



FACULTAD DE DERECHO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
DERECHO

TESIS:

**“NIVEL DE EFICACIA DE LA INTERVENCIÓN
DEL ORGANISMO TÉCNICO DE
ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE
SANEAMIENTO EN LA EMPRESA PRESTADORA
DE SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO BARRANCA SOCIEDAD
ANÓNIMA”**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
ABOGADO**

PRESENTADO POR:

BACH. STEPHANY DEL MILAGRO CALLE NIZAMA

BACH. VIVIANA HAYDEÉ CÉSPEDES CARBAJAL

ASESOR METODOLÓGICO

DRA. ANGELA KATHERINE UCHOFEN URBINA

PIMENTEL – PERÚ

2017

**NIVEL DE EFICACIA DE LA INTERVENCIÓN DEL ORGANISMO
TÉCNICO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN
LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SOCIEDAD ANÓNIMA**

Aprobación de tesis

Bach. Calle Nizama Stephany del Milagro

Bach. Céspedes Carbajal Viviana Haydeé

Dra. Uchofen Urbina Angela Katherine
Asesor Metodológico

Dra. Ángela Katherine Uchofen Urbina
Presidente de Jurado

Mg. Daniel Guillermo Cabrera Leonardini
Secretario

Mg. Jorge Napoleón Vilchez Castro
Vocal

INDICE

AGRADECIMIENTO	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	14
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Realidad Problemática	16
1.2. Formulación del Problema	18
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo General	18
1.3.2. Objetivos Específicos	18
1.4. Justificación e Importancia	19
1.5. Limitaciones de la Investigación	21
1.6. Análisis costo - beneficio	22
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	23
Sub Capítulo I: Organismo Técnico de Administración de Servicios de Saneamiento (OTASS)	23
A. Contexto Histórico	23
B. Definición	24
C. Competencias	25
D. Funciones	25
E. Teorías	28
F. Criterios de evaluación	30
G. Priorización	31
Sub Capítulo II: Empresas Prestadoras de Servicio	32
A. Evolución Histórica:	32
B. Definición	34
C. Finalidad	34
D. Derechos	35
E. Obligaciones	36
Sub Capítulo III: Régimen de Apoyo Transitorio (RAT)	37
A. Contexto Histórico	37

B.	Definición	38
C.	Duración	39
D.	Proceso	40
E.	Empresas Prestadoras de Servicios ingresadas al Régimen de Apoyo Transitorio.....	42
Sub Capítulo IV: Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua y Alcantarillado Barranca Sociedad Anónima (SEMAPA BARRANCA S.A.)....		
A.	Antecedentes Históricos.....	44
B.	Definición	45
C.	Finalidad.....	45
D.	Sistemas	46
E.	Objetivos estratégicos.....	47
F.	Régimen de Apoyo Transitorio	49
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO		53
3.1.	Tipo y diseño de investigación.....	53
3.1.1.	Tipo de investigación.....	53
3.1.2.	Diseño de investigación.....	54
3.2.	Población y muestra.....	54
3.2.1.	Población	54
3.2.2.	Muestra	55
3.3.	Hipótesis.....	56
3.4.	Operacionalización de variables	56
3.5.	Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	58
3.5.1.	Métodos	58
3.5.2.	Técnicas	58
3.5.3.	Instrumentos	59
3.6.	Procedimiento para la recolección de datos	59
3.7.	Análisis estadístico e interpretación de los datos	60
3.8.	Criterios éticos.....	62
3.9.	Criterios de rigor científico.....	63
CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS		65
4.1.	Resultados en tabla y figuras	65
4.2.	Discusión de los resultados.....	81
CAPITULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN		84

CAPITULO VI: CONCLUSIONES.....	94
CAPITULO VII: RECOMENDACIONES	96
REFERENCIAS	97

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis costo-beneficio de la investigación.....	22
Tabla 2: Funciones de la OTASS en los diferentes marcos legales.....	25
Tabla 3: Teorías establecidas por el autor Huamanchumo	29
Tabla 4: Criterios de evaluación del OTASS.....	31
Tabla 5: Sistemas de SEMAPA Barranca S.A.....	46
Tabla 6. <i>Operacionalización de variables</i>	56
Tabla 7: Métodos de Investigación.....	58
Tabla 8: Técnicas de Investigación.....	58
Tabla 9: Instrumentos de la Investigación	59
Tabla 10: Criterios éticos de la investigación	62
Tabla 11: Criterios de rigor científico de la investigación	63
Tabla 12. <i>Calificación de los Resultados con la metodología Balanced Score Card</i>	75
Tabla 13. <i>Rangos y Niveles del Balanced Score Card</i>	77
Tabla 14. <i>Metas e Iniciativas con el Balanced Score Card</i>	80

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Derechos de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento</i>	35
<i>Figura 2. Obligaciones de las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento</i>	36

Figura 3. Proceso del Régimen de Apoyo Transitorio	40
Figura 4. Objetivos estratégicos de SEMAPA Barranca S.A.....	47
Figura 5. Ingresos y egresos de la EPS SEMAPA Barranca S.A.....	65
Figura 6. Plan Maestro Optimizado de la EPS SEMAPA Barranca S.A.	66
Figura 7. Gobierno corporativo de la EPS SEMAPA Barranca S.A.	67
Figura 8. Calidad de prestación de servicios en la EPS SEMAPA Barranca S.A.	68
Figura 9. Ingreso al Régimen de Apoyo Transitorio de la EPS SEMAPA Barranca S.A.	69
Figura 10. Resultados de la Intervención del OTASS en la EPS SEMAPA Barranca S.A.	70
Figura 11. Gestión de la EPS SEMAPA Barranca S.A. después de la intervención del OTASS	71
Figura 12. Apoyo técnico-financiamiento de OTASS en SEMAPA Barranca S.A.	72
Figura 13. Proceso de financiamiento de OTASS en la EPS SEMAPA Barranca S.A.....	73
Figura 14. Maquinarias de calidad en la EPS SEMAPA Barranca S.A.	74

DEDICATORIA

Quiero dedicarle esta investigación
A mi familia por estar conmigo
en todo momento y ser de gran apoyo
en el proceso de este estudio,
A Dios por haberme bendecido
con grandes personas y ser mi fortaleza
para seguir adelante a pesar de
los obstáculos.

Stephany del Milagro Calle Nizama

Dedico esta investigación a Dios
y a mi familia,
porque en ellos
encontré la fortaleza y el amor
que uno necesita para nunca
caer y siempre continuar.

Viviana Haydeé Céspedes Carbajal

AGRADECIMIENTO

La investigación ha sido diseñada y ejecutada por las autoras, con dedicación, esfuerzo y constancia para obtener el grado de licenciada en Derecho.

En mérito a ello, agradecemos al Coordinador de la Dirección de Operaciones del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS- el Sr. Héctor Barreda Domínguez y los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Barranca Sociedad Anónima – SEMAPA Barranca S.A. Porque gracias a ellos fue posible la aplicación de los instrumentos metodológicos como la entrevista y la encuesta, los mismos que sirvieron como aporte y sustento necesarios en la presente investigación.

También, se estima la participación de la docente metodológica la Dra. Ángela Katherine Uchofen Urbina, quien nos brindó orientación metodológica con el fin de estructurar esta investigación, en base a los lineamientos establecidos por la Universidad Señor de Sipán.

Asimismo, agradecemos el apoyo moral y económico que nos brindaron nuestros padres, quienes hicieron posible la ejecución de esta tesis.

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo general determinar el nivel de eficacia de la intervención del Organismo Técnico de Administración de Servicios de Saneamiento (OTASS) en la Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Barranca Sociedad Anónima (SEMAPA BARRANCA S.A.), por ende se formuló como problema ¿Cuál es el nivel de eficacia de la intervención del Organismo Técnico de Administración de Servicios de Saneamiento en la Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Barranca Sociedad Anónima?.

Cabe recalcar, que para la ejecución de este estudio se empleó como instrumentos una entrevista al Coordinador de la Dirección de Operaciones del Organismo Técnico de Administración de Servicios de Saneamiento, quien además es el actual Director de la Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Barranca Sociedad Anónima, y también se aplicó un cuestionario a los trabajadores de la empresa en mención. Asimismo, la metodología utilizada fue el Balanced Score Card, quien comprobó a través de su porcentaje asignado 38,533%, que la intervención efectuada por el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento en la Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Barranca Sociedad Anónima no ha logrado la satisfacción en el usuario, la calidad en la prestación de sus servicios de saneamiento ni equilibrio en el presupuesto de la empresa prestadora de

servicio de saneamiento, por lo cual se puede inferir que el nivel de eficacia es malo, ello concordante con la hipótesis planteada.

Palabras Clave: Nivel de Eficacia, Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Barranca Sociedad Anónima (SEMAPA Barranca S.A.), *Balanced Score Card* (BSC).

ABSTRACT

This research has as general objective to determine the level of efficiency of the intervention of the Technical Organization of Administration of Services of Sanitation (OTASS) in the Company Provider of Municipal Service of Drinking Water and Sewerage Barranca Anonymous Society (SEMAPA BARRANCA SA), Formulated as problem What is the level of effectiveness of the intervention of the Technical Agency of Administration of Sanitation Services in the Company Provider of Municipal Service of Drinking Water and Sewerage Barranca Anonymous Society?.

It should be noted that for the execution of this study, an interview with the Coordinator of the Operations Directorate of the Technical Agency for the Administration of Sanitation Services was used as instruments, who is also the current Director of the Municipal Drinking Water Service Provider and Sewerage Barranca Anonymous Society, and also a questionnaire was applied to the workers of the company mentioned. Also, the methodology used was the Balanced Score Card, which verified through its assigned percentage 38,533%, that the intervention carried out by the Technical Organization of the Administration of Sanitation Services in the Company Providing Municipal Service of Drinking Water and Sewage Barranca Anonymous Society has not achieved user satisfaction, quality in the provision of its sanitation services or balance in the budget of the company providing sanitation service, so it can be inferred that the level of effectiveness is bad, which is consistent with the hypothesis.

Key words: Level of Efficiency, Technical Organization of Management of Sanitation Services (OTASS), Municipal Water Supply and Sewerage Service Company Barranca Sociedad Anónima (SEMAPA Barranca S.A.), Balanced Score Card (BSC).

INTRODUCCIÓN

Las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento son operadores integrados con la finalidad de brindar servicios de agua potable y alcantarillado de calidad a toda la población. Asimismo, es preciso mencionar que estas Entidades son supervisadas y evaluadas constantemente por el Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento; sin embargo actualmente se configuran una serie de problemas respecto a la solvencia económica, financiera y aspectos legales internos en la Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Barranca Sociedad Anónima, en consecuencia nace en las investigadoras la siguiente problemática: ¿Cuál es el nivel de eficacia de la intervención del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento en la Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Barranca Sociedad Anónima

Al respecto, como objetivo general se planteó el siguiente: Determinar el nivel de eficacia de la intervención del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento en la Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Barranca Sociedad Anónima.; y como objetivos específicos los siguientes: a) Conocer las deficiencias que presenta la Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Barranca Sociedad Anónima, b) Analizar el proceso de intervención efectuado por el Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento en la Empresa Prestadora de Servicio Municipal

de Agua Potable y Alcantarillado Barranca Sociedad Anónima; y c) Elaborar propuesta que optimice el proceso de intervención del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento.

En consecuencia, esta investigación contribuirá como base para futuros proyectos de investigación en el rubro del sector saneamiento; asimismo ayudará a que los ciudadanos obtengan una información clara y veraz respecto a los organismos que están fallando en el desempeño de su labor, por lo tanto existirá conocimiento e iniciativa para planificar, diseñar y desarrollar gestiones que optimicen el servicio de saneamiento, siendo los beneficiarios el Estado, Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento y toda la sociedad.

En tal sentido, la investigación se ha estructurado de la siguiente manera: Capítulo I, se abordará el problema de la investigación; Capítulo II, se describirá el Marco Teórico; Capítulo III, se detallará el Marco Metodológico; Capítulo IV, se explicará el Análisis e interpretación de los resultados; Capítulo V, se desarrollará la Propuesta Legislativa; Capítulo VI, se enumerará las conclusiones de la investigación; y, por último en el Capítulo VII, se detallarán las recomendaciones.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad Problemática

Las Comisiones de Gestión en América Latina y el Caribe, se preocupan por diseñar proyectos que mejoren el aprovechamiento y goce de los recursos hídricos en beneficio de los ciudadanos, sin embargo aún no se ha obtenido el alcance esperado, debido a la ineficiencia en la labor ejercida por los Organismos encargados de supervisar y modernizar los servicios de saneamiento. (Bermeo, 2015).

Frente a esta problemática, el sector de agua potable y saneamiento ha sufrido grandes reformas con la intención de disminuir estas deficiencias, las mismas que se han venido presentando debido a una gestión, gobierno corporativo, financiamiento y atención al público inadecuados, lo cual ha perjudicado en demasía la calidad de vida de las personas. (Lentini, 2011).

Al respecto, el Banco Mundial (2017) señala que en América Latina y el Caribe existe 21 millones personas que no reciben un adecuado servicio de saneamiento, frente a ello El Programa del Banco Mundial Consolidación, Ampliación y Mejora del Sistema de Información para Agua y Saneamiento Rural (SIASAR) presentó una propuesta basada en lo siguiente: Plantear recomendaciones que fortalezcan su propio

sistema, asimismo identificar proyectos de financiamiento; y, en consecuencia lograr expandir su sistema a otros países, con el fin de mejorar la calidad de este servicio de saneamiento.

Por otro lado, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2016), refiere que en el Perú existe una población de 31 millones 488 mil 600 personas. Al respecto, el 86,1% acceden a agua por red pública, sin embargo el 13,9% consumen agua no potable proveniente de río, manantial, lluvia, camión cisterna o pilón de uso público. Es decir, se evidencia de los porcentajes antes descritos que la gestión que se viene ejecutando en el norte no está funcionando, en consecuencia no se refleja calidad en la prestación del servicio de saneamiento; por lo tanto, el usuario se encuentra insatisfecho con el servicio proporcionado.

Ahora bien, en la Ciudad de Lima, se encuentra localizada la Empresa Prestadora de Servicios SEMAPA BARRANCA S.A., la misma que ha sido intervenida en el año 2015 por el Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), debido a las deficiencias por las que estaba atravesando tales como: la insolvencia económica, financiera, inadecuada gestión y prestación del servicio en beneficio del usuario. (Memoria Anual. Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. 2015, p. 44).

Finalmente, mediante Resolución Ministerial N° 342- 2015-VIVIENDA, la referida Empresa Prestadora de Servicio de Saneamiento con fecha 17 de diciembre del año 2015, ha clasificado para la aplicación del Régimen de Apoyo Transitorio, al estar en situación de insolvencia económica y financiera. (Memoria Anual. Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento. 2015, págs. 24-27).

1.2. Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel de eficacia de la intervención del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento en la Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Barranca Sociedad Anónima?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General.

Determinar el nivel de eficacia de la intervención del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento en la Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Barranca Sociedad Anónima.

1.3.2. Objetivos Específicos.

a) Conocer las deficiencias que presenta la Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Barranca Sociedad Anónima.

- b) Analizar el proceso de intervención efectuado por Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento en la Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Barranca Sociedad Anónima.
- c) Elaborar propuesta que optimice el proceso de intervención del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento.

1.4. Justificación e Importancia

La notable realidad problemática por la que atraviesa la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento SEMAPA BARRANCA S.A , nos indican que es conveniente llevar a cabo la presente investigación porque actualmente existe una inadecuada calidad en la prestación del servicio, en la gestión, en la solvencia económica- financiera así como en otros aspectos técnicos legales.

Al respecto, debemos recalcar que el Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento, es el Organismo que ofrece asistencia técnica, promueve normas que fortalezcan el Buen Gobierno Corporativo, evalúa constantemente el nivel de constancia y modernización e implementa el Régimen de Apoyo Transitorio de todas las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento a nivel nacional.

En mérito a ello, la promovida investigación representará una relevancia jurídica y social. Será jurídica porque contribuirá como base para futuros proyectos de investigación que puedan complementar este rubro en el sector saneamiento; y será social porque ayudará a que la estructura conformada por la sociedad misma, obtengan información necesaria y adecuada sobre qué Organismos Supervisores están fallando en el desempeño de su labor, en consecuencia existirá conocimiento e iniciativa para diseñar, planificar y ejecutar gestiones que optimicen los servicios de saneamiento.

En tal sentido, esta investigación busca mostrar la realidad actual del sector saneamiento, asimismo pretende que se conozca el trabajo que viene realizando el Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento durante sus 03 años de existencia, con el fin primordial de lograr determinar cuál es el nivel de eficacia de su intervención en la Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Barranca S.A, lo cual resolverá situaciones conflictivas entre usuario y entidad, problemas legales y de solvencia económica, siempre y cuando la Entidad como el Organismo Supervisor colaboren de manera dinámica y voluntaria antes, durante y después del Proceso de Intervención.

En consecuencia, al realizar un análisis del costo beneficio de la presente investigación, el Estado se beneficiará con la propuesta legislativa diseñada por las investigadoras, porque no le generarán

gasto alguno, en razón que brindará los siguientes beneficios:1) Optimiza el Proceso de Intervención de OTASS en SEMAPA BARRANCA S.A., 2) Mejora la calidad en la prestación del Servicio de saneamiento, y 3) Incentiva en los trabajadores el desarrollo de una mejor gestión en SEMAPA BARRANCA S.A.

Finalmente, el propósito de este proyecto es mejorar la calidad de servicios de saneamiento hacia los usuarios, disminuir los problemas técnicos legales y estabilizar la solvencia económica-financiera de SEMAPA BARRANCA S.A. intervenida por la Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento obteniendo como efecto positivo que el nivel de eficacia en su gestión sea bueno en un 80% según la metodología aplicada del *Balanced Score Card*.

1.5. Limitaciones de la Investigación

Durante la elaboración de la presente investigación se ha encontrado como limitaciones las siguientes: La escasa información sobre Empresas Prestadoras de Servicios intervenidas por el Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento a nivel nacional, la cual se contrarrestó con la solicitud de información que presentaron las investigadoras con el fin de obtener lo necesario para la implementación de la presente información; asimismo se presentó otra limitación, la cual fue la aplicación de los instrumentos metodológicos, los mismos que se contrarrestaron solicitando una entrevista con el Gerente General del referido Organismo Supervisor, la

misma que fue coordinada mediante correos electrónicos siendo programada para el día 08 de mayo del año en curso; finalmente la tercera limitación fue la aplicación de la metodología del *Balanced Score Card*, la cual se contrarrestó estudiando las diversas fórmulas que se requerían para hallar el porcentaje que determina el nivel de eficacia de la intervención del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento en la Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Barranca Sociedad Anónima.

1.6. Análisis costo - beneficio

Tabla 1: *Análisis costo-beneficio de la investigación*

COSTO	BENEFICIO
1. La ejecución de la propuesta legislativa diseñada por las investigadoras no le generará gasto alguno al Estado.	<ul style="list-style-type: none"> • Optimiza el proceso de intervención de OTASS en SEMAPA BARRANCA S.A. • Mejora la calidad en la prestación del Servicio de Saneamiento. • Incentiva en los trabajadores el desarrollo de una mejor gestión en SEMAPA BARRANCA S.A.
2. El desarrollo y la amplitud de esta investigación no generarán gasto para los futuros investigadores, será una buena inversión.	<ul style="list-style-type: none"> • Disminuirá las deficiencias que atraviesa el objeto de estudio de la investigación. • Proporcionará soluciones a la realidad problemática que presenta la investigación.

Fuente: *Elaboración propia*

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Sub Capítulo I: Organismo Técnico de Administración de Servicios de Saneamiento (OTASS)

A. Contexto Histórico.

El Perú estaba atravesando una situación de crisis respecto a los servicios de saneamiento, debido a una inadecuada gestión por parte del Estado, en consecuencia las Empresas Prestadoras de Servicios no brindaban un servicio de calidad a los usuarios, debido a un bajo nivel de eficacia en la labor que desempeñaban estas empresas así como los organismos que las supervisaban (Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento, 2015).

Al respecto, la Comisión de Vivienda y Construcción aprobó por unanimidad el dictamen recaído en diversos proyectos de ley, como: 217/2011-CR, 942/2011-CR, 1293/2011-PE y 1362/2011-CR, donde se propone modificar la Ley General de Servicio de Saneamiento, asimismo se plantea Ley para la universalización del servicio de agua potable y saneamiento , así como la modernización de las entidades prestadoras de servicios de saneamiento en el Perú; en consecuencia se dio origen a la Ley N° 30045, Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento y al Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento OTASS. (Congreso de la República del Perú, 2012).

Actualmente, se ha aprobado el Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento cuyo objeto es promover normas que se apliquen en la prestación de los servicios de saneamiento a nivel nacional ; dejando sin efecto la Ley N° 26338, Ley General de Servicios de Saneamiento y la Ley N° 30045, Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento, excepto el artículo 3° que hace referencia a la creación del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento-OTASS, en consecuencia continúa siendo el encargado de las intervenciones respectivas a las Empresas Prestadoras de Servicio (Decreto Legislativo N° 1280, 2016).

B. Definición

El Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), es un organismo público, que se encarga de supervisar a las empresas prestadoras de servicios de saneamiento y demás prestadores a nivel nacional; las interviene con el propósito de constatar si cumplen con las metas de gestión asignadas por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) y el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS); asimismo brindan asistencia técnica con el fin de ayudar a mejorar su gestión y administración, en beneficio de toda la sociedad. (Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento, 2017)

C. Competencias

El OTASS tiene competencia a nivel nacional, debido que cuenta con autonomía funcional, económica, financiera, presupuestaria y administrativa. Su sede principal se localiza en la ciudad de Lima, sin embargo puede instaurar oficinas descentralizadas en cualquier lugar del territorio peruano.

D. Funciones

Tabla 2: *Funciones de la OTASS en los diferentes marcos legales*

<i>Ley N° 30045, Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento</i>	<i>Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento</i>
<ul style="list-style-type: none">Ofrece Asistencia TécnicaNormativaPromueve la IntegraciónEvalúa a las EPSImplementa el Régimen Apoyo TransitorioMonitoreaPromueve las asociaciones público y privadasFiscalizadora y sancionadora	<ul style="list-style-type: none">Fortalece las capacidades de las empresas prestadoras públicas (municipales) no incorporadas al Régimen de Apoyo TransitorioPromueve, planifica y ejecuta la integración de los prestadoras de servicios de saneamientoPromueve el ingreso y dirige el Régimen de Apoyo Transitorio

Fuente: *Elaboración propia*

La tabla N° 02 detalla y enumera las funciones que se le atribuyen al Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) en base a lo establecido en la Ley N° 30045, Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento y el Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, logrando aclarar la distinción de las funciones del OTASS en base a este nuevo marco normativo. No obstante, tal como lo establece el vigente decreto legislativo esta investigación se acoplará a las funciones de la derogada ley N° 30045, puesto que la intervención del OTASS en las EPS ha sido anterior a la norma entrada en vigencia, por ende debe continuar la evaluación hasta su culminación.

Es por ello que, a continuación se explicará en qué consiste cada función atribuida al Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento:

i) Ofrece asistencia técnica.

OTASS, se encarga de brindar a las EPS servicio técnico, con el fin de mejorar la administración y gestión de las mismas, en beneficio del usuario respecto a la calidad en la prestación del servicio de saneamiento

ii) Normativa.

OTASS, se encarga de elaborar, planificar y promover normas que fortalezcan y optimicen el buen gobierno corporativo de las Empresas Prestadoras de Servicio.

iii) *Monitorea.*

OTASS, evalúa el nivel y constancia de modernización de la EPS, asimismo identifica las deficiencias que puedan estar atravesando; además se encarga que se evidencie el cumplimiento de los objetivos establecidos en la Ley N° 30045, Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento.

iv) *Evalúa a las EPS.*

OTASS, se encarga de evaluar aspectos de las EPS constantemente, los cuales son: la solvencia económica, sostenibilidad de la gestión empresarial y la prestación de servicios con el objetivo de clasificar a las empresas que requieren de la aplicación del Régimen de Apoyo Transitorio.

v) *Implementa el Régimen de Apoyo Transitorio.*

OTASS, es el Organismo encargado de dar inicio al Régimen de Apoyo Transitorio, el cual sirve como herramienta de gestión, para reestructurar la administración y gestión de las Empresas Prestadoras de Servicio.

vi) *Impulsa la Integración.*

OTASS, muestra iniciativa en la integración de todos los prestadores de servicios de saneamiento con el fin de trabajar unidos en beneficio de la sociedad.

vii) Promueve las asociaciones público – privadas.

OTASS, brinda la orientación correspondiente respecto a la inversión privada en las EPS a través de asociaciones público – privadas, dejando claro que no busca la privatización de las empresas prestadoras de servicio, por el contrario, busca soluciones que disminuyan las deficiencias y problemática por la que pueda estar atravesando una EPS.

viii)Fiscalizadora y sancionadora.

OTASS, es el Organismo supervisor encargado de velar por el cumplimiento de toda EPS, asimismo frente al incumplimiento de las obligaciones legales o técnicas procederá a aplicarles una sanción (Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento, 2016).

E. Teorías

Huamanchumo, (2006) “Basado en las teorías explicativas de la administración, explicó la realidad problemática de las empresas de servicio de saneamiento en el Perú, las mismas que vienen afrontando problemas de gestión, de imagen institucional, de exceso de personal y de restricciones financieras”. (p.14).

Tabla 3: *Teorías establecidas por el autor Huamanchumo*

TEORÍAS	META	INICIATIVA
Neoclásica	Satisfacción de los usuarios respecto a sus servicios	Búsqueda de maximización de beneficios: Del cliente y de la entidad. Constante preparación y capacitación al personal de la entidad.
Burocrática	Mejorar el funcionamiento de las Empresas Prestadoras de Servicio.	Desarrolla la reingeniería. Desarrolla la reestructuración de sus procesos y procedimientos comerciales de producción.
Desarrollo Organizacional	Brindar servicio de calidad a los usuarios.	Conocer el desarrollo en el tiempo de las Empresas Prestadoras de Servicio.
Contingencial	Diseño y rediseño organizacional que implique un cambio positivo en las Empresas Prestadoras de Servicio.	Conocer los efectos de las Empresas Prestadoras de Servicio frente a las problemáticas que surgen en el tiempo.

Fuente: *Elaboración propia*

Al respecto de lo desarrollado en la Tabla N° 03, la presente investigación de Pre grado, se regirá bajo la teoría contingencial, debido a que se ha diseñado una propuesta legislativa, con el fin de optimizar el proceso de intervención que aplica OTASS en EPS a nivel nacional, asimismo evidenciar los cambios positivos que se presentaron en las empresas, en este caso en particular, nos referimos a SEMAPA BARRANCA S.A.

Asimismo, ésta teoría nos permitirá conocer los efectos de la intervención de OTASS en SEMAPA BARRANCA S.A, en consecuencia se logrará determinar el nivel de eficacia que ejerce el Organismo Supervisor en la Empresa Prestadora de Servicio de Saneamiento antes referida.

F. Criterios de evaluación

El Área de Dirección de Evaluación del OTASS es la responsable de programar, coordinar y ejecutar el proceso de valoración consistente en evaluar la solvencia técnica, económica y financiera de las EPS, asimismo proponen el ingreso al RAT en aquellas que lo requieran, de acuerdo a la evaluación constante que se practica.

Cabe recalcar, que para obtener información acerca de ello se sujeta a lo dispuesto por las mismas EPS y entidades como la SUNASS, SUNAT, DIGESA, ANA, AFP y MEF-FONAVI. (Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento, 2017).

Tabla 4: *Criterios de evaluación del OTASS*

CRITERIOS	ASPECTOS
Solvencia Económica y Financiera	Se tiene en cuenta exclusivamente las deudas que contrae directamente la EPS.
Solvencia Técnica	Se entrevistó la nivelación de realización de cada EPS con respecto a su administración del servicio de saneamiento.
Sostenibilidad en la Gestión Empresarial	Se verifica las sanciones impuestas por el OTASS y/o la SUNASS a la EPS.
Sostenibilidad en la prestación de los servicios	Se evalúa el acceso, calidad y eficiencia en la prestación de los servicios

Fuente: Elaboración propia.

G. Priorización

Para que el OTASS priorice una EPS en su proceso de intervención tiene en cuenta:

- i) La presencia de documentación sustentadora emitida por instituciones estatales acerca de los criterios que imposibilitan la adecuada gestión y prestación de los servicios de saneamiento dirigido por las EPS.

ii) La convergencia en más de un criterio para el ingreso al Régimen de Apoyo Transitorio dentro de un mismo periodo de evaluación.

iii) Escasez de cesiones o abonos públicos o privados a la EPS durante los últimos tres años correspondientes al periodo de valoración.

Sub Capítulo II: Empresas Prestadoras de Servicio

A. Evolución Histórica:

Alrededor de los años setenta, el sector de agua y saneamiento se encontraba a cargo del Gobierno central; es así como el Ministerio de Vivienda se ocupaba del área urbana y el Ministerio de Salud del área rural. Consecuentemente, ante la necesidad de contar con una Empresa de propiedad del Estado dedicada a la provisión de servicios de agua potable y alcantarillado a nivel nacional, se dio la creación del Servicio Nacional de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado (SENAPA) mediante Decreto Legislativo N° 150, de fecha 12 de junio de 1981.

En 1990, en mérito al Decreto Legislativo N° 574 complementado por el Decreto Legislativo 601 se originó la municipalización de la administración pública del agua, lográndose la transferencia de todas las empresas filiales y unidades operativas de SENAPA a las municipalidades tanto provinciales como distritales. Posteriormente, mediante Decreto Ley N° 25965, se creó la Superintendencia

Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) como aquella entidad dedicada a fomentar el desarrollo y plantear las normas para la prestación de los servicios de saneamiento.

Por otro lado, en el gobierno de Alberto Fujimori Fujimori se promulgó la Ley N° 26338, mediante la cual se estableció que los municipios provinciales tenían a cargo responsabilidad íntegra de los servicios de saneamiento, además de la facultad de facilitar la inversión privada en ese sector. Sin embargo, este proceso de descentralización fue la decadencia en la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento, debido a que no se promovía el incremento de capacidades técnicas, administrativas y de control. (Mendoza, M., 2011)

Actualmente, la SUNASS, de conformidad con lo establecido en la Ley N°27332 Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, así como en el Decreto Legislativo N° 1280 Ley de Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, es el organismo encargado de normar, regular, supervisar, sancionar y fiscalizar a todas las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento (EPS) que operan en el país, asimismo tiene a su cargo 50 Empresas Prestadoras de Servicio (Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, 2016).

B. Definición

Las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento (EPS), son operarios integrados con la finalidad de brindar servicios de saneamiento de calidad a toda la sociedad. Asimismo, de acuerdo a la Ley N° 26338, Ley General de Servicios de Saneamiento; las EPS o empresas de agua pueden ser: Públicas, puesto que dependen del Gobierno central o de los gobiernos municipales; privadas, ya que están subordinados por personas naturales o jurídicas privadas; o mixtas, debido que están sujetos a los gobiernos municipales y las personas naturales jurídicas privadas.

Asimismo, están obligadas a controlar la calidad de los servicios de saneamiento que presta, de acuerdo a las normas establecidas, sin perjudicar la fiscalización de la Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento-SUNASS (Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, 2017).

C. Finalidad

Las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento, tienen la finalidad de mejorar la calidad de vida de la población de su jurisdicción, brindando servicios de agua potable y alcantarillado de manera en beneficio de los usuarios.

D. Derechos

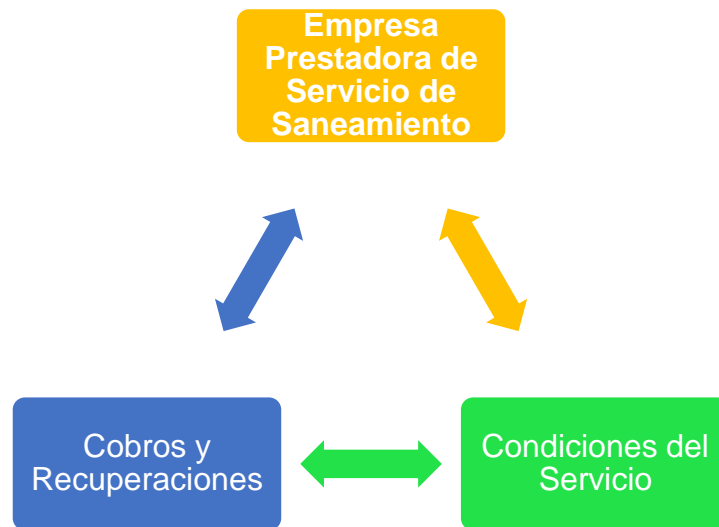


Figura 1. Derechos de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento

Fuente: Elaboración propia

i) Cobros y recuperaciones.

Las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento, tienen como responsabilidad cobrar por las tarifas y precios establecidos por Superintendencia Nacional de los Servicios de Saneamiento (SUNASS), en base al servicio con el que cuenta cada usuario.

ii) Condiciones del servicio.

Las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento, tienen la obligación de establecer las conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario en base a la necesidad de cada usuario, asimismo cuando este no cumpla con cancelar el servicio se le deberá suspender su servicio de agua previo aviso.

E. Obligaciones

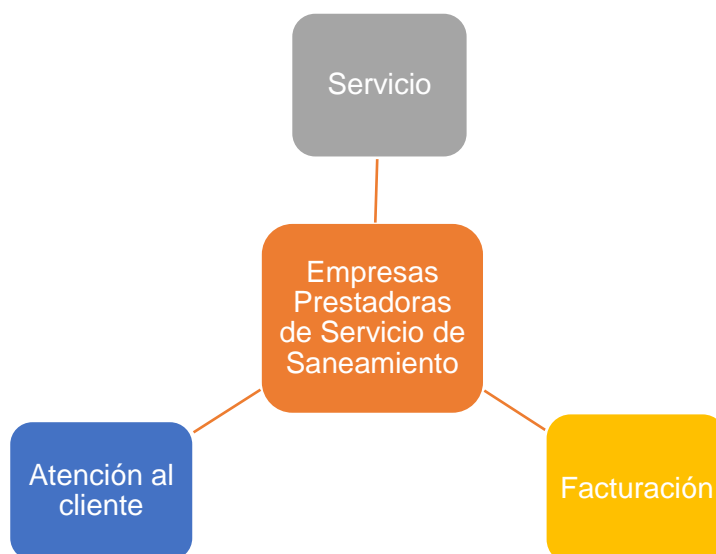


Figura 2. Obligaciones de las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento

Fuente: Elaboración propia

i) Servicio.

Las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento, tienen la obligación de informar de manera adecuada, precisa y en el tiempo previsto y correspondiente si se le realizará algún corte respecto a la prestación del servicio de saneamiento.

En tal sentido, se deberá brindar la información completa, transparente y veraz a todos los usuarios sobre el servicio de saneamiento, con el fin de evitar disputas y por tanto insatisfacción en el cliente.

ii) Facturación.

Las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento, tienen la obligación de conceder a todos los usuarios mensualmente los recibos de agua por los servicios proporcionados, y comunicar sobre

los locales habilitados o centros autorizados para el pago de los mismos; asimismo deberá prevenir al usuario si existe algún tipo de aumento en su consumo, además deberá brindar un servicio perenne, eficiente y eficaz.

iii) Atención al Cliente.

Las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento, tienen la obligación de instalar una Oficina de Atención al Cliente o al Usuario, con el fin de brindar atención al usuario frente a las solicitudes, reclamos, y quejas que pueda presentar el cliente. Asimismo, deberá otorgar un trato cordial e inmediato a todos los usuarios con el fin de satisfacer las necesidades del cliente (Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, 2017).

Sub Capítulo III: Régimen de Apoyo Transitorio (RAT)

A. Contexto Histórico

Ante la creación del Organismo Técnico de Administración de Servicios de Saneamiento, y habiéndole facultado el proceso de evaluación de las prestadoras de servicios de saneamiento, este ejecutó su primera evaluación a 48 EPS municipales, asimismo de los resultados obtenidos durante el periodo 2011 al 2013 se precisó que se priorizaría dentro del régimen seis empresas, entre ellas: EPS MOQUEGUA S.A., EMAPA SAN MARTIN, EPS MOYOBAMBA S.R.L, SEMAPA BARRANCA S.A, EMAPA HUARAL S.A., EPS ILO,

EMAPACOP S.A., EPS ICA, EMAPAVIGS S.A.C, SEMAPACH S.A. y EMPAPISCO S.A.

En el 2015, EPS Moquegua S.A. fue la primera prestadora municipal voluntaria que ingresó formalmente al régimen de apoyo transitorio, ello en merito a la presentación de insolvencia económica-financiera dentro de su empresa de saneamiento. (Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento, 2016).

B. Definición

El Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) tiene como finalidad que las empresas prestadoras de servicio de saneamiento (EPS) muestren eficiencia en la prestación de los servicios brindados en beneficio de los usuarios, elaborando propuestas que generen la reestructuración de la empresa, considerando aspectos como la sostenibilidad económica, financiera, gestión empresarial y en la prestación de los servicios, para el óptimo desarrollo de la política pública de sector de saneamiento. (Decreto Legislativo N° 1280, 2016).

Asimismo, OTASS es el encargado de decidir la incorporación de una EPS al Régimen de Apoyo Transitorio, a través de una evaluación imparcial y especializada, para la pronta guía y realización continua de la misma. Cabe recalcar, que el ingreso al RAT, faculta a la OTASS la decisión de elegir un directorio y un gerente general para la EPS a fin de que cumpla las obligaciones

correspondientes durante el proceso de intervención para su reflotamiento.

C. Duración

El Decreto Legislativo N° 1280 (2016) establece que la duración máxima del Régimen de Apoyo Transitorio será de 15 años; no obstante, las empresas prestadoras incorporadas a este régimen, que hayan suscrito contratos con los operadores de gestión se someten al plazo que se haya establecido en el mismo.

Asimismo, acota que aquellas empresas prestadoras que se encuentren dentro del Régimen de Apoyo Transitorio no podrán ingresar al procedimiento concursal regulado en la Ley N° 27809, Ley General del Sistema Concursal.

Cabe recalcar, que según OTASS (2016) en su Experiencia con la EPS Moquegua, comenta que la permanencia de una EPS dentro del RAT puede durar entre tres y quince años, ello dependiendo de la situación en la que se encuentre cada empresa de saneamiento.

D. Proceso

Para lograr ingresar al régimen de apoyo transitorio se debe tener en cuenta lo siguiente:



Figura 3. Proceso del Régimen de Apoyo Transitorio

Fuente: Elaboración propia

i. Priorización.

El OTASS es el organismo competente para determinar qué empresas prestadoras de servicio de saneamiento requieren la aplicación del régimen de apoyo transitorio.

ii. Declaración del inicio del régimen.

El Régimen de Apoyo Transitorio procede mediante acuerdo del consejo directivo del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento, ratificado con resolución del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

iii. Financiamiento para primera medidas.

El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento brinda el financiamiento necesario con el fin de tomar las medidas y acciones a implementar en la empresa prestadora de servicio que lo requiera.

iv. Nombramiento del equipo de gestión.

El Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento está facultado para asumir la dirección de la empresa prestadora con profesionales pertenecientes a dicha entidad, o de contratar terceros que laboren en las empresas que ingresaron al Régimen de Apoyo Transitorio.

v. Reflotamiento.

OTASS, está encargado de proporcionar apoyo técnico especializado a las empresas prestadoras con el fin que éstas disminuyan las deficiencias que presentaron para ingresar al Régimen de Apoyo Transitorio.

vi. Evaluación periódica.

La SUNASS evalúa cada tres años las causales que determinaron la incorporación de la empresa prestadora al régimen, determinando si este debe continuar o concluir. (Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento, 2016).

E. Empresas Prestadoras de Servicios ingresadas al Régimen de Apoyo Transitorio

Al haberse promulgado el Decreto Legislativo N° 1280, que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, establece que el proceso de evaluación de las empresas prestadoras públicas que tengan acciones municipales se encuentran a cargo de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Saneamiento (SUNASS), no obstante la segunda disposición complementaria transitoria estipula que el proceso de evaluación que esté siendo presidido por el OTASS aun en vigencia esta ley, continúe hasta su culminación, rigiéndose bajo las normas de la Ley N° 30045, Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento y su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2016-VIVIENDA.

Es así como, las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento (EPS) que han sido sometidas al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT), seguirán a cargo del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) hasta su conclusión (Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento, 2017)

Cabe recalcar, que las empresas prestadoras de servicio de Saneamiento que ingresaron al Régimen de Apoyo Transitorio son las siguientes:

- i. **EPS MOQUEGUA S.A.**, localizada en Moquegua ingresó de manera voluntaria al Régimen de Apoyo Transitorio mediante Resolución Ministerial N° 021-2015-VIVIENDA de fecha 30 de enero de 2015.
- ii. **EPS MOYOBAMBA S.R.L.**, ubicada en San Martín se incorporó al Régimen de Apoyo Transitorio a través Resolución Ministerial N° 338-2015-VIVIENDA de fecha 17 de diciembre de 2015.
- iii. **EMAPA SAN MARTÍN S.A.**, sito en San Martín ingresó al Régimen de Apoyo Transitorio mediante Resolución Ministerial N° 337-2015-VIVIENDA de fecha 17 de diciembre de 2015.
- iv. **SEMAPA BARRANCA S.A.**, localizada en Lima se incorporó al Régimen de Apoyo Transitorio a través de Resolución Ministerial N° 342- 2015-VIVIENDA con fecha 17 de diciembre de 2015.
- v. **EPS ILO S.A.**, ubicada en Moquegua ingresó al Régimen de Apoyo Transitorio mediante Resolución Ministerial N° 043-2016-VIVIENDA, de fecha 03 de marzo de 2016.
- vi. **EMAPA HUARAL S.A.**, sito en Lima se incorporó al Régimen de Apoyo Transitorio a través de la Resolución Ministerial N° 044-2016-VIVIENDA de fecha 03 de marzo de 2016.
- vii. **EMAPACOP S.A.**, localizada en Ucayali ingresó a Régimen de Apoyo Transitorio mediante Resolución Ministerial N° 067-2016-VIVIENDA de fecha 21 de marzo de 2016.

- viii. **EPS ICA S.A.**, ubicada en Ica se incorporó al Régimen de Apoyo Transitorio a través de la Resolución Ministerial N° 345-2016-VIVIENDA de fecha 6 de octubre de 2016.
- ix. **EMAPAVIGS S.A.C.**, localizada en Nasca se incorporó al Régimen de Apoyo Transitorio a través de la Resolución Ministerial N° 345-2016-VIVIENDA de fecha 6 de octubre de 2016.
- x. **SEMAPACH S.A.**, ubicada en Chincha se incorporó al Régimen de Apoyo Transitorio a través de la Resolución Ministerial N° 345-2016-VIVIENDA de fecha 6 de octubre de 2016.
- xi. **EMAPAPISCO S.A.**, ubicada en Plsco se incorporó al Régimen de Apoyo Transitorio a través de la Resolución Ministerial N° 345-2016-VIVIENDA de fecha 6 de octubre de 2016.

Sub Capítulo IV: Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua y Alcantarillado Barranca Sociedad Anónima (SEMAPA BARRANCA S.A.)

A. Antecedentes Históricos

Según la Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua y Alcantarillado Barranca Sociedad Anónima (SEMAPA BARRANCA S.A.), se creó mediante Decreto Supremo N° 006-91-PCM, constituyéndose como una sociedad que presta servicios de agua potable y alcantarillado en beneficio de los distritos de Barranca,

Paramonga y Supe Pueblo de manera independiente, siendo dirigida por las municipalidades de cada sector hasta 1990.

No obstante, mediante la Ley N° 26284, Ley General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), obtiene la calidad de personería jurídica de derecho privado; es así como a través de Decreto Supremo N° 132-90-PCM, las empresas prestadoras de servicios de saneamiento constituidas como privadas estarían bajo el régimen de la Ley N° 26887, Ley General de Sociedades, cuyos accionistas están conformados por las municipalidades que participan en ella.

B. Definición

SEMAPA Barranca S.A. (2017) se define como una sociedad de tratamiento empresarial de derecho privado, constituida como Sociedad Anónima, a cargo de los municipalidades de la provincia de Barranca, distrito de Supe y distrito de Paramonga, la misma que tiene autonomía técnica, administrativa, económica y financiera, brindando servicios de necesidad primordial y utilidad pública

C. Finalidad

SEMAPA BARRANCA S.A. tiene como finalidad prestar servicios de agua potable y alcantarillado dentro de su jurisdicción, con la calidad que los usuarios lo demandan, es una entidad dedicada a salvaguardar la salud y el medio ambiente; asimismo, determina los

critérios de salubridad de forma íntegra, así como administrar, valorar, elaborar y fiscalizar los proyectos que trasladen a la prosperidad, incremento y/o rehabilitación del servicio que presta.

D. Sistemas

Cabe recalcar que los servicios de saneamiento que presta SEMAPA Barranca S.A. son de agua potable y alcantarillado sanitario, no obstante ambos están compuestos por sistemas: Producción y Distribución en los servicios de agua potable; y, recolección y disposición de aguas servidas en los servicios de alcantarillado sanitario.

Tabla 5: *Sistemas de SEMAPA Barranca S.A.*

Servicio de Saneamiento	Sistema	Aspectos
Agua Potable	Producción	Persuasión, reserva y dirección de agua cruda. Proceso y manejo de agua tratada.
	Distribución	Administración de las redes de distribución e instrumentos de entrega al cliente,

		Conexiones
	Recolección	Domiciliarias, redes y emisores.
Alcantarillado		
		Se encuentran las
Sanitario	Disposición de aguas servidas	lagunas facultativas que procesan un 3% del agua residual.

Fuente: Elaboración propia

E. Objetivos estratégicos

En base a la política institucional de SEMAPA Barranca S.A. sus objetivos estratégicos son:

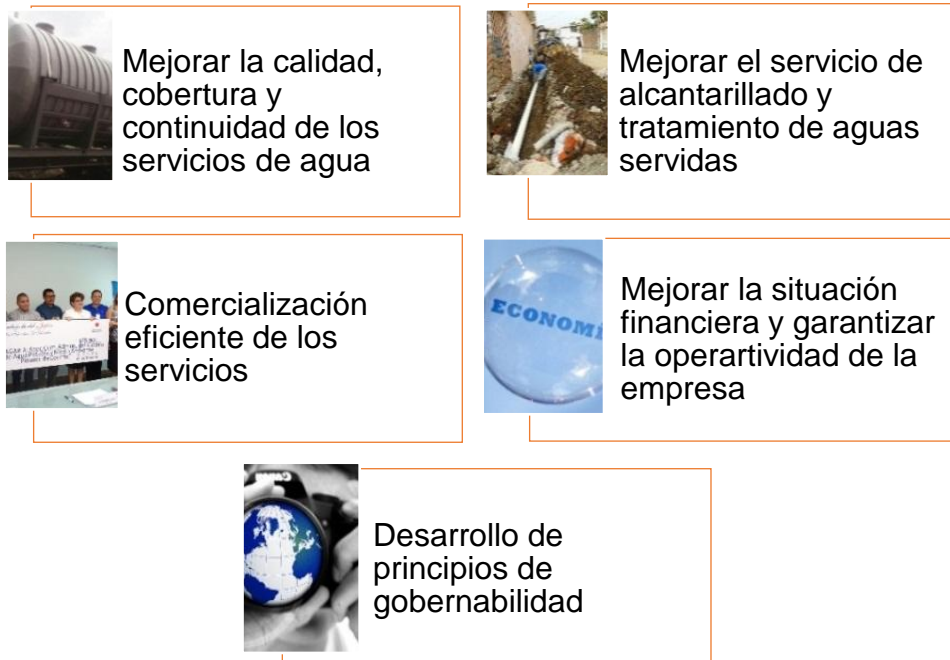


Figura 4. Objetivos estratégicos de SEMAPA Barranca S.A.

Fuente: Elaboración propia

i) Mejorar la provisión de los servicios de Agua potable en calidad, cobertura y continuidad que satisfaga a los usuarios.

Lo que busca SEMAPA Barranca S.A. es mantener, resguardar y extender las fuentes de agua, asimismo fortalecer y mejorar la infraestructura de producción y distribución de la prestación del servicio.

ii) Mejorar la provisión de los servicios de alcantarillado y tratamiento de aguas servidas.

SEMAPA Barranca S.A. restaura, desarrolla y moderniza la infraestructura de recolección, tratamiento y disposición final de las aguas servidas, mejorando el procedimiento y mantenimiento de todo el sistema de alcantarillado.

iii) Comercialización eficiente de los servicios.

A través de este objetivo se mejora la calidad de la prestación de los servicios, asegurando a los clientes que el servicio brindado será eficiente, la cual se verá efectuado a través de la ejecución de políticas comerciales que optimizan la gestión comercial de la empresa.

iv) Mejorar la situación financiera y garantizar la operatividad de la empresa.

La EPS obtendrá un monto económico que permitirá cubrir costos operativos, saneando progresivamente la situación financiera a través del refinanciamiento y el pago de la deuda acumulada.

v) Desarrollo de los principios de gobernabilidad.

Enfrenta eficientemente la realización de los servicios logrando satisfacer a la población en general, asumiendo responsabilidades sociales, financieras y ambientales

F. Régimen de Apoyo Transitorio

En el 2014, OTASS emitió un informe mediante el cual se establecía que la Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Barranca S.A. debía ingresar al Régimen de Apoyo Transitorio. Asimismo, para su evaluación definitiva se calificó lo siguiente:

i) Solvencia económica y financiera

Para determinar este punto, OTASS utilizó los estados financieros no auditados de SEMAPA Barranca de los años 2011, 2012 y 2013; así como información adicional proporcionada por la empresa prestadora de servicios de saneamiento. Asimismo, los aspectos evaluados para corroborar que la EPS se encuentra en insolvencia económica y financiera

fueron la Liquidez corriente, Endeudamiento y clasificación de riesgo base de EPS a cargo de una clasificadora de riesgo.

Cabe precisar que en la liquidez corriente, SEMAPA Barranca S.A. ha indicado valores por debajo de uno, lo cual es un signo que la EPS está exteriorizando problemas para poder enfrentar sus compromisos de largo plazo, ello abocado a que sus pasivos corrientes prevalecen considerablemente sobre los activos corrientes. En el 2013, la relación fue igual a 0.40, lo que denota que por cada sol de deuda de corto plazo que tiene la prestadora, esta apenas cuenta con S/. 0.40 para cumplir con dicha obligación. Por consiguiente, teniendo en consideración los resultados del 2011, 2012 y 2013, el equivalente de liquidez corriente promedio es 0.45, por lo que OTASS establece que SEMAPA Barranca S.A. tiene una baja capacidad financiera en este indicador, al revelar un valor promedio por debajo de uno.

El indicador de endeudamiento de SEMAPA Barranca S.A. se encuentra en negativo, puesto que en base a los años que ha empleado OTASS para su evaluación, se establece que el capital de la EPS ha sido extenuado por las pérdidas acumuladas de ejercicios anteriores. Por lo que, se determina que el endeudamiento promedio es -13.76, es por ello que OTASS discurre que al tener esta EPS un valor por debajo de cero, se puede deslucir que tiene baja capacidad financiera.

Por último, con respecto a la clasificación de riesgo base de SEMAPA Barranca S.A. a cargo de *Equilibrium* (Clasificadora de Riesgo), este le otorgó la categoría más baja: CBC-c, cuya definición es que “las empresas que se encuentren dentro de esta categoría están en situación de insolvencia, o las mismas subsisten de soporte extraordinario por parte de alguna afiliada o del gobierno, pero se encuentra próxima a entrar en liquidación”. Además, *Equilibrium* explicó que la primordiales causas que hicieron incurrir en esa categoría a SEMAPA Barranca S.A., fue debido a su patrimonio negativo, los bajos niveles de liquidez, el no pago de beneficios sociales a sus trabajadores, el fraccionamiento de sus deudas, así como altas contingencias laborales, entre otros. (Órgano Técnico de Administración de Servicios de Saneamiento, 2014, p. 222).

ii) Solvencia Técnica

Para evaluar este criterio, OTASS empleó los informes elaborados por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de la SUNASS, a fin de conocer acerca del cumplimiento de metas establecidas por la misma. En base a ello, se corroboró que SEMAPA Barranca S.A. registra un Índice de Calidad General (ICG) de las metas de gestión mayor a 75% en su último año, incluso este puntaje supera el porcentaje establecido por SUNASS. Es por ello, que se concluye que esta EPS no

presenta un incumplimiento reiterado o crítico en la presentación del servicio de saneamiento, conforme a lo establecido en el artículo 48 de la Ley N° 30045; por ende, SEMAPA Barranca S.A. dentro de este indicador no incurre en causal de aplicación del RAT.

iii) Otros Criterios Técnicos y Legales

Para determinar este indicador, debe incurrir SEMAPA Barranca S.A. al menos con dos o más casos de incumplimiento de normativa aplicable a la composición de directorios durante los tres últimos años, sin embargo, esta EPS solo tiene la imposición de una multa ascendente a 2.85 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por incumplimiento del procedimiento establecido para la elección o designación del Directorio de las EPS o de algunos de sus miembros. Es por ello, que SEMAPA Barranca S.A. no incurre en causal para ingresar al Régimen de Apoyo Transitorio.

En suma, al evaluar los tres criterios para conocer si la EPS incurre en el ingreso al Régimen de Apoyo Transitorio, se desluce que SEMAPA Barranca S.A. queda clasificada para que se dé su ingreso al RAT, solo por demostrarse el grado de insolvencia económica y financiera en la que se encuentra.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación será de tipo exploratoria, descriptiva y propositiva.

Es de tipo exploratoria, porque el tema abordado en esta investigación aún no ha sido explorado ni reconocido por otros investigadores; además este estudio nos permitirá familiarizarnos más con el sector saneamiento así como la labor del órgano supervisor.

Es de tipo descriptiva, porque a partir del análisis efectuado sobre el proceso de intervención del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), se conocerán y detallarán las deficiencias de la Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Barranca S.A (SEMAPA BARRANCA S.A.).

Y, finalmente será de tipo propositiva porque, las investigadoras diseñarán una propuesta con el fin de mejorar la labor del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) respecto a las intervenciones que realiza en las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento

(EPS), en consecuencia se logrará optimizar el sector saneamiento a nivel nacional.

3.1.2. Diseño de investigación

Por la relación entre la variable dependiente e independiente, la investigación corresponde al tipo de diseño cuasi experimental, debido a que la población y muestra son grupos establecidos por las investigadoras.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población está conformada por las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento que han sido intervenidas por OTASS y posteriormente han ingresado al Régimen de Apoyo Transitorio al haber sido intervenidas por el Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) durante los años 2015 y 2016.

Las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento que han ingresado al Régimen de Apoyo Transitorio son las siguientes: EPS MOQUEGUA S.A., EMAPA SAN MARTIN, EPS MOYOBAMBA S.R.L, SEMAPA BARRANCA S.A, EMAPA HUARAL S.A., EPS ILO, EMAPACOP S.A., EPS ICA, EMAPAVIGS S.A.C, SEMAPACH S.A. y EMPAPISCO S.A.

En tal sentido, las 11 Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento, detalladas anteriormente han sido elegidas como la población de la presente investigación, debido a que las investigadoras consideran relevante estudiar las deficiencias por las que atraviesa una EPS, y en consecuencia son priorizadas para ingresar al Régimen de Apoyo Transitorio, asimismo analizar el proceso de intervención que realiza el Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS).

3.2.2. Muestra

De las 11 Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento, se ha elegido como muestra a SEMAPA BARRANCA S.A., la misma que ha sido elegida por las deficiencias que presenta y el nivel crítico por el cual atraviesa.

Asimismo, es necesario enfocar el estudio de la referida EPS ubicada en el departamento de Lima en donde las EPS presentan una gestión compleja y de gran envergadura.

Además, es preciso recalcar que se ha escogido a SEMAPA BARRANCA S.A. y no ha a EPS HUARAL S.A., en razón que SEMAPA BARRANCA S.A. ha ingresado primero al Régimen de Apoyo Transitorio; en tal sentido las investigadoras entienden que existirá mayores efectos en el proceso de intervención por OTASS, en consecuencia se tendrá mayores resultados al

respecto, los cuales se comprobarán a lo largo de la realización de la presente investigación.

3.3. Hipótesis

La intervención efectuada por el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento en las Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Barranca S.A. no ha logrado la satisfacción en el usuario, la calidad en la prestación de sus servicios de saneamiento ni equilibrio en el presupuesto de la EPS, por lo cual se puede inferir que el nivel de eficacia es malo.

3.4. Operacionalización de variables

Tabla 6. *Operacionalización de variables*

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable Independiente	Intervención del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento:		Priorización
	Este “Organismo es el encargado para cautelar la ejecución de la política del ente rector en materia de administración de los servicios de saneamiento” (Ley N° 30045, 2013).	Régimen de Apoyo Transitorio	Financiamiento
			Reflotamiento

		Solvencia económica	Patrimonio
			Ingresos
		Solvencia Financiera	
			Egresos
Variable Dependiente	Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento (EPS): “Son entidades que operan en el ámbito urbano, constituidas con el exclusivo propósito de prestar servicios de saneamiento” (Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento, 2017).	Sostenibilidad en la gestión empresarial	Plan Maestro Optimizado
			Buen Gobierno Corporativo
		Sostenibilidad en la prestación el servicio	Satisfacción en el Usuario

Fuente: Elaboración propia

3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Métodos

Tabla 7: *Métodos de Investigación*

Método	Justificación
Balanced Score Card (BSC)	Permitirá determinar el nivel de eficacia de la intervención del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento, evaluando en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., la perspectiva financiera, perspectiva del cliente, perspectiva de los procesos internos y la perspectiva de formación y crecimiento.
Descriptivo	Permitirá describir el proceso de Intervención y el nivel de eficacia del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.
Analítico	Permitirá analizar el proceso de Intervención y el nivel de eficacia del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento efectuado en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.

Fuente: Elaboración propia

3.5.2. Técnicas

Tabla 8: *Técnicas de Investigación*

Técnicas	Justificación
Tabulación en los cuadros asignados por el Balanced Score Card (BSC)	Permitirá ingresar y sintetizar información necesaria para la presente investigación.
Acopio Documental	Permitirá seleccionar información relevante para la realización de esta investigación.
Fichaje	Permitirá la recopilación de la bibliografía necesaria sobre el tema de investigación.

Fuente: Elaboración propia

3.5.3. Instrumentos

Tabla 9: *Instrumentos de la Investigación*

Instrumentos	Justificación
Cuadro de mando integral (CMI)	Permitirá determinar el nivel de eficacia de la intervención de OTASS en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.
Tablero de indicadores y umbrales	Permitirá describir la situación actual de cada uno de los indicadores propuestos en esta investigación.
Tablero de metas e iniciativas	Permitirá desarrollar una propuesta legislativa que optimice el trabajo realizado por OTASS respecto a su proceso de intervención en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.
Entrevista	Permitirá obtener una percepción informativa sobre la EPS SEMAPA BARRANCA S.A , asimismo esta ayudará a comprender cómo funciona el proceso de intervención efectuado por OTASS.
Cuestionario	Permitirá conocer el estado actual de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., después de haber sido intervenida por OTASS.

Fuente: Elaboración propia

3.6. Procedimiento para la recolección de datos

El procedimiento para la recolección de los datos se hará siguiendo los siguientes pasos:

- a) **Revisión crítica de la información recopilada:** Consiste en resaltar la información relevante de Tesis, Tesinas, Libros físicos y

virtuales, artículos científicos e informes respecto al sector saneamiento y a los organismos involucrados. Dicha información será recopilada y sintetizada en la presente investigación.

- b) **Análisis de los datos:** Comprende la información recopilada de los instrumentos metodológicos empleados en esta investigación, tales como la entrevista y la encuesta. Dichos instrumentos, servirán de esencia y respuesta al problema de esta investigación.
- c) **Interpretación de los resultados:** Comprende la interpretación de los resultados obtenidos de los instrumentos empleados, con la finalidad de comprender la magnitud de los datos obtenidos y su significado, en beneficio de la realización y ejecución de esta investigación.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

La presente investigación es cuantitativa, en mérito a ello se aplicó dos instrumentos y una metodología con el fin de procesar adecuadamente la información obtenida.

Como primer instrumento aplicado en esta investigación, se realizó una entrevista al Sr. Héctor Barreda Domínguez, quien se desempeña como Coordinador de la Dirección de Operaciones del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), y quien además es el actual Director de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.

La finalidad de este instrumento ha sido obtener la percepción informativa, en consecuencia analizar el proceso de intervención que utiliza el Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) en las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento (EPS).

Como segundo instrumento aplicado en esta investigación, se realizó una encuesta a 50 trabajadores de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.; resultados que han sido debidamente integrados en las figuras trabajadas en Microsoft Word y Excel.

La finalidad de este instrumento ha sido conocer el estado actual de la referida EPS después de haber sido intervenida e ingresada al Régimen de Apoyo Transitorio por el Organismo Técnico de la Administración de Saneamiento (OTASS).

La metodología aplicada en esta investigación, ha sido el *Balanced Score Card*, en donde se han empleado los resultados del cuestionario y con ayuda de fórmulas se han integrado en los cuadros correspondientes a esta metodología.

La finalidad perseguida por esta metodología ha sido determinar el nivel de eficacia de la intervención de OTASS en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.

3.8. Criterios éticos

Tabla 10: *Criterios éticos de la investigación*

Criterios Éticos	Características
Objetividad	El análisis de la situación abordada en esta investigación se basó en criterios técnicos. En consecuencia, lo expresado en los instrumentos empleados en esta investigación (entrevista y encuesta) fue información expresada por el entrevistado y los encuestados, la cual fue tomada en cuenta en forma objetiva, la misma que no fue influenciada por las investigadoras.
Veracidad	La información plasmada en esta investigación de Pre grado es íntegra porque existió confiabilidad en la información recabada por las investigadoras, la misma que fue solicitada al propio Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento-OTASS.
Consentimiento Informado	Antes de iniciar con la entrevista y encuesta programada, se comunicó a los participantes que la información proporcionada sería empleada para una investigación, asimismo los intervinientes se encontraron de acuerdo con brindar información fidedigna para el presente estudio.
Credibilidad de resultados	La entrevista realizada al Coordinador de la Dirección de Operaciones del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS- el Sr. Héctor Barreda Domínguez Grado, así como el cuestionario planteado a los trabajadores de SEMAPA BARRANCA S.A, mostraron que los resultados de esta investigación son verdaderos, por ende no se inventó o manipuló la información obtenida, la misma que fue incorporada a la metodología del <i>Balanced Score Card</i> para obtener un resultado más preciso que indique el nivel de eficacia de la intervención de OTASS en la referida Entidad.

Fuente: *Elaboración propia*

3.9. Criterios de rigor científico

Tabla 11: *Criterios de rigor científico de la investigación*

Criterios de Rigor Científico	Características
Autenticidad	La realidad problemática guarda relación con los instrumentos desarrollados en esta investigación, los cuales arrojaron resultados precisos que responden al problema, hipótesis, conclusiones y recomendaciones debidamente.
Aplicabilidad	La presente investigación de Pre grado, es aplicable a otras investigaciones relacionadas a determinar el nivel de eficacia de los organismos supervisores de las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento y a investigadores que busquen realizar investigaciones con el fin de mejorar la gestión en el sector de saneamiento .
Consistencia	Esta investigación muestra un elevado grado de confianza de los instrumentos metodológicos y apropiados que han empleado las investigadoras, los cuales se relacionan con los indicadores de las variables propuestas en el cuadro de operacionalización, en consecuencia existe coherencia en la información recopilada, sintetizada y analizada en este estudio.
Validez	La adecuada operacionalización de las preguntas que conformaron los instrumentos metodológicos empleados por las investigadoras (Cuestionario y Entrevista), los mismos que denotaron la validez necesaria y sustentable, brindando efectos positivos para la culminación de esta investigación. En tal sentido los resultados finales en esta investigación describen los problemas precisos que se presentan en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.

Relevancia	La aplicación de la entrevista y la encuesta, al Coordinador de la Dirección de Operaciones del OTASS y a los trabajadores de SEMAPA BARRANCA S.A. respectivamente, han permitido evaluar el resultado de los objetivos de esta investigación, asimismo se obtuvo mayor información del tema estudiado.
Generalizabilidad	En la presente investigación la muestra elegida (SEMAPA BARRANCA S.A.), es la representación de la población que presenta la realidad problemática en el Perú (Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento que han ingresado al Régimen de Apoyo Transitorio).
Fiabilidad	En esta investigación se hizo uso de la metodología del <i>Balanced Score Card</i> , en donde se desarrollaron una y otra vez las formulas requeridas para cada dimensión elegida, con el fin de obtener el resultado final, el cual logró alcanzar el objetivo general propuesto por las investigadoras.
Replicabilidad	Existe la posibilidad que se pueda repetir la investigación y que los resultados no se contradigan, aplicando de forma adecuada la metodología y los instrumentos metodológicos que empleadoras las investigadoras en este estudio.
Adecuación Teórica - Epistemológica	Cabe recalcar, que esta investigación guarda coherencia con el problema propuesto por las investigadoras así como con la teoría organizada y sintetizada expresada en esta tesis.

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados en tabla y figuras

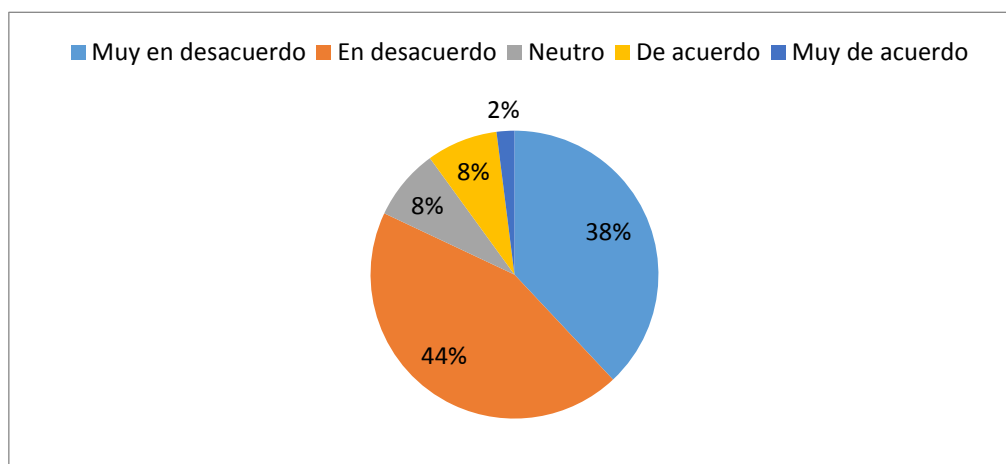


Figura 5. Ingresos y egresos de la EPS SEMAPA Barranca S.A.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Del gráfico N° 1) se indica que la pregunta N° 1) guarda relación con la variable dependiente 'Empresas Prestadoras de Servicio' conjuntamente con las dimensiones 'solvencia económica' y 'solvencia financiera'

Al respecto, los resultados son los siguientes: el 44% señaló encontrarse en desacuerdo, el 38% señaló encontrarse muy en desacuerdo, el 8% señaló neutro, el otro 8% señaló encontrarse de acuerdo y el 2% señaló encontrarse muy de acuerdo.

En tal sentido, se concluye que la mayoría de personas encuestadas consideran que la EPS SEMAPA BARRANCA S.A cuenta con más egresos que ingresos; en consecuencia si la referida EPS no cumple con presentar una solvencia económica ni financiera adecuada, se infiere que el nivel de intervención de OTASS es malo.

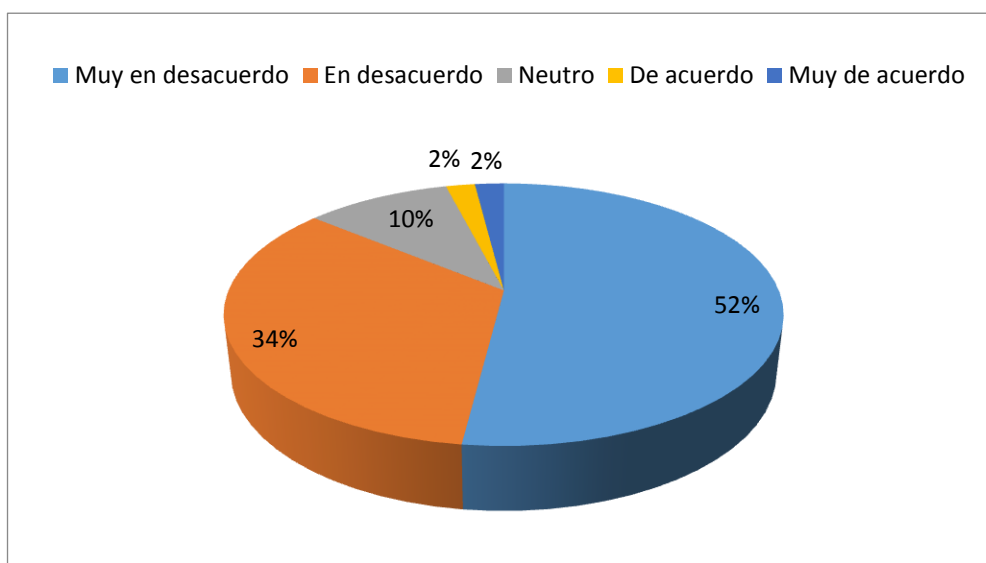


Figura 6. Plan Maestro Optimizado de la EPS SEMAPA Barranca S.A.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Del gráfico N° 2) se indica que la pregunta N° 2) guarda relación con la variable dependiente 'Empresas Prestadoras de Servicio' conjuntamente con la dimensión 'sostenibilidad en la gestión empresarial'.

Al respecto, los resultados son los siguientes: el 34% señaló encontrarse en desacuerdo, el 52 % señaló encontrarse muy en desacuerdo, el 10% señaló neutro, el 2 % señaló encontrarse de acuerdo y el 2% señaló encontrarse muy de acuerdo.

En tal sentido, se concluye que la mayoría de personas encuestadas consideran que la EPS SEMAPA BARRANCA S.A no cuenta con un Plan Maestro Optimizado adecuado, en consecuencia si la referida EPS no cumple con presentar sostenibilidad en su gestión empresarial, se infiere que el nivel de intervención de OTASS es malo.

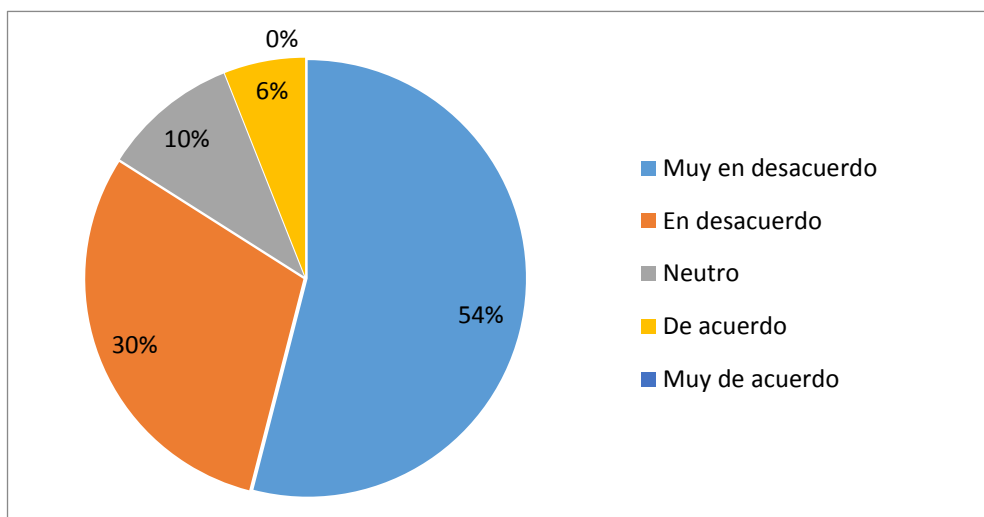


Figura 7. Gobierno corporativo de la EPS SEMAPA Barranca S.A.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Del gráfico N° 3) se indica que la pregunta N° 3) guarda relación con la variable dependiente 'Empresas Prestadoras de Servicio' conjuntamente con la dimensión 'sostenibilidad en la gestión empresarial'.

Al respecto, los resultados son los siguientes: el 30% señaló encontrarse en desacuerdo, el 54% señaló encontrarse muy en desacuerdo, el 10% señaló neutro, el 6 % señaló encontrarse de acuerdo y el 0% señaló encontrarse muy de acuerdo.

En tal sentido, se concluye que la mayoría de personas encuestadas consideran que la EPS SEMAPA BARRANCA S.A no cuenta con un Buen Gobierno Corporativo adecuado, en consecuencia si la referida EPS no cumple con presentar sostenibilidad en su gestión empresarial, se infiere que el nivel de intervención de OTASS es malo.

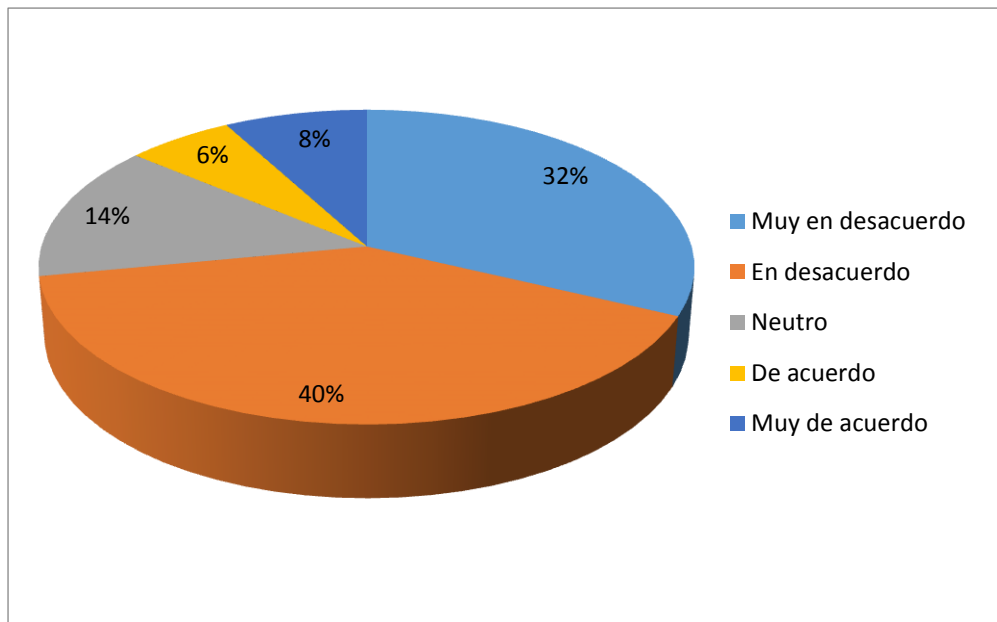


Figura 8. Calidad de prestación de servicios en la EPS SEMAPA Barranca S.A.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Del gráfico N° 4) se indica que la pregunta N° 4) guarda relación con la variable dependiente ‘Empresas Prestadoras de Servicio’ conjuntamente con la dimensión ‘sostenibilidad en la prestación del servicio’.

Al respecto, los resultados son los siguientes: el 40% señaló encontrarse en desacuerdo, el 32% señaló encontrarse muy en desacuerdo, el 14% señaló neutro, el 6 % señaló encontrarse de acuerdo y el 8% señaló encontrarse muy de acuerdo.

En tal sentido, se concluye que existieron factores externos jurídicos como: resistencia política y la desconfianza por parte del personal de esta EPS, factores que impidieron una adecuada intervención de OTASS, conforme lo establece la Ley.

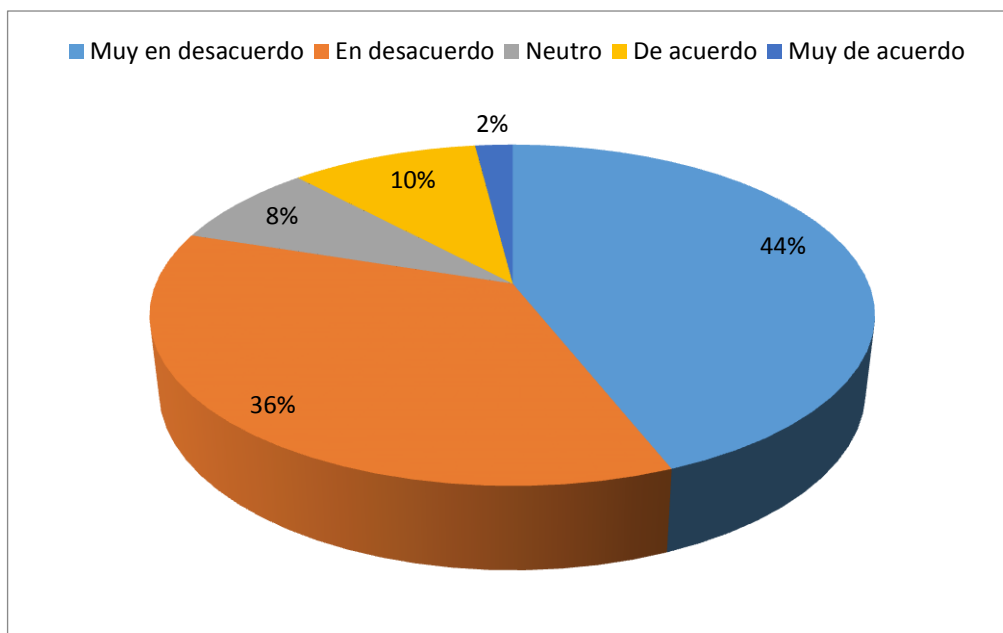


Figura 9. Ingreso al Régimen de Apoyo Transitorio de la EPS SEMAPA Barranca S.A.

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

Del gráfico N° 5) se indica que la pregunta N° 5) guarda relación con la variable independiente 'Intervención del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS)' conjuntamente con la dimensión 'Régimen de Apoyo Transitorio'.

Al respecto, los resultados son los siguientes: el 36% señaló encontrarse en desacuerdo, el 44% señaló encontrarse muy en desacuerdo, el 8% señaló neutro, el 10 % señaló encontrarse de acuerdo y el 2% señaló encontrarse muy de acuerdo.

En tal sentido, se concluye que la mayoría de personas encuestadas consideran que no era necesario que EPS SEMAPA BARRANCA S.A ingresara al Régimen de Apoyo Transitorio, en consecuencia se infiere que la referida EPS no confía en la labor que desempeña por el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS).

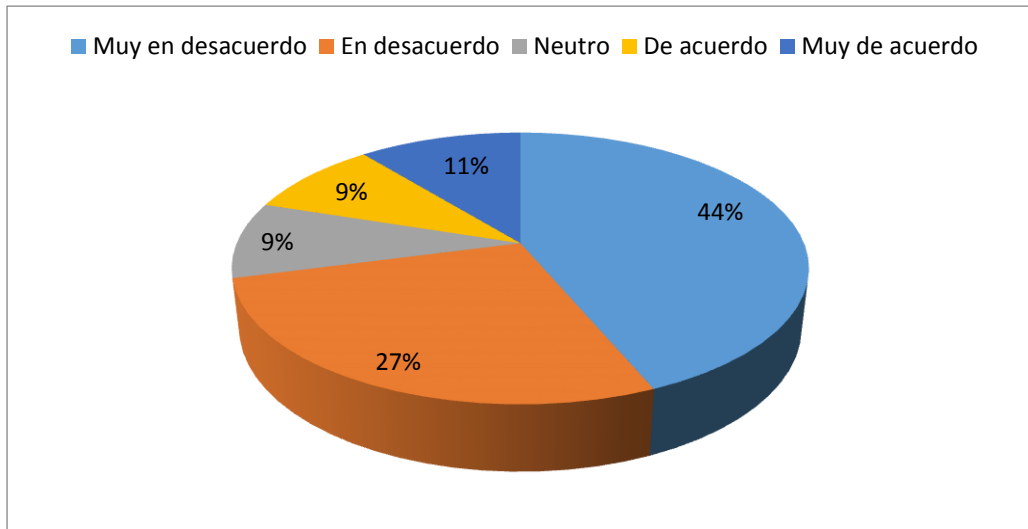


Figura 10. Resultados de la Intervención del OTASS en la EPS SEMAPA Barranca S.A.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Del gráfico N° 6) se indica que la pregunta N° 6) guarda relación con la variable independiente 'Intervención del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS)' conjuntamente con la dimensión 'Régimen de Apoyo Transitorio'.

Al respecto, los resultados son los siguientes: el 9% señaló encontrarse de acuerdo, el 44% señaló encontrarse muy en desacuerdo, el 27% señaló encontrarse muy en desacuerdo, el 9 % señaló neutro, y el 11% señaló muy de acuerdo.

En tal sentido, se concluye que la mayoría de personas encuestadas consideran que si EPS SEMAPA BARRANCA S.A no hubiera sido intervenida por OTASS se hubieran obtenido mejores resultados en consecuencia la referida EPS muestra desconfianza respecto al trabajo que desempeña este Organismo de Supervisión.

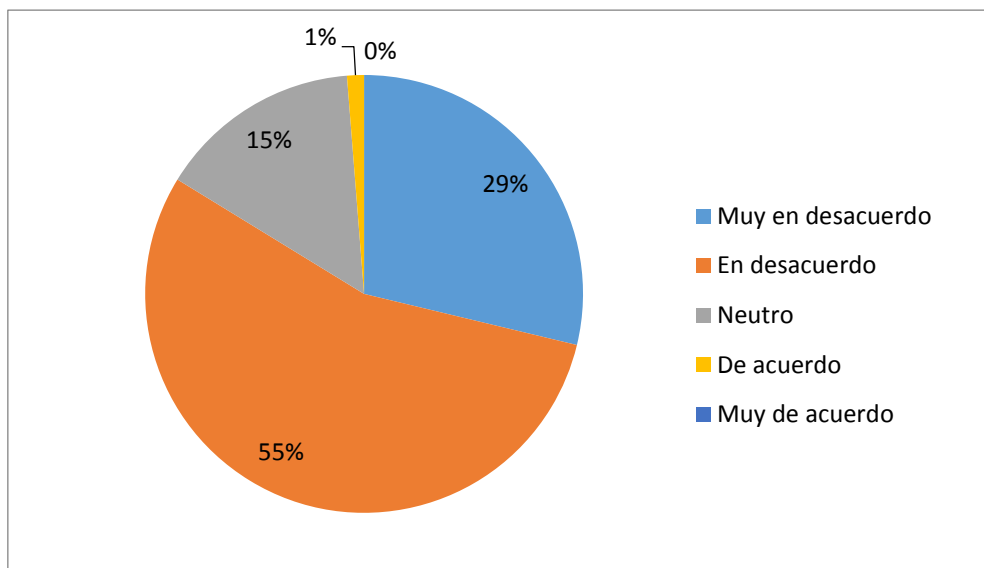


Figura 11. Gestión de la EPS SEMAPA Barranca S.A. después de la intervención del OTASS

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Del gráfico N° 7) se indica que la pregunta N° 7) guarda relación con la variable dependiente 'Empresas Prestadoras de Servicio' conjuntamente con la dimensión 'sostenibilidad en la gestión empresarial'.

Al respecto, los resultados son los siguientes: el 29% señaló encontrarse en desacuerdo, el 55% señaló encontrarse muy en desacuerdo, el 15% señaló neutro, el 1 % señaló encontrarse de acuerdo, y el 0% señaló muy de acuerdo.

En tal sentido, se concluye que la mayoría de personas encuestadas consideran que el apoyo brindado por OTASS no ha logrado mejorar la gestión en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A, en consecuencia si la referida EPS no cumple con presentar sostenibilidad en su gestión empresarial, se infiere que el nivel de intervención de OTASS es malo.

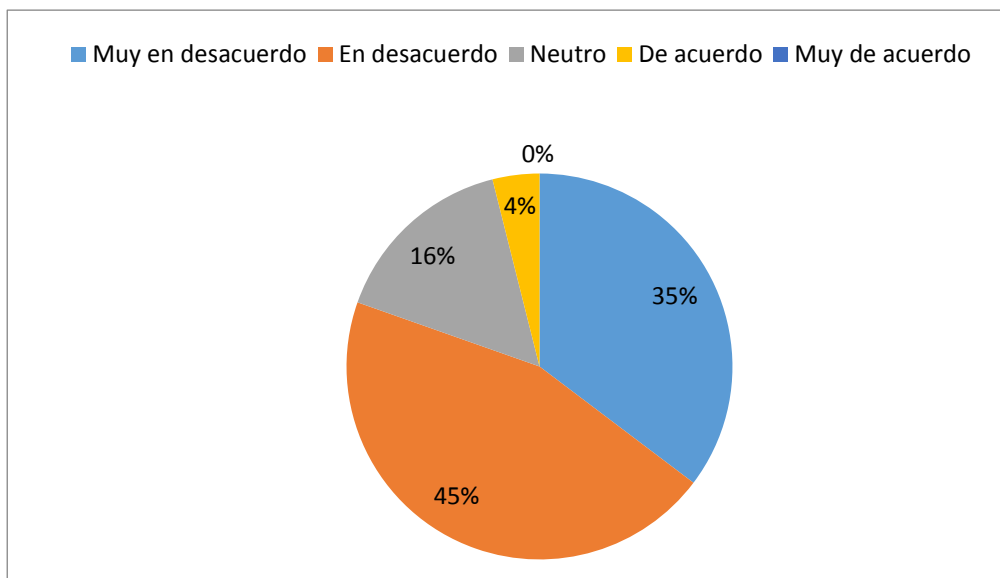


Figura 12. Apoyo técnico-financiamiento de OTASS en SEMAPA Barranca S.A.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Del gráfico N° 8) se indica que la pregunta N° 8) guarda relación con la variable dependiente e independiente: 'Empresas Prestadoras de Servicio' e 'Intervención del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento' conjuntamente con la dimensión 'sostenibilidad en la gestión empresarial' y 'Régimen de Apoyo Transitorio'

Al respecto, los resultados son los siguientes: el 45% señaló encontrarse en desacuerdo, el 35% señaló encontrarse muy en desacuerdo, el 16 % señaló neutro, el 4 % señaló encontrarse de acuerdo, y el 0% señaló muy de acuerdo.

En tal sentido, se concluye que la mayoría de personas encuestadas consideran que el apoyo técnico especializado brindado por OTASS así como el financiamiento transferido no ha logrado mejorar la gestión e n la EPS SEMAPA BARRANCA S.A, en consecuencia si la referida EPS no cumple con presentar sostenibilidad en su gestión empresarial, se infiere que el nivel de intervención de OTASS es malo.

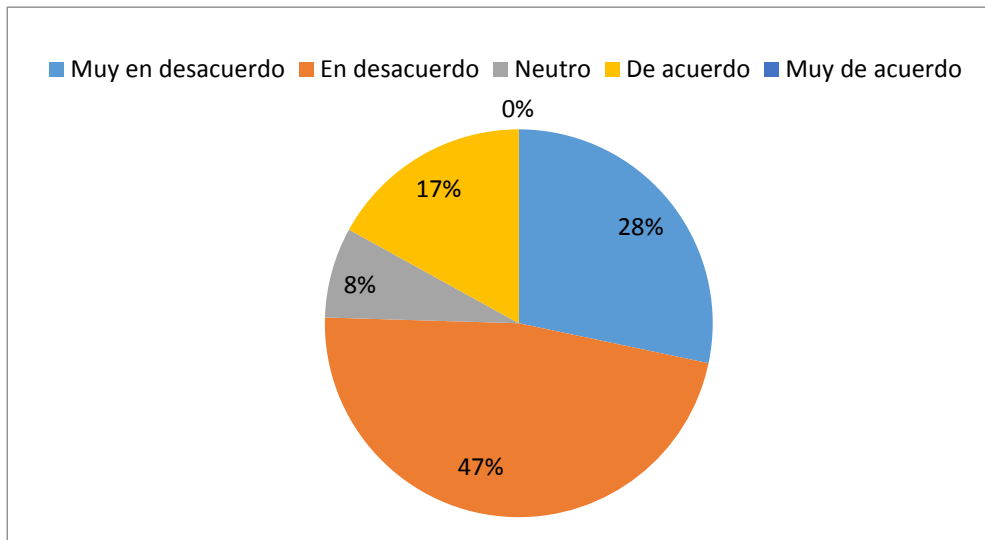


Figura 13. Proceso de financiamiento de OTASS en la EPS SEMAPA Barranca S.A.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Del gráfico N° 9) se indica que la pregunta N° 9) guarda relación con la variable independiente 'Intervención del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento' conjuntamente con la dimensión 'Régimen de Apoyo Transitorio'.

Al respecto, los resultados son los siguientes: el 47% señaló encontrarse en desacuerdo, el 28% señaló encontrarse muy en desacuerdo, el 8 % señaló neutro, el 17 % señaló encontrarse de acuerdo, y el 0% señaló muy de acuerdo.

En tal sentido, se concluye que la mayoría de personas encuestadas consideran que el proceso de financiamiento realizado por OTASS no ha resultado ser el adecuado para la EPS SEMAPA BARRANCA S.A, en consecuencia la referida EPS no confía en la labor que desempeña este Organismo Técnico.

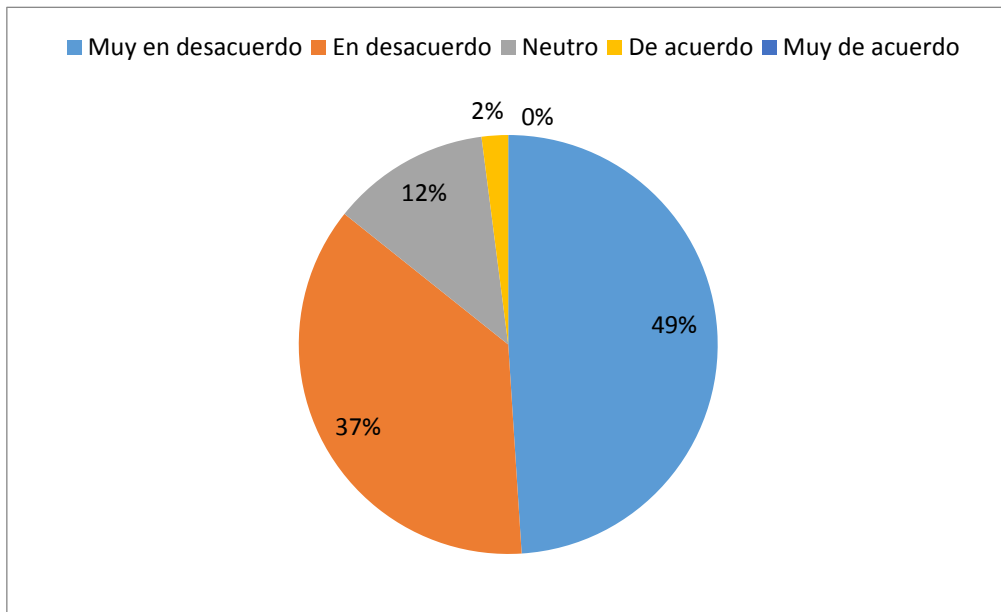


Figura 14. Maquinarias de calidad en la EPS SEMAPA Barranca S.A.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Del gráfico N° 10) se indica que la pregunta N° 10) guarda relación con la variable dependiente 'Empresas Prestadoras de Servicio' conjuntamente con la dimensión 'solvencia económica'.

Al respecto, los resultados son los siguientes: el 37% señaló encontrarse en desacuerdo, el 49% señaló encontrarse muy en desacuerdo, el 12 % señaló neutro, el 2 % señaló encontrarse de acuerdo, y el 0% señaló muy de acuerdo.

En tal sentido, se concluye que la mayoría de personas encuestadas consideran que la EPS SEMAPA BARRANCA S.A no cuenta con maquinaria, vehículos y equipos informáticos modernos y de calidad, en consecuencia si la referida EPS no cumple con presentar solvencia económica, se infiere que el nivel de intervención de OTASS es malo.

CALIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

- ❖ **Metodología:** *Balanced Score Card* (BSC)
- ❖ **Herramienta:** CMI (Cuadro de mando integral)

Legenda	
n	Nº de personas encuestadas
v	Valor de cada pregunta
p	Puntaje por pregunta
x	(%) por pregunta

5n-----→ 100%
p-----→x%
$x=p*100/5n$
$x=20p/n$

Tabla 12. *Calificación de los Resultados con la metodología Balanced Score Card*

DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE PREGUNTAS	FÓRMULA PARA	FÓRMULA PARA	FÓRMULA
			OBTENER EL PUNTAJE POR PREGUNTA: $\Sigma * P$	OBTENER EL (%) POR PREGUNTA: $X = 20(p)/n$	RESULTADO FINAL (%): $\Sigma(X)/N^\circ$ DE INDICADORES
Régimen de Apoyo Transitorio- RAT	Priorización	5	P=91	X=36,4%	38.533%
	Financiamiento	9,8	P=97.5	X=39%	
	Reflotamiento	6,8	P=94	X=37.6%	
Solvencia económica	Patrimonio	1,10	P=91.5	X=36.6%	

Solvencia financiera	Ingresos	1	P=96	X=38.4%
	Egresos	1	P=96	X=38.4%
Sostenibilidad en la gestión empresarial	Plan Maestro	2,7,8	P=87	X=34.8%
	Optimizado			
	Buen Gobierno Corporativo	3,7,8	P=87	X=34.8%
Sostenibilidad en la prestación del servicio	Satisfacción de usuarios	4	P=109	X=43.6%

Fuente: Elaboración propia

CLASIFICACIÓN DE LOS NIVELES DE EFICACIA

- ❖ **Metodología:** *Balanced Score Card* (BSC)
- ❖ **Herramienta:** Tablero de Indicadores y umbrales
- ❖ **Rangos y niveles (umbrales):** Mala: 0- 40% (**rojo**), Regular: 41- 69 % (**amarillo**), Buena: 70- 100% (**verde**)

Tabla 13. Rangos y Niveles del *Balanced Score Card*

DIMENSIONES	INDICADORES	(%) INDIVIDUAL	NIVELES O UMBRALES	(%) GENERAL	NIVEL FINAL
		OBTENIDO		RESULTADO FINAL	
Régimen de Apoyo Transitorio- RAT	Priorización	36, 4%	MALO	38.533%	MALO
	Financiamiento	39%	MALO		
	Reflotamiento	37.6%	MALO		
Solvencia económica	Patrimonio	36.6%	MALO		
Solvencia financiera	Ingresos	38.4%	MALO		
	Egresos	38.4%	MALO		
Sostenibilidad en la gestión empresarial	Plan Maestro	38.4%	MALO		
	Optimizado				

	Buen Gobierno Corporativo	38.4%	MALO		
Sostenibilidad en la prestación del servicio	Satisfacción de usuarios	43.6%	REGULAR		

Fuente: Elaboración propia

IDENTIFICACIÓN DE LAS INICIATIVAS PARA EL PLAN DE ACCIÓN


- ❖ **Metodología:** *Balanced Score Card* (BSC)
 - ❖ **Herramienta:** Tablero de Metas e iniciativas
 - ❖ **Meta** : Lo que quiero lograr
 - ❖ **Iniciativa** : ¿Cómo lo voy a lograr?
- 
Programas- Planes- Acciones
- ❖ **Nota** : Sólo se realiza de los indicadores que han obtenido un umbral “Malo” (0- 40%)- Color rojo

Tabla 14. Metas e Iniciativas con el *Balanced Score Card*

DIMENSIONES	INDICADORES	META	INICIATIVA
		Que la EPS SEMAPA	
Régimen de Apoyo	Priorización	BARRANCA S.A. no	Mejorar la gestión en las
Transitorio- RAT	Financiamiento	vuelva a ingresar en el	EPS SEMAPA
	Reflotamiento	Régimen de Apoyo	BARRANCA S.A.
		Transitorio	

Solvencia económica	Patrimonio	Que la EPS SEMAPA BARRANCA S.A. logre la consolidación eficaz	Mejorar la organización interna en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A
Solvencia Financiera	Ingresos Egresos	respecto a los aspectos económicos y financieros	
Sostenibilidad en la gestión empresarial	Plan Maestro Optimizado Buen Gobierno Corporativo	Que la EPS SEMAPA BARRANCA S.A. genere estabilidad empresarial a nivel nacional.	Implementar el Plan Maestro Optimizado y el Buen Gobierno Corporativo.

Fuente: Elaboración propia

4.2. Discusión de los resultados

Los resultados obtenidos del cuestionario planteado a los (50) trabajadores de SEMAPA BARRANCA S.A. e integrados al Cuadro de Mando Integral (CMI) correspondiente a la Metodología del *Balanced Score Card* (BSC), se logró determinar que el nivel de eficacia de la intervención del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento es malo en un 38,533 %.

Al respecto, los trabajadores señalan que la empresa de saneamiento a la que pertenecen cuenta con más egresos que ingresos, de ello se infiere que no presenta una buena solvencia económica - financiera, asimismo no tiene un Plan Maestro Optimizado adecuado por lo que no tiene una sostenibilidad de gestión empresarial, también aseguran que no tiene un buen gobierno corporativo, ni brinda un servicio de calidad a sus usuarios. Además, se puede entrever que SEMAPA BARRANCA S.A. no era necesario su ingreso al Régimen de Apoyo transitorio, puesto que no ha presentado mejora posterior a la intervención, En consecuencia, si no hubiese sido intervenida, hubiera causado mayor progreso del que se encuentra actualmente. Es por ello, que ante los resultados obtenidos del cuestionario y de la metodología antes referida, se logra corroborar los resultados con la teoría contingencial, todo en cuanto las medidas de solución que ha planteado OTASS para que las EPS intervenidas tengan una óptima gestión y resurgimiento ante los conflictos que han contraído, no ha promovido su reflotamiento.

No obstante, se considera que esta investigación guarda poca relación con la teoría neoclásica debido que no se ha buscado la maximización de los beneficios del cliente y la entidad, puesto que existen imperfecciones dentro de la empresa que no han sido subsanadas por el OTASS impidiendo el servicio de calidad que se merece el usuario, tampoco resulta relevante la teoría burocrática debido que su fundamento está en mejorar el funcionamiento de las empresas prestadoras de servicio, sin embargo el nivel de eficacia de la OTASS en la EPS intervenida no ha generado reingenierías ni reestructuraciones que permitan mejorar el desarrollo de los servicios de saneamiento; por último, la teoría de desarrollo organizacional no ha sido índice de predominancia en esta investigación, todo en cuanto el servicio de saneamiento brindado a los usuarios ha sido totalmente inadecuado, no proporcionándolo eficazmente.

Es así, que estos resultados fueron incorporados en la metodología de análisis del *Balanced Score Card* (BSC), mediante la cual se logró determinar que el nivel de eficacia del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento es malo en un 38,533%, ello en concordancia con la hipótesis propuesta. Asimismo, esta metodología fue ejecutada en concordancia con la investigación que tiene por título: “Mejora del Proceso de Gestión en una Empresa Prestadora de Servicio de Saneamiento basado en *Balanced Score Card*” (Alarco, H., 2014), debido que se quiere obtener el nivel de eficacia de la intervención del Organismo Técnico de Administración en

los Servicios de Saneamiento (OTASS) en la EPS SEMAPA Barranca S.A., logrando que a través de estos resultados se planifique la implementación de medidas que contribuyan al reflatamiento de las empresas prestadoras de servicio de saneamiento sin necesidad de ingresar al régimen de apoyo transitorio y cumpliendo lo establecido con la Ley N° 30045, Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento, conjuntamente con el Decreto Legislativo N° 1280, el cual modifica la referida ley.

En conclusión, como aporte en la presente investigación se elaborará una propuesta legislativa que optimice la labor desempeñada por el Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento en las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento.

CAPITULO V
PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

**LEY QUE MODIFICA EL DECRETO LEGISLATIVO N° 1280, LEY DE
MARCO DE LA GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
SANEAMIENTO**

Exposición de los Motivos

Que, la Ley N° 30045, Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento tenía por objeto establecer medidas orientadas al incremento de la cobertura y al aseguramiento de la calidad y la sostenibilidad de los servicios de saneamiento a nivel nacional, promoviendo el desarrollo, la protección ambiental y la inclusión social.

Que, el Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento; establece las normas que rigen la prestación de los servicios de saneamiento a nivel nacional, en los ámbitos urbano y rural, con la finalidad de lograr el acceso universal, el aseguramiento de la calidad y la prestación eficiente y sostenible de los mismos, promoviendo la protección ambiental y la inclusión social, en beneficio de la población, asimismo constituye medidas orientadas a la gestión eficiente de los prestadores de los servicios de saneamiento, con la finalidad de beneficiar a la población, con énfasis en su constitución, funcionamiento, desempeño, regulación y control, que sean autorizadas acorde con lo establecido en la presente Ley; y por último, insta los roles

y funciones de las entidades de la administración pública con competencias reconocidas por el ordenamiento legal en materia de prestación de los servicios de saneamiento.

Que, resulta necesario modificar el Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, con el fin de fortalecer la gestión de una Empresa Prestadora de Servicio al momento de ingresar al Régimen de Apoyo Transitorio; asimismo la presente ley ayudará a obtener mejores resultados en la etapa del reflotamiento de las empresas intervenidas, generando sostenibilidad en la solvencia económica, financiera, gestión empresarial y prestación de servicio, en beneficio del Estado y la sociedad.

Por último, resulta necesario aplicar un análisis costo-beneficio a la presente propuesta legislativa, la misma que no generará gasto alguno al Estado, toda vez que beneficiará a toda la sociedad optimizando el proceso de intervención de OTASS en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., en consecuencia mejorará la calidad en la prestación del servicio de saneamiento, asimismo la presente propuesta legislativa contribuirá con la economía del país, mediante el desarrollo de gestiones que incentiven el trabajo que realizan las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento a nivel nacional.

Texto Normativo

LEY QUE MODIFICA EL DECRETO LEGISLATIVO N° 1280, LEY DE MARCO DE LA GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo I.- Objeto y Finalidad de la Ley

La presente ley tiene por objeto y finalidad:

1. Proponer normas que refuercen y complementen el Proceso de intervención del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento en las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento a nivel nacional.
2. Proponer medidas orientadas a fin de agilizar el Régimen de Apoyo Transitorio, con la finalidad de evidenciar efectos positivos en la nueva gestión y administración de las Empresas Prestadoras de Servicio respecto a la sostenibilidad económica, financiera, empresarial y prestación del servicio en beneficio del usuario.

Artículo II.- Ámbito de Aplicación

La presente ley es de aplicación obligatoria a todos los organismos públicos competentes en el proceso de Intervención del Régimen de Apoyo Transitorio de las empresas prestadoras de servicio de saneamiento a nivel

nacional, así como todos los prestadores de servicios de saneamiento, incluyendo municipalidades.

Artículo III.- Principios

La mejora en la gestión de los organismos competentes en el Régimen de Apoyo Transitorio de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento a nivel nacional, se sustenta en los siguientes principios:

- a. **Principio de Eficacia:** Los organismos competentes deberán desarrollar sus capacidades con la finalidad de lograr mejorar la gestión aplicada en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento.
- b. **Principio de Sostenibilidad:** Los organismos competentes deben alcanzar la sostenibilidad de la empresa prestadora de servicio de saneamiento intervenida, generándole estabilidad económica, financiera, empresarial y calidad en la prestación del servicio.
- c. **Principio de Buen Gobierno corporativo:** Los organismos deben fortalecer el buen gobierno corporativo dentro de la empresa prestadora de servicio de saneamiento intervenida, asimismo establecer normas de transparencia respecto a la rendición de cuentas y el régimen de apoyo transitorio.
- d. **Principio de Transparencia:** El organismo publicará el financiamiento que percibió para el reflotamiento de cada empresa prestadora de servicio de saneamiento, asimismo la designación del personal

competente para asumir el cargo de cada accionista hasta lograr su sostenibilidad.

TITULO I

DE LOS ORGANISMOS PÚBLICOS COMPETENTES EN EL RÉGIMEN DE APOYO TRANSITORIO DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIO A NIVEL NACIONAL

CAPITULO I

MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO

Artículo 1.- El gobierno nacional a través del Ministerio de Vivienda, construcción y saneamiento (MVCS), es el ente rector en materia de saneamiento, y como tal le corresponde planificar, diseñar, normar y ejecutar las políticas nacionales y sectoriales dentro de su ámbito de competencia.

Artículo 2.- El Ministerio de Vivienda, construcción y saneamiento está encargado de brindar asistencia técnica a los prestadores de servicio de saneamiento, asimismo supervisar el proceso de Intervención en organización con la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS y el Organismo Técnico de Administración de los Servicios de saneamiento – OTASS.

CAPITULO II

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

Artículo 3.- La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) es el organismo encargado de supervisar y fiscalizar a los prestadores de servicio de saneamiento, asimismo verificará la evaluación del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) determinando los ingresantes al Régimen de Apoyo Transitorio.

Artículo 4.- La evaluación se realizará anualmente determinando el nivel de avance alcanzado por el Organismo Técnico de Administración de los Servicios de saneamiento, verificando las evaluaciones realizadas semestralmente por la misma.

CAPITULO III

ORGANISMO TECNICO DE ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

Artículo 5.- El Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), es un organismo público que se encarga de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento y demás prestadores del ámbito urbano, con el propósito de ayudar a mejorar la gestión y administración de estos servicios.

Artículo 6.- Este organismo desarrollará una evaluación semestral a las empresas prestadoras de servicio de saneamiento con accionariado municipal con la finalidad de supervisar la solvencia técnica, financiera, legal, la sostenibilidad en la gestión empresarial y en la prestación de servicios.

TITULO II

RÉGIMEN DE APOYO TRANSITORIO

CAPITULO I

PRIORIZACIÓN

Artículo 7.- El OTASS deberá elaborar y entregar un informe final donde indique qué las empresas prestadoras de servicio de saneamiento serán priorizadas en base a la evaluación ejecutada.

Artículo 8.- Asimismo, el MVCS mediante Resolución Ministerial establecerá los ingresantes al Régimen de Apoyo Transitorio, haciéndose efectivo a partir del día siguiente de publicada la referida Resolución Ministerial. No obstante, se deberá intervenir inmediatamente a las empresas junto con el apoyo voluntario de las mismas.

CAPITULO II

FINANCIAMIENTO

Artículo 9.- El MVCS financiará a las empresas prestadoras de servicio de saneamiento en base a la priorización publicada en el informe final emitido por el OTASS, para la implementación y ejecución de acciones inmediatas.

CAPITULO IV

NOMBRAMIENTO DEL EQUIPO DE GESTIÓN

Artículo 10.- El equipo de gestión estará conformado por terceros ajenos al personal de la OTASS, SUNASS y MVCS de acuerdo a la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado; asimismo se convocará a un concurso público al personal apto que califique para el desenvolvimiento de las funciones designadas.

Artículo 11.- El proceso de la convocatoria durará tres (03) meses, bajo los siguientes requisitos:

- 11.1. Tener cinco (05) años de experiencia en el sector público o privado.
- 11.2. Ser profesional y colegiado habilitado en las carreras de Derecho, Ingeniería Civil, Ingeniería Sanitaria, o a fines.
- 11.3. No tener vinculo de parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad con el personal perteneciente a los organismos públicos de saneamiento ni de las empresas prestadoras de servicio.

11.4. No presentar antecedentes penales o policiales.

11.5. No haber sido culpable por delito culposo o doloso.

11.6. No haber sido despedido por falta administrativa en su anterior centro laboral.

CAPITULO V

REFLOTAMIENTO

Artículo 12.- El OTASS será el encargado de diseñar el plan de reflotamiento que será ejecutado por el personal especializado contratado, con el fin de disminuir los criterios que lo llevaron a ingresar al régimen de apoyo transitorio.

Artículo 13.- Asimismo supervisará, orientará y monitoreará la realización del plan de reflotamiento en beneficio de las prestadoras de servicio de saneamiento.

CAPITULO VI

EVALUACIÓN PERIODICA

Artículo 14.- La evaluación periódica determinará si los criterios que se tomaron para ingresar al régimen de apoyo transitorio de la empresa prestadora de servicio de saneamiento se han revertido o continúan. Cabe recalcar, que la evaluación periódica se realizará anualmente por la SUNASS.

Artículo 15.- Las empresas prestadoras de servicio de saneamiento que han ingresado al régimen de apoyo transitorio, solo tendrán una duración de diez años para obtener la reestructuración y generar la sostenibilidad en la empresa.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y TRANSITORIAS

PRIMERO: Deróguese los Artículos 95º, 98º, 101º y 102º del Decreto Legislativo N° 1280, Ley de Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES

1. La aplicación del *Balanced Score Card* ha logrado determinar que el nivel de eficacia del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento es malo, obteniendo 38.533 % respecto a la intervención que efectúa en la EPS SEMAPA Barranca S.A.

2. La EPS SEMAPA BARRACA S.A. presenta como deficiencias una mala solvencia económica – financiera, insostenibilidad en la gestión empresarial, asimismo no cuenta con un buen gobierno corporativo, y por último, no brinda servicios de saneamiento de calidad a sus usuarios.

3. El proceso de intervención del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A, ha resultado malo en mérito a los factores externos jurídicos que se presentaron, siendo estos: resistencia política, medidas cautelares y desconfianza por parte del personal que labora en la mencionada EPS.

4. Los factores externos jurídicos que se presentaron en la EPS SEMAPA BARRANCA S.A, impidieron que OTASS realizara una intervención adecuada, pese a estar ello contemplado en la Ley.

5. El análisis del proceso de intervención del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento en la EPS SEMAPA Barranca S.A. ha traído como consecuencia la elaboración de una propuesta legislativa.

6. La propuesta legislativa ha sido elaborada con énfasis en la colaboración obligatoria de los trabajadores de una EPS intervenida, con la finalidad que no se presenten efectos negativos ni se retrase el inicio de las labores por parte de OTASS; asimismo, esta normativa busca mejorar la calidad en la prestación de los servicios de saneamiento.

CAPITULO VII

RECOMENDACIONES

1. Aplicar la metodología del *Balanced Score Card* a todas las empresas prestadoras de servicio, con el fin de lograr determinar el nivel de eficacia de la labor que efectúan los organismos supervisores en estas empresas.

2. Incentivar a las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento para que colaboren en forma voluntaria y dinámica con el Organismo Técnico de Administración de los Servicios, con el fin de obtener efectos positivos antes, durante y después del Proceso de intervención.

3. Ejecutar la propuesta legislativa diseñada por las investigadoras, con el fin de optimizar el proceso de intervención efectuado por el Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento.

REFERENCIAS

- Banco Mundial (2017, 04 de Abril). Mejorar los sistemas de información del agua y el saneamiento rural en América Latina y el Caribe. *Banco Mundial*. Recuperado de: <http://www.bancomundial.org/es/results/2017/04/04/improving-rural-water-sanitation-information-systems-latinamerica>
- Bermeo, A. (2015). Agua-Saneamiento - Asentamientos Humanos. *Revista UNEP*. Recuperado de: <http://staging.unep.org/GC/GC23/documents/Ecuador-Agua.pdf>
- Congreso de la República del Perú (2012). *Comisión de Vivienda y Construcción: Periodo Anual de Sesiones 2012-2013*. Recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/Sicr/TraDocEstProc/Contdoc01_2011.nsf/d99575da99ebf305256f2e006d1cf0/6718931446b0836c05257a9c005de60f/\\$FILE/00217DC24MAY191012.PDF](http://www2.congreso.gob.pe/Sicr/TraDocEstProc/Contdoc01_2011.nsf/d99575da99ebf305256f2e006d1cf0/6718931446b0836c05257a9c005de60f/$FILE/00217DC24MAY191012.PDF)
- Decreto Legislativo N° 1280. Diario Oficial El Peruano, Ley de Marco de la Gestión y prestación de los Servicio de Saneamiento, Lima, Perú, 29 de diciembre de 2016.
- Humanchumo, H. (2006). Modelo de control estratégico para el sector saneamiento en el Perú. *Revistas de Investigación UNSMSM*. 9 (2), 14-15. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/5862/5068>
- Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (2016). Perú: Formas de acceso al agua y saneamiento básico. *Boletín de la INEI*. Recuperado

de:

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_agua.pdf

Lentini, E. (2011). *Servicios de Agua potable y saneamiento: Lecciones de experiencias relevantes*. Recuperado de <http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3851/1/S1100930es.pdf>

Ley N° 30045. Diario Oficial El Peruano, Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento, Lima, Perú, 18 de junio de 2013.

Mendoza, M. (2011). Una mirada a las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS). *Revista PUCP*. Recuperado de: [file:///D:/Users/STEPHANY/Downloads/2536-9802-1-PB%20\(1\).pdf](file:///D:/Users/STEPHANY/Downloads/2536-9802-1-PB%20(1).pdf)

Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento (2015). *La Experiencia de la EPS Moquegua*. Recuperado de: <http://www.otass.gob.pe/publicaciones/otras-publicaciones/754-la-experiencia-de-la-eps-moquegua/file.html>

Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento (2015). *Memoria Anual 2015*. Recuperado de: <http://www.otass.gob.pe/publicaciones/memorias-e-informes2/753-memoria-anual-2015/file.html>

Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento (2015). *Informe Final de Evaluación de EPS 2014*. Recuperado de: [file:///D:/Users/STEPHANY/Downloads/informe_2014_eps_otass%20\(2\).pdf](file:///D:/Users/STEPHANY/Downloads/informe_2014_eps_otass%20(2).pdf)

Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento
(2015). *Informe Final de Evaluación de EPS 2015*. Recuperado de:
[http://www.otass.gob.pe/publicaciones/memorias-e-informes2/752-
informe-final-de-evaluacion-de-eps-2015/file.html](http://www.otass.gob.pe/publicaciones/memorias-e-informes2/752-informe-final-de-evaluacion-de-eps-2015/file.html)

Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento
(2016). *Expertos en Gestión de Servicios de Saneamiento*.
Recuperado de: [http://www.otass.gob.pe/publicaciones/otras-
publicaciones/952-nuevas-funciones-otass-dl-1280/file.html](http://www.otass.gob.pe/publicaciones/otras-publicaciones/952-nuevas-funciones-otass-dl-1280/file.html)

Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento
(2016). *Metodología para la etapa de evaluación definitiva y
determinación de criterios adicionales para la priorización del ingreso
de las EPS Municipales al Régimen de Apoyo Transitorio*.
Recuperado de:
[http://www.otass.gob.pe/images/documentos/Publicaciones/Memorias
%20e%20informes/Dir_Metolodia_de_la_Evaluacion-ppt.pdf](http://www.otass.gob.pe/images/documentos/Publicaciones/Memorias%20e%20informes/Dir_Metolodia_de_la_Evaluacion-ppt.pdf)

Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento
(2017). *Memoria Anual 2016*. Recuperado de:
[http://www.otass.gob.pe/publicaciones/otras-publicaciones/952-
nuevas-funciones-otass-dl-1280/file.html](http://www.otass.gob.pe/publicaciones/otras-publicaciones/952-nuevas-funciones-otass-dl-1280/file.html)

Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento
(2017, 08 de Junio). *Brouchure OTASS*. Recuperado de:
<http://www.otass.gob.pe/publicaciones/material-de-difusion.html#>

Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento
(2017, 24 de julio). *Dirección de Evaluación*. Recuperado de:

<http://www.otass.gob.pe/otass/direcciones-de-linea/direccion-de-evaluacion.html>

Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento (s/f).

Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento. OTASS.

Recuperado de: <http://www.otass.gob.pe/eps.html>

Resolución Ministerial N° 342-2015. Diario Oficial el Peruano. Ratifican el

Tercer Acuerdo adoptado por el Consejo Directivo del Organismo

Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento -

OTASS, el cual declara el inicio del Régimen de Apoyo Transitorio -

RAT de la SEMAPA BARRANCA, Lima, Perú, 17 de diciembre de

2015. Recuperado de:

<http://www3.vivienda.gob.pe/direcciones/documentos/RM-342-2015-VIVIENDA.pdf>

Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Barranca S.A. (2017, 13

de Mayo). *Reseña Histórica*. Recuperado de:

<http://www.semapabarranca.com/rhistorica.html>

Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Barranca S.A. (2017, 13

de Mayo). *Política Institucional*. Recuperado de:

http://www.semapabarranca.com/politica_institucional.html

Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Barranca S.A. (2011).

Plan de Fortalecimiento de Capacidades-SEMAPA BARRANCA S.A.

Recuperado de: <http://www.semapabarranca.com/pdf/pfcsb.pdf>

Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento (2016). *Memoria*

Anual 2015: Regulación para el Desarrollo Sostenible. Recuperado

de: http://www.sunass.gob.pe/doc/Memoria/memoria_2015.pdf

Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento (2017, 01 de Mayo).

Regulación de los servicios de saneamiento en el Perú. Recuperado

de: http://www.sunass.gob.pe/doc/sunass/preguntas_frecuentes.pdf


Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento (2017, 08 de Junio).

Guía del usuario: Para el servicio de Agua Potable y Alcantarillado.

Recuperado de: http://www.sunass.gob.pe/doc/guia_usuarios.pdf

ANEXOS

Anexo N° 01: Solicitud de Acceso a la Información Pública dirigida al Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento

 <p>OTASS Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento</p>	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (Texto Único Ordenado de la Ley No. 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por el Decreto Supremo No. 043-2003-PCM)	N° DE REGISTRO

I. FUNCIONARIA O FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN

(RESOLUCIÓN DIRECTORAL No. 001-2015-OTASS/DE)

II. DATOS DE LA O EL SOLICITANTE

APELLIDOS Y NOMBRES / RAZÓN SOCIAL CALLE NIZAMA STEPHANY DEL MILAGRO		DOCUMENTO DE IDENTIDAD DNI/LM/CE/OTRO 71082518	
DOMICILIO			
AV/CALLE/JR/PSJ AV. LAS AMERICAS	No./DPTO/INT 255	DISTRITO CHICLAYO	URBANIZACIÓN SAN FRANCISCO

PROVINCIA CHICLAYO	DEPARTAMENTO LAMBAYEQUE	CORREO ELECTRÓNICO cnizamas@crece.uss.edu.pe	TELÉFONO 074-227268
-----------------------	----------------------------	--	------------------------

III. INFORMACIÓN SOLICITADA
SE SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE LA INTERVENCIÓN A LAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS DURANTE EL PERIODO 2015-2016.

IV. UNIDAD ORGÁNICA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACIÓN
ORGANISMO TÉCNICO DE ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN (marcar con una "X")							
COPIA SIMPLE		CD		CORREO ELECTRÓNICO	X		OTRO

APELLIDOS Y NOMBRES CALLE NIZAMA STEPHANY DEL MILAGRO	FECHA Y HORA DE RECEPCIÓN 22 DE NOVIEMBRE DEL 2016.
_____ FIRMA	

OBSERVACIONES.....
.....
.....
.....

NOTA.- PRESENTAR EN ORIGINAL Y COPIA.



OTASS
Organismo Técnico
de la Administración
de los Servicios
de Saneamiento

**SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
PÚBLICA**

**(Texto Único Ordenado de la Ley No. 27806, Ley
de Transparencia y Acceso a la Información
Pública, aprobado por el Decreto Supremo No.
043-2003-PCM)**

N° DE REGISTRO

I. FUNCIONARIA O FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN

(RESOLUCIÓN DIRECTORAL No. 001-2015-OTASS/DE)

II. DATOS DE LA O EL SOLICITANTE

APELLIDOS Y NOMBRES / RAZÓN
SOCIAL
CÉSPEDES CARBAJAL VIVIANA
HAYDEE

DOCUMENTO DE IDENTIDAD
DNI/LM/CE/OTRO
71448517

DOMICILIO

AV/CALLE/JR/PSJ
CALLE LOS
MAESTROS

No./DPTO/INT
110

DISTRITO
CHICLAYO

URBANIZACIÓN
SAN LUIS

PROVINCIA
CHICLAYO

DEPARTAMENTO
LAMBAYEQUE

CORREO ELECTRÓNICO
[ccarbajalvivia@crece.uss.edu](mailto:ccarbajalvivia@crece.uss.edu.pe)
.pe

TELÉFONO
074-615215

III. INFORMACIÓN SOLICITADA

SE SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE LA INTERVENCIÓN A LAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS DURANTE EL PERIODO 2015-2016.

IV. UNIDAD ORGÁNICA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACIÓN

ORGANISMO TÉCNICO DE ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN (marcar con una "X")

COPIA SIMPLE	<input type="checkbox"/>	CD	<input type="checkbox"/>	CORREO ELECTRÓNICO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	OTRO	<input type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	----	--------------------------	-----------------------	-------------------------------------	--------------------------	------	--------------------------

APELLIDOS Y NOMBRES
CÉPEDES CARBAJAL VIVIANA HAYDEÉ

FIRMA

FECHA Y HORA DE RECEPCIÓN
22 DE NOVIEMBRE DEL 2016.

OBSERVACIONES.....
.....
.....
.....

NOTA.- PRESENTAR EN ORIGINAL Y COPIA.

Anexo N° 02: Oficio emitido por el Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento-OTASS



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento

Organismo Técnico de la
Administración de los
Servicios de Saneamiento

Oficina de Asesoría Jurídica

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

San Isidro, 29 de noviembre de 2016

OFICIO N° 07 -2016-OTASS/OAJ

Señor

STEPHANY DEL MILAGRO CALLE NIZAMA

Av. Las Américas N° 255 Urb. San Francisco, Chiclayo

cnizamas@crece.uvs.edu.pe

Presente.-

Asunto: Solicitud de acceso a la información del 25 de noviembre de 2016.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con relación al documento del asunto, mediante el cual solicita información específica y relevante sobre el Procedimiento de intervención que ha realizado OTASS en las EPS a nivel nacional durante el periodo 2015 – 2016 y cuales han sido los efectos posteriores a la referida intervención.

Sobre el particular, conforme lo establece el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso de la Información Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 043-2003-PCM y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, OTASS no se encuentra obligada a crear o producir información con la que no cuente a la fecha de su pedido.

Considerando que su pedido es una solicitud de acceso a la información regulada por la Ley N° 28706 y que la información requerida no se encuentra clasificada como secreta, reservada ni confidencial, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos Nros. 15, 16 y 17 del TUO de la Ley N° 27806, procedemos a remitir adjunto a este documento al correo electrónico indicado por su persona: i) las Resoluciones Ministeriales de las EPS que han ingresado al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) desde el 2015 hasta la fecha, ii) los resultados de la gestión de la EPS Moquegua S.A. luego de su ingreso al RAT y, iii) los Informes Finales de Evaluación realizados a las EPS años 2014 y 2015 que podrá encontrar en nuestra página web (www.otass.gob.pe) o digitando los siguientes links:

http://www.otass.gob.pe/images/documentos/Publicaciones/Informe_Final_Evaluacion_de_EPS_20147.pdf

http://www.otass.gob.pe/images/documentos/Publicaciones/Memorias%20e%20Informes/eu_695421_Informe_Ejecutivo_de_Evaluacion-web.pdf

Conforme a lo expuesto, atendemos vuestro pedido remitiendo la información solicitada.

Atentamente,

MARIA ROSARIO LEÓN SCHRADER
Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica (a)
Organismo Técnico de la Administración
de los Servicios de Saneamiento



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento

Organismo Técnico de la
Administración de los
Servicios de Saneamiento

Oficina de Asesoría Jurídica

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

San Isidro, 29 de noviembre de 2016

OFICIO N° 06 -2016-OTASS/OAJ

Señorita

VIVIANA HAYDEE CÉSPEDES CARBAJAL

Urb San Luis, Calle los Maestros N° 110, Chiclayo

ocarabajalviviana@orece.uss.edu.pe

Presente.-

Asunto: Solicitud de acceso a la información del 23 de noviembre de 2016.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con relación al documento del asunto, mediante el cual solicita información específica y relevante sobre el Procedimiento de Intervención que ha realizado OTASS en las EPS a nivel nacional durante el periodo 2015 – 2016 y cuales han sido los efectos posteriores a la referida intervención.

Sobre el particular, conforme lo establece el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso de la Información Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 043-2003-PCM y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, OTASS no se encuentra obligada a crear o producir información con la que no cuente a la fecha de su pedido.


Considerando que su pedido es una solicitud de acceso a la información regulada por la Ley N° 28706 y que la información requerida no se encuentra clasificada como secreta, reservada ni confidencial, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos Nros. 15, 16 y 17 del TUO de la Ley N° 27806, procedemos a remitir adjunto a este documento al correo electrónico indicado por su persona: i) las Resoluciones Ministeriales de las EPS que han ingresado al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) desde el 2015 hasta la fecha, ii) los resultados de la gestión de la EPS Moquegua S.A. luego de su ingreso al RAT y, iii) los Informes Finales de Evaluación realizados a las EPS años 2014 y 2015 que podrá encontrar en nuestra página web (www.otass.gob.pe) o digitando los siguientes links:

http://www.otass.gob.pe/images/documentos/Publicaciones/Informe_Final_Evaluacion_de_EPS_20147.pdf

http://www.otass.gob.pe/images/documentos/Publicaciones/Memorias%20e%20informes/eu_695421_informe_Ejecutivo_de_Evaluacion-web.pdf

Conforme a lo expuesto, atendemos vuestro pedido remitiendo la información solicitada

Atentamente,


.....
MARIA ROSARIO LEON SCHRADER
Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica (a)
Organismo Técnico de la Administración
de los Servicios de Saneamiento

Anexo N° 03: Programación de Entrevista

 **VIVIANA HAYDEE CESPEDES CARBAJAL** <ccarbaljvivia@crec> 3 may. ☆

para Otass, carmen.gutierr., miriam.zelada, bcc: mí

BUENOS DÍAS,

EN PRIMER LUGAR MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN.

PASO A DECIRLES QUE ME PARECE ADECUADA LA FECHA PROGRAMADA PARA EL DÍA LUNES 08 MAYO : 12:00pm.

AL RESPECTO QUISIERA SABER SI ESA SERÍA LA FECHA DE ENTREVISTA?

Y SI ME PUEDEN BRINDAR UN NÚMERO TELEFÓNICO PARA COORDINAR MEJOR?

Usuarios (3)



Otass

otass@otass.gob.pe



[Mostrar detalles](#)

 **OTASS** <otass@otass.gob.pe> 4 may. ☆

para mí

Estimada Srta. Céspedes

En atención a su consulta, puede comunicarse al 500-2090

urgente

 **OTASS** <otass@otass.gob.pe> 4 may. ☆

para mí

Estimada Srta. Céspedes

En atención a su consulta, puede comunicarse al 500-2090

Atentamente,

Usuarios (3)



Otass

otass@otass.gob.pe



[Mostrar detalles](#)



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento

Organismo Técnico de la
Administración de los Servicios
de Saneamiento

De: VIVIANA HAYDEE CESPEDES CARBAJAL [mailto:ccarbaljvivia@crec.uss.edu.pe]

Enviado el: miércoles, 03 de mayo de 2017 08:23 p.m.

Para: Otass <otass@otass.gob.pe>; carmen.gutierrez@otass.gob.pe;
miriam.zelada@otass.gob.pe

Asunto: URGENTE

urgente

OTASS <otass@otass.gob.pe>

5 may. ☆

para mí, Carmen ▾

Estimada Srta. Céspedes

En atención a su solicitud, se ha agendado la reunión para el Lunes 08 de mayo a las 12pm.

Atentamente,



De: VIVIANA HAYDEE CESPEDES CARBAJAL [mailto:ccarbalviviana@crece.uss.edu.pe]

Enviado el: miércoles, 03 de mayo de 2017 08:23 p.m.



Otass

otass@otass.gob.pe



[Mostrar detalles](#)

urgente



Anexo Nº 04: Entrevista aplicada al Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento

Entrevista

Fecha de la entrevista	08 de Mayo de 2017
Hora de la entrevista	12:00 p.m.
Entrevistado	Héctor Barreda Domínguez
Cargo que desempeña	Coordinador de la Dirección de Operaciones del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS)
Entrevistadoras	Alumnas del XI ciclo de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad Señor de Sipán.
Finalidad	Analizar el Proceso de intervención efectuado por OTASS en las EPS SEMAPA BARRANCA S.A y EMAPA HUARAL S.A.

Proceso de intervención

1. ¿Podría Ud. describir el proceso de Intervención que ejecutó el Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) en SEMAPA Barrana S.A.?
2. El personal actual de la junta directiva de SEMAPA Barranca S.A. ¿Es un personal designado por el OTASS o por organismos externos?
3. SEMAPA Barranca S.A. es una EPS pequeña que cuenta con trece mil trescientos conexiones totales de agua potable, no obstante ¿El procedimiento aplicado a esta EPS, es el mismo que se aplicará a una EPS Grande o mediana?
4. Si bien se sabe que la OTASS es la competente para designar si la Empresa Prestadora de Servicio de Saneamiento-EPS ingresa al Régimen de Apoyo

Transitorio-RAT o a un Procedimiento Concursal. ¿Por qué consideraron que SEMAPA Barranca S.A. debería ingresar al RAT?

5. Entonces, si no se puede ejecutar el procedimiento concursal ¿Por qué cree Ud. que el legislador lo ha considerado dentro de la norma?
6. De acuerdo a lo explicado anteriormente, ¿El Procedimiento Concursal solo persigue liquidar la empresa?
7. Ahora bien, siendo publicada la Resolución Ministerial que demuestra el ingreso al RAT de la EPS SEMAPA Barranca. ¿Por qué no se actuó al día siguiente como dice la norma?
8. ¿Qué propondría para que este RAT funcione a partir del día siguiente de la Resolución Ministerial-RM?
9. ¿Cómo está el caso de EPSEL?
10. ¿Pero están colaborando?
11. ¿En la EPS Moquegua, los resultados han sido los que esperaban o se han dado otros?
12. ¿Es eficaz el nivel de la intervención de OTASS en las EPS? ¿Por qué logran más de lo que esperan?

Anexo N° 05: Ejecución de la entrevista aplicada al Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento

Entrevista

Fecha de la entrevista	08 de Mayo de 2017
Hora de la entrevista	12:00 p.m.
Entrevistado	Héctor Barreda Domínguez
Cargo que desempeña	Coordinador de la Dirección de Operaciones del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS)
Entrevistadoras	Alumnas del XI ciclo de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad Señor de Sipán.
Finalidad	Analizar el Proceso de intervención efectuado por OTASS en las EPS SEMAPA BARRANCA S.A y EMAPA HUARAL S.A.

Proceso de intervención

1. ¿Podría Ud. describir el Proceso de Intervención que ejecutó el Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) en SEMAPA Barrana S.A.?

En realidad fue algo muy complicado, puesto que SEMAPA Barranca S.A. es una de las peores empresas relacionadas en el tema de gobierno corporativo, ello debido porque su gerente general y directores han sido designados judicialmente los últimos tres o cuatro años.

A pesar que OTASS tenía todas las normas a su favor para iniciar el régimen de apoyo transitorio, este no podía hacerse efectivo hasta que la vía judicial terminara, debido que esta empresa dio inicio a una medida cautelar innovativa, ello con la finalidad de no cambiar la directiva que ya se encontraba liderando, no obstante mientras seguía su curso este proceso,

nuestro medio efectivo para ingresar a esta EPS fue la comunicación, pues hablamos con el Gerente General para que se desista del proceso e iniciar de manera inmediata con el RAT. Por ende, al haber desistido la parte demandante, el juez se pronunció finalmente sobre este proceso quedando totalmente archivado. Esto ocurrió casi por un año, es por eso que recién en octubre del año pasado (2016) designamos el directorio.

2. El personal actual de la junta directiva de SEMAPA Barranca S.A. ¿Es un personal designado por el OTASS o por organismos externos?

No, el estado fue el que designó a ese personal, a decir verdad la estrategia de OTASS no es retirar a toda la junta directiva para ingresar nuevo personal capacitado en cada uno de los cargos, sino que de manera muy cautelosa ingresar poco a poco al personal, hasta la fecha las cinco personas que se encontraban solo han quedado tres; de los cuales fueron designados por OTASS. No obstante, cambia el marco normativo a través del cual OTASS realiza un concurso de personal en donde se selecciona al nuevo gerente general, el mismo que será remunerado por el mismo organismo, y el directorio que será asalarado por la EPS. Es así, como he ingresado como director de la EPS SEMAPA Barranca S.A., antes el marco normativo legalmente no te permitía colocar personal de OTASS en el directorio, sin embargo a partir de este nuevo marco legal ya te permite realizar estos cambios. Entonces, SEMAPA Barranca S.A. es una empresa bien complicada, es por ello que tiene pocos resultados hasta ahora, debido que hace un mes y medio recién se ha designado al nuevo director.

3. SEMAPA Barranca S.A. es una EPS pequeña que cuenta con trece mil trescientos conexiones totales de agua potable, no obstante ¿El procedimiento aplicado a esta EPS, es el mismo que se aplicará a una EPS Grande o mediana?

Todas las EPS sean grandes, medianas o pequeñas, tienen el mismo procedimiento para una intervención de reflotación, porque los mecanismos

iniciales para tomar la administración es la misma, es decir, todas tienen un gerente general, un directorio, etc. Es así, que cuando OTASS interviene a esta EPS para entrar al RAT siempre se proyectan a que dure 15 años como dice el marco legal.

Sin embargo, el mínimo de duración de este régimen podría ser tres años, puesto que el periodo de evaluación dura ese tiempo, es allí donde se determinara si concluye en régimen o debe continuar con su procedimiento.

4. Si bien se sabe que la OTASS es la competente para designar si la Empresa Prestadora de Servicio de Saneamiento-EPS ingresa al Régimen de Apoyo Transitorio-RAT o a un Procedimiento Concursal. ¿Por qué consideraron que SEMAPA Barranca S.A. debería ingresar al RAT?

Si bien es cierto, la norma te dice que se debe llevar a un tema concursal, esto conlleva a que la empresa forme una junta de acreedores para posteriormente liquidarla, no obstante los servicios que brinda esta EPS son básicos, por lo que no es ideal liquidarlos sino intervenirlos para mejorar su funcionamiento y ayudarlos en su reflatamiento. Es por ello, que se aplica esta parte de la norma.

5. Entonces, si no se puede ejecutar el procedimiento concursal ¿Por qué cree Ud. que el legislador lo ha considerado dentro de la norma?

Bueno, en el tema de concursal ya hay empresas de saneamiento que han ingresado, esto es el caso de Piura con su EPS GRAU. En sí, el procedimiento concursal es un tema donde se puede tener la administración de la empresa tal como ocurre en la EPS en mención.

6. De acuerdo a lo explicado anteriormente, ¿El Procedimiento Concursal solo persigue liquidar la empresa?

No, lo que busca el procedimiento concursal es que los acreedores recuperen su dinero, y una forma de hacerlo es liquidar la empresa. Es así como se

forma su junta de acreedores, como bien se sabe el principal acreedor de la EPS es FONAVI por las innumerables deudas que tienen con este, sin embargo aquí se ve un claro ejemplo de que enfrentan el estado contra el estado, es por ello que se busca la sostenibilidad de la empresa para depurar las deudas que han sido originadas, generar su propio ingreso y solventar todos sus gastos.

7. Ahora bien, siendo publicada la Resolución Ministerial que demuestra el ingreso al RAT de la EPS SEMAPA Barranca. ¿Por qué no se actuó al día siguiente como dice la norma?

Lo que ocurre en este caso, es que al momento de publicarse la Resolución Ministerial del ingreso al RAT de la EPS SEMAPA Barranca S.A., en realidad esto es solo mera formalidad. Debido, que esta EPS atravesaba por un tema judicial puesto que no podíamos ingresar a la administración hasta que concluyera el proceso, es por ello que OTASS no interviene de manera inmediata después de publicada la Resolución Ministerial.

8. ¿Qué propondría para que este RAT funcione a partir del día siguiente de la Resolución Ministerial-RM?

Previo a que salga la RM, tiene que hacerse trabajo de comunicación.

Lo que pasa es que OTASS es nuevo en esos temas. No es un tema que tengamos saneado, y estandarizado. En el camino se han ido haciendo las cosas, porque la estrategia se ha hecho recién, pues OTASS tiene 3 años como entidad. Entonces, obviamente si una empresa ingresara por 5 años a OTASS, ya tendría todo en orden. Normalmente intervenir empresas de saneamiento no es sencillo, por el tema de los alcaldes principalmente, más que por la población, porque la población quiere el servicio finalmente; quién lo haga no le interesa. Pero, si hay muchos interesados en muchos temas; hay temas de corrupción, temas de mal manejo de las EPS, para algunos alcaldes veían como su caja chica a las EPS. En esas circunstancias no existe gestión.

Barranca es una de las peores; el gerente hacía y deshacía lo que deseaba. Pero de lo que ustedes preguntan, sobre qué hacer, para mí el tema está en comunicar adecuadamente, antes y durante. Es importante la metodología de cómo llegar al comité de vaso de leche, a todos los sectores involucrados; hacemos charlas motivacionales. Y eso lo hemos ido aprendiendo en el camino. La estrategia adecuada siempre es convencer a las autoridades políticas.

El primer paso debe darse con los alcaldes, conversar con ellos, explicarles bien a ellos; luego a los sindicatos de las mismas EPS, porque a veces la gente no quiere. Y cuando hay dificultades, obvio que los mejores aliados son los trabajadores siempre, porque a veces los trabajadores están en contra de la gestión municipal cuando esta es mala, por ejemplo. Ellos son los más adecuados, pues siempre nos han ayudado. En el caso de Barranca ellos han ayudado, los trabajadores.

La estrategia es la que les digo, pero en caso de dificultades, la estrategia cambia. El mecanismo varía de acuerdo a cada empresa, no es igual.

En todas las EPS hemos entrado tranquilos, sin muchas dificultades, con la comprensión de la gente. En unas antes que en otras, menos Barranca y Huaral. Porque a pesar que tenemos inscritos al gerente y al directorio en Registros Públicos, designados por OTASS todos, no podemos ingresar a la EPS Huaral, porque la gestión que la maneja todavía, ha cerrado la puerta y no nos deja ingresar. Entonces, qué hay que hacer ahí, hay que denunciar ante el Poder Judicial el delito de usurpación de funciones. Pero hay que esperar que el Juez diga "salgan". Porque fácil es sacarlos si van y pones matones, rompes puertas y te metes, pero no podemos hacer eso.

9. ¿Cómo está el caso de EPSEL?

EPSEL está con causal de Régimen de Acuerdo Transitorio, está causalizada.

10. ¿Pero están colaborando?

Lo que pasa es que OTASS con el nuevo marco legal tiene una dirección nueva. Y lo que se quiere no es ingresar EPS al régimen, OTASS no se quiere tirar empresas, tampoco. Por eso, si esta causalizada, previo al ingreso al régimen OTASS dice “te ayudo”. Qué necesitas, dinero, o te doy asistencia técnica, un poco más de ayuda para que tú puedas salir y que ya no entres al régimen. Porque no queremos meter a todas al régimen, tampoco. Actualmente tenemos 11, y EPSEL es una empresa grande, no es igual que en Moquegua o que Barranca, que tienen 13 mil mientras ESPEL 160 mil. Estamos hablando de que es 10 veces más grande en tamaño. Y ESPEL es una empresa que tiene casos de corrupción, un alcalde preso, el gerente preso, que han hecho con la EPS lo que han querido.

Hay muchos que han caído con esta empresa. Y lamentablemente, así son las empresas. Y en la medida en que el Régimen tome la administración, se buscará que las EPS se hagan sostenibles, económicamente, operativamente, y que el gobierno corporativo de la entidad sea por tanto fortalecido. Porque entra al Régimen y está 5 ó 10 años, luego se va el Estado, se va OTASS, y los alcaldes vuelven a tomar el control de la administración. La cosa es que estén fortalecidas de tal forma que ellas no se perjudiquen. Intereses políticos siempre habrán pero será más difícil que te golpeen tanto como se ha golpeado ahora a EPSEL. Sobre todo porque es una EPS rentable, en una ciudad como Chiclayo, importante en el norte del país.

Por eso no hay modelo país, es un modelo a medida. Lo que sí podemos hacer con este régimen son procedimientos de cómo iniciar, que se han venido haciendo en el camino, y luego ya es a medida. De hecho que hay cosas puntuales que son parecidas, pero el plan es a medida de cada una de las EPS.

11. ¿En la EPS Moquegua, los resultados han sido los que esperaban o se han dado otros?

Han sido mejores de los que esperábamos. Con respecto a agua no facturada, tratamientos de aguas residuales, cobertura, beneficios más en favor de los usuarios. Pero también ha habido beneficios económicos. Moquegua estaba en pérdida todos los años, y ya tiene estados positivos.

Resultados solo tenemos de Moquegua y Tarapoto.

12. ¿Es eficaz el nivel de la intervención de OTASS en las EPS? ¿Por qué logran más de lo que esperan?

Sí es eficaz, porque hay resultados positivos. El modelo que se busca de gestión es el adecuado. Y, ahora, con este nuevo marco legal que te da mayores herramientas va a ser mejor, porque si en Moquegua, teniendo tan pocas herramientas, se han obtenido buenos resultados, con este marco normativo que es sustancialmente superior, los resultados van a ser eficientes. El marco normativo es importante.

Porque si se compara lo que se podía hacer antes y lo que se puede hacer ahora, es bastante diferente. Y más favorable para OTASS, y para las EPS también, porque en el Régimen OTASS puede financiar lo que las EPS deseen, pues hay un fondo que ha sido otorgado a OTASS, equivalente a 440 millones de soles. Y ya tenemos planes para su gestión, tenemos los mecanismos en cada entidad del régimen. Son 6 planes aprobados ya por el concejo ejecutivo de OTASS. Nos faltan las de ICA que recién han ingresado al Régimen, en Octubre del año pasado.

Nos hemos acercado hace dos meses a ICA, también, porque hubieron dificultades. Hemos convencido a las autoridades, y ya están adentro. Y Huaral sigue siendo un caso especial.

A nadie le gusta que los supervisen, a nadie le gusta. El primer paso siempre es auditar, para ver cómo se recibe la EPS. Porque hay que ver qué pasó, y si hay algo irregular se hace la denuncia que corresponda a la contraloría, y luego, de aquí para adelante.

Una EPS tiene su pasado, presente y futuro; y tú como administras, asumes todo. No solamente de acá para adelante. Sobre todo para fortalecer las debilidades que tuvo la empresa en ciertas cosas, y luego ese diagnóstico me ayuda a mejorar.

Finalmente lo que es importante, y debo decirlo, quienes gestionan esto son personas, son los trabajadores. Porque OTASS puede venir y tener un gerente general, pero pasas 4 años y se va. Pero quién queda, pues los trabajadores. Entonces esa gente tiene que ser fortalecida adecuadamente, motivada, capacitada, porque ellos son quienes van a continuar con la EPS, pase la autoridad que pase. Lo que se busca con este modelo es apuntar a ellos, principalmente. Darles inversiones, mantenimiento, nuevas plantas, nueva infraestructura, nuevas redes. Este es un punto muy importante en este modelo, el recurso humano.

Anexo N° 06: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Barranca S.A.

CUESTIONARIO

Finalidad: Determinar la situación actual de las Entidad Prestadora de Servicio SEMAPA BARRANCA S.A que ha sido intervenida por el Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) durante el período 2015-2016. La información obtenida se utilizará de manera confidencial.

Instrucciones: Marque con un aspa (X) la respuesta que Ud. Considere correcta de acuerdo a la pregunta formulada.

1. Muy de acuerdo 2. De acuerdo 3. Neutro 4. En desacuerdo 5. Muy en desacuerdo

1. ¿Cree Ud. que la EPS SEMAPA BARRANCA S.A cuenta con más ingresos que egresos?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2. ¿Considera Ud. que la EPS SEMAPA BARRANCA cuenta con un Plan Maestro Optimizado adecuado?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3. ¿Considera Ud. que la EPS SEMAPA BARRANCA S.A cuenta con un Buen Gobierno Corporativo adecuado?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4. ¿Considera Ud. que EPS SEMAPA BARRANCA S.A brinda un servicio de calidad a los usuarios?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5. ¿Considera Ud. que era necesario que EPS SEMAPA BARRANCA S.A ingresara al Régimen de Apoyo Transitorio?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6. Si la EPS SEMAPA BARRANCA S.A no hubiese sido intervenida por OTASS ¿Se hubieran obtenido mejores resultados?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

7. La EPS SEMAPA BARRANCA S.A. ¿Ha logrado mejorar su gestión gracias al apoyo recibido por OTASS?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8. ¿El apoyo técnico especializado y financiamiento brindado por OTASS ha servido para mejorar la gestión en esta entidad?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9. ¿Considera que el proceso de financiamiento realizado por OTASS a la EPS SEMAPA BARRANCA S.A. es el adecuado?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10. La EPS SEMAPA BARRANCA S.A. cuenta con maquinaria, vehículos y equipos informáticos modernos y de calidad?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Anexo N° 07: Matriz de consistencia

TÍTULO	PREGUNTA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TIPO / DISEÑO	POBLACIÓN / MUESTRA
NIVEL DE EFICACIA DE LA INTERVENCIÓN DEL ORGANISMO TÉCNICO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SOCIEDAD ANÓNIMA.	¿Cuál es el nivel de eficacia de la intervención del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento en la Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua y Alcantarillado Barranca Sociedad Anónima??	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el nivel de eficacia de la intervención del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento en la Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua y Alcantarillado Barranca S.A.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Conocer las deficiencias que presenta la Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Barranca S.A.</p> <p>b) Analizar el proceso de intervención efectuado por Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento en la Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua y Alcantarillado Barranca Sociedad Anónima.</p> <p>c) Elaborar propuesta que optimice el proceso de intervención del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento.</p>	<p>La intervención efectuada por el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento en la Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Barranca S.A. no ha logrado la satisfacción en el usuario, la calidad en la prestación de sus servicios de saneamiento ni equilibrio en el presupuesto de la EPS, por lo cual se puede inferir que el nivel de eficacia es malo.</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>La investigación será de tipo exploratoria, porque el tema abordado en esta investigación aún no ha sido explorado ni reconocido por otros investigadores; descriptiva, porque a partir del análisis efectuado sobre el proceso de intervención del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento, se conocerán y detallarán las deficiencias de la Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Barranca S.A.; y propositiva, porque, se diseñará una propuesta con el fin de mejorar la labor del Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento respecto a las intervenciones que realiza en las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento, en consecuencia se logrará optimizar el sector saneamiento a nivel nacional.</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>Por la relación entre la variable dependiente e independiente, la investigación corresponde al tipo de diseño cuasi experimental, debido a que la población y muestra son grupos establecidos por las investigadoras.</p>	<p>Población</p> <p>La población está conformada por las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento que han sido intervenidas por OTASS y posteriormente han ingresado al Régimen de Apoyo Transitorio al haber sido intervenidas por el Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) durante los años 2015 y 2016.</p> <p>Muestra</p> <p>De las 11 Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento, se ha elegido como muestra a SEMAPA BARRANCA S.A., la misma que ha sido elegida por las deficiencias que presenta y el nivel crítico por el cual atraviesa.</p> <p>Asimismo, es necesario enfocar el estudio de la referida EPS ubicada en el departamento de Lima en donde las EPS presentan una gestión compleja y de gran envergadura.</p>

