de las empresas sigan trabajando bajo sistemas que coadyuvan al mejoramiento en las empresas en todas sus capacidades para volverlas fuertes, de modo que se logre una gestión moderna y eficiente en el sector.

Crear políticas publica con relación a las alternativas para el suministro de agua es esencial en estos tiempos, ya que, al ser un recurso limitado, dentro de unos años no se podrá contar con este líquido esencial. Claro está, si no se implementan alternativas, como la construcción de plantas desalinizadoras. Otro problema que se replica en las empresas es la antigüedad de las redes que son problemas que día a día las empresas experimentan. Si no se pone atención a ello, por parte de los gobiernos en sus distintos niveles esto puede ser perjudicial para la población en general. Finalmente, debe existir por parte de las instituciones, un reconocimiento a las empresas, no solamente por resolver problemas o reclamos de los usuarios, sino que deban ser vistas como aquellas que puedan gestionar mejor sus inversiones y las decisiones que beneficien a su población.

En línea general, para lograr una reducción de la brecha de la pobreza, es necesario que la población a nivel nacional cuente con toda la seguridad alimentaria y esto implica que haya un acceso general del agua. Solo así podemos decir que nuestras instituciones públicas son parte de un estado moderno en cual no haya discriminación alguna hacia la ciudadanía. Por ello, es necesario que exista una interacción mucho más articulada con los gobiernos regionales y locales en el que puedan saber las verdaderas necesidades de las empresas que trabajan en función a los requerimientos de la población.

Asimismo, también es necesario que haya una ejecución de gastos adecuados y transparentes, así como el control y monitoreo de las instituciones entre sí. De esa manera, se puede decir que el sistema peruano contempla una Gobernanza hídrica y una efectiva prestación de servicios a su población.

REFERENCIAS

- Aguilar Benitez, I., & Montforte, G. (2018). Servicios públicos del agua, valor público y sostenibilidad. El caso del área metropolitana de Monterrey. *Gestión y Política Pública*, 27(1), 149–179.
- Aguilar, V. L. (2015). *Gobernanza y gestión pública* (I). Fondo de cultura economico.
- Ahmed, M., & Araral, E. (2019). Water Governance in India: Evidence on Water Law, Policy, and Administration from Eight Indian States. *Water*, 11(10), 29. <https://doi.org/10.3390/w11102071>
- Américo, S. V. (2013). Gobernanza multidimensional del agua: la Directiva Marco del Agua europea. Dificultades de su aplicación. *Economía Informa*, 381, 74–90. [https://doi.org/10.1016/S0185-0849\(13\)71329-X](https://doi.org/10.1016/S0185-0849(13)71329-X)
- ANA, (Autoridad Nacional del Agua). (2016). *Planificación hídrica en el Perú* (No. 1). <https://www.gob.pe/ana>
- Ananda, J., & Pawsey, N. (2019). Benchmarking service quality in the urban water industry. *Journal of Productivity Analysis*, 51(1), 55–72. <https://doi.org/10.1007/s11123-019-00545-w>
- Arostegui, J. (2012). El acceso a un Servicio Público de calidad, continuidad del servicio y rol del Regulador. *Circulo de Derecho Administrativo (CDA)*, 1–8. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13488/14115>
- AWWA, (American Water Works Association). (2007). *Water Resources Planning* (American Water Works Association (ed.); III).
- Bakker, K., & Cook, C. (2011). Water governance in Canada: Innovation and fragmentation. *International Journal of Water Resources Development*, 27(2), 275–289. <https://doi.org/10.1080/07900627.2011.564969>
- Ballesteros, M., Betancuort, A., Victor, A., & Real, C. (2015). *EL Futuro Servicios de Agua y Saneamiento en America Latina*. <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/798>

- Bauby, P. (2009). *The French system of water services* (No. 2009; 0903).
<https://ideas.repec.org/p/crc/wpaper/0903.html>
- Camacho, S. J. (2007). Nota estadística investigación, poblaciones y muestra. *Redalyc*, 49(1), 11–12. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43449104>
- El peruano. (2010, September 26). Decreto Supremo N° 031-2010-SA: Ley Marco de La Gestión y Prestación de Los Servicios de Saneamiento. *El Peruano*, 2–3.
<https://doi.org/https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/244805-031-2010-sa>
- El peruano. (2016, December 29). Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento N° 1280. *El Peruano*, 1–3.
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-marco-de-la-gestion-y-decreto-legislativo-n-1280-1468461-1/>
- FAO, (Organizacion de las Naciones Unidas para la Alimentacion y la Agricultura). (2013). *Tecnologías para el uso sostenible del agua: Una contribución a la seguridad alimentaria y la adaptación al cambio climático*.
www.gwpcentroamerica.org.
- Fernández-Vargas, G. (2020, July). La gobernanza del agua como marco integrador para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Latinoamérica. *Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica*, 23, 1–11.
<https://doi.org/10.31910/rudca.v23.n2.2020.1561>
- Ferro, V. B. (2014). *The etichs of onfidentiality in the prectice of Social Work* . 13–14, 141–151. http://www4.unileon.es/trabajo_social/revista.asp
- Gonzales, G. M. I. (2013). Un futuro a favor de la protección del agua. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 51(2), 126–128. <http://scielo.sld.cu>
- González, Á. M. E., & Arzaluz, S. M. del S. (2011). El Programa de Cultura del Agua en el noreste de México. ¿Concepto utilitario, herramienta sustentable o requisito administrativo? *Scielo*, 23, 123–160.
<https://doi.org/10.22198/rys.2011.51.a52>
- Hernandez, R., Baptista, L., & Fernandez, C. (2018). *Metodología de la investigación* (M. G. Hill (ed.); VI).

- Howard, G. (2021). The future of water and sanitation: global challenges and the need for greater ambition. *Journal of Water Supply: Research and Technology-Aqua*, 70(4), 438–448. <https://doi.org/10.2166/aqua.2021.127>
- Ishikawa, K. (2003). *Que Es El Control Total de Calidad?* (Grupo editorial Norma (ed.); X). Prentice-Hall, Inc.
- Kauffer, E. (2018). Un análisis de la gobernanza multinivel en las aguas transfronterizas de México con Guatemala y Belice. *Frontera Norte*, 30(60), 26. <https://doi.org/10.17428/rfn.v30i60.1114>
- Krause, M., Cabrera, E., Cubillo, F., Diaz, C., & Ducci, J. (2015). *AquaRating: Un estándar internacional para evaluar los servicios de agua y alcantarillado saneamiento*. IWA Publishing. <https://search.proquest.com/docview/2134469631/bookReader?accountid=37408&pg=33>
- Lebel, L., Anderies, J. M., Campbell, B., Folke, C., Hatfield-Dodds, S., Hughes, T. P., & Wilson, J. (2006). Governance and the capacity to manage resilience in regional social-ecological systems. *Ecology and Society*, 11(1), 19. <https://doi.org/10.5751/ES-01606-110119>
- Lourenço Marques, J., Tufail, M., Wolf, J., & Madaleno, M. (2021). Population Growth and the Local Provision of Services: The Role of Primary Schools in Portugal. *Population Research and Policy Review*, 40(2), 309–335. <https://doi.org/10.1007/s11113-020-09573-z>
- Macera, D. (2019, July 6). EPS: ¿Son rentables las empresas prestadoras de servicios de saneamiento? *El Comercio Peru*, 1. <https://elcomercio.pe/economia/peru/eps-son-rentables-empresas-prestadoras-servicios-saneamiento-noticia-615230-noticia/>
- Mata-Lima, H., Alvino-Borba, A., Pinheiro, A., Mata-Lima, A., & Almeida, J. A. (2013). Impacts of natural disasters on environmental and socio-economic systems: What makes the difference? *Ambiente e Sociedade*, 16(3), 45–64. <https://doi.org/10.1590/S1414-753X2013000300004>
- MITECO, (Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico). (2020). *Plan Nacional para adaptación al Cambio Climático*. (I). Ministerio para la transición

ecologica y el reto demográfico. <https://www.miteco.gob.es/>

Molins, P. M. (1998). *Teoría de la Planificación (I)*. Universidad Central de Venezuela.

Muhafidin, D. (2020). Improving Quality of Higher Education Using Academic Information System. *Journal of Social Studies Education Research*, 11(1), 1–10.

Munevar, D. W. G. (2015). Gestión y valor del recurso hídrico. *Revista Finanzas y Política Económica*, 7(2), 279–298.

<https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.2015.7.2.4>

Oblitas De Ruiz, L. (2010). Servicios de agua potable y saneamiento en el Perú: beneficios potenciales y determinantes de éxito. In *Autoridad Nacional del Agua*. CEPAL. <http://repositorio.ana.gob.pe/handle/20.500.12543/4448>

OCDE, (La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos). (2017). *Estudios de la OCDE sobre Integridad en el Peru*.

<https://doi.org/10.1787/9789264271470-es>

OCDE, (La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos). (2018). *Implementing the OECD Principles on Water Governance: Indicator Framework and Evolving Practices*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264292659-en>.

Okuda, B. M., & Gómez, R. C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*.

OMS, (Organizacion Mundial de la Salud). (2019). *Agua potable salubre y saneamiento básico en pro de la salud*. World Health Organization; World Health Organization.

ONU, (United Nations). (2015, April). Agua limpia y Saneamiento. *Informe de Los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2019*, 34–35.

<https://doi.org/10.18356/64118cb4-es>

Orozco, J. C. (2018). El Marco Metodológico en la investigación cualitativa. Experiencia de un trabajo de tesis doctoral. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 27(2), 25–37. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i27.7055>

- OTI, (Organizacion Internacional del Trabajo). (2019). *Servicios públicos (agua; gas; electricidad)*. OTI. <https://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm>
- Pahl-Wostl, C. (2017). An Evolutionary Perspective on Water Governance: From Understanding to Transformation. *Water Resources Management*, 31(10), 2917–2932. <https://doi.org/10.1007/s11269-017-1727-1>
- Pardo, M. del C. (2016). *Una introduccion a la Administracion Publica*. El Colegio de México.
- Perevochtchikova, M. (2012). *Nueva Cultura del agua en Mexico (I)*. Universidad Nacional Autonoma de Mexico.
- Peters, S., Ouboter, M., Lugt, K. van der, Koop, S., & Leeuwen, K. van. (2021). Retrospective Analysis of Water Management in Amsterdam, The Netherlands. *Water*, 13(8), 19. <https://doi.org/10.3390/w13081099>
- Restrepo-Medina, M. A., & Nieto-Rodríguez, M. A. (2020). Governability or governance in water resource management. The Colombian case. *Revista Republicana*, 28, 159–178. <https://doi.org/10.21017/Rev.Repub.2020.v28.a81>
- Ruiz, J. F. (2010). Disertación sobre el servicio público. *Revista de Derecho*, 13, 15–19. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/foro/article/view/379>
- Saleem, A., Mahmood, I., Sarjoughian, H., Nasir, H. A., & Malik, A. W. (2021). A Water Evaluation and Planning-based framework for the long-term prediction of urban water demand and supply. *Simulation*, 97(5), 323–345. <https://doi.org/10.1177/0037549720984250>
- Schettini, P., & Cortazzo, I. (2015). Análisis de datos cualitativos en la investigación social. In *Análisis de datos cualitativos en la investigación social*. Editorial de la Universidad Nacional de La Plata (EDULP). <https://doi.org/10.35537/10915/49017>
- Villar, R. F. J. (2016). El monopolio en el servicio público de suministro de agua en España: conflictos y tutela. *Derecho PUCP*, 76, 207–228. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.201601.008>
- WWC, (World Water Council). (2017). *Water and climate Blue Book (I)*. World Water Council.

WWF, (World Water Council). (2012). *Agua y Adaptacion al Cambio Climatico en las Americas :VI foro Mundial del Agua*.

https://www.gwp.org/globalassets/global/gwp-cam_files/adaptacion-al-cambio-climatico.pdf

You-Gan Wang. (2013). *Water Quality: Indicators, Human Impact and Environmental Health* (W. You-Gan (ed.)). Nova Publisher.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de categorización apriorística

Título: Gobernanza hídrica y prestación de servicios del Organismo Técnico de Servicios de Saneamiento en las empresas prestadoras: 2017 – 2020.

Autor: Jeymiri Irene Frías Capcha

| Ámbito temático | Problema de investigación | Pregunta general | Objetivo General | Objetivos Específicos | Categoría | Subcategoría | Información de: | | | | |
|------------------------------------|---|---|---|---|--|------------------------------|----------------------|------------------------------------|----------|-------------|---|
| | | | | | | | Sujeto 1 | Sujeto 2 | Sujeto 3 | Observación | Fuente documental |
| Reforma y Modernización del Estado | En el 2015, casi el 32 % de las empresas Prestadoras se ven enfrentadas a problemas de gestión, operativos y financieros y dificultando la capacidad de crear una situación ideal de acceso al agua y saneamiento de calidad. | ¿Cómo la gobernanza hídrica y la prestación de servicios se desarrolla en el Organismo Técnico de Servicios de Saneamiento y las Empresas prestadoras de servicio ,2017-2020? | Analizar cómo es la gobernanza hídrica y la prestación de servicios del Organismo Técnico de Servicios de Saneamiento y las Empresas Prestadoras. | Identificar las principales estrategias de la calidad de administración en la prestación de los servicios en el Organismo Técnico de Servicios de Saneamiento y las Empresas Prestadoras. | Gobernanza Hídrica. (Aguilar,2015) | Calidad de la Administración | Funcionario de OTASS | Gerente General y funcionario EPS. | | | Sistemas digitales de monitoreo y coordinaciones entre EPSs y OTASS. |
| | | | | | | Planificación Hídrica | Funcionario de OTASS | Gerente General y funcionario EPS | | | Reglamentación y directivas. Programas culturales, ambientales. |
| | | | | | Prestación de Servicios. (Krause, et al. 2015) | Calidad de Agua | Funcionario de OTASS | Gerente General y funcionario EPS | | | Documentos y reportes emitidos por las EPSs a OTASS |
| | | | | | | Calidad del servicio | Funcionario de OTASS | Gerente General y funcionario EPS | | | Revisión de Aplicativos OTASS sobre las adquisiciones de equipos tecnológicos y administrativos |

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos: Entrevista cualitativa

| N.º | CATEGORÍA: GOBERNANZA HÍDRICA |
|-----|--|
| 1 | Dígame Usted: En los últimos tres años ¿Cómo ha mejorado la gobernanza hídrica entre OTASS y las EPS's? |
| 2 | ¿De qué manera OTASS ha contribuido en el fortalecimiento institucional en la EPSs? |
| 3 | ¿Conoce de algunas medidas estructuradas que OTASS y la EPSs efectúa para garantizar la calidad de agua? |
| 4 | Cree Usted: ¿La calidad de agua que brinda la EPS ha mejorado a partir que OTASS brinda asistencias técnicas operativas y transferencias de recursos financieros? |
| 5 | Dígame usted: ¿Como se maneja el control de las transferencias de recursos financieros destinados a las EPS para el mejoramiento de servicios de agua, capacidad de empresas y fortalecimiento de gestión? |
| 6 | ¿Qué opina acerca de las medidas que son adoptadas en los programas de inversión para la adaptación al cambio climático? |
| 7 | Finalmente: ¿Existen campañas de buenas prácticas que se desarrollan entre OTASS y las EPSs para el buen uso de agua y alcantarillado? |

| N.º | CATEGORÍA: PRESTACIÓN DE SERVICIOS |
|-----|--|
| 1 | Coménteme usted: ¿En qué consiste el plan de alcantarillado y el plan cisterna? |
| 2 | Piensa usted que ¿La transferencia de conocimientos entre OTASS y la EPS es valioso; y como esto contribuye a una adecuada prestación de servicios a la población? |
| 3 | ¿Se ha desarrollado algún aplicativo que facilite a la población la información sobre el pago de sus facturas, cortes, etc.? |
| 4 | En su opinión: ¿Considera que la tecnología empleada para el mejoramiento de servicios de agua es eficiente en las Empresas prestadoras? |
| 5 | Finalmente: ¿Cuáles cree que son las vulnerabilidades principales de las EPS en el país? |

Anexo 3: Certificado de validez

- Validador Metodólogo 1:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE GOBERNANZA HÍDRICA Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL ORGANISMO

| Nº | CATEGORIA: GOBERNANZA HIDRICA | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 1 | Dígame Usted: En los últimos tres años ¿Cómo ha mejorado la gobernanza hídrica entre OTASS y las Epps? | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 2 | ¿De qué manera OTASS ha contribuido en el fortalecimiento institucional en la EPSs? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Conoce de algunas medidas estructuradas que OTASS y la EPSs efectúa para garantizar la calidad de agua? | X | | X | | X | | |
| 4 | Cree Usted: ¿La calidad de agua que brinda la EPS ha mejorado a partir que OTASS brinda asistencias técnicas operativas y transferencias de recursos financieros? | X | | X | | X | | |
| 5 | Dígame usted: ¿Como se maneja el control de las transferencias de recursos financieros destinados a las EPS para el mejoramiento de servicios de agua, capacidad de empresas y fortalecimiento de gestión? | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 6 | ¿Qué opina acerca de las medidas que son adoptadas en los programas de inversión para la adaptación al cambio climático? | X | | X | | X | | |
| 7 | Finalmente: ¿Existen campañas de buenas prácticas que se desarrollan entre OTASS y las EPSs para el buen uso de agua y alcantarillado? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia: HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: Sonia Lidia Romero Vela DNI: 40117025
Especialidad del validador: Metodólogo



- ¹Pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³Claridad : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota : Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

DNI: 40117025

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CATEGORÍA EN PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL ORGANISMO

| | CATEGORIA: PRESTACION DE SERVICIOS | Sí | | No | | Sí | | No | |
|---|---|----|----|----|----|----|----|----|--|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | | |
| 1 | Coménteme usted: ¿En qué consiste el plan de alcantarillado y el plan cisterna? | X | | X | | X | | | |
| 2 | Piensa usted que ¿La transferencia de conocimientos entre OTASS y la EPSs es valioso; y como esto contribuye a una adecuada prestación de servicios a la población? | X | | X | | X | | | |
| 3 | ¿Se ha desarrollado algún aplicativo que facilite a la población la información sobre el pago de sus facturas, cortes, etc.? | X | | X | | X | | | |
| 4 | En su opinión: ¿Considera que la tecnología empleada para el mejoramiento de servicios de agua es eficiente en las Empresas prestadoras? | X | | X | | X | | | |
| 5 | Finalmente: ¿Cuáles cree que son las vulnerabilidades principales de las EPSs en el país? | X | | X | | X | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia: HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: Sonia Lidia Romero Vela DNI: 40117025
Especialidad del validador: Metodólogo



- ¹Pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³Claridad : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota : Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

DNI: 40117025

21 de mayo del 2021

- Validador Metodólogo 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE GOBERNANZA HÍDRICA Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL ORGANISMO TÉCNICO DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS: 2017-2020

| Nº | CATEGORÍA: GOBERNANZA HÍDRICA | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|----|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Dígame Usted: En los últimos tres años ¿Cómo ha mejorado la gobernanza hídrica entre OTASS y las Epsps? | | | | | | | |
| 2 | ¿De qué manera OTASS ha contribuido en el fortalecimiento institucional en la EPSs? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Conoce de algunas medidas estructuradas que OTASS y la EPSs efectúa para garantizar la calidad de agua? | X | | X | | X | | |
| 4 | Cree Usted: ¿La calidad de agua que brinda la EPS ha mejorado a partir que OTASS brinda asistencias técnicas operativas y transferencias de recursos financieros? | X | | X | | X | | |
| 5 | Dígame usted: ¿Cómo se maneja el control de las transferencias de recursos financieros destinados a las EPS para el mejoramiento de servicios de agua, capacidad de empresas y fortalecimiento de gestión? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | ¿Qué opina acerca de las medidas que son adoptadas en los programas de inversión para la adaptación al cambio climático? | X | | X | | X | | |
| 7 | Finalmente: ¿Existen campañas de buenas prácticas que se desarrollan entre OTASS y las EPSs para el buen uso de agua y alcantarillado? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia: |

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: DNI: 43297741
Especialidad del validador: Metodólogo

- ¹ pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² relevancia : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Dr. Juan GODOY CASO
DNI 43297741

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE GOBERNANZA HÍDRICA Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL ORGANISMO TÉCNICO DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS: 2017-2020

| Nº | CATEGORÍA: PRESTACIÓN DE SERVICIOS | Si | No | Si | No | Si | No | Sugerencias |
|----|---|----|----|----|----|----|----|-------------|
| | | | | | | | | |
| 1 | Coménteme usted: ¿En qué consiste el plan de alcantarillado y el plan sistema? | X | | X | | X | | |
| 2 | Piensa usted que ¿La transferencia de conocimientos entre OTASS y la EPSs es valioso; y cómo esto contribuye a una adecuada prestación de servicios a la población? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Se ha desarrollado algún aplicativo que facilite a la población la información sobre el pago de sus facturas, cortes, etc.? | X | | X | | X | | |
| 4 | En su opinión: ¿Considera que la tecnología empleada para el mejoramiento de servicios de agua es eficiente en las Empresas prestadoras? | X | | X | | X | | |
| 5 | Finalmente: ¿Cuáles cree que son las vulnerabilidades principales de las EPSs en el país? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: DNI: 43297741
Especialidad del validador: Metodólogo

- ¹ pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² relevancia : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ claridad : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota : Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Dr. Juan GODOY CASO
DNI 43297741

• Anexo 4: Base de datos (Respuestas de los participantes)- Sujeto 1

| Ámbito temático | Objetivos específicos | categorias | sub categorías | Indicadores | preguntas | Sujeto 1 (Ilo) |
|--|--|--------------------------|------------------------------|---|--|---|
| Gobernanza hídrica y prestación de servicios del Organismo Técnico de Servicios de Saneamiento en las empresas prestadoras: 2017 - 2020. | Identificar las principales estrategias de la calidad de administración en la prestación de los servicios en el Organismo Técnico de Servicios de Saneamiento y las Empresas Prestadoras | Gobernanza Hídrica | Calidad de la Administración | Calidad Insitucional | Dígame Usted: En los últimos tres años ¿Cómo ha mejorado la gobernanza hídrica entre OTASS y las Eps? | Si hemos notado un crecimiento en los últimos años sustentado en que Otass nos ha financiado varias fichas que estan enmarcadas objetivos de mejorar el abastecimiento de agua en la provincia de Ilo, por ejemplo se han logrado instalar 10200 micromedidores, practicamente mas del 50 % de medidores existente en ILO, con lo cual se esta logrando una micromedicion mas adecuada y mas justa a los usuarios. Ahora, tambien hemos recibido el financiamiento para la instalacion de macromedidores en distritos puntos, en las plantas, en los reservorios con lo cual se ha logrado obtener un control del agua tanto que se produce, se almacena en los reservorios que es distribuida a los hogares, para tener un control y analizar adecuadamente las perdidas de agua. Hemos logrado tambien sectorizar para administrar adecuadamente el abastecimiento de agua en las dos zonas mas importantes de ILO, lo que es el sector de la pampa y el sector del puerto. Todo ello, ha sumado a mejorar la continuidad en toda la provincia de Ilo, por ejemplo cuando comenzo el RAT estabamos dando en el sector de la pampa 8 hrs en forma interdiaria, en cambio ahora en la actualidad ya estamos dando agua en promedio 17, 18 hrs diarias en todas las zonas, en el sector de la pampa de forma diaria entre 15 y 16 hrs. |
| | | | | Calidad Insitucional | Dígame usted: ¿Como se maneja el control de las transferencias de recursos financieros destinados a las EPS para el mejoramiento de servicios de agua, capacidad de empresas y fortalecimiento | OTASS ha desarrollado un instrumento, un aplicativo que es sumamente valioso que es el OTRANSFER, en el cual se puede ver todo el proceso de las transferencias, llevando un control minucioso desde cuando han partido las adquisiciones o los servicios controlando en las etapas en las que esta, incluso este aplicativo del Otransfer es abierto para que cualquier persona que ingrese a la pagina del OTASS y vea el aplicativo, eso es creo una accion sumamente fundamental para mostrar la transparencia del uso y de la ejecucion de las transferencias financieras que nos ha hecho OTASS, ahí como comente es un control minucioso de como se va gastando, como se va ejecutando todos los recursos financieros que nos ha transferido OTASS. |
| | | | | Calidad gerencial | ¿De qué manera OTASS ha contribuido en el fortalecimiento institucional en la Eps? | Ese fortalecimiento institucional que se ha logrado con las transferencias en infraestructura, pero tambien en el fortalecimiento institucional con el personal de la empresa, se ha logrado capacitar a la empresa y a la fecha OTASS no viene dando apoyo en la capacitacion del personal, tocando dos puntos importantes como es la capacitacion a los profesionales de la empresa en la escuela del agua en gestion comercial, operacional,tambien se ha logrado certificar y creo que eso es un punto sumamente importante en la historia de las eps nunca se logro es poder certificar al personal operativo de la empresa, personal que laboraba mas de 30 años, especialistas en plantas, distribucion que no contaban con un documento que acredite esa experiencia, y en el año 2018 con la asistencia de OTASS y en coordinacion, convenio con CENSICO despues de una capacitacion y evaluacion se ha logrado certificar a 13 trabajadores, no, es un reconocimiento a su esfuerzo, creo eso es el centro, el sentir de todas las eps , fortalecer las capacidades de todos los trabajadores |
| | | | Planificación Hídrica | cambio climatico | ¿Qué opina acerca de las medidas que son adoptadas en los programas de inversión para la adaptación al cambio climático? | Creo que todavia estamos en el proceso, en realidad el cambio climatico nos afecta significativamente a las empresas de agua por la crisis hídrica, entonces tenemos que crear alternativas que puedan reemplazar, nosotros capatamos agua superficial en ambas fuentes, no. Pero vemos que conforme van pasando los años por el cambio climatico la calidad de agua que se logra captar va disminuyendo, año a año, incluso ha habido periodos que hemos sufrido de escases de agua y hemos tenido que reducir significativamente las horas en algunas zonas de ILO, por ello es necesario que se vean otras alternativas como la construccion de plantas desalinizadoras. |
| | | | | cultura del agua | Finalmente: ¿Existen campañas de buenas prácticas que se desarrollan entre OTASS y las EPS para el buen uso de agua y alcantarillado? | Si a pesar de la pandemia con mayor cantidad de acciones se han ido desarrollando bastantes actividades en conjunto con el area de comunicaciones de OTASS para difundir y concientizar a los usuarios sobre el uso adecuado del agua, uso racional, sensibilizando a los colegios, niños que son los que tienen la posibilidad de difundirlo a sus hogares, desde niños se les debe enseñar que el agua tiene mucho valor y por ello deben hacer un uso adecuado, aparte tambien ha habido algunas estrategias del OTASS que ha sido el apoyo en las eps en el operativo de alcantarillado que ido tambien amarrado a la sensibilizacion de los usuarios para que hagan tambien el uso adecuado a las redes de alcantarillado para evitar los atoros porque justamente todos los atoros que se producen al final es por lo malos habitos en los usos de nuestras redes. Adicional, en trabajo en conjunto tambien tenemos el programa de educacion sanitaria en la cual trabajamos en las instituciones publicas para hacer campañas de sensibilizacion a los trabajadores de los asentamientos humanos para la deteccion de fugas que se presenten. |
| | | | | continuidad y cobertura | ¿Conoce de algunas medidas estructuradas que OTASS y la Eps efectúa para garantizar la calidad de agua? | En el tema de la calidad de agua se han renovado algunos equipos de nuestras plantas del area de laboratorio para poder garantizar el agua que se produce sea controlada y tenga la calidad adecuada para ser distribuida a los usuarios. |
| | Analizar los mecanismos que se desarrollan en la calidad del agua con la Gobernanza Hídrica en el Organismo Técnico de Servicios de Saneamiento y las Empresas Prestadoras. | Prestación de Servicios. | Calidad de Agua | calidad gerencial/calidad institucional | Cree Usted: ¿La calidad de agua que brinda la EPS ha mejorado a partir que OTASS brinda asistencias técnicas operativas y transferencias de recursos financieros? | Si ha mejorado el trabajo de la calidad de agua, pero definitivamente estamos en el proceso, nos falta bastante, porque nosotros como eps no tenemos fuentes propios, nosotros dependemos de la fuente de ITE que es una fuente alta en boro y arsenico porque a pesar de las mejoras y asistencia tecnica de OTASS, son parametros que no se logran reducir a lo establecido por la normas pero si estamos en ese trabajo constante, pero para reducir ello, nosotros trasladamos o transferimos agua de otra de nuestras fuentes que es de Pasto Grande para reducir el nivel de boro y arsenico. En si tambien recibimos la asistencia tecnica de OTASS, tambien porque nosotros estabamos en el sector de la pampa que capta agua de la bocATOMA de pasto grande que es agua mucho mas limpia con cero boro, practicamente, se ha mejorado uno de los moviles que permite este traslado en mayor cantidad al sector a la otra planta de CATA CATA. |
| | | | | Activos tecnologicos | En su opinión: ¿Considera que la tecnología empleada para el mejoramiento de servicios de agua es eficiente en las Empresas prestadoras? | Se ha mejorado como te habia comentado las facilidades que se le ha dado a la eps ILO, a los usuarios, pero creo que aun estamos en el proceso, aun falta. Tenemos un sistema administrativo que aun contiene algunas balencias para poder procesar nuestra informacion mucho más rápida, todavia ahí hay que hacer bastantes mejoras, en el sistema comercial igual, es necesario que se desarrolle que entiendo y hemos coordinado con OTASS, que estan dsarrollando un sistema integral que logre fucionar porqueasi debe ser, que nos sean islas, el sistema administrativo que no sea una isla , el operativo tampoco, deben estar entrelazados todas las areas. A eso apuntamos, que cuando este desarrollado va ser un sistema mucho mas eficiente de lo que es ahora. |
| | | | | Calidad de Servicio | Calidad gerencial /calidad gerencial | Piensa usted que ¿La transferencia de conocimientos entre OTASS y la Eps es valioso; y como esto contribuye a una adecuada prestación de servicios a la población? |

Sujeto 2

| categorias | sub categorias | Indicadores | preguntas | Sujeto 2 (sedaloreto) |
|---|------------------------------|--------------------------------------|--|---|
| Gobernanza Hidrica | Calidad de la Administración | Calidad Insitucional | Dígame Usted: En los últimos tres años ¿Cómo ha mejorado la gobernanza hídrica entre OTASS y las Epps? | Los resultados son muy alentadores, quizá no se refleja un impacto grande pero ya haciendo un analisis antes del 2017 a la fecha, se inicio primero desde un ordenamiento administrativo, en tema de los procesos, ya se esta cumpliendo lo estipulado a SUNASS, se esta viendo ya los resultados con mayor impacto y eso tambien lo podemos reflejar cuando se recibe las felicitaciones por parte de los usuarios y tambien de los trabajadores, actualmente se ve un clima diferente |
| | | Calidad Insitucional | Dígame usted: ¿Como se maneja el control de las transferencias de recursos financieros destinados a las EPS para el mejoramiento de servicios de agua, capacidad de empresas y fortalecimiento | Bien, voy a comentar desde el inicio, lo que OTASS cuando intervino lo primero que hizo fue un estudio rapidísimo, en coordinacion con los gerentes, con los responsables de cada area, con los jefes para conocer cual es cuello de botella, las necesidades que la eps SEDALORETO tiene para cumplir las mesta y mejorar el servicio al usuario. En ese caso cada jefatura o usuario ha podido identificar e informar a la eps la necesidad que tiene. Se traslado a OTASS; fichas, expedientes pequeños que sustentan la finalidad, los objetivos, los componentes incluso hasta el importe que nos costaria este proyecto. Entonces OTASS lo evaluo con las instancias correspondientes, lo cual fue transferido mediante el SIAF del estado para llevar un mejor control el tesoro publico, entonces SEDALORETO recibe la transferencia, empezamos a hacer todas las etapas de actos preparatorios de estudio de mercado. OTASS, nos hace el control; uno con el SIAF del estado y otro con el sistema O-TRANSFER de parte de OTASS, en el cual estan registradas estas fichas, el monto transferido, el monto contractual, y parcialmente se hace el registro de las ejecucion de los contratos, se ingresa las facturas, los comprobantes de pago y toda la documentacion que sustente este pago. Entonces mensualmente, sedaloreto va informando el avance de la ejecución de cada una de las actividades . |
| | | Calidad gerencial | ¿De qué manera OTASS ha contribuido en el fortalecimiento institucional en la Eps? | Desde el inicio a la fecha se ve fortalecido los procesos administrativos, los documentos de gestion ya lo tenemos actualizado de acuerdo a las normativas, las exigencias de SUNASS, despues las capacitaciones, el personal evaluandoles de acuerdo a su especializacion. Si bien es cierto en la eps somos pocos los profesionales, en este caso OTASS esta tomando en cuenta la experiencia, para los que no cuentan con un título o un grado, lo que se esta haciendo es fortalecer el tema de la parte tecnica con apoyo de CENSICO para darles un susteno o un carton para ya poder ir actualizando los documentos de gestion y ellos no queden sueltos. En este caso de las eps, lo que valoramos mucho es la experiencia, el tiempo de servicio y esto es muy bueno de OTASS que tiene para iniciativa de apoyar al personal. Despues en el tema de la liquidez de las eps. Si bien es cierto en SEDALORETO, financieramente no se encontraba bien. En el tema de las transferencias que son las inversiones, actualizacion de los documentos de gestion, mejor comunicacion con los trabajadores, hay mas cercania entre gerentes y trabajadores de OTASS. Tambien tenemos el apoyo de los especialistas por parte del OTASS, en el tema comercial, operacional, financiero y administrativo, se ve ese cambio, ese impacto en los procesos. |
| | Planificación Hidrica | cambio climatico | ¿Qué opina acerca de las medidas que son adoptadas en los programas de inversión para la adaptación al cambio climático? | Por supuesto que es importantísimo, no. Nosotros, si lo tenemos a esta inversion, en este caso a este programa considerada en el estudio tarifario, esto es un cumplimiento normativo. SUNASS nos exige cumplir con la ejecución de este fondo. Sin embargo, actualmente estamos en un proceso de mejora de nuestra liquidez, no se viene ejecutando esta actividad pero si es obligatorio por la parte normativa de SUNASS, lo tenemos considerada en nuestro PMO. Creo que es muy importante, por ejemplo las inundaciones en la zona y lo que es los temblores, las plantas se deterioraron por estos eventos. Gracias a OTASS pudimos financiar los desastres ocurridos. Vamos a considerar en nuestro estudio tarifario, vamos a seguir formulando, por que considero que es muy importante para salvaguardar el servicio, en este caso a los usuarios, a estas contingencias. |
| | | cultura del agua | Finalmente: ¿Existen campañas de buenas prácticas que se desarrollan entre OTASS y las EPSs para el buen uso de agua y alcantarillado? | Si por supuesto, tenemos varios programas aprobados, que en coordinacion con el area de imagen de OTASS se ha hecho. Inclusive tenemos una ficha que se ha ejecutado que es para el fortalecimiento de sensibilizacion del servicio, campañas sanitarias, instrucciones para el aplicativo, se ha visitado colegios. Hemos contratado practicantes de las universidades que estan en el ultimo ciclo para trabajar de la mano con ellos, el tema de sensibilizacion en las instituciones , en los colegios, en los lugares alejados, en los asentamientos humanos que tienen el servicio y tambien en las zonas urbanas. Se ha visto reflejado en la gente porque ya saben el cuidado de este recurso. Ha disminuido en el caso de reclamos operacionales y comerciales. |
| | Prestación de Servicios. | Calidad de Agua | continuidad y cobertura | ¿Conoce de algunas medidas estructuradas que OTASS y la Eps efectúa para garantizar la calidad de agua? |
| calidad gerencial/calidad institucional | | | Creo Usted: ¿La calidad de agua que brinda la EPS ha mejorado a partir que OTASS brinda asistencias técnicas operativas y transferencias de | Si por supuesto, se ve en los resultados, normalmente en la eps; INDESA nos visita de forma repentina para su evaluacion de la calidad de agua, para ver si cumple con los parametros de SUNASS, y aparte que SUNASS, bimestralmente, semestralmente nos hace esa evaluacion y a la fecha ha mejorado en el tema de los resultados, no hemos caido en falta, no hemos tenido infracciones en ese tema, y a parte que contamos con personal especializado, contamos con un laboratorio establecido para la toma de estas muestras, en el cual el gerente de operaciones viene cumpliendo de acuerdo a lo establecido por SUNASS. |
| Activos tecnologicos | | | En su opinión: ¿Considera que la tecnología empleada para el mejoramiento de servicios de agua es eficiente en las Empresas prestadoras? | Si por supuesto, quizá no esta al 100 % porque tenemos varias alternativas en camino que por falta tambien de liquidez todavia no se ha concluido al 100 %. Pero si se viene trabajando, implementando pero si efectivamente se ha visto mejoras en los tiempos, una informacion eficiente para tomar una mejor decision eficiente y buenas practicas. |
| Calidad de Servicio | | Calidad gerencial /calidad gerencial | Piensa usted que ¿La transferencia de conocimientos entre OTASS y la Eps es valioso; y como esto contribuye a una adecuada prestación de servicios a la población? | Nosotros no contabamos con especialistas en diferentes areas, si bien es cierto con el conocimiento, con la experiencia, con los años de servicio, pero eso no te permitia de una forma inmediata o tecnologica dar soluciones, nos tomaba como un año mejorar una tubería, o hacer una mejora en ciertos sectores nos tomaba meses. Con el apoyo de OTASS, en la parte operacional hemos podido fortalecer esas debilidades, de acortar el tiempo de atencion al usuario, por ejemplo gracias al apoyo de los Dataloggers hemos podido identificar la presion y la continuidad del abastecimiento de agua. En el tema comercial tambien se ha visto estas mejora, despues en el tema normativo , las directivas se han ido fortaleciendo. |

Sujeto 3

| Ambito tematico | Objetivos especificos | categorias | sub categorias | Indicadores | preguntas | Sujeto 3 (emapacopsa) |
|---|--|--------------------------|------------------------------|---|---|---|
| Gobernanza hídrica y prestación de servicios del Organismo Técnico de Saneamiento en las empresas prestadoras: 2017 - 2020. | Identificar las principales estrategias de la calidad de administración en la prestación de los servicios en el Organismo Técnico de Servicios de Saneamiento y las Empresas Prestadoras | Gobernanza Hídrica | Calidad de la Administración | Calidad Institucional | Dígame Usted: En los últimos tres años ¿Cómo ha mejorado la gobernanza hídrica entre OTASS y las Eps? | Partiendo en el tema de la GH ve pues cinco puntos principales como lo es la escasez de agua, las inundaciones, la inadecuada calidad del agua, como contrastar los desastres naturales y también que los usuarios tengan acceso al servicio de agua potable. Primero que OTASS llevo como un salvavidas para las empresas municipales, cuando estaba manejada como empresa municipal había mucha escasez de agua, no toda la población contaba con este líquido, ante una emergencia, un desastre natural, la reposición de servicio de agua era demasiado tiempo en realidad originando un caos en la población, no. Si hablamos en un tema de control de calidad de agua, pues imagínese que muchas veces las empresas se quedaban sin la materia prima de cloro, hipocloritos que son el tema para tratar el agua y brindar a la población un agua de calidad. Si contamos de acceso del 100 % de un pueblo, solamente el 50 % contaba con este elemento , había mucha deficiencia de suministrar el agua potable a toda la población. Ahora con OTASS, se esta tratando de cerrar brechas y llegar a lugares mas necesitados. |
| | | | | Calidad Institucional | Dígame usted: ¿Como se maneja el control de las transferencias de recursos financieros destinados a las EPS para el mejoramiento de servicios de agua, capacidad de empresas y fortalecimiento institucional? | Si, nosotros tenemos fichas tecnicas que alimentan basicamente a la parte operativa, a la parte comercial y tambien a la parte administrativa, principalmente en el tema operativo como le venia diciendo, a traves de equipos como camiones cisternas, motores, bombas , tableros electricos. En el tema comercial, apoyando proyectos en la cartera morosa, en micromedicion y en la parte administrativa mejorando los equipos software, informaticos y todo el control se viene dando basicamente cada semana, indicando los avances en que etapas estan cada uno de los procesos. En realidad, al menos en EMAPACOPSA vamos cumpliendo todo esto y estamos a la expectativa de poder culminar, pues nos hicieron la transferencia en 53 fichas y estamos ya en ejecucion de la ficha 52. solamente nos esta faltando una ficha que estamos justamente en coordinacion con OTASS, para ver la forma de modificarla porque el presupuesto de esta ficha ha excedido el presupuesto de la ficha inicial pero ya estamos en la culminacion y posiblemente de lograr nuestros objetivos y ver otros proyectos que sean para mejora de la EPS y los usuarios y coordinar con OTASS si se pudiera. |
| | | | | Calidad gerencial | ¿De qué manera OTASS ha contribuido en el fortalecimiento institucional en la Eps? | OTASS nacio para apoyar tanto operativa, economica y administrativa a las empresas de agua potable, el apoyo fundamental a las EPSs que entraron al Apoyo transitorio, se hicieron transferencias con el proposito que a traves de las fichas PAU se pueda contribuir para el mejoramiento de los equipos, maquinarias, y todo lo que respecta al buen tratamiento de agua y poder distribuirla a la mayor cantidad de la población |
| | | | Planificación Hídrica | cambio climatico | ¿Qué opina acerca de las medidas que son adoptadas en los programas de inversión para la adaptación al cambio climático? | Yo creo que el tema de cambio climático, especialmente en Pucallpa existe muchas lluvias , es zona selva, hay torrenciales el cual origina una alta crecida del río Ucayali y que a nosotros nos conlleva a tener un laboratorio bastante equipado y definitivamente los equipos son muy costos que es muy probable que si solamente se trabajar con los ingresos que son de la recaudacion de los usuarios no podriamos cubrir esos gastos y es muy probable que el agua que se distribuye a la población su calidad sea baja visto no solamente por la lluvia. El río Ucayali tiene un alto % de hierro que muchas veces así se distribuye a la población. Sin embargo, creo que desde que llevo OTASS a pucallpa, ha mejorado la calidad de agua ha superado en realidad los parametros que nos da la SUNASS y basicamente en ese sentido podemos decir que nivel nacional ante un sismo las redes colapsan y si no tienes la tecnologia del caso pues agudiza un problema mayor con el servicio de agua. Sin embargo, hoy endia ya hay tuberias de alta tecnologia, alta calidad el cual son flexibles ante un sismo de alto grado, estos se mueven tambien al mismo movimiento telurico, evitan rupturas, fugas de agua que perjudican a la población. Pues para todo esto se preparan fichas tecnicas que OTASS nos apoyan y nosotros estar a la par con el avance tecnologico y contrarrestar estos servicios. |
| | | | | cultura del agua | Finalmente: ¿Existen campañas de buenas prácticas que se desarrollan entre OTASS y las EPSs para el buen uso de agua y alcantarillado? | Si, esto de las campañas de buenas practicas son muy necesarias porque ayudan a mejorar y tambien haya un peso margen entre las EPSs de agua para que cada uno pueda implementar las buenas practicas para que mejoren el servicio de la calidad de agua. Nosotros en Pucallpa, hace un año quedamos en segundo lugar en el tema de buenas practicas al implementar un sistema de toma de lectura que rapidamente y en forma digital llegue a los sistemas y la facturacion se haga en tiempo record y que esto se controle con punto de ubicacion del obrero, con fotos del trabajo que se viene realizando con el proposito de que los usuarios al momento de reclamar no traten desmerecer lo que hace la empresa, porque muchas veces el usuario cree tener la razon, llega altamente a hacer sus reclamos, acalorados y nosotros sacamos este sistema y le mostramos su lectura, en cuanto se encuentra su medidor, en que situacion se encuentra su vivienda, ya con esto se encuentra mucho mas tranquilos. |
| Analizar los mecanismos que se desarrollan en la calidad del agua con la Gobernanza Hídrica en el Organismo Técnico de Servicios de Saneamiento y las Empresas Prestadoras. | | Prestación de Servicios. | Calidad de Agua | continuidad y cobertura | ¿Conoce de algunas medidas estructuradas que OTASS y la Eps efectúa para garantizar la calidad de agua? | Bueno, si como le decia a traves del decreto 1280 se origino que las transferencias de OTASS sean dirigidas basicamente al tema de equipamiento de pozos, plantas, reservorios, camaras de bombeo, todas estas cosas a traves de las fichas PAU que fueron aprobadas a cada eps. Hoy en dia las EPSs cuentan con alta tecnologia en sus tableros electricos, bombas, motores y todo esto ayuda a que la población se vea beneficiada rapidamente con buenosequipos para brindarle calidad y continuidad de agua potable . |
| | | | | calidad gerencial/calidad institucional | Cree Usted: ¿La calidad de agua que brinda la EPS ha mejorado a partir que OTASS brinda asistencias técnicas operativas y transferencias de | Si definitivamente, OTASS no solamente transfirió dinero sino tambien se transfirió material humano para que administre las transferencias financieras. Cuando eran municipales se hacian transferencias, sin embargo estos no tenian su fin al cual fueron destinados, sin embargo con OTASS hay un mayor control, estamos constantemente rendiendo cuentas lo que se viene realizando y dando cumplimiento de las fichas a traves de los planes de inversion que se controla y la finalidad por el cual el dinero fue transferido. |
| | | | | Activos tecnologicos | En su opinión: ¿Considera que la tecnología empleada para el mejoramiento de servicios de agua es eficiente en las Empresas prestadoras? | Aun no, aun falta en realidad, no podemos tampoco tapar el sol con un dedo, las deficiencias que han tenido a lo largo de los años ha sido mucho en realidad en todas las eps. Sin embargo, desde el apoyo de OTASS poco a poco se viene trabajando esto. Estamos trabajando en Pucallpa la implementacion de sistema GIS y SCADA que es un sistema que va ayudamos basicamente en tiempo record a ver los puntos en una ciudad si existen algunas roturas, curvas y eso juega un papel importante para la población y tambien para la empresa en un tema de ahorro de costos. Pienso que las empresas de saneamiento a nivel nacional, tal vez alguna ya cuenta con este sistema y otra que aun no, va a ser muy importante porque va servir de gran ayuda para la identificación de puntos criticos de servicio de agua potable. |
| | | | Calidad de Servicio | Calidad gerencial /calidad gerencial | Piensa usted que ¿La transferencia de conocimientos entre OTASS y la Eps es valioso; y como esto contribuye a una adecuada prestación de servicios a la población? | En el año 2017 cuando OTASS inicia este proyecto hubo una evaluacion previa de profesionales que puedan manejar con personal para la gerencia general y luego para los gerentes de linea. Creo que si se distribuyo personal con mucho conocimiento en el manejo de Empresas publicas y empresas de saneamiento, el cual contribuyo para que las personas o trabajadores de cada eps que muchas veces trabajaban por un tema de experiencia que de conocimiento, entonces OTASS ayudo y brindo mejoras en los sistemas que tienen en las eps . Hay ocasiones en el que el personal de la zona son un poco reacios al cambio, sin embargo nosotros tenemos que tener bastante tiro, conocimiento para poder llegar a ellos, poder persuadirlos a alguna manera y que ellos puedan trabajar a la par que quiere OTASS que siempre va ser para la mejora de la EPS y el servicio que se brinda. |

Sujeto 4

| Ambito tematico | Objetivos especificos | categorias | sub categorias | Indicadores | preguntas | Sujeto 4 (OTASS) |
|---|--|--------------------|---|---|--|---|
| Gobernanza hidrica y prestación de servicios del Organismo Técnico de Saneamiento en las empresas prestadoras: 2017 - 2020. | Identificar las principales estrategias de la calidad de administración en la prestación de los servicios en el Organismo Técnico de Servicios de Saneamiento y las Empresas Prestadoras | Gobernanza Hidrica | Calidad Insitucional | Calidad Insitucional | Dígale Usted: En los últimos tres años ¿Cómo ha mejorado la gobernanza hidrica entre OTASS y las Epsps? | Bueno, yo estoy en el OTASS del 2017 aproximadamente, como sabras el OTASS es el organismo tecnico que se encarga en este caso de financiar las acciones que estan dedicadas a refotar las empresas. En el caso de la GH, las empresas entraron en RAT porque habia muchas fallas en la prestación de servicios de saneamiento. Incluye muchas eps, las cuales estan dentro de las RAT no tenían un control de sus fuentes, tanto es el caso que ellos tenían que pedir permiso a la junta de regantes para que sea asignado la cantidad de recurso hidrico de la cual ellos tenían que recibir. Como OTASS se vio que este problema es un problema transversal a muchas instituciones que no solamente es por la eps ni el OTASS sino tambien tiene que ver con el ANA. En este caso se ido trabajando al respecto, han habido avance importantes en los cuales se logro conversar con las juntas de regantes que entienden la necesidad y ellos mismos son los responsables para que el agua vaya a sus cultivos. Entonces, en el caso de las EPSs que reciben el agua de este tipo de modalidad no esta del todo claro y tampoco esta definido la cantidad de agua que ellos tienen para que puedan dar a la poblacion, ya que ellos mismos no tienen las medidas exactas de las cantidades de las cuales llegan. Inclusive se llevo a pensar que el ANA debio hacer una entidad que pertenezca a la PCM y esto evidentemente ayudaria a que no hay ningun tipo de preferencia por el uso de recurso. En otros casos hay otras epsps que hacen uso de otras fuentes ya sea de fuertes subteraneas, superficiales, en los cuales sus plantas son antiguas y hacen lo que se puede y el agua pues no cumplen o cumplen los parametros que se requiere y entonces el tratamiento se hace costoso y lastimosamente ese costo tiene que ser cobrado de esa manera. Sin embargo, las tarifas son muy bajas y no ayudan a las eps. |
| | | | Calidad Insitucional | Calidad Insitucional | Dígale usted: ¿Como se maneja el control de las transferencias de recursos financieros destinados a las EPS para el mejoramiento de servicios de agua, capacidad de empresas y fortalecimiento de servicios? | El OTASS cuenta con equipo muy eficiente que se encarga del seguimiento de las transferencias financieras, entonces es un equipo que esta dia a dia, ellos ven todo tipo de fichas, llamense operacionales, comerciales con los cuales se hacen un seguimiento diario en coordinacion con las epsps a traves del sistema O-TRANSFER, pues esto ha sido creado para hacer un seguimiento de todas los actos que tengan que ver. Entonces este personal esta dedicado al 100 % y nosotros coordinamos con ellos para realizar el cambio de etapas, de modo que se pueda llevar un adecuado control. |
| | | | Calidad gerencial | Calidad gerencial | ¿De qué manera OTASS ha contribuido en el fortalecimiento institucional en la Eps? | Bueno, se han realizado diagnosticos obviamente en la parte comercial, operativa e institucional. OTASS es el que toma la rienda de todas las epsps en RAT, se plantearon desde el inicio, en los cuales primero se opto en formar parte de la gerencia general, se puso personal de OTASS como se vio que no era suficiente se opatron tambien optar por la gerente de linea para llevar un adecuado control. Actualmente, se sigue con este modelo, inclusive a los Directores, entonces ya existe una organizacion de OTASS respecto a fortalecer la institucion diversos aspectos de la eps. Pues a traves de las fichas tecnicas se fortalecen las diversos aspectos de la eps, son vistas y ejecutadas con el personal del OTASS. |
| | | | cambio climatico | cambio climatico | ¿Qué opina acerca de las medidas que son adoptadas en los programas de inversión para la adaptación al cambio climático? | Bueno, es un tema que se esta desarrollando en las epsps. En el 2016 casi un 70 % de las epsps participaron y tambien OTASS participo con la DGA y la cooperacion alemana en un taller donde se evaluaron los PMAC (planes de planeacion y mitigacion al cambio climatico) entonces cada epsps identifico los riesgos dependiendo sus riesgos. Entonces se evaluo estos riesgos y se implementaron las medidas para ser mitigados, los cuales se tradujeron en acciones y tambien se valorizaron, eh, el estudio quedo en la parte de la valorizacion, que el costo que se referia para poder mitigar los riesgos eran altos, y OTASS no podia financiar todas esas medidas, entonces quedo como documento y si bien no todos los riesgos eran de inversion fuerte, habia algunos que si podia la epsps realizarlo con recursos propios. Entonces si hablamos de las RAT algunas ya salieron de la situacion que no podian generar recursos, entonces estas si pueden generar medidas que por ejemplo estan los equipos de bombeo, para aguas residuales. |
| | | | continuidad y cobertura | continuidad y cobertura | Coménteme usted: ¿En qué consiste el plan de alcantarillado y el plan de saneamiento? | El plan de alcantarillado nace como una necesidad de limpiar las alcantarillas, ya que en la realidad cuando uno habla de las alcantarillas piensa que transcurre el agua con las excretas y eso va a una planta de tratamiento en algunos casos no va y va a una escala directa. En la realidad, se dio con la sorpresa que no solo se encontraban esos tipos en el sistema de alcantarillado sino todo tipo de elementos que no deberian estar que lo unico que proyectan los atores, entonces en vista a esto se creo el operacion de alcantarillado que a traves de los equipos hidrojets que se encargan de succionar y desatorar buzones, tuberias y con equipo que se llama las jets que rige agua a presion que se encarga de hacer la limpieza de las lineas, esto va como un mantenimiento correctivo y que ya con una campaña que se va replicando en las epsps tambien se va como un mantenimiento preventivo para evitar atores y asi las redes se mantengan limpias y tengan lo que tengan que contener y asi lleguen las plantas elementos que no perjudiquen. Y lo que es sistemas tambien se da en funcion a una necesidad ya que muchos usuarios de las epsps cuentan con agua por horas, confrecuencia muy desfavorable que solamente cuentan con agua por unas horas a veces por semanas y pero en epoca de verano, entonces cabe esta necesidad para llevar agua con una frecuencia interdiaria. Primero se identificaron las zonas criticas de los cuales tienen menor continuidad, una vez identificadas se hizo el trabajo de diseño de rutas porque tambien entregar agua por sistema es muy costoso. Por ejemplo si a la epsps le sale 1 sol por metro cubico al camion sistema le sale 38 soles, entonces es costoso porque requiere de una unidad movil que las piezas se van desgastando, pago a chooferes, etc, no es un plan de largo plazo sino uno de corto plazo hasta llevar agua a toda la poblacion. |
| | | | cultura del agua | cultura del agua | Finalmente: ¿Existen campañas de buenas prácticas que se desarrollan entre OTASS y las EPSs para el buen uso de agua y alcantarillado? | Si a traves del equipo de comunicaciones del OTASS se vienen difundiendo campañas para el uso adecuado y racional del agua, por ejemplo en el plan de alcantarillado se les acoplo con un megafono en el cual pues se impartia propaganda o avisos en relacion al agua. En las epsps tambien hay informacion de ayuda visuales orientadas al cuidado de agua. Inclusive el OTASS tambien lleva a cabo los viernes de aguas que son dirigidas a todo tipo de profesionales y publico en general en el cual se tocan todos los temas y el cuidado del agua. |
| | | | continuidad y cobertura | continuidad y cobertura | ¿Conoce de algunas medidas estructuradas que OTASS y la Eps efectúa para garantizar la calidad de agua? | Claro, si pensamos en las fuentes de agua lo que actualmente aun se esta trabajando es sobre el fortalecimiento del agua en las cuencas, pues eso ahora eso no esta aun desarrollado, si bien el tratamiento esencial, si vamos a hablar de fortalecimiento, las plantas de tratamiento tienen una capacidad y han sido diseñadas en funcion a remover ciertos parametros de los cuales que el agua que recibe tienen que cumplir estos parametros, pero si vamos a la realidad vemos que las fuentes de agua que llega a las plantas de tratamiento varian demasiado, inclusive son parametros muy altos, entonces la eficiencia de la PTAR disminuye, y una PTAR que no este bien diseñada para remover la concentracion de estos parametros no lo hace de manera eficiente, entonces como medida de control, las epsps han hecho primero un control de caudales viendo que se tienen que asegurar. Si nosotros tenemos una planta con 20 ltrs por segundo y llega unos 100 ltrs por segundo entonces la planta no va a hacer un tratamiento eficiente y el agua que se brinda a los usuarios no va reunir la calidad requerida. Primero se hace un control de caudales, para asegurar que la planta trate lo que tenga que tratar. Segundo se hace un control en planta con los controles principales de operacion, si el agua tiene gran concentracion de particulas que pueden formar color que sedimentan, entonces hay un control con insumos quimicos, hay operadores que estan capacitados encargados de ese control. Las epsps si llevan ese control y esos registros que finalmente son reportados a OTASS. |
| | | | calidad gerencial/calidad institucional | calidad gerencial/calidad institucional | Cree Usted: ¿La calidad de agua que brinda la EPS ha mejorado a partir que OTASS brinda asistencias técnicas operativas y transferencias de servicios? | Claro que si, las medidas que OTASS ha implementado han sido en funcion de plantas de tratamiento a evidenciar fallas operativas, muchos componentes no estaban trabajando según su diseño, muchos componentes no tenían los equipos mecanicos funcionando. En este caso toda las PTARS no tenían equipos de laboratorio para poder controlar, entonces en este caso OTASS y dado a los diagnosticos que fueron realizando se hicieron fichas con medidas para la adquisicion de equipos y mejorar los sistemas de tratamiento. |
| | | | Activos tecnologicos | Activos tecnologicos | En su opinión: ¿Considera que la tecnología empleada para el mejoramiento de servicios de agua es eficiente en las Empresas prestadoras? | Es eficiente con la capacidad instalada que tiene ahora. Si hablamos de sistema de agua potable es muy amplio, y si hablamos de la captacion, el tratamiento, las conexiones domiciliarias ya hasta que llegue a los hogares. Si nosotros nos concentramos netamente en la antigüedad de los servicios en las epsps en rat los equipos son antiguos, las lineas de agua son antiguas, entonces hay mucha urgencia del tipo operativo que se deben solucionar. Se han hecho cambios en sistema puntuales pero no del todo. |
| | | | Calidad de Servicio | Calidad gerencial /calidad gerencial | Piensa usted que ¿La transferencia de conocimientos entre OTASS y la Eps es valioso; y como esto contribuye a una adecuada prestación de servicios a la población? | La transferencia de conocimientos mas que todo se ha dado entre epsps, si bien el OTASS tiene personal tecnico que va a las epsps de alguna otra forma se comparte experiencias lo que una epsps hace se puede aplicar a otra, en realidad eso fue lo que penso replicar muchas epsps han solucionado problemas operativos, comerciales y estas experiencias se han replicado en otras epsps inclusive se propicia al estilo pasantia algunos personales de las epsps vayan a otra epsps a enseñar sus experiencias e incluso aprender. En el caso de OTASS ha diseñado cursos, capacitaciones en convenio con CENSICO para que puedan certificarse. |

Sujeto 5

| Ambito tematico | Objetivos especificos | categorias | sub categorias | Indicadores | preguntas | Sujeto 5 (OTASS) |
|---|--|-------------------------|---|--|--|---|
| Gobernanza hidrica y prestación de servicios del Organismo Técnico de Servicios de Saneamiento y las Empresas Prestadoras: 2017 - 2020. | Identificar las principales estrategias de la calidad de administración en la prestación de los servicios en el Organismo Técnico de Servicios de Saneamiento y las Empresas Prestadoras | Gobernanza Hidrica | Calidad de la Administración | Calidad Institucional | Dígame Usted: En los últimos tres años ¿Cómo ha mejorado la gobernanza hidrica entre OTASS y las Epses? | Bueno, en definitiva la GH es uno de los instrumentos que ayudado a fortalecer a las empresas prestadoras de servicio, todo ello con la finalidad de proteger y hacer sostenible los recursos a través del manerimiento de fuentes, cuencas de los recursos de ecosistemas y a ello se suma la función del SUNASS que tiene una gran función como ente supervisor de las EPSs a través de los estudios tarifarios o de los FMO que realiza, todo ello con la finalidad de garantizar la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento ya sea en las áreas rurales y urbanas, entonces en ese sentido si se ha mejorado, se ha fortalecido a través de estos instrumentos que se están incorporando en los estudios tarifarios como parte de las EPSs |
| | | | | Calidad Institucional | Dígame usted: ¿Como se maneja el control de las transferencias de recursos financieros destinados a las EPS para el mejoramiento de servicios de agua, capacidad de empresas y fortalecimiento de gestión? | El OTASS como ente administrador de las EPS's tiene instrumentos de gestión que son los planes de acción de urgencia, el plan de refortalecimiento para las EPS's en régimen, pero también tiene planes de fortalecimiento de capacidades para las EPS's que no están en régimen, entonces para la aprobación de estos instrumentos de gestión que pasan por el consejo directivo del OTASS es que las eps's desarrollan las actividades en el corto tiempo (año y medio) y en el largo tiempo (15 años). En ese sentido, esos instrumentos son aprobados por el CD del OTASS y posteriormente viene el financiamiento y que con ayuda de los profesionales del OTASS y del personal de las eps se formula y se va a ver el resultado dentro de los indicadores que se han planteado dentro del proyecto por ejemplo que se quiere ejecutar. Sumado a ello, nosotros como OTASS tenemos diferentes órganos de línea que los apoya por ejemplo, es la Dirección de Gestión y financiamiento que es el ente pensante porque son los que van formular las estrategias y evaluar la solicitud de las eps's de acuerdo a la necesidad de requerir financiamiento de un determinado proyecto y por otra parte existe el tema de integración. Por otra parte, existe la Dirección de Integración que por evaluar los rendimientos a escala y los mismos que sean eficientes pueden hacer integración por proceso y pueden hacer integración de prestadores y nosotros como Dirección de operaciones realizamos la asistencia y el seguimiento técnico y la Dirección de Monitoreo evalúa los resultados sobre las transferencias que se han aprobado respecto a los instrumentos de gestión. |
| | | | | Calidad gerencial | ¿De qué manera OTASS ha contribuido en el fortalecimiento institucional en la Eps? | El OTASS dentro de la política del saneamiento, dentro de los ejes que se tiene dentro de esta política ayuda a la calidad de los servicios de saneamiento, entonces en ese sentido se desarrollan diferentes acciones de financiamiento y en la mejora de las actividades operacionales, comerciales y administrativas, todo ello con la finalidad que la empresa prestadora otorgue al usuario un servicio de calidad y que este sea sostenible. A ello, se suma que no solamente es que sea el financiamiento que otorga el OTASS sino las diferentes estrategias o actividades que parte del menú de la oferta técnica que ofrece el OTASS a las eps en rat y no rat. Entonces estas estrategias muy a parte de los financiamientos que se hacen coadyuvan a que las EPSs mejoren la calidad y que se vean fortalecidas institucionalmente, por ejemplo tenemos el de cartografía que definitivamente va a ayudar a tener una mejora y un panorama general que son los catastros comerciales y operacionales, tenemos la estrategia de plan y alcantarillado que ha quedado el año pasado en cuanto al mantenimiento de los colectores en las eps. En cuanto a la estrategia comercial van a ayudar a que exista una mejora en la recaudación de la empresa. Toda esta suma de estrategias y actividades así como la suma de transferencias que se le otorga a las EPS's contribuyen al fortalecimiento de las EPSs |
| | | | cambio climático | ¿Qué opina acerca de las medidas que son adoptadas en los programas de inversión para la adaptación al cambio climático? | Como mencione anteriormente, estos instrumentos económicos, actualmente son aprobados o forman parte de los estudios tarifarios de las empresas prestadoras y estos van a servir, porque hay un % que las EPS's aportan y se generan un fondo que se llama fondo de inversión, fondo de reserva que coadyuvan para el mantenimiento de las cuencas, de las fuentes y la protección de los recursos hídricos de sus cuencas. | |
| | | | Planificación Hidrica | continuidad y cobertura | Coménteme usted: ¿En qué consiste el plan de alcantarillado y el plan sistema? | El plan de alcantarillado es una estrategia que se implementó el 2018 y en una primera instancia salió un piloto de 10 o 12 empresas prestadoras, y básicamente era hacer un mantenimiento preventivo a los colectores. La empresa prestadora firmaba un convenio de cooperación con el OTASS y el Ministerio de Vivienda porque es quien otorgaba o prestaba las cisternas y/o las hidrojets. Este plan se implementó con hacer el mantenimiento a estas eps's y se puso como meta cierto número de kilómetros de limpieza, pues esto tuvo un gran impacto, tanto es así que hoy va por su cuarta etapa de la estrategia de alcantarillado y se ha ampliado a nivel nacional para las 48 eps's. Respecto al plan sistema es un plan que se tiene desde el año pasado y se comenzó con la Eps EPSL, que si bien es cierto la cobertura no está al 100% en algunas áreas urbanas, sobre todo en las zonas rurales, pero lo que se pretende es llegar al usuario a través de las cisternas en las áreas donde no se tenga el servicio mientras se hace el proyecto para las conexiones de agua potable donde no las hay, es un plan que se encuentra en desarrollo y se está extendiendo en todas las eps's en las zonas donde no existe este servicio. |
| | | | cultura del agua | Finalmente: ¿Existen campañas de buenas prácticas que se desarrollan entre OTASS y las EPSs para el buen uso de agua y alcantarillado? | El OTASS cuenta con un área de comunicación que se encarga de coordinar con las áreas de comunicación de las empresas prestadoras y se encargan de desarrollar campañas de buenas prácticas que tratan de concientizar a niños, jóvenes universitarios con la finalidad de que ellos concierne el proceso de potabilización, la importancia de lo que es el ahorro del agua. Todas estas campañas se hacen a nivel nacional, a ello se suma que el OTASS tiene los viernes de agua que desarrollan diversos temas en los que participan expertos y puedan brindar el conocimiento a las empresas prestadoras y aportar las experiencias para que sean replicadas en las eps. A ello se suma la escuela de agua que tiene diversas cooperaciones: por ejemplo con GIZ para desarrollar y potenciar las habilidades de las empresas prestadoras. | |
| | | continuidad y cobertura | ¿Conoce de algunas medidas estructuradas que OTASS y la Eps efectúa para garantizar la calidad de agua? | Si, existen varias medidas que ayudan a asegurar una buena calidad de agua, por ejemplo esta el mejoramiento de las plantas de captación, las plantas de tratamiento, entre otras. Los equipos que se compraron para mejorar los laboratorios, que OTASS en coordinación con la eps han realizado. Todas, estas medidas van a determinar un adecuado servicio de agua con buena calidad, por ejemplo antes las eps al no contar con estos equipos hacia que la calidad de agua sea baja, con alta concentración de partículas y que no era tratada como debería. | | |
| | | Calidad de Agua | calidad gerencial/calidad institucional | Cree Usted: ¿La calidad de agua que brinda la EPS ha mejorado a partir que OTASS brinda asistencias técnicas operativas y transferencias de recursos financieros? | Claro si, como te comentaba es a raíz de los diferentes financiamientos es que se transforman en lo que son fichas. Y esa ficha es una actividad lo que la EPS's desarrolla, se han otorgado en el tema comercial y operativo administrativamente más de 500 millones a las EPS's muchos de esos contribuyen a la calidad porque hay un tema de mantenimiento de fuentes, hay un tema de potenciar los laboratorios de las empresas prestadoras y en el tema de asistencia técnica que el OTASS brinda a las eps en el buen uso de los recursos, en el tema de la potabilización del agua potable, a ello se suma que el OTASS dentro del marco de sus competencias ofrece fortalecimiento a los operarios de las EPS's en la participación que ellos tienen por ejemplo en el proceso de potabilización, entonces la calidad del agua se ha mejorado, respecto del personal porque hay intercambio de experiencias de eps's, respecto del financiamiento para mejorar las plantas de mejoramiento de agua potable y respecto de los cursos que se les pueda dictar a los diversos personales. | |
| | | Calidad de Servicio | Calidad gerencial /calidad gerencial | En su opinión: ¿Considera que la tecnología empleada para el mejoramiento de servicios de agua es eficiente en las Empresas prestadoras? | La tecnología juega un papel muy importante en lo que es el mejoramiento de la prestación de servicios, como mencione hoy se viene trabajando el software integrado que van a permitir hacer la integración por procesos en las empresas prestadoras, y a hacer integración por procesos se va a lograr eficiencia en las mismas. También, se busca uniformizar opciones en el área operacional como el tema de cartografía, que va a permitir a las empresas prestadoras tener un catastro actualizado, ya que es muy importante tener un catastro actualizado porque van a tener unos niveles mayores de facturación. Entonces la tecnología es muy importante, pero también es importante que se sepa manejar, el personal que haga uso de esta tecnología tiene que estar capacitado, esto va de la mano. | |
| | | | | Piensa usted que ¿La transferencia de conocimientos entre OTASS y la Eps es valioso; y como esto contribuye a una adecuada prestación de servicios a la población? | Definitivamente, que si es valioso, se ha dado el intercambio de experiencias entre empresas prestadoras que ha podido desarrollar el OTASS a través de cursos. El OTASS tiene una área que es la escuela de agua que da capacitaciones a los mandos medios, quiere decir a todo el personal que viene a ser la columna, el punto neurálgico para que las eps's tengan los rendimientos que se espera porque muchas veces el gerente de línea y el gerente general son puestos por el OTASS, pero a los que hay que capacitar, hay que potenciar sus habilidades es justamente a los del mando medio que son los operadores, que son los jefes de línea y con la finalidad de que ellos puedan gerenciar en un futuro y los mismos gerentes salgan de las mismas empresas prestadoras. | |

Sujeto 6

| Ambito tematico | Objetivos especificos | categorias | sub categorias | Indicadores | preguntas | Sujeto 6 (OTASS) | |
|---|---|--|--|--|--|--|---|
| Gobernanza hídrica y prestación de servicios del Organismo Técnico de Servicios de Saneamiento en las empresas prestadoras: 2017 - 2020. | Identificar las principales estrategias de la calidad de administración en la prestación de los servicios en el Organismo Técnico de Servicios de Saneamiento y las Empresas Prestadoras | Gobernanza Hídrica | Calidad Institucional | Calidad Institucional | Dígame Usted: En los últimos tres años ¿Cómo ha mejorado la gobernanza hídrica entre OTASS y las Epsas? | Te comento, en este proceso de funciones que tiene el OTASS como el asistirla técnicamente, el de reforzar a las EPS's en esta condición tanto financiera, económica y operativamente que tienen, hay dentro de la normativa esta exigencia. Hay una preocupación constante por los gobiernos centrales para poder trabajar la mejora de los servicios de saneamiento a la población, y esto es que el ente rector que es el MVCP y a través del OTASS llega a las EPS's transfiriendo el dinero de tal manera que este sea implementado, ejecutado en estas EPS's, que es lo que necesita la población, pues necesita servicios de saneamiento de calidad, no solamente las zonas urbanas que son el ámbito de trabajo de las EPS's en nuestro país, y especialmente las EPS's que están en rat y las que no están en rat que son categorías que la norma establece. Entonces, si la población urbana necesita mejorar los servicios de saneamiento en nuestro país, eso implica que se debe invertir en aquellas áreas que mejoran esta calidad de servicios, entonces ahí aterriza los conflictos y esa discriminación de servicios de saneamiento en la población van a disminuir en la medida que las eps's en su ejecución logran 100% de cobertura en agua potable, alcantarillado, que se pague un servicio justo, que se tenga un servicio justo, que se tenga un recibo a tiempo, que se pague el agua que se consume, completamente medido buscando el bienestar público de este usuario. Si esto no se logra, entonces los conflictos de la población que se transmiten a través de los reclamos a las eps's entonces van a continuar y eso no te va a permitir una gobernanza apropiada en cada ámbito de acción. Debemos tener en claro que esa asistencia, esa transferencia de dinero de inversión para mejorar los servicios debe llegar al usuario final, que es el gran rol de OTASS. | |
| | | | | Calidad de la Administración | Calidad Institucional | Dígame usted: ¿Como se maneja el control de las transferencias de recursos financieros destinados a las EPS para el mejoramiento de servicios de agua, capacidad de empresas y fortalecimiento de gestión? | Desde la experiencia en la Dirección de Operaciones, llega la necesidad de la EPS's, por ejemplo de rehabilitar una planta de tratamiento de agua potable, esta necesidad llega a la Dirección ejecutiva y es trasladada a la Dirección de gestión y financiamiento en primera instancia, obviamente llega como idea de proyecto, entonces esta dirección empieza a hacer sus cálculos, pero necesita saber que tanto va a ser sus gastos, por ellos pide a la Dirección de operaciones que elabore una poyecto, una IARR, entonces lo que hace la DO realiza dicha solicitud en base a las necesidades de la eps y todo lo desarrollado le dice a la gestión de gestión y financiamiento que es la cantidad de dinero en soles lo que la eps's necesita. Entonces ahí empieza a hacer sus cálculos y presenta la moción a la DE para que pueda trasladarlo a los asesores legales, a sus oficina de presupuesto y corroboran y contrastan la información de gestión y financiamiento. Una vez que se evalúe todo eso, se realiza la transferencia hacia la eps para que pueda ejecutar en base al proyecto. Se establece convenio, regulares, lineaminto, directivas como la 002-2019 que tiene OTASS, y ahí ingresa la DME que registra el convenio en el sistema O-TRANSFER, para llevar a cabo un mejor control, el seguimiento que realiza las eps lo lleva a cabo la Dirección de Operaciones y obviamente esa información se comparte con la dirección de gestión y financiamiento y se hace la triangulación para informarle a la DE. el control y monitoreo debe ser tan importante que todas las direcciones en conjunto trabajen integradas porque acompañan a la eps's en su ejecución de modo que se vean indicadores positivos. |
| | | | | Calidad gerencial | Calidad gerencial | ¿De qué manera OTASS ha contribuido en el fortalecimiento institucional en la Eps? | En las eps's tenemos gestión gerencial, gestión administrativa, gestión operativa y obviamente la gestión comercial, fortalecer las capacidades en las eps's en sus recursos humanos que son los que ejecutan al final, que son los planes, las gestiones es de gran importancia, tenemos que seguir transfiriendo conocimientos, y el rol del OTASS es asistirla técnicamente, acompañar en la ejecución de esos proyectos, de esas inversiones que la ejecución de esas transferencias de dinero sean de tal forma que ellos puedan lograr los objetivos en el ámbito de cobertura de las eps's, en el ámbito donde esa población que necesita esos recursos llegan, entonces el rol es importante y este fortalecimiento ayuda, porque los puedes acompañar hasta determinado tramo hasta que ellas sean autosostenibles, una vez que estas eps's y su recurso humano logre entender el autosostenimiento en el tiempo es entonces ellas mismas van a poder conducirse y van a salir de este régimen de apoyo transitorio que apoya el OTASS |
| | | | cambio climático | cambio climático | ¿Qué opina acerca de las medidas que son adoptadas en los programas de inversión para la adaptación al cambio climático? | Toda inversión va orientada a mejorar servicios y mejorar condiciones de calidad de vida de la población, en la medida que un proyecto, por ejemplo el mejorar una planta de aguas residuales, te permite controlar, tratar las aguas residuales, reusarlas en diversas actividades te va a permitir tener una presión menos en el ambiente; es decir un vertimiento de aguas residuales, un río o una fuente de agua receptora se oriente a controlar la contaminación sea nivel primario, secundario y terciario, vamos a aportar a que el cambio climático mejore. Por ejemplo, si vamos entendiendo, comprendiendo que cosas vertimos al cuerpo receptor que es el río Rimac, entonces estoy aportando a que se mejore el cambio climático, pues esto es el resultado de no haber hecho de las cosas que se debieron haber hecho en su momento para controlar, mejorar y contribuir a ambiente mejor, no solamente para nosotros sino para las futuras generaciones. En la medida, que nosotros controlamos aguas residuales tratadas, en la medida que controlamos emisiones al medio ambiente y que no impacten con el aire que estamos respirando, en la medida que nuestros residuos químicos y sólidos sean tratados y no vertidos inadecuadamente vamos a aportar y comprometemos con el cambio climático. | |
| | | | Planificación Hídrica | continuidad y cobertura | Coménteme usted: ¿En qué consiste el plan de alcantarillado y el plan sistema? | Una estrategia es el plan de alcantarillado, ya vamos en la cuarta fase y como lo han demostrado los números, es un plan que ha permitido mantener de manera previa y sostenida la limpieza de los sistemas de redes de alcantarillado, que significa que en la medida que se realiza mantenimiento preventivo con toda la estrategia que implica el uso de los hidrojes, el compromiso del Ministerio de Vivienda, el de OTASS y de las EPS's, que se tenga la planimetría donde se encuentra las redes de alcantarillado, y que podamos diferenciar cuales están para cambiar, cuales están en condiciones medianas o regulares y cuales están en óptimas condiciones la estrategia va a funcionar. Lo preventivo es importante porque cuando venga una contingencia como el fenómeno del niño o niña o ya sea lluvias intensas, derramamientos o desbordes de ríos vamos a poder contener aquellos sísmos, pues asegura que el servicio de la EPS's no pare, no se restringa y que el usuario se sienta que es servido, pero hay que luchar mucho con la cultura del usuario porque tenemos muchos casos que el alcantarillado es un basurero y vertimos residuos sólidos, elementos que no son aguas residuales domésticas, o que son aguas residuales tratadas y que esa cultura todavía la seguimos trabajando fuertemente. Pues este plan ha sido mantener de redes en buena performance. | |
| | | | cultura del agua | cultura del agua | Finalmente: ¿Existen campañas de buenas prácticas que se desarrollan entre OTASS y las EPSs para el buen uso de agua y alcantarillado? | Las campañas de educación sanitaria, comunicacionales, las buenas practicas como la estrategia de alcantarillado deben ser modelos para muchas eps's. Controlar la calidad de agua que llega al usuario, tener un uso apropiado del agua, el saber diferenciar un agua potable de un agua residual, el saber comprender que el mantenimiento y la interconexión con la tecnología es importante para que los sistemas funcionen, que la planta de tratamiento debe tener su protocolo y sus buenas practicas de producción de agua, hay que tener directivas que controlan las transferencias de dinero que realizan la eps's, todas ellas en conjunto son buenas practicas. Por ejemplo, en SEDACUSCO, SEDAHUANUCO, SEDALIB, deben ser referentes para las otras para llevar una adecuada gestión. | |
| | | continuidad y cobertura | continuidad y cobertura | ¿Conoce de algunas medidas estructuradas que OTASS y la Eps efectúa para garantizar la calidad de agua? | La calidad del agua, por ejemplo en apoyar y asistir en proyectos ya sea para la el mejoramiento de las plantas de agua potable, es una de las grandes trabas y estrategias que trabaja la Dirección de operaciones, ejecuta los proyectos desarrollando estos proyectos para que sean viables, pero también lo trabaja con la Dirección de gestión y financiamiento, para entender que tanto financiamiento necesaria y para ejecutar estas plantas, eso es para proyectos que son nuevos, pero también cuando ya tengo una planta que necesita rehabilitarse existe un tema de rehabilitar y ahí entra lo que son las IARR, que te permite mejorar esta infraestructura existente que se diseñó en su momento y que transcurrido el tiempo ya sea por el crecimiento poblacional requiere que esta sea rehabilitada, pero no solamente eso, también están los proyectos para la mejora de la prestación de servicios a través de la rehabilitación de las redes de agua potable y alcantarillado, la infraestructura sanitaria, ya sea de almacenamiento como los reservorios o en todo caso también los proyectos de mejora de calidad para el usuario, en cuanto a rehabilitar sus conexiones, la calidad de sus servicios, instalar aquellos medidores que permitan un pago justo, eso es lo que conlleva a que estos proyectos vayan mejorándose y que se conduzcan a través del OTASS. Y si a estos le agregas, fortalecimiento de sus capacidades a través de los programas de certificación del personal, hace que este servicio llegue al usuario. | | |
| | | calidad gerencial/calidad institucional | calidad gerencial/calidad institucional | Cree Usted: ¿La calidad de agua que brinda la EPS ha mejorado a partir que OTASS brinda asistencias técnicas operativas y transferencias de recursos financieros? | Claro, por supuesto a través de las rehabilitación de plantas, por ejemplo: La planta de tratamiento de agua en Tumbes, fue rehabilitada de 260 paso a 360, pero fue rehabilitada en cada una de sus fases de la preoperación, la floculación, la sedimentación y la filtración, toda esa infraestructura se rehabilitó, las compuertas, las pantallas, los compartes, el sistema de dosificación pudo ser mejorado lo que permite el tratamiento sea óptimo y eficiente, para que al final tengamos agua potable mucho mejor en calidad y eso llega al usuario, que no solamente, permite alcanzar los valores mínimos permisibles, que con decreto 031 del MNSA, sino que te permita tener estándares mucho más bajos, que permita decir al usuario estoy tomando un agua de calidad, y así como la planta en tumbes, también se rehabilitó la planta de barranca y la PTAP de Portachuelos en Chircha para mejorar calidad de agua y cantidad de modo que llegue al usuario en mejores condiciones. | | |
| | | Activos tecnológicos | Activos tecnológicos | En su opinión: ¿Considera que la tecnología empleada para el mejoramiento de servicios de agua es eficiente en las Empresas prestadoras? | Mucho tiempo nos hemos quedado con tecnologías tradicionales, el tiempo de la pandemia nos abrió los esquemas de vida, la tecnología es importante en la medida que es usada por las eps's para trabajar los servicios de calidad para los usuarios. El OTASS colabora, asiste a las eps's para que ellos puedan brindar un adecuado servicio al usuario. Pues, la tecnología está a la orden del día, nos ayuda, tenemos información a tiempo real ya sea en la comercial, operativa, puedo controlar niveles en los reservorios, en las redes. Algunos referentes como SEDAPAR, SEDACUSCO ya han venido desarrollando y esto es bueno que se vea replicada en las demás para poder brindar un adecuado servicio de agua al usuario. | | |
| | | Calidad de Servicio | Calidad gerencial /calidad gerencial | Piensa usted que ¿La transferencia de conocimientos entre OTASS y la Eps es valioso; y como esto contribuye a una adecuada prestación de servicios a la población? | Es valioso porque te permite fortalecer el conomiento del personal en las eps's, y en la medida que el recurso humano se sienta parte de la gestión de la EPS va a aportar y va a mejorar sus indicadores, su trabajo y va a mejorar el trabajo a ese usuario de los servicios de agua potable y alcantarillado, y va a permitir tomar una buena decisión, obviamente en coordinación con sus jefes inmediatos pero va a tener aciertos y pues permitir a la eps salga adelante. | | |

• Anexo 5: Consentimiento informado

Sujeto 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente estudio es para conocer como es el desarrollo de la gobernanza hídrica y la prestación de servicios. Te pedimos que nos ayudes respondiendo sinceramente las siguientes preguntas (u oraciones o frases según se diga en la entrevista).

Si aceptas estar en nuestro estudio, te haremos preguntas sobre varias situaciones relacionadas a la gobernanza hídrica y prestación de servicios. Por ejemplo, te preguntamos Cómo ha mejorado la gobernanza hídrica entre OTASS y las Epss

Puedes hacer preguntas las veces que quieras en cualquier momento del estudio. Además, si decides que no quieres terminar de responder el cuestionario, puedes detenerte cuando lo desees. Nadie puede enojarse o enfadarse contigo si decides que no quieres continuar. Recuerda, que estas preguntas tratan sobre lo que piensas, sientes o crees. No hay preguntas correctas (buenas) ni incorrectas (malas).

Si colocas tu nombre en este papel quiere decir que lo leíste, o alguien te lo leyó y que quieres participar en el estudio. Si no quieres participar en el estudio, no coloques tu nombre. Recuerda que tú decides estar en el estudio y nadie se puede enojar contigo si no colocas tu nombre o si cambias de idea.

S.A.F

DNI: 29724317

Nombre del participante del estudio

Fecha: 10/06/2021

Sujeto 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente estudio es para conocer como es el desarrollo de la gobernanza hídrica y la prestación de servicios. Te pedimos que nos ayudes respondiendo sinceramente las siguientes preguntas (u oraciones o frases según se diga en la entrevista).

Si aceptas estar en nuestro estudio, te haremos preguntas sobre varias situaciones relacionadas a la gobernanza hídrica y prestación de servicios. Por ejemplo, te preguntamos Cómo ha mejorado la gobernanza hídrica entre OTASS y las Epss

Puedes hacer preguntas las veces que quieras en cualquier momento del estudio. Además, si decides que no quieres terminar de responder el cuestionario, puedes detenerte cuando lo desees. Nadie puede enojarse o enfadarse contigo si decides que no quieres continuar. Recuerda, que estas preguntas tratan sobre lo que piensas, sientes o crees. No hay preguntas correctas (buenas) ni incorrectas (malas).

Si colocas tu nombre en este papel quiere decir que lo leíste, o alguien te lo leyó y que quieres participar en el estudio. Si no quieres participar en el estudio, no coloques tu nombre. Recuerda que tú decides estar en el estudio y nadie se puede enojar contigo si no colocas tu nombre o si cambias de idea.

S.A.F

DNI: 29724317

Nombre del participante del estudio

Fecha: 10/06/2021

Sujeto 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente estudio es para conocer como es el desarrollo de la gobernanza hídrica y la prestación de servicios. Te pedimos que nos ayudes respondiendo sinceramente las siguientes preguntas (u oraciones o frases según se diga en la entrevista).

Si aceptas estar en nuestro estudio, te haremos preguntas sobre varias situaciones relacionadas a la gobernanza hídrica y prestación de servicios. Por ejemplo, te preguntamos Cómo ha mejorado la gobernanza hídrica entre OTASS y las Epss

Puedes hacer preguntas las veces que quieras en cualquier momento del estudio. Además, si decides que no quieres terminar de responder el cuestionario, puedes detenerte cuando lo desees. Nadie puede enojarse o enfadarse contigo si decides que no quieres continuar. Recuerda, que estas preguntas tratan sobre lo que piensas, sientes o crees. No hay preguntas correctas (buenas) ni incorrectas (malas).

Si colocas tu nombre en este papel quiere decir que lo leíste, o alguien te lo leyó y que quieres participar en el estudio. Si no quieres participar en el estudio, no coloques tu nombre. Recuerda que tú decides estar en el estudio y nadie se puede enojar contigo si no colocas tu nombre o si cambias de idea.

S.A.F

DNI: 29724317

Nombre del participante del estudio

Fecha: 10/06/2021

Sujeto 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente estudio es para conocer como es el desarrollo de la gobernanza hídrica y la prestación de servicios. Te pedimos que nos ayudes respondiendo sinceramente las siguientes preguntas (u oraciones o frases según se diga en la entrevista).

Si aceptas estar en nuestro estudio, te haremos preguntas sobre varias situaciones relacionadas a la gobernanza hídrica y prestación de servicios. Por ejemplo, te preguntamos Cómo ha mejorado la gobernanza hídrica entre OTASS y las Epss

Puedes hacer preguntas las veces que quieras en cualquier momento del estudio. Además, si decides que no quieres terminar de responder el cuestionario, puedes detenerte cuando lo desees. Nadie puede enojarse o enfadarse contigo si decides que no quieres continuar. Recuerda, que estas preguntas tratan sobre lo que piensas, sientes o crees. No hay preguntas correctas (buenas) ni incorrectas (malas).

Si colocas tu nombre en este papel quiere decir que lo leíste, o alguien te lo leyó y que quieres participar en el estudio. Si no quieres participar en el estudio, no coloques tu nombre. Recuerda que tú decides estar en el estudio y nadie se puede enojar contigo si no colocas tu nombre o si cambias de idea.

R.C.C

DNI: 10696621

Nombre del participante del estudio

Fecha: 15/06/2021

Sujeto 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente estudio es para conocer como es el desarrollo de la gobernanza hídrica y la prestación de servicios. Te pedimos que nos ayudes respondiendo sinceramente las siguientes preguntas (u oraciones o frases según se diga en la entrevista).

Si aceptas estar en nuestro estudio, te haremos preguntas sobre varias situaciones relacionadas a la gobernanza hídrica y prestación de servicios. Por ejemplo, te preguntamos Cómo ha mejorado la gobernanza hídrica entre OTASS y las Epss

Puedes hacer preguntas las veces que quieras en cualquier momento del estudio. Además, si decides que no quieres terminar de responder el cuestionario, puedes detenerte cuando lo desees. Nadie puede enojarse o enfadarse contigo si decides que no quieres continuar. Recuerda, que estas preguntas tratan sobre lo que piensas, sientes o crees. No hay preguntas correctas (buenas) ni incorrectas (malas).

Si colocas tu nombre en este papel quiere decir que lo leíste, o alguien te lo leyó y que quieres participar en el estudio. Si no quieres participar en el estudio, no coloques tu nombre. Recuerda que tú decides estar en el estudio y nadie se puede enojar contigo si no colocas tu nombre o si cambias de idea.

K.T.T

DNI: 02873575

Nombre del participante del estudio

Fecha: 17/06/2021

Sujeto 6

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente estudio es para conocer como es el desarrollo de la gobernanza hídrica y la prestación de servicios. Te pedimos que nos ayudes respondiendo sinceramente las siguientes preguntas (u oraciones o frases según se diga en la entrevista).

Si aceptas estar en nuestro estudio, te haremos preguntas sobre varias situaciones relacionadas a la gobernanza hídrica y prestación de servicios. Por ejemplo, te preguntamos Cómo ha mejorado la gobernanza hídrica entre OTASS y las Epss

Puedes hacer preguntas las veces que quieras en cualquier momento del estudio. Además, si decides que no quieres terminar de responder el cuestionario, puedes detenerte cuando lo desees. Nadie puede enojarse o enfadarse contigo si decides que no quieres continuar. Recuerda, que estas preguntas tratan sobre lo que piensas, sientes o crees. No hay preguntas correctas (buenas) ni incorrectas (malas).

Si colocas tu nombre en este papel quiere decir que lo leíste, o alguien te lo leyó y que quieres participar en el estudio. Si no quieres participar en el estudio, no coloques tu nombre. Recuerda que tú decides estar en el estudio y nadie se puede enojar contigo si no colocas tu nombre o si cambias de idea.

N.G.P.H

DNI: 21498763

Nombre del participante del estudio

Fecha: 19/06/2021

Anexo 6: Entrevistas por cada Sujeto

Sujeto 1

Dígame Usted: En los últimos tres años ¿Cómo ha mejorado la gobernanza hídrica entre OTASS y las EPS's?

Si hemos notado un crecimiento en los últimos años sustentado en que OTASS nos ha financiado varias fichas que están enmarcadas objetivos de mejorar el abastecimiento de agua en la provincia de Ilo, por ejemplo, se han logrado instalar 10200 micromedidores, prácticamente más del 50 % de medidores existente en ILO, con lo cual se está logrando una micro medición más adecuada y más justa a los usuarios. Ahora, también hemos recibido el financiamiento para la instalación de micromedidores en distintos puntos, en las plantas, en los reservorios con lo cual se ha logrado obtener un control del agua tanto que se produce, se almacena en los reservorios que es distribuida a los hogares, para tener un control y analizar adecuadamente las pérdidas de agua. Hemos logrado también sectorizar para administrar adecuadamente el abastecimiento de agua en las dos zonas más importantes de ILO, lo que es el sector de la pampa y el sector del puerto. Todo ello, ha sumado a mejorar la continuidad en toda la provincia de Ilo, por ejemplo, cuando comenzó el RAT estábamos dando en el sector de la pampa 8 horas en forma Inter diaria, en cambio ahora en la actualidad ya estamos dando agua en promedio 17, 18 horas diarias en todas las zonas, en el sector de la pampa de forma diaria entre 15 y 16 horas

Dígame usted: ¿Como se maneja el control de las transferencias de recursos financieros destinados a las EPS para el mejoramiento de servicios de agua, capacidad de empresas y fortalecimiento de gestión?

OTASS ha desarrollado un instrumento, un aplicativo que es sumamente valioso que es el O TRANSFER, en el cual se puede ver todo el proceso de las transferencias, llevando un control minucioso desde cuando han partido las adquisiciones o los servicios controlando en las etapas en las que esta, incluso este aplicativo del O transfer es abierto para que cualquier persona que ingrese a la página del OTASS y vea el aplicativo, eso es creo una acción sumamente fundamental para mostrar la transparencia del uso y de la ejecución de las transferencias financieras que nos ha hecho OTASS, ahí como comente es un

control minucioso de cómo se va gastando, como se va ejecutando todos los recursos financieros que nos ha transferido OTASS.

¿De qué manera OTASS ha contribuido en el fortalecimiento institucional en la EPSs?

Ese fortalecimiento institucional que se ha logrado con las transferencias en infraestructura, pero también en el fortalecimiento institucional con el personal de la empresa, se ha logrado capacitar a la empresa y a la fecha OTASS no viene dando apoyo en la capacitación del personal, tocando dos puntos importantes como es la capacitación a los profesionales de la empresa en la escuela del agua en gestión comercial, operacional, también se ha logrado certificar y creo que eso es un punto sumamente importante en la historia de las EPSs nunca se logró es poder certificar al personal operativo de la empresa, personal que laboraba más de 30 años, especialistas en plantas, distribución que no contaban con un documento que acredite esa experiencia, y en el año 2018 con la asistencia de OTASS y en coordinación, convenio con CENSICO después de una capacitación y evaluación se ha logrado certificar a 13 trabajadores, no, es un reconocimiento a su esfuerzo, creo eso es el centro, el sentir de todas las EPSs , fortalecer las capacidades de todos los trabajadores

¿Qué opina acerca de las medidas que son adoptadas en los programas de inversión para la adaptación al cambio climático?

Creo que todavía estamos en el proceso, en realidad el cambio climático nos afecta significativamente a las empresas de agua por la crisis hídrica, entonces tenemos que crear alternativas que puedan reemplazar, nosotros captamos agua superficial en ambas fuentes, no. Pero vemos que conforme van pasando los años por el cambio climático la calidad de agua que se logra captar va disminuyendo, año a año, incluso ha habido periodos que hemos sufrido de escasez de agua y hemos tenido que reducir significativamente las horas en algunas zonas de ILO, por ello es necesario que se vean otras alternativas como la construcción de plantas desalinizadoras.

Finalmente: ¿Existen campañas de buenas prácticas que se desarrollan entre OTASS y las EPSs para el buen uso de agua y alcantarillado?

Si a pesar de la pandemia con mayor cantidad de acciones se han ido desarrollando bastantes actividades en conjunto con el área de comunicaciones de OTASS para difundir y concientizar a los usuarios sobre el uso adecuado del agua, uso racionar, sensibilizando a los colegios, niños que son los que tienen la posibilidad de difundirlo a sus hogares, desde niños se les debe enseñar que el agua tiene mucho valor y por ello deben hacer un uso adecuado, aparte también ha habido algunas estrategias del OTASS que ha sido el apoyo en las EPSs en el operativo de alcantarillado que ido también amarrado a la sensibilización de los usuarios para que hagan también el uso adecuado a las redes de alcantarillado para evitar los atoros porque justamente todos los atoros que se producen al final es por lo malos hábitos en los usos de nuestras redes. Adicional, en trabajo en conjunto también tenemos el programa de educación sanitaria en la cual trabajamos en las instituciones públicas para hacer campañas de sensibilización a los trabajadores de los asentamientos humanos para la detección de fugas que se presenten.

¿Conoce de algunas medidas estructuradas que OTASS y la EPSs efectúa para garantizar la calidad de agua?

En el tema de la calidad de agua se han renovado algunos equipos de nuestras plantas del área de laboratorio para poder garantizar el agua que se produce sea controlada y tenga la calidad adecuada para ser distribuida a los usuarios.

Cree Usted: ¿La calidad de agua que brinda la EPS ha mejorado a partir que OTASS brinda asistencias técnicas operativas y transferencias de recursos financieros?

Si ha mejorado el trabajo de la calidad de agua, pero definitivamente estamos en el proceso, nos falta bastante, porque nosotros como EPS no tenemos fuentes propios, nosotros dependemos de la fuente de ITE que es una fuente alta en boro y arsénico porque a pesar de las mejoras y asistencia técnicas de OTASS, son parámetros que no se logran reducir a lo establecido por la normas pero si estamos en ese trabajo constante, pero para reducir ello, nosotros trasladamos o transferimos agua de otra de nuestras fuentes que es de Pasto Grande para

reducir el nivel de boro y arsénico. En si también recibimos la asistencia técnica de OTASS, también porque nosotros estábamos en el sector de la pampa que capta agua de la bocatoma de pasto grande que es agua mucho más limpia con cero boros, prácticamente, se ha mejorado uno de los móviles que permite este traslado en mayor cantidad al sector a la otra planta de CATA -CATA.

En su opinión: ¿Considera que la tecnología empleada para el mejoramiento de servicios de agua es eficiente en las Empresas prestadoras?

Se ha mejorado como te había comentado las facilidades que se le ha dado a la EPS ILO, a los usuarios, pero creo que aún estamos en el proceso, aún falta. Tenemos un sistema administrativo que aun contiene algunas falencias para poder procesar nuestra información mucho más rápida, todavía ahí hay que hacer bastantes mejoras, en el sistema comercial igual, es necesario que se desarrolle que entiendo y hemos coordinado con OTASS, que están desarrollando un sistema integral que logre funcionar porque así debe ser, que nos sean islas, el sistema administrativo que no sea una isla, el operativo tampoco, deben estar entrelazados todas las áreas. A eso apuntamos, que cuando este desarrollado va ser un sistema mucho más eficiente de lo que es ahora.

Piensa usted que ¿La transferencia de conocimientos entre OTASS y la EPSs es valioso; y como esto contribuye a una adecuada prestación de servicios a la población?

Si, el aporte en cuanto a conocimientos de OTASS hacia las EPSs, Sí ha sido importante hemos recibido una asistencia técnica, una capacitación; no solamente en temas operacionales, comerciales sino también en temas administrativos, prueba de ello, es que se han trabajado en estos últimos años directivas que enmarcan procesos, procedimientos para las distintas actividades de la empresa, como sabes por ejemplo el tratamiento que se le debe dar a los Valores máximos admisibles (VMA) en cuantos a sus fondos, las actividades que se les tiene que hacer. Todo ello, ya están enmarcados, ya están establecidos los procedimientos que se debe seguir y eso ha sido por un cambio de conocimiento y experiencias que han volcado cada una de las EPSs, porque al

final todas las empresas brindamos el servicio básico y la problemática casi es similar en todas. Por ello, ha sido importante ese compartir de las experiencias que se ha traducido finalmente en las Directivas, no solamente ello, también se ha recibido asistencia ya en temas puntuales. Siempre, cuando ocurre alguna incidencia contamos con la asistencia de OTASS para hacer consultas, intercambiar opiniones y sacar las mejores alternativas que solucionen la problemática que las EPS presentan.

Sujeto 2

Dígame Usted: En los últimos tres años ¿Cómo ha mejorado la gobernanza hídrica entre OTASS y las EPS's?

Los resultados son muy alentadores, quizá no se refleja un impacto grande pero ya haciendo un análisis antes del 2017 a la fecha, se inició primero desde un ordenamiento administrativo, en tema de los procesos, ya se está cumpliendo lo estipulado a SUNASS, se está viendo ya los resultados con mayor impacto y eso también lo podemos reflejar cuando se recibe las felicitaciones por parte de los usuarios y también de los trabajadores, actualmente se ve un clima diferente

Dígame usted: ¿Como se maneja el control de las transferencias de recursos financieros destinados a las EPS para el mejoramiento de servicios de agua, capacidad de empresas y fortalecimiento de gestión?

Bien, voy a comentar desde el inicio, lo que OTASS cuando intervino lo primero que hizo fue un estudio rapidísimo, en coordinación con los gerentes, con los responsables de cada área, con los jefes para conocer cuál es cuello de botella, las necesidades que la EPS SEDA LORETO tiene para cumplir la meta y mejorar el servicio al usuario. En ese caso cada jefatura o usuario ha podido identificar e informar a la EPS la necesidad que tiene. Se traslado a OTASS; fichas, expedientes pequeños que sustentan la finalidad, los objetivos, los componentes inclusivos hasta el importe que nos costaría este proyecto. Entonces OTASS lo evaluó con las instancias correspondientes, lo cual fue transferido mediante el SIAF del estado para llevar un mejor control el tesoro público, entonces SEDA LORETO recibe la transferencia, empezamos a hacer todas las etapas de actos preparatorios de estudio de mercado. OTASS, nos hace el control; uno con el SIAF del estado y otro con el sistema O-TRANSFER de parte de OTASS, en el

cual están registradas estas fichas, el monto transferido, el monto contractual, y parcialmente se hace el registro de la ejecución de los contratos, se ingresa las facturas, los comprobantes de pago y toda la documentación que sustente este pago. Entonces mensualmente, SEDA Loreto va informando el avance de la ejecución de cada una de las actividades.

¿De qué manera OTASS ha contribuido en el fortalecimiento institucional en la EPSs?

Desde el inicio a la fecha se ve fortalecido los procesos administrativos, los documentos de gestión ya lo tenemos actualizado de acuerdo a las normativas, las exigencias de SUNASS, después las capacitaciones, el personal evaluándoles de acuerdo a su especialización. Si bien es cierto en la eps somos pocos los profesionales, en este caso OTASS está tomando en cuenta la experiencia, para los que no cuentan con un título o un grado, lo que se está haciendo es fortalecer el tema de la parte técnica con apoyo de CENSICO para darles un sustento o un cartón para ya poder ir actualizando los documentos de gestión y ellos no queden sueltos. En este caso de las EPS, lo que valoramos mucho es la experiencia, el tiempo de servicio y esto es muy bueno de OTASS que tiene para iniciativa de apoyar al personal. Después en el tema de la liquidez de las EPS. Si bien es cierto en SEDA LORETO, financieramente no se encontraba bien. En el tema de las transferencias que son las inversiones, actualización de los documentos de gestión, mejor comunicación con los trabajadores, hay más cercanía entre gerentes y trabajadores de OTASS. También tenemos el apoyo de los especialistas por parte del OTASS, en el tema comercial, operacional, financiero y administrativo, se ve ese cambio, ese impacto en los procesos.

¿Qué opina acerca de las medidas que son adoptadas en los programas de inversión para la adaptación al cambio climático?

Por supuesto que es importantísimo, no. Nosotros, si lo tenemos a esta inversión, en este caso a este programa considerada en el estudio tarifario, esto es un cumplimiento normativo. SUNASS nos exige cumplir con la ejecución de este fondo. Sin embargo, actualmente estamos en un proceso de mejora de nuestra liquidez, no se viene ejecutando esta actividad, pero si es obligatorio por el parte

normativo de SUNASS, lo tenemos considerada en nuestro PMO. Creo que es muy importante, por ejemplo, las inundaciones en la zona y lo que es los temblores, las plantas se deterioraron por estos eventos. Gracias a OTASS pudimos financiar los desastres ocurridos. Vamos a considerar en nuestro estudio tarifario, vamos a seguir formulando, porque considero que es muy importante para salvaguardar el servicio, en este caso a los usuarios, a estas contingencias.

Finalmente: ¿Existen campañas de buenas prácticas que se desarrollan entre OTASS y las EPSs para el buen uso de agua y alcantarillado?

Si por supuesto, tenemos varios programas aprobados, que en coordinación con el área de imagen de OTASS se ha hecho. Inclusive tenemos una ficha que se ha ejecutado que es para el fortalecimiento de sensibilización del servicio, campañas sanitarias, instrucciones para el aplicativo, se ha visitado colegios. Hemos contratado practicantes de las universidades que están en el último ciclo para trabajar de la mano con ellos, el tema de sensibilización en las instituciones, en los colegios, en los lugares alejados, en los asentamientos humanos que tienen el servicio y también en las zonas urbanas. Se ha visto reflejado en la gente porque ya saben el cuidado de este recurso. Ha disminuido en el caso de reclamos operacionales y comerciales.

¿Conoce de algunas medidas estructuradas que OTASS y la EPSs efectúa para garantizar la calidad de agua?

Es un tema operacional, comercial. Tenemos programas, inversiones que están ligadas o vinculadas a mejorar el servicio y la calidad del agua. Por ejemplo, en el tema del servicio es repotenciar las maquinarias, los equipos, después para la calidad en el sentido de repotenciar el laboratorio, en el tema de la compra de los floculadores para el tema de servicio. Se hizo ciertas actividades operacionales.

Cree Usted: ¿La calidad de agua que brinda la EPS ha mejorado a partir que OTASS brinda asistencias técnicas operativas y transferencias de recursos financieros?

Si por supuesto, se ve en los resultados, normalmente en la EPS; INDESA nos visita de forma repentina para su evaluación de la calidad de agua, para ver si cumple con los parámetros de SUNASS, y aparte que SUNASS, bimestralmente, semestralmente nos hace esa evaluación y a la fecha ha mejorado en el tema de los resultados, no hemos caído en falta, no hemos tenido infracciones en ese tema, y a parte que contamos con personal especializado, contamos con un laboratorio establecido para la toma de estas muestras, en el cual el gerente de operaciones viene cumpliendo de acuerdo a lo establecido por SUNASS.

En su opinión: ¿Considera que la tecnología empleada para el mejoramiento de servicios de agua es eficiente en las Empresas prestadoras?

Si por supuesto, quizá no está al 100 % porque tenemos varias alternativas en camino que por falta también de liquidez todavía no se ha concluido al 100 %. Pero si se viene trabajando, implementando, pero si efectivamente se ha visto mejoras en los tiempos, una información eficiente para tomar una mejor decisión eficiente y buenas prácticas.

Piensa usted que ¿La transferencia de conocimientos entre OTASS y la EPSs es valioso; y como esto contribuye a una adecuada prestación de servicios a la población?

Nosotros no contábamos con especialistas en diferentes áreas, si bien es cierto con el conocimiento, con la experiencia, con los años de servicio, pero eso no te permitía de una forma inmediata o tecnológica dar soluciones, nos tomaba como un año mejorar una tubería, o hacer una mejora en ciertos sectores nos tomaba meses. Con el apoyo de OTASS, en la parte operacional hemos podido fortalecer esas debilidades, de acortar el tiempo de atención al usuario, por ejemplo, gracias al apoyo de los Dataloggers hemos podido identificar la presión y la continuidad del abastecimiento de agua. En el tema comercial también se ha visto esta mejora, después en el tema normativo, las directivas se han ido fortaleciendo.

Sujeto 3

Dígame Usted: En los últimos tres años ¿Cómo ha mejorado la gobernanza hídrica entre OTASS y las EPS's?

Partiendo en el tema de la GH ve pues cinco puntos principales como lo es la escasez de agua, las inundaciones, la inadecuada calidad del agua, como contrastar los desastres naturales y también que los usuarios tengan acceso al servicio de agua potable. Primero que OTASS llego como un salvavidas para las empresas municipales, cuando estaba manejada como empresa municipal había mucha escasez de agua, no toda la población contaba con este líquido, ante una emergencia, un desastre natural, la reposición de servicio de agua era demasiado tiempo en realidad originando un caos en la población, no. Si hablamos en un tema de control de calidad de agua, pues imagínese que muchas veces las empresas se quedaban sin la materia prima de cloro, hipocloritos que son el tema para tratar el agua y brindar a la población un agua de calidad. Si contamos de acceso del 100 % de un pueblo, solamente el 50 % contaba con este elemento, había mucha deficiencia de suministrar el agua potable a toda la población. Ahora con OTASS, se está tratando de cerrar brechas y llegar a lugares más necesitados.

Dígame usted: ¿Como se maneja el control de las transferencias de recursos financieros destinados a las EPS para el mejoramiento de servicios de agua, capacidad de empresas y fortalecimiento de gestión?

Si, nosotros tenemos fichas técnicas que alimentan básicamente a la parte operativa, a la parte comercial y también a la parte administrativa, principalmente en el tema operativo como le venía diciendo, a través de equipos como camiones cisternas, motores, bombas, tableros eléctricos. En el tema comercial, apoyando proyectos en la cartera morosa, en micro medición y en la parte administrativa mejorando los equipos software, informáticos y todo el control se viene dando básicamente cada semana, indicando los avances en que etapas están cada uno de los procesos. En realidad, al menos en EMAPACOP SA vamos cumpliendo todo esto y estamos a la expectativa de poder culminar, pues nos hicieron la transferencia en 53 fichas y estamos ya en ejecución de la ficha 52, solamente nos está faltando una ficha que estamos justamente en coordinación con

OTASS, para ver la forma de modificarla porque el presupuesto de esta ficha ha excedido el presupuesto de la ficha inicial pero ya estamos en la culminación y posiblemente de lograr nuestros objetivos y ver otros proyectos que sean para mejora de la EPS y los usuarios y coordinar con OTASS si se pudiera.

¿De qué manera OTASS ha contribuido en el fortalecimiento institucional en la EPSs?

OTASS nació para apoyar tanto operativa, económica y administrativa a las empresas de agua potable, el apoyo fundamental a las EPSs que entraron al Apoyo transitorio, se hicieron transferencias con el propósito que a través de las fichas PAU se pueda contribuir para el mejoramiento de los equipos, maquinarias, y todo lo que respecta al buen tratamiento de agua y poder distribuirla a la mayor cantidad de la población

¿Qué opina acerca de las medidas que son adoptadas en los programas de inversión para la adaptación al cambio climático?

Yo creo que el tema de cambio climático, especialmente en Pucallpa existe muchas lluvias , es zona selva, hay torrenciales el cual origina una alta crecida del rio Ucayali y que a nosotros nos conlleva a tener un laboratorio bastante equipado y definitivamente los equipos son muy costos que es muy probable que si solamente se trabajar con los ingresos que son de la recaudación de los usuarios no podríamos cubrir esos gastos y es muy probable que el agua que se distribuye a la población su calidad sea baja visto no solamente por la lluvia. El rio Ucayali tiene un alto % de hierro que muchas veces así se distribuye a la población. Sin embargo, creo que desde que llevo OTASS a Pucallpa, ha mejorado la calidad de agua ha superado en realidad los parámetros que nos da la SUNASS y básicamente en ese sentido podemos decir que a nivel nacional ante un sismo las redes colapsan y si no tienes la tecnología del caso pues agudiza un problema mayor con el servicio de agua. Sin embargo, hoy en día ya hay tuberías de alta tecnología, alta calidad el cual son flexibles ante un sismo de alto grado, estos se mueven también al mismo movimiento telúrico, evitan rupturas, fugas de agua que perjudican a la población. Pues para todo esto se preparan fichas técnicas que OTASS nos apoyan y nosotros estar a la par con el avance tecnológico y contrarrestar estos servicios.

Finalmente: ¿Existen campañas de buenas prácticas que se desarrollan entre OTASS y las EPSs para el buen uso de agua y alcantarillado?

Si, esto de las campañas de buenas prácticas son muy necesarias porque ayudan a mejorar y también haya un peso margen entre las EPSs de agua para que cada uno pueda implementar las buenas prácticas para que mejoren el servicio de la calidad de agua. Nosotros en Pucallpa, hace un año quedamos en segundo lugar en el tema de buenas prácticas al implementar un sistema de toma de lectura que rápidamente y en forma digital llegue a los sistemas y la facturación se haga en tiempo récord y que esto se controle con punto de ubicación del obrero, con fotos del trabajo que se viene realizando con el propósito de que los usuarios al momento de reclamar no traten desmerecer lo que hace la empresa, porque muchas veces el usuario cree tener la razón, llega altamente a hacer sus reclamos, acalorados y nosotros sacamos este sistema y le mostramos su lectura, en cuanto se encuentra su medidor, en que situación se encuentra su vivienda, ya con esto se encuentra mucho más tranquilos.

¿Conoce de algunas medidas estructuradas que OTASS y la EPSs efectúa para garantizar la calidad de agua?

Bueno, si como le decía a través del decreto 1280 se originó que las transferencias de OTASS sean dirigidas básicamente al tema de equipamiento de pozos, plantas, reservorios, cámaras de bombeo, todas estas cosas a través de las fichas PAU que fueron aprobadas a cada EPS. Hoy en día las EPSs cuentan con alta tecnología en sus tableros eléctricos, bombas, motores y todo esto ayuda a que la población se vea beneficiada rápidamente con buenos equipos para brindarle calidad y continuidad de agua potable .

Cree Usted: ¿La calidad de agua que brinda la EPS ha mejorado a partir que OTASS brinda asistencias técnicas operativas y transferencias de recursos financieros?

Si definitivamente, OTASS no solamente transfirió dinero sino también se transfirió material humano para que administre las transferencias financieras. Cuando eran municipales se hacían transferencias, sin embargo estos no tenían su fin al cual fueron destinados, sin embargo con OTASS hay un mayor control, estamos constantemente rendiendo cuentas lo que se viene realizando y dando

cumplimiento de las fichas a través de los planes de inversión que se controla y la finalidad por el cual el dinero fue transferido.

En su opinión: ¿Considera que la tecnología empleada para el mejoramiento de servicios de agua es eficiente en las Empresas prestadoras?

Aun no, aún falta en realidad, no podemos tampoco tapar el sol con un dedo, las deficiencias que han tenido a lo largo de los años han sido mucho en realidad en todas las EPS. Sin embargo, desde el apoyo de OTASS poco a poco se viene trabajando esto. Estamos trabajando en Pucallpa la implementación de sistema GIS y SCADA que es un sistema que va ayudarnos básicamente en tiempo récord a ver los puntos en una ciudad si existen algunas roturas, curvas y eso juega un papel importante para la población y también para la empresa en un tema de ahorro de costos. Pienso que las empresas de saneamiento a nivel nacional, tal vez alguna ya cuenta con este sistema y otra que aún no, va a ser muy importante porque va servir de gran ayuda para la identificación de puntos críticos de servicio de agua potable.

Piensa usted que ¿La transferencia de conocimientos entre OTASS y la EPSs es valioso; y como esto contribuye a una adecuada prestación de servicios a la población?

En el año 2017 cuando OTASS inicia este proyecto hubo una evaluación previa de profesionales que puedan manejar con personal para la gerencia general y luego para los gerentes de línea. Creo que, si se distribuyó personal con mucho conocimiento en el manejo de Empresas públicas y empresas de saneamiento, el cual contribuyo para que las personas o trabajadores de cada EPS que muchas veces trabajaban por un tema de experiencia que, de conocimiento, entonces OTASS ayudo y brindo mejoras en los sistemas que tienen en las EPS. Hay ocasiones en el que el personal de la zona es un poco reacio al cambio, sin embargo, nosotros tenemos que tener bastante tino, conocimiento para poder llegar a ellos, poder persuadirlos a alguna manera y que ellos puedan trabajar a la par que quiere OTASS que siempre va ser para la mejora de la EPS y el servicio que se brinda.

Sujeto 4

Dígame Usted: En los últimos tres años ¿Cómo ha mejorado la gobernanza hídrica entre OTASS y las EPS's?

Bueno, yo estoy en el OTASS del 2017 aproximadamente, como sabrás el OTASS es el organismo técnico que se encarga en este caso de financiar las acciones que están dedicadas a reflotar las empresas. En el caso de la GH, las empresas entraron en RAT porque había muchas fallas en la prestación de servicios de saneamiento. Incluye muchas EPS, las cuales están dentro de las RAT no tenían un control de sus fuentes, tanto es el caso que ellos tenían que pedir permiso a la junta de regantes para que sea asignado la cantidad de recurso hídrico de la cual ellos tenían que recibir. Como OTASS se vio que este problema es un problema transversal a muchas instituciones que no solamente es por la EPS ni el OTASS sino también tiene que ver con el ANA. En este caso se ido trabajando al respecto, ha habido avances importantes en los cuales se logró conversar con las juntas de regantes que entienden la necesidad y ellos mismos son los responsables para que el agua vaya a sus cultivos. Entonces, en el caso de las EPSs que reciben el agua de este tipo de modalidad no está del todo claro y tampoco está definido la cantidad de agua que ellos tienen para que puedan dar a la población, ya que ellos mismos no tienen las medidas exactas de las cantidades de las cuales llegan. Inclusive se llegó a pensar que el ANA debió hacer una entidad que pertenezca a la PCM y esto evidentemente ayudaría a que no hay ningún tipo de preferencia por el uso de recurso. En otros casos hay otras epss que hacen uso de otras fuentes ya sea de fuentes subterráneas, superficiales, en los cuales sus plantas son antiguas y hacen lo que se puede y el agua pues no cumplen o cumplen los parámetros que se requiere y entonces el tratamiento se hace costoso y lastimosamente ese costo tiene que ser cobrado de esa manera. Sin embargo, las tarifas son muy bajas y no ayudan a las EPS.

Dígame usted: ¿Como se maneja el control de las transferencias de recursos financieros destinados a las EPS para el mejoramiento de servicios de agua, capacidad de empresas y fortalecimiento de gestión?

El OTASS cuenta con equipo muy eficiente que se encarga del seguimiento de las transferencias financieras, entonces es un equipo que esta día a día, ellos ven todo tipo de fichas, llámense operacionales, comerciales con los cuales se hacen un seguimiento diario en coordinación con las epss a través del sistema O-TRANSFER, pues esto ha sido creado para hacer un seguimiento de todos los actos que tengan que ver. Entonces este personal está dedicado al 100 % y nosotros coordinamos con ellos para realizar el cambio de etapas, de modo que se pueda llevar un adecuado control.

¿De qué manera OTASS ha contribuido en el fortalecimiento institucional en la EPSs?

Bueno, se han realizado diagnósticos obviamente en la parte comercial, operativa e institucional. OTASS es el que toma la rienda de todas las epss en RAT, se plantearon desde el inicio, en los cuales primero se optó en formar parte de la gerencia general, se puso personal de OTASS como se vio que no era suficiente se optaron también optar por la gerente de línea para llevar un adecuado control. Actualmente, se sigue con este modelo, inclusive a los directores, entonces ya existe una organización de OTASS respecto a fortalecer la institución diversos aspectos de la EPS. Pues a través de las fichas técnicas se fortalecen los diversos aspectos de la EPS, son vistas y ejecutadas con el personal del OTASS.

¿Qué opina acerca de las medidas que son adoptadas en los programas de inversión para la adaptación al cambio climático?

Bueno, es un tema que se está desarrollando en las epss. En el 2016 casi un 70 % de las epss participaron y también OTASS participo con la DGA y la cooperación alemana en un taller donde se evaluaron los PMAC (planes de planeación y mitigación al cambio climático) entonces cada EPS identifico los riesgos dependiendo sus riesgos. Entonces se evaluó estos riesgos y se implementaron las medidas para ser mitigados, los cuales se tradujeron en acciones y también se valorizaron, el estudio quedo en la parte de la valorización, que el costo que se refería para poder mitigar los riesgos eran altos, y OTASS no podía financiar todas esas medidas, entonces quedo como documento y si bien no todos los riesgos eran de inversión fuerte, había algunos que si podría la

EPS realizarlo con recursos propios. Entonces si hablamos de las RAT algunas ya salieron de la situación que no podían generar recursos, entonces estas si pueden generar medidas que por ejemplo están los equipos de bombeo, para aguas residuales.

Coménteme usted: ¿En qué consiste el plan de alcantarillado y el plan cisterna?

El plan de alcantarillado nace como una necesidad de limpiar las alcantarillas, ya que en la realidad cuando uno habla de las alcantarillas piensa que transcurre el agua con las excretas y eso va a una planta de tratamiento en algunos casos no va y va a una escala directa. En la realidad, se dio con la sorpresa que no solo se encontraban esos tipos en el sistema de alcantarillado sino todo tipo de elementos que no deberían estar que lo único que propician los atoros, entonces en vista a esto se creó el operación de alcantarillado que a través de los equipos hidrojets que se encargan de succionar y desatorar buzones tramos, tuberías y con equipo que se llama las jets que rige agua a presión que se encarga de hacer la limpieza de las líneas , esto va como un mantenimiento correctivo y que ya con una campaña que se va replicando en las epss también se ve como un mantenimiento preventivo para evitar atoros y así las redes se mantenga limpias y tengan lo que tengan que contener y así lleguen las plantas elementos que no perjudiquen.

Y lo que es cisternas también se da en función a una necesidad ya que muchos usuarios de las epss cuentan con agua por horas, con frecuencia muy desfavorable que solamente cuentan con agua por unas horas a veces por semanas y pero en época de verano, entonces cabe esta necesidad para llevar agua con una frecuencia Inter diaria. Primero se identificaron las zonas críticas de los cuales tienen menor continuidad, una vez identificadas se hizo el trabajo de diseño de rutas porque también entregar agua por cisterna es muy costoso. Por ejemplo, si a la EPS le sale 1 sol por metro cubico al camión cisterna le sale 38 soles, entonces es costoso porque requiere de una unidad móvil que las piezas se van desgastando, pago a choferes, etc., no es un plan de largo plazo sino uno de corto plazo hasta llevar agua a toda la población.

Finalmente: ¿Existen campañas de buenas prácticas que se desarrollan entre OTASS y las EPSs para el buen uso de agua y alcantarillado?

Si a través del equipo de comunicaciones del OTASS se vienen difundiendo campañas para el uso adecuado y racional del agua, por ejemplo, en el plan de alcantarillado se les acompaña con un megáfono en el cual se imparte propaganda o avisos en relación al agua. En las EPSs también hay información de ayuda visual orientada al cuidado del agua. Incluso el OTASS también lleva a cabo los viernes de aguas que son dirigidas a todo tipo de profesionales y público en general en el cual se tocan todos los temas y el cuidado del agua.

¿Conoce de algunas medidas estructuradas que OTASS y las EPSs efectúa para garantizar la calidad de agua?

Claro, si pensamos en las fuentes de agua lo que actualmente aún se está trabajando es sobre el fortalecimiento del agua en las cuencas, pues eso ahora eso no está aún desarrollado, si bien el tratamiento esencial, si vamos a hablar de fortalecimiento, las plantas de tratamiento tienen una capacidad y han sido diseñadas en función a remover ciertos parámetros de los cuales que el agua que recibe tienen que cumplir estos parámetros, pero si vamos a la realidad vemos que las fuentes de agua que llega a las plantas de tratamiento varían demasiado, inclusive son parámetros muy altos, entonces la eficiencia de la PTAR disminuye, y una PTAR que no esté bien diseñada para remover la concentración de estos parámetros no lo hace de manera eficiente, entonces como medida de control, las EPSs han hecho primero un control de caudales viendo que se tienen que asegurar. Si nosotros tenemos una planta con 20 litros por segundo y llega unos 100 litros por segundo entonces la planta no va a hacer un tratamiento eficiente y el agua que se brinda a los usuarios no va a reunir la calidad requerida.

Primero se hace un control de caudales, para asegurar que la planta trate lo que tenga que tratar. Segundo se hace un control en planta con los controles principales de operación, si el agua tiene gran concentración de partículas que pueden formar color que sedimentan, entonces hay un control con insumos químicos, hay operadores que están capacitados para el control. Las EPSs si llevan ese control y esos registros que finalmente son reportados a OTASS.

Cree Usted: ¿La calidad de agua que brinda la EPS ha mejorado a partir que OTASS brinda asistencias técnicas operativas y transferencias de recursos financieros?

Claro que sí, las medidas que OTASS ha implementado han sido en función de plantas de tratamiento a evidenciar fallas operativas, muchos componentes no estaban trabajando según su diseño, muchos componentes no tenían los equipos mecánicos funcionando. En este caso toda las PTAR no tenían equipos de laboratorio para poder controlar, entonces en este caso OTASS y dado a los diagnósticos que fueron realizando se hicieron fichas con medidas para la adquisición de equipos y mejorar los sistemas de tratamiento.

En su opinión: ¿Considera que la tecnología empleada para el mejoramiento de servicios de agua es eficiente en las Empresas prestadoras?

Es eficiente con la capacidad instalada que tiene ahora. Si hablamos de sistema de agua potable es muy amplio, y si hablamos de la captación, el tratamiento, las conexiones domiciliarias ya hasta que llegue a los hogares. Si nosotros nos concentramos netamente en la antigüedad de los servicios en las epss en RAT los equipos son antiguos, las líneas de agua son antiguas, entonces hay mucha urgencia del tipo operativo que se deben solucionar. Se han hecho cambios en sistema puntuales, pero no del todo.

Piensa usted que ¿La transferencia de conocimientos entre OTASS y la EPSs es valioso; y como esto contribuye a una adecuada prestación de servicios a la población?

La transferencia de conocimientos más que todo se ha dado entre epss, si bien el OTASS tiene personal técnico que va a las epss de alguna otra forma se comparte experiencias lo que una EPS hace se puede aplicar a otra, en realidad eso fue lo que pensó replicar muchas EPS han solucionado problemas operativos, comerciales y estas experiencias se han replicado en otras epss inclusive se propicia al estilo pasantía algunos personales de las epss vayan a otra epss a enseñar sus experiencias e incluso aprender. En el caso de OTASS ha diseñado cursos, capacitaciones en convenio con CENSICO para que puedan certificarse.

Sujeto 5

Dígame Usted: En los últimos tres años ¿Cómo ha mejorado la gobernanza hídrica entre OTASS y las EPS's?

Bueno, en definitiva la GH es uno de los instrumentos que ayudado a fortalecer a las empresas prestadoras de servicio, todo ello con la finalidad de proteger y hacer sostenible los recursos a través del mantenimiento de fuentes, cuencas de los recursos de ecosistemas y a ello se suma la función del SUNASS que tiene una gran función como ente supervisor de las EPSs a través de los estudios tarifarios o de los PMO que realiza, todo ello con la finalidad de garantizar la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento ya sea en las áreas rurales y urbanas, entonces en ese sentido si se ha mejorado, se ha fortalecido a través de estos instrumentos que se están incorporando en los estudios tarifarios como parte de las EPSs

Dígame usted: ¿Como se maneja el control de las transferencias de recursos financieros destinados a las EPS para el mejoramiento de servicios de agua, capacidad de empresas y fortalecimiento de gestión?

El OTASS como ente administrador de las EPS's tiene instrumentos de gestión que son los planes de acción de urgencia, el plan de reflotamiento para las EPS's en régimen, pero también tiene planes de fortalecimiento de capacidades para las EPS's que no están en régimen, entonces para la aprobación de estos instrumentos de gestión que pasan por el consejo directivo del OTASS es que las epss desarrollan las actividades en el corto tiempo (año y medio) y en el largo tiempo (15 años). En ese sentido, esos instrumentos son aprobados por el CD del OTASS y posteriormente viene el financiamiento y que con ayuda de los profesionales del OTASS y del personal de las EPS se formula y se va a ver el resultado dentro de los indicadores que se han planteado dentro del proyecto por ejemplo que se quiere ejecutar. Sumado a ello, nosotros como OTASS tenemos diferentes órganos de línea que los apoya por ejemplo, es la Dirección de Gestión y financiamiento que es el ente pensante porque son los que van formular las estrategias y evaluar la solicitud de las EPS's de acuerdo a la necesidad de requerir financiamiento de un determinado proyecto y por otra parte existe el tema de integración. Por otra parte, existe la Dirección de Integración

que por evaluar los rendimientos a escala y los mismos que sean eficientes pueden hacer integración por proceso y pueden hacer integración de prestadores y nosotros como Dirección de operaciones realizamos la asistencia y el seguimiento técnico y la Dirección de Monitoreo evalúa los resultados sobre las transferencias que se han aprobado respecto a los instrumentos de gestión.

¿De qué manera OTASS ha contribuido en el fortalecimiento institucional en la EPSs?

El OTASS dentro de la política del saneamiento, dentro de los ejes que se tiene dentro de esta política ayuda a la calidad de los servicios de saneamiento, entonces en ese sentido se desarrollan diferentes acciones de financiamiento y en la mejora de las actividades operacionales, comerciales y administrativas, todo ello con la finalidad que la empresa prestadora otorgue al usuario un servicio de calidad y que este sea sostenible. A ello, se suma que no solamente es que sea el financiamiento que otorga el OTASS sino las diferentes estrategias o actividades que parte del menú de la oferta técnica que ofrece el OTASS a las eps en RAT y no RAT. Entonces estas estrategias muy a parte de los financiamientos que se hacen coadyuvan a que las EPSS mejoren la calidad y que se vean fortalecidas institucionalmente, por ejemplo, tenemos el de cartografía que definitivamente va ayudar a tener una mejora y un panorama general que son los catastros comerciales y operacionales, tenemos la estrategia de plan y alcantarillado que es una estrategia líder que ha quedado el año pasado en cuanto al mantenimiento de los colectores en las EPS. En cuanto a la estrategia comercial van ayudar a que exista una mejora en la recaudación de la empresa. Toda esta suma de estrategias y actividades así como la suma de transferencias que se le otorga a las EPS`s contribuyen al fortalecimiento de las EPS.

¿Qué opina acerca de las medidas que son adoptadas en los programas de inversión para la adaptación al cambio climático?

Como mencione anteriormente, estos instrumentos económicos, actualmente son aprobados o forman parte de los estudios tarifarios de las empresas prestadoras y estos van a servir, porque hay un % que las EPS`s aportan y se generan un fondo que se llama fondo de inversión, fondo de reserva que

coadyuvan para el mantenimiento de las cuencas, de las fuentes y la protección de los recursos hídricos de sus cuencas.

Coménteme usted: ¿En qué consiste el plan de alcantarillado y el plan cisterna?

El plan de alcantarillado es una estrategia que se implementó el 2018 y en una primera instancia salió un piloto de 10 o 12 empresas prestadoras, y básicamente era hacer un mantenimiento preventivo a los colectores. La empresa prestadora firmaba un convenio de cooperación con el OTASS y el Ministerio de Vivienda porque es quien otorgaba o prestaba las cisternas y/o los hidrojets. Este plan se implementó con hacer el mantenimiento a estas EPS's y se puso como meta cierto número de kilómetros de limpieza, pues esto tuvo un gran impacto, tanto es así que hoy va por su cuarta etapa de la estrategia de alcantarillado y se ha ampliado a nivel nacional para las 48 EPS's.

Respecto al plan cisterna es un plan que se tiene desde el año pasado y se comenzó con la EPSs EPSEL ; que si bien es cierto la cobertura no está al 100 % en algunas áreas urbanas, sobre todo en las zonas rurales, pero lo que se pretende es llegar al usuario a través de las cisterna en las áreas donde no se tenga el servicio mientras se hace el proyecto para las conexiones de agua potable donde no las hay, es un plan que se encuentra en desarrollo y se está extendiendo en todas las EPS's en las zonas donde no existe este servicio..

Finalmente: ¿Existen campañas de buenas prácticas que se desarrollan entre OTASS y las EPSs para el buen uso de agua y alcantarillado?

El OTASS cuenta con un área de comunicación que se encarga de coordinar con las áreas de comunicación de las empresas prestadoras y se encargan de desarrollar campañas de buenas prácticas que tratan de concientizar a niños, jóvenes universitarios con la finalidad de que ellos conozcan el proceso de potabilización, la importancia de lo que es el ahorro del agua. Todas estas campañas se hacen a nivel nacional, a ello se suma que el OTASS tiene los viernes de agua que desarrollan diversos temas en los que participan expertos y puedan brindar el conocimiento a las empresas prestadoras y aportar las experiencias para que sean replicadas en las EPS. A ello se suma la escuela de

agua que tiene diversas cooperaciones; por ejemplo, con GIZ para desarrollar y potenciar las habilidades de las empresas prestadoras.

¿Conoce de algunas medidas estructuradas que OTASS y la EPSs efectúa para garantizar la calidad de agua?

Si, existen varias medidas que ayudan a asegurar una buena calidad de agua, por ejemplo, está el mejoramiento de las plantas de captación, las plantas de tratamiento, entre otras. Los equipos que se compraron para mejorar los laboratorios, que OTASS en coordinación con la EPS han realizado. Todas, estas medidas van a determinar un adecuado servicio de agua con buena calidad, por ejemplo antes las epss al no contar con estos equipos hacía que la calidad de agua sea baja, con alta concentración de partículas y que no era tratada como debería.

Cree Usted: ¿La calidad de agua que brinda la EPS ha mejorado a partir que OTASS brinda asistencias técnicas operativas y transferencias de recursos financieros?

Claro si, como te comentaba es a raíz de los diferentes financiamientos es que se transforman en lo que son fichas. Y esa ficha es una actividad lo que la EPS`s desarrolla, se han otorgado en el tema comercial y operativo administrativamente más de 500 millones a las EPS`s muchos de esos contribuyen a la calidad porque hay un tema de mantenimiento de fuentes, hay un tema de repotenciar los laboratorios de las empresas prestadoras y en el tema de asistencia técnica que el OTASS brinda a las epss en el buen uso de los recursos, en el tema de la potabilización del agua potable, a ello se suma que el OTASS dentro del marco de sus competencias ofrece fortalecimiento a los operarios de las EPS`s en la participación que ellos tienen por ejemplo en el proceso de potabilización, entonces la calidad del agua se ha mejorado, respecto del personal porque hay intercambio de experiencias de EPS`s, respecto del financiamiento para mejorar las plantas de mejoramiento de agua potable y respecto de los cursos que se les pueda dictar a los diversos personales.

En su opinión: ¿Considera que la tecnología empleada para el mejoramiento de servicios de agua es eficiente en las Empresas prestadoras?

La tecnología juega un papel muy importante en lo que es el mejoramiento de la prestación de servicios, como mencione hoy se viene trabajando el software integrado que van a permitir hacer la integración por procesos en las empresas prestadoras, y al hacer integración por procesos se va a lograr eficiencia en las mismas. También, se busca uniformizar opciones en el área operacional como el tema de cartografía, que va a permitir a las empresas prestadoras tener un catastro actualizado, ya que es muy importante tener un catastro actualizado porque van a tener unos niveles mayores de facturación. Entonces la tecnología es muy importante, pero también es importante que se sepa manejar, el personal que haga uso de esta tecnología tiene que estar capacitado, esto va de la mano.

Piensa usted que ¿La transferencia de conocimientos entre OTASS y la EPSs es valioso; y como esto contribuye a una adecuada prestación de servicios a la población?

Definitivamente, que, si es valiosa, se ha dado el intercambio de experiencias entre empresas prestadoras que ha podido desarrollar el OTASS a través de cursos. El OTASS tiene una área que es la escuela de agua que da capacitaciones a los mandos medios, quiere decir a todo el personal que viene a ser la columna, el punto neurálgico para que las EPS's tenga los rendimientos que se espera porque muchas veces el gerente de línea y el gerente general son puestos por el OTASS, pero a los que hay que capacitar, hay que potenciar sus habilidades es justamente a los del mando medio que son los operadores, que son los jefes de línea y con la finalidad de que ellos puedan gerenciar en un futuro y los mismos gerentes salgan de las mismas empresas prestadoras.

Sujeto 6

Dígame Usted: En los últimos tres años ¿Cómo ha mejorado la gobernanza hídrica entre OTASS y las EPS's?

Te comento, en este proceso de funciones que tiene el OTASS como el asistiendo técnicamente, el de reflotar a las EPS's en esta condición tanto financiera, económica y operativamente que tienen, hay dentro de la normativa esta exigencia. Hay una preocupación constante por los gobiernos centrales para

poder trabajar la mejora de los servicios de saneamiento a la población, y esto es que el ente rector que es el MVCS y a través del OTASS llega a las EPS`s transfiriendo el dinero de tal manera que este sea implementado, ejecutado en estas EPS`s, que es lo que necesita la población, pues necesita servicios de saneamiento de calidad, no solamente las zonas urbanas que son el ámbito de trabajo de las EPS`s en nuestro país, y especialmente las EPS`s que están en RAT y las que no están en RAT que son categorías que la norma establece. Entonces, si la población urbana necesita mejorar los servicios de saneamiento en nuestro país, eso implica que se debe invertir en aquellas áreas que mejoren esta calidad de servicios, entonces ahí aterrizan los conflictos y esa discriminación de servicios de saneamiento en la población van a disminuir en la medida que las EPS's en su ejecución tengan 100% de cobertura en agua potable, alcantarillado, que se pague un servicio justo, que se tenga un servicio justo, que se tenga un recibo a tiempo, que se pague el agua que se consume, completamente medido siempre buscando el bienestar público de este usuario. Si esto no se logra, entonces los conflictos de la población que se transmiten a través de los reclamos a las EPS's entonces van a continuar y eso no te va a permitir una gobernanza apropiada en cada ámbito de acción. Debemos tener en claro que esa asistencia, esa transferencia de dinero de inversión para mejorar los servicios debe llegar al usuario final, que es el gran rol de OTASS.

Dígame usted: ¿Como se maneja el control de las transferencias de recursos financieros destinados a las EPS para el mejoramiento de servicios de agua, capacidad de empresas y fortalecimiento de gestión?

Desde la experiencia en la Dirección de Operaciones, llega la necesidad de la EPS`s , por ejemplo de rehabilitar una planta de tratamiento de agua potable, esta necesidad llega a la Dirección ejecutiva y es trasladada a la Dirección de gestión y financiamiento en primera instancia, obviamente llega como idea de proyecto, entonces esta dirección empieza a hacer sus cálculos, pero necesita saber que tanto va a ser sus gastos, por ellos pide a la Dirección de operaciones que elabore un proyecto, una IOARR'S , entonces lo que hace la DO realiza dicha solicitud en base a las necesidades de la EPS , y todo lo desarrollado le dice a la gestión de gestión y financiamiento que es la cantidad de dinero en soles lo que la EPS's necesita. Entonces ahí empieza a hacer sus cálculos y

presenta la moción a la DE para que pueda trasladarlo a los asesores legales, a su oficina de presupuesto y corroboran y contrastan la información de gestión y financiamiento. Una vez que se evalué todo eso, se realiza la transferencia hacia la EPSs para que pueda ejecutar en base al proyecto. Se establece convenios, regulares, lineamiento, directivas como la 002-2019 que tiene OTASS, y ahí ingresa la DME que registra el convenio en el sistema O-TRANSFER, para llevar a cabo un mejor control, el seguimiento que realiza las epss lo lleva a cabo la Dirección de Operaciones y obviamente esa información se comparte con la dirección de gestión y financiamiento y se hace la triangulación para informarle a la DE. el control y monitoreo debe ser tan importante que todas las direcciones en conjunto trabajen integradas porque acompañan a la EPS's en sus ejecuciones de modo que se vean indicadores positivos.

¿De qué manera OTASS ha contribuido en el fortalecimiento institucional en la EPSs?

En las EPS's tenemos gestión gerencial, gestión administrativa, gestión operativa y obviamente la gestión comercial, fortalecer las capacidades en las EPS's en sus recursos humanos que son los que ejecutan al final, que son los planes, las gestiones es de gran importancia, tenemos que seguir transmitiendo conocimientos, y el rol del OTASS es asistir técnicamente, acompañar en la ejecución de esos proyectos, de esas inversiones que la ejecución de esas transferencias de dinero sean de tal forma que ellos puedan lograr los objetivos en el ámbito de cobertura de las EPS's, en el ámbito donde esa población que necesita esos recursos llegue, entonces el rol es importante y este fortalecimiento ayuda, porque los puedes acompañar hasta determinado tramo hasta que ellas sean autosostenibles, una vez que estas EPS's y su recurso humano logre entender el auto sostenimiento en el tiempo es entonces ellas mismas van a poder conducirse y van a salir de este régimen de apoyo transitorio que apoya el OTASS

¿Qué opina acerca de las medidas que son adoptadas en los programas de inversión para la adaptación al cambio climático?

Toda inversión va orientada a mejorar servicios y mejorar condiciones de calidad de vida de la población , en la medida que un proyecto, por ejemplo el mejorar

una planta de aguas residuales, te permite controlar, tratar las aguas residuales, reusarlas en diversas actividades te va a permitir tener una presión menos en el ambiente; es decir un vertimiento de aguas residuales, un río o una fuente de agua receptora se oriente a controlar la contaminación sea a nivel primario, secundario y terciario, vamos a aportar a que el cambio climático mejore. Por ejemplo, si vamos entendiendo, comprendiendo que cosas vertimos al cuerpo receptor que es el río Rímac, entonces estoy aportando a que se mejore el cambio climático, pues esto es el resultado de no haber hecho de las cosas que se debieron haber hecho en su momento para controlar, mejorar y contribuir a ambiente mejor, no solamente para nosotros sino para las futuras generaciones. En la medida, que nosotros controlemos aguas residuales tratadas, en la medida que controlemos emisiones al medio ambiente y que no impacten con el aire que estamos respirando, en la medida que nuestros residuos químicos y sólidos sean tratados y no vertidos inadecuadamente vamos a aportar y comprometernos con el cambio climático.

Coménteme usted: ¿En qué consiste el plan de alcantarillado y el plan cisterna?

Una estrategia es el plan de alcantarillado, ya vamos en la cuarta fase y como lo han demostrado los números, es un plan que ha permitido mantener de manera previa y sostenida la limpieza de los sistemas de redes de alcantarillado, que significa que en la medida que se realiza mantenimiento preventivo con toda la estrategia que implica el uso de los hidrojets, el compromiso del Ministerio de Vivienda, el de OTASS y de las EPS`s, que se tenga la planimetría donde se encuentra las redes de alcantarillado, y que podamos diferenciar cuales están para cambiar, cuales están en condiciones medianas o regulares y cuales están en óptimas condiciones la estrategia va a funcionar. Lo preventivo es importante porque cuando venga una contingencia como el fenómeno del niño o niña o ya sea lluvias intensas, derramamientos o desbordes de ríos vamos a poder contener aquellos siniestros, pues asegura que el servicio de la EPS`s no pare, no se restrinja y que el usuario se sienta que es servido, pero hay que luchar mucho con la cultura del usuario porque tenemos muchos casos que el alcantarillado es un basurero y vertimos residuos sólidos, elementos que no son aguas residuales domésticas, o que son aguas residuales tratadas y que esa

cultura todavía la seguimos trabajando fuertemente. Pues este plan ha sido mantener de redes en buena performance.

Finalmente: ¿Existen campañas de buenas prácticas que se desarrollan entre OTASS y las EPSs para el buen uso de agua y alcantarillado?

Las campañas de educación sanitaria, comunicacionales, las buenas prácticas como la estrategia de alcantarillado deben ser modelos para muchas EPS's . Controlar la calidad de agua que llega al usuario, tener un uso apropiado del agua, el saber diferenciar un agua potable de un agua residual, el saber comprender que el mantenimiento y la interconexión con la tecnología es importante para que los sistemas funcionen , que la planta de tratamiento debe tener su protocolo y sus buenas prácticas de producción de agua, hay que tener directivas que controlan las transferencias de dinero que realizan la EPS's , todas ellas en conjunto son buenas prácticas. Por ejemplo, en SEDA CUSCO, SEDA HUÁNUCO, SEDALIB, deben ser referentes para las otras para llevar una adecuada gestión.

¿Conoce de algunas medidas estructuradas que OTASS y la EPSs efectúa para garantizar la calidad de agua?

La calidad del agua, por ejemplo en apoyar y asistir en proyectos ya sea para el mejoramiento de las plantas de agua potable, es una de las grandes trabas y estrategias que trabaja la Dirección de operaciones , ejecuta los proyectos desarrollando estos proyectos para que sean viables, pero también lo trabaja con la Dirección de gestión y financiamiento, para entender que tanto financiamiento necesitaría yo para ejecutar estas plantas, eso es para proyectos que son nuevos, pero también cuando ya tengo una planta que necesita rehabilitarse existe un tema de rehabilitar y ahí entra lo que son las IOARR'S, que te permite mejorar esta infraestructura existente que se diseñó en su momento y que transcurrido el tiempo ya sea por el crecimiento poblacional requiere que esta sea rehabilitada, pero no solamente eso, también están los proyectos para la mejora de la prestación de servicios a través de la rehabilitación de las redes de agua potable y alcantarillado, la infraestructura sanitaria, ya sea de almacenamiento como los reservorios o en todo caso también los proyectos de mejora de calidad para el usuario, en cuanto a rehabilitar sus conexiones, la

calidad de sus servicios, instalar aquellos medidores que permitan un pago justo, eso es lo que conlleva a que estos proyectos vayan mejorándose y que se conduzcan a través del OTASS. Y si a estos le agregas, fortalecimiento de sus capacidades a través de los programas de certificación del personal, hace que este servicio llegue al usuario.

Cree Usted: ¿La calidad de agua que brinda la EPS ha mejorado a partir que OTASS brinda asistencias técnicas operativas y transferencias de recursos financieros?

Claro, por supuesto a través de las rehabilitaciones de plantas, por ejemplo: La planta de tratamiento de agua en Tumbes, fue rehabilitada de 260 paso a 360, pero fue rehabilitada en cada una de sus fases de la presedimentación, la floculación, la sedimentación y la filtración, toda esa infraestructura se rehabilitó, los componentes, las pantallas, el sistema de dosificación pudo ser mejorada lo que permite el tratamiento sea óptimo y eficiente, para que al final tengas agua potable mucho mejor en calidad y eso llega al usuario, que no solamente, permite alcanzar los valores mínimos permisibles, que con decreto 031 del MINSA, sino que te permita tener estándares mucho más bajos, que permita decir al usuario estoy tomando un agua de calidad, y así como la planta en Tumbes, también se rehabilitó la planta de Barranca y la PTAP de Portachuelos en Chíncha para mejorar calidad de agua y cantidad de modo que llegue al usuario en mejores condiciones.

En su opinión: ¿Considera que la tecnología empleada para el mejoramiento de servicios de agua es eficiente en las Empresas prestadoras?

Mucho tiempo nos hemos quedado con tecnologías tradicionales, el tiempo de la pandemia nos abrió los esquemas de vida, la tecnología es importante en la medida que es usada por las EPS's para trabajar los servicios de calidad para los usuarios. El OTASS colabora, asiste a las EPS's para que ellos puedan brindar un adecuado servicio al usuario. Pues, la tecnología está a la orden del día, nos ayuda, tenemos información a tiempo real ya sea en la comercial, operativa, puedo controlar niveles en los reservorios, en las redes. Algunos referentes como SEDAPAR, SEDA CUSCO ya han venido desarrollando y esto

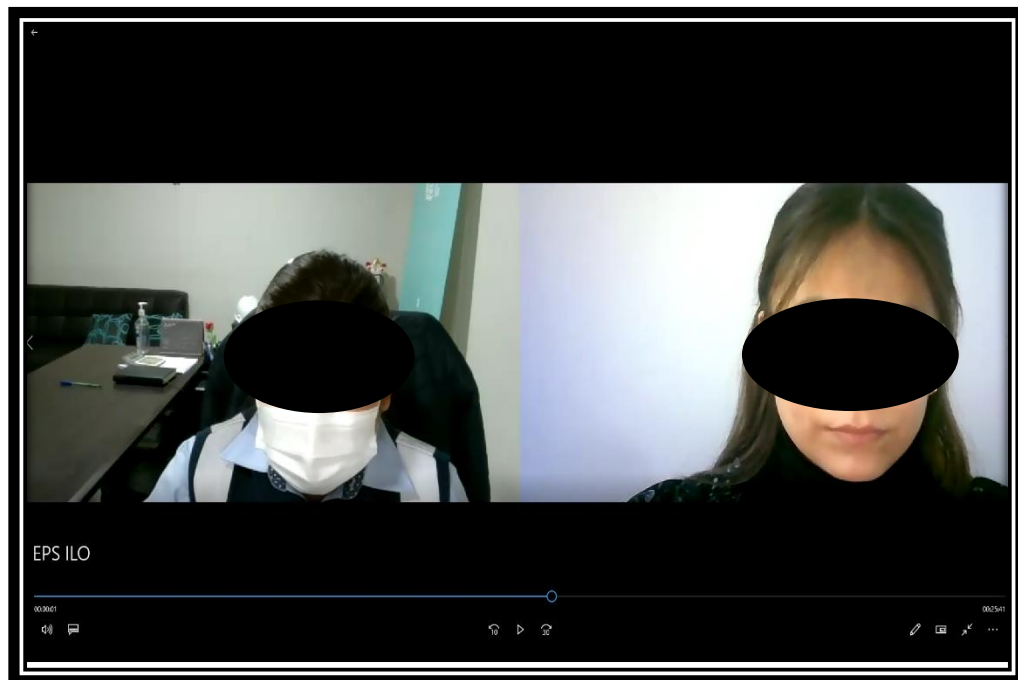
es bueno que se vea replicada en las demás para poder brindar un adecuado servicio de agua al usuario.

Piensa usted que ¿La transferencia de conocimientos entre OTASS y la EPSs es valioso; y como esto contribuye a una adecuada prestación de servicios a la población?

Es valioso porque te permite fortalecer el conocimiento del personal en las EPS's, y en la medida que el recurso humano se sienta parte de la gestión de la EPS va aportar y va a mejorar sus indicadores, su trabajo y va a mejorar el trabajo a ese usuario de los servicios de agua potable y alcantarillado, y va a permitir tomar una buena decisión, obviamente en coordinación con sus jefes inmediatos, pero va a tener aciertos y pues permitir a la EPSs salga adelante.

Anexo 7: Imágenes de las entrevistas

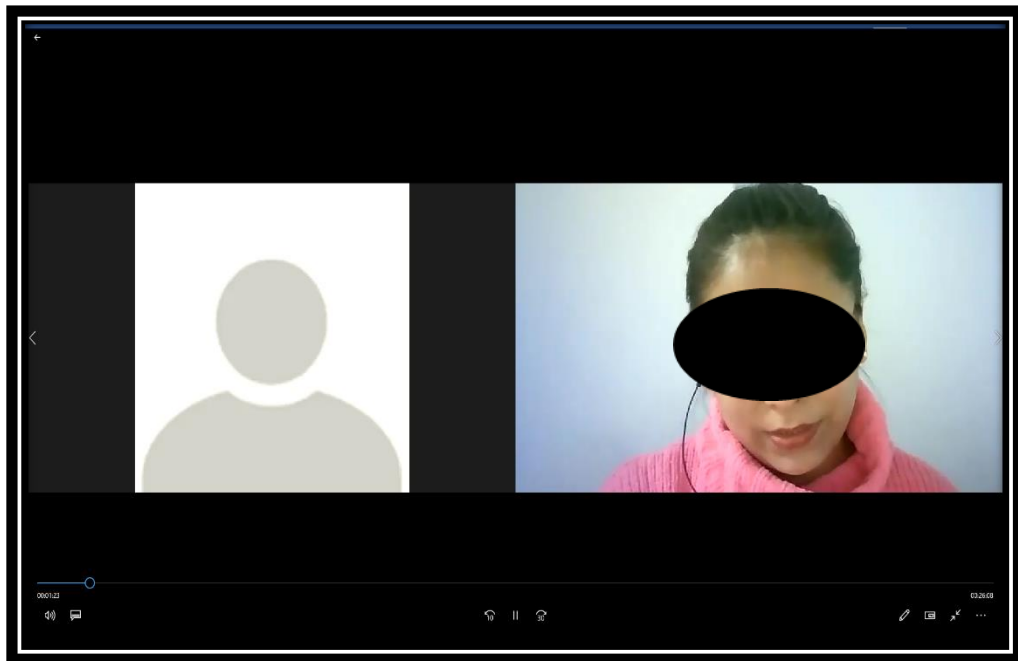
Sujeto 1



Sujeto 2



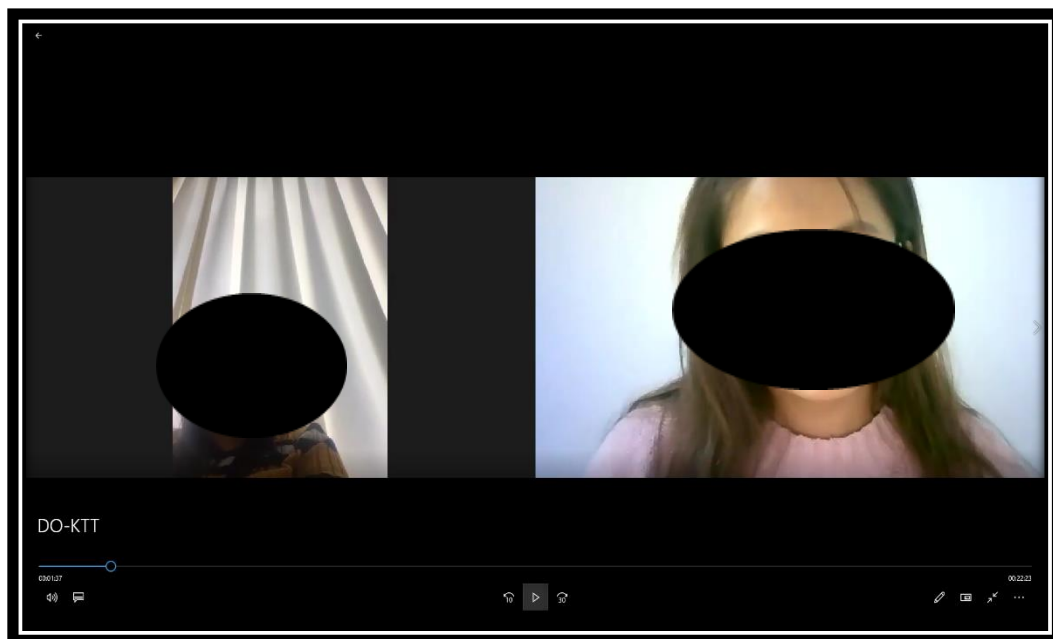
Sujeto3



Sujeto 4



Sujeto 5



Sujeto 6

