

# MAPA DE ACTORES

## EPS Moyobamba S.A.

Moyobamba, diciembre 2018

## Mapa de actores

El objetivo del presente mapa de actores es identificar a los distintos actores tanto públicos como privados que se vinculan o podrían vincularse, en diferentes niveles, con la EPS Moyobamba. A través de la aplicación de entrevistas se buscó conocer sus posturas en torno a la actual gestión de la empresa, sus ámbitos y grados de influencia e intereses. Dicha información será de utilidad para el diseño de acciones del Plan de Comunicación y Educación sanitaria de la empresa para trabajar con los diferentes actores, establecer vínculos con los que se consideran aliados, prevenir conflictos con los que se tiene una relación neutral y mejorar las relaciones tensas.

Cabe resaltar que la información que se señala a continuación se basa en las opiniones de los actores entrevistados.

Asimismo, se debe considerar que las autoridades regionales y locales cambian el presente año, sin embargo, las que dependen del gobierno central y de otras instituciones continuarán ocupando sus respectivos cargos.

### **Autoridad Nacional del Agua/Administración Local del Agua – ANA/ALA**

*La Autoridad Nacional del Agua-ANA es el ente rector del Sistema Nacional de Recursos Hídricos encargado de garantizar la seguridad hídrica a través del aprovechamiento multisectorial y sostenible de los recursos hídricos por cuencas hidrográficas. A nivel local, la gestión de los recursos hídricos de Moyobamba se realiza a través de la Administración Local del Agua ALA - Alto Mayo.*

El administrador del ALA Alto Mayo señaló que la EPS Moyobamba ha sido sancionada anteriormente por no contar con autorización de vertimientos de sus aguas residuales al río Mayo, debido a la imposibilidad técnica de tratarlas. En la actualidad, se ha acogido al Registro Único para el Proceso de Adecuación Progresiva (RUPAC). Dicho proceso permite que la adecuación para el cumplimiento de la normativa ambiental en el sector saneamiento se trabaje de forma gradual, exonerando a la EPS de la sanción por descargar directamente sus aguas residuales.

La relación que mantiene con el ALA se puede considerar como neutral debido a que la EPS Moyobamba en la actualidad no tiene ninguna sanción por parte de esta institución.

### **Autoridad Regional Ambiental – ARA**

Órgano descentralizado encargado de delimitar y dirigir políticas públicas ambientales, fiscalizar y ejercer funciones en materia ambiental, gestión y conservación de los recursos naturales, y ordenamiento territorial.

Según señala el especialista ambiental del ARA, la EPS Moyobamba participa de forma comprometida, a través de la jefa del departamento de medio ambiente, de los siguientes procesos: el comité de MRSE, comité de subcuenca del Río Mayo y en el índice de salud del agua.

El especialista hace mención que la comunicación es fluida entre el ARA y la EPS Moyobamba, se cree necesario una mayor coordinación entre los gerentes de ambas instituciones para identificar objetivos comunes en la planificación presupuestaria y temas operativos para evitar duplicar esfuerzos.

El ARA se presenta como un aliado con el cual la EPS podría trabajar temas de educación sanitaria y ambiental, como el cuidado del agua y la necesidad de conservación de las fuentes.

### **Comité Gestor del Mecanismo de Retribución por Servicios Ecosistémicos**

El comité gestor está conformado por 25 representantes de instituciones públicas y privadas, y tiene las siguientes funciones: promover y concertar actividades para implementar el MRSE, evaluar indicadores de impacto y monitorear el cumplimiento de los acuerdos, gestionar fuentes de financiamiento y difusión del MRSE.

La presidenta del Comité Gestor considera que la nueva gestión de la EPS Moyobamba no está priorizando a los MRSE. Señala que, si bien el Gerente General de la EPS ha sido receptivo, no ha percibido agilidad en las coordinaciones para trabajar en torno a estos.

A su vez, mencionó que el comité gestor y el MINAM, el área de cambio climático y certificación, gestionaron un proyecto de medidas de adaptación al cambio climático en las microcuencas, por el cual se adquirió una estación hidrometeorológica. A pesar de que se brindaron capacitaciones, en dos ocasiones, en convenio con SENATI, a trabajadores de la EPS para que puedan acceder a los datos reportados, no se asignó un personal fijo para esta labor. Según señala, actualmente se desaprovecha la información emitida por la estación hidrometeorológica, la cual es de gran utilidad para realizar acciones preventivas para la gestión de riesgos y optimizar la gestión de los recursos hídricos para uso poblacional.

Asimismo, indica que el segundo PIP, con fondos de la retribución, ha pasado más de un año en perfil, aprobado, pero sin expediente realizado.

El comité Gestor representa un apoyo importante para promover actividades, monitorear el cumplimiento de los acuerdos, conseguir financiamiento y difundir los MRSE a la población.

### **Consortio Moyobamba**

Es la empresa constructora contratada por la Municipalidad Provincial de Moyobamba, para la ejecución del proyecto de alcantarillado de la ciudad, el Megaproyecto Sanitario, financiado por el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento.

El gerente del consorcio de Moyobamba señala que la EPS carece de un plano con la ubicación de las tuberías de agua, y que además éstas no están colocadas según las normas técnicas, lo cual dificulta evitar que se produzcan constantes roturas durante las obras. Manifiesta que el Consorcio se hace cargo, la mayoría de veces, de la reparación de las tuberías, pero esto le ocasiona demoras y un sobrecosto que no está contemplado en el contrato. Señala tener una facturación sobre los 100.000 soles por costos adicionales.

Asimismo, manifiesta que existe una buena relación con la EPS Moyobamba, se mantiene la coordinación para solucionar los problemas que se presentan, aunque no siempre responden con rapidez. Considera que esta situación promueve una mala imagen de la empresa constructora y contribuye a una creciente insatisfacción de la población.

Cree que la comunicación podría mejorar si la EPS contara con personal permanente que cubra todos los frentes de trabajo que ejecutan, apoyándolos en prevenir y subsanar los contratiempos que surgen. Se tiene que tener muy en cuenta que se trata de un servicio muy importante para la población, el cual necesita una coordinación constante.

Señala haber sugerido a la EPS Moyobamba y a la municipalidad diseñar un plan comunicacional integral para informar a la población sobre los trabajos que se está realizando tanto por parte del consorcio como de la municipalidad y la EPS. Considera una buena oportunidad para fortalecer la ciudadanía, educar en cuanto a los derechos y deberes, que pagar por los servicios es una responsabilidad del ciudadano. El consorcio cuenta con una relacionista comunitaria con la cual se podría trabajar.

### **Defensoría del Pueblo - Oficina Defensorial de San Martín**

Es un órgano constitucional autónomo cuyo objetivo fundamental es defender y fomentar los derechos de las personas, supervisar el cumplimiento de los deberes del estado y la óptima prestación de los servicios públicos en todo el territorio nacional. Tiene oficinas defensoriales en las capitales de todos los departamentos del Perú, incluido en la ciudad de Moyobamba.

La defensoría señala haber empezado a tener un mayor acercamiento con la nueva gestión de la EPS, con OTASS, e incluso haber solicitado la intervención de SUNASS, a raíz de los reclamos presentados por la población debido a cortes prolongados del servicio. Indicó haber sostenido una reunión con el Gerente General de la EPS, la asesora legal y el asesor de imagen institucional para conocer los motivos que habían causado los cortes, en la cual le informaron que fueron producto de las roturas de tuberías ocasionadas por los trabajos del Megaproyecto y el PEAM. Ante esto sugiere que la EPS trabaje de forma muy estrecha con los responsables de dichos proyectos, y que podría ser de utilidad contar con un funcionario de la EPS permanente que pueda contribuir a disminuir las roturas.

Asimismo, menciona haber solicitado a la EPS Moyobamba adoptar algunas sugerencias, brindadas por parte de la Defensoría y la SUNASS, como emitir comunicados inmediatos sobre los cortes de servicio, sobre todo aquellos de más de 24 horas. Otro factor señalado es la necesidad de que el área de imagen institucional informe a la población sobre los cortes con mayor velocidad y evalúe mejores estrategias de comunicación para que la ciudadanía esté informada.

La relación que se maneja con la defensoría podría ser considerada como neutral. Sin embargo, se debe vigilar los reclamos de la población con respecto al servicio porque podrían generar tensión.

Sería aconsejable mantener informada a la encargada de la oficina defensorial sobre las futuras reuniones que se realicen con la Municipalidad de Moyobamba, el Consorcio Moyobamba y con el PEAM en miras a subsanar los contratiempos de las roturas de tuberías. Incluso se podría contar con su presencia en las mismas para que pueda contribuir con el aporte de soluciones y para propiciar un buen vínculo.

### **Dirección Desconcertada de Cultura de San Martín**

Dentro del marco de sus atribuciones y competencias, tiene el objetivo de trabajar de manera articulada con las instituciones públicas y privadas para la revaloración y fortalecimiento del patrimonio cultural material e inmaterial de la región San Martín.

Según el director actual, la EPS Moyobamba no ha solicitado las autorizaciones necesarias, a través de los Certificados de Restos arqueológicos (CIRA)<sup>1</sup>, con respecto a los trabajos que se han estado realizando en la ciudad. Señaló haber llegado a un acuerdo para no denunciar a la empresa, sin embargo, la EPS no ha cumplido con su parte hasta el momento.

En caso que no se haya subsanado hasta el momento la situación mencionada anteriormente, se recomienda darle mayor seguimiento al estado de la solicitud de los CIRA para evitar tensiones con este actor y las respectivas multas. Por ende, se considera que se mantiene una relación neutral.

### **Dirección Regional de Educación San Martín- DRESM**

---

<sup>1</sup> El Certificado de Inexistencia de Restos Arqueológicos (CIRA) es el documento mediante el cual el Ministerio de Cultura certifica que en un área determinada no existen vestigios arqueológicos en superficie. El CIRA no está sujeto a plazo de caducidad alguna y es necesario para la ejecución de cualquier proyecto de inversión pública y privada, excepto en los casos establecidos en el artículo 57° del Reglamento de Intervenciones Arqueológicas (RIA).

Órgano especializado del Gobierno Regional tiene como objetivo promover la educación, asegurar los servicios educativos y los programas de atención integral con calidad y equidad en la región de san Martín.

El director regional de educación hasta el 2018, Wilson Quevedo señaló que la población ha realizado constantes reclamos, a través de los medios de comunicación, con respecto al servicio, debido a que sufren cortes tanto en época de lluvia como en la época de verano. Además, perciben que el precio del servicio ha subido, lo cual genera mayor insatisfacción en los usuarios.

Resalta que el sector educación se ve muy perjudicado, dado que los servicios higiénicos de los colegios colapsan con los cortes y les es difícil garantizar un ambiente limpio para los estudiantes. A pesar de tener tanques, si el corte dura más de un día, no pueden abastecerse. Considera que la EPS Moyobamba debería contar con un plan de contingencia para solucionar estos problemas, sobre todo para los colegios.

Manifiesta que como dirección regional de educación trabajan tanto con los niños como con los padres temas como el cuidado y ahorro del agua, para lo cual encuentra muy útil trabajar conjuntamente con la EPS Moyobamba.

Asimismo, señalo que cuentan con un programa ambiental en las escuelas ubicadas en las cabeceras de las cuencas, en el cual la EPS también podría participar. Además, hay tecnológicos en la región que brindan carreras técnicas relacionadas al medio ambiente, como la de agro forestación, pudiendo la EPS intervenir en la enseñanza de los estudiantes a través de voluntariados y prácticas.

Si bien para el 2019 asumirá el cargo otro director regional, Wilson Quevedo Ortiz continuará trabajando en la DRESM en el cargo de Director de Gestión Pedagógica por lo cual se le puede contactar para trabajar temas en conjunto ya que señaló tener la disposición para hacerlo.

A pesar de que se manifiesta un malestar con respecto al servicio, también se observa una intención de trabajar conjuntamente. Por dicho motivo, la relación podría ser considerada como neutral, con posibilidad de crear una alianza.

### **Dirección Regional de Salud San Martín - DIRES**

Es el responsable de diseñar, adaptar, implementar, normalizar y evaluar las políticas del sector salud en la región. Su objetivo es promover la salud, prevenir los riesgos y daños, supervisar los bienes y servicios en salud, proveer una atención integral de salud con calidad en los servicios públicos.

Con respecto a la relación que la EPS Moyobamba mantiene con la DIRES es neutral. Sin embargo, la especialista de la Dirección Regional de Fiscalización Sectorial en Salud (DIREFISSA) señaló que la EPS no remite periódicamente informes sobre la calidad del agua de las fuentes de las cuales se abastecen. Los parámetros evaluados son los niveles de cloración, la turbiedad, conductividad, PH y temperatura, entre otros. Indica que la norma técnica exige que las empresas prestadoras del servicio del agua proporcionen dicha información a la DIRES.

La DIRES puede ser una aliada para fortalecer la comunicación con respecto a la calidad del agua que proporciona la EPS Moyobamba a la población. Su intervención sería de utilidad para disipar dudas, en caso existiesen, sobre el óptimo tratamiento que se brinda para potabilizar el agua.

### **Frente de Defensa de los Intereses de Moyobamba y el Alto Mayo – FEDEIMAN**

Es una plataforma de diálogo, concertación y gestión para defender los intereses de la población de Moyobamba y el Alto Mayo frente a situaciones de corrupción, abuso de autoridad, entre otras que afectan a la ciudadanía. Es conformado por distintos representantes de diversas organizaciones sociales como los

Sindicatos de trabajadores de las diferentes instituciones públicas y privadas, Juntas Vecinales, Frentes Distritales, Comités de Desarrollo de la margen izquierda del río Mayo, Colegio de Ingenieros y Abogados.

Sobre la gestión actual de la EPS Moyobamba, Fidencio Alva, dirigente del FEDEIMAN y periodista de Genios TV (programa Ojo Crítico), opina que no se está realizando un buen trabajo debido a los continuos cortes del servicio, incluso prolongados, y a la falta de planes de contingencia para solucionar este inconveniente, entre otros. Considera que, si OTASS ha intervenido a la EPS con un presupuesto de aproximadamente 10 millones de soles, se debería contar con un servicio de calidad, con continuidad y cobertura.

Si bien reconoce que las gestiones anteriores de la EPS fueron malas, debido en gran parte a la fuerte inherencia política de la municipalidad, hace hincapié en que los sueldos actuales de algunos directivos son muy elevados y que la calidad del servicio sigue igual. Considera que ha empeorado el servicio con respecto a la continuidad y difusión de información. Cree que a pesar de la Ley Mulder o Ley Mordaza la EPS ha debido generar estrategias para llegar a la población.

Además, señala observar un ambiente tenso en la empresa por la diferencia de sueldos y la poca disposición de la gerencia para conciliar sobre este problema. No está en desacuerdo con la intervención de la OTASS, pero considera que la gestión debe cambiar, mejorar.

Indica haber solicitado documentos a la EPS, dentro del marco de la Ley de transparencia, y haberlos recibido a destiempo. Asimismo, señala percibir una actitud desinteresada, por parte de la empresa, para dialogar con la población.

Por lo mencionado anteriormente, sumado a la naturaleza de la organización, encargada de canalizar los reclamos de la población, se mantiene una relación tensa con el FEDEIMAN en la actualidad.

## **GIZ**

La cooperación alemana para el desarrollo, implementada por la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH a través de PROAGUA II, tiene como objetivo el mejoramiento de las capacidades de los actores sectoriales, con la finalidad de emplear de forma eficaz sus recursos para el desarrollo sostenible de los servicios de agua potable y saneamiento.

Desde el 2016, la GIZ con el apoyo de la Cooperación Suiza – SECO brinda asistencia técnica a la EPS Moyobamba. Le ha brindado apoyo en la elaboración del diagnóstico situacional y en el diseño del Plan de Acciones de Urgencia (PAU). Actualmente acompaña la ejecución del PAU para atender las necesidades más importantes y urgentes de la empresa.

## **Gobierno Regional de San Martín**

Tiene como objetivo lograr el desarrollo sostenible de la región de San Martín de manera inclusiva, con enfoque territorial y gestión de cuencas.

En entrevista con el actual gobernador regional sostuvo no tener conocimiento sobre la gestión de la EPS, de la intervención de OTASS, ni de los proyectos en ejecución. Aún no ha tenido reunión con la Gerencia General de EPS Moyobamba. Tampoco tiene una postura sobre el servicio, ya que recién se ha mudado a la ciudad.

## **Medios de Comunicación**

Los medios de comunicación locales manifiestan no tener un canal de comunicación fluido con la EPS Moyobamba. Si bien entienden la limitación que ocasionó la ley Mulder, creen que hay otras formas de generar acercamiento con la población. Señalan que la gestión anterior les brindaba mayor comunicación sobre diversos temas. Sin embargo, reconocen que el gerente brinda información ante situaciones muy críticas.

Se encuentran renuentes a la gestión por parte de OTASS, debido a que consideran que si bien se han hecho inversiones aún no perciben mejoras del servicio. Incluso algunos manifiestan que ha empeorado como producto del desabastecimiento del servicio durante el estiaje, los constantes cortes por las lluvias y obras en ejecución. Sin embargo, expresan que lo que más resienten es que la EPS Moyobamba no les brinde información sobre los trabajos y gastos que ejecuta, que no transparente la gestión, prescindiendo de la contratación de sus servicios. Es probable que, si la EPS contrata con mayor frecuencia los medios y les brinda más información sobre la gestión, sobre los proyectos que se están ejecutando, los avances, y realiza rendiciones de cuentas públicas de forma más continua, disminuiría el malestar y rechazo.

Indican que en la población existe mucho malestar por la falta de comunicación sobre los cortes del servicio, son pocas las veces que informan sobre estos.

Sería recomendable que la EPS logre convertir a los medios de comunicación, sobre todo a los periodistas con mayor credibilidad y a los medios con mayor sintonía, en aliados puesto que es importante su contribución para posicionar a la EPS Moyobamba como empresa que se encuentra en proceso de transición y trabajando esforzadamente para brindar un mejor servicio a la población.

### **Municipalidad Provincial de Moyobamba**

Instancia del gobierno descentralizado a nivel local que busca promover la óptima prestación de los servicios públicos a la población, fomentar el bienestar y el desarrollo económico, social y cultural de la provincia de Moyobamba y sus distritos.

#### Gerente Municipal 2014-2018

Señala que con el ingreso de OTASS, la relación entre la EPS Moyobamba y la gestión municipal ha sufrido un distanciamiento, se han perdido las comunicaciones permanentes. Considera que esto no debió haber ocurrido ya que la municipalidad continúa siendo accionista de la empresa y facilitó el ingreso de OTASS dado que la población se oponía. Indica que el concejo provincial tuvo que solicitar una reunión con el gerente de la EPS, repetidas veces, para que proporcionase los estados financieros de la empresa en los cuales no se observaron mejoras.

Con respecto al desempeño de la gestión actual de la EPS, indica que existen muchas quejas de la población en relación al servicio, sobre continuos cortes, reclamos que se han hecho a través de organizaciones sociales como el FEDEIMAN. A su vez, señala que ha habido una falta de socialización sobre el aumento que se ha dado en la tarifa.

Cree que la falta de motivación de los trabajadores por los bajos sueldos impide un óptimo rendimiento por parte de todo el equipo de la EPS Moyobamba. Además, la diferencia de sueldos entre la plana directiva y el resto incrementa el malestar. Considera que, si no es posible el aumento de los sueldos, se debería motivar a los trabajadores promoviendo su profesionalización y proporcionándoles capacitaciones.

Cree que lo primero que se debe mejorar en la gestión de la EPS Moyobamba es la comunicación, generar un mayor acercamiento a la población, con la municipalidad, con representación del gerente. Indica que es probable que se hayan logrado mejoras en los indicadores, pero no lo están comunicando.

#### Alcalde Electo

Considera inadecuado que la Municipalidad no tenga a ningún miembro en el directorio de la EPS Moyobamba a pesar de ser socio mayoritario. Además, no recibe información sobre el estado situacional de la empresa. Por ende, cree necesario tener trabajadores de la municipalidad en la empresa para poder velar por sus intereses.

Señala que actualmente el canal de comunicación con la EPS Moyobamba es deficiente. A pesar de que es importante mantener un mayor flujo de información y coordinación, sobre todo porque la municipalidad está a cargo de la ejecución del Megaproyecto y la EPS de la supervisión.

Indica que en los últimos meses se han presentado deficiencias en el servicio por los continuos cortes, probablemente generados por las obras del Megaproyecto.

A su vez, considera que no es necesaria la presencia de OTASS para el buen funcionamiento de la EPS. Señala que intentará establecer vínculo con OTASS y colocar a un miembro de la municipalidad en el directorio.

### **Proyecto Mono Tocón**

Organización no gubernamental sin fines de lucro creada en el 2007, registrada como ONGD en la Agencia Peruana de Cooperación Internacional, por iniciativa de la asociación francesa *Le Conservatoire pour la Protection des Primates* que se encuentra a cargo de varios proyectos de conservación de primates en diferentes partes del mundo.

Las líneas de acción para lograr su objetivo son: investigación, gestión para la conservación y, educación y comunicación ambiental.

La ONGD Proyecto Mono Tocón representa una aliada para trabajar conjuntamente, desde la comunicación y educación, la necesidad de conservación del medio ambiente, especialmente de las áreas en las que se encuentran las fuentes de captación. Asimismo, podría obtenerse información, de las investigaciones realizadas por la ONGD, con respecto al estado de conservación de dichas áreas dado que las monitorean por ser parte del hábitat del Mono Tocón.

### **Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS**

Organismo adscrito al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento que brinda asistencia técnica a las empresas prestadoras de servicios de agua potable y alcantarillado con el propósito de mejorar la gestión de estos servicios.

El Régimen de apoyo transitorio - RAT es un instrumento de OTASS por medio del cual se brinda apoyo a las EPS, que lo necesiten, para que logren ser técnica, financiera y/o legalmente sostenibles y puedan brindar un servicio de calidad a la población. La EPS Moyobamba ingresa al RAT en el 2017 dada su insolvencia técnica y financiera.

El rol del OTASS es impulsar y acompañar el proceso de modernización de los servicios de saneamiento en el país. OTASS brinda asistencia técnica a la EPS Moyobamba para su reflotamiento con el apoyo de la Cooperación Suiza – SECO y la cooperación alemana para el desarrollo, implementada por la GIZ, a través de PROAGUA II.

### **Proyecto Especial De Alto Mayo – PEAM**

Unidad ejecutora dependiente del Gobierno Regional de San Martín especializada en la ejecución de planes, programas y proyectos de inversión pública, fortalecimiento de capacidades, gerencia organización y asistencia técnica con la finalidad de lograr procesos productivos eficientes para contribuir con el desarrollo socioeconómico, productivo y ambiental del Alto Mayo.

La gerente del PEAM señaló que se están ejecutando proyectos por la zona urbana de Moyobamba y han tenido problemas con la EPS Moyobamba debido a que esta no dispone de planos de las conexiones de tuberías, y que les dificulta el trabajo porque no conocen dónde están ubicadas, ni a qué profundidad. Indica haber coordinado con la EPS para poder subsanar los problemas de roturas de tuberías, aunque cree que esta no realiza el

seguimiento suficiente a las obras para prevenir contratiempos. Asimismo, manifiesta que el PEAM trabaja de forma articulada con la EPS y la municipalidad, pero que estas dos instituciones no lo hacen.

Con respecto a la comunicación, considera que no se ha realizado suficiente difusión sobre los motivos de ingreso de OTASS a la EPS y cree que aún continúan habiendo malentendidos sobre la privatización del servicio.

Asimismo, considera a la EPS como una entidad aliada con la cual podría trabajar temas de educación ambiental, enfatizando en el cuidado del agua. Cabe recordar que el PEAM forma parte del Comité Gestor de MRSE.

### **Sindicato de Trabajadores de la EPS Moyobamba**

Es una asociación permanente de trabajadores que tiene como objetivo defender los derechos de los trabajadores, a través de negociaciones con los empleadores, para que puedan acceder a mejores condiciones laborales y salarios.

El sindicato manifiesta que existe un malestar generalizado entre los trabajadores por lo que consideran sueldos muy bajos. Dicha insatisfacción repercute en el trabajo de los empleados de la empresa, en la motivación, aunque señala que muchos realizan bien su trabajo a pesar del descontento.

Los trabajadores contratados por prestación de servicios, sobre todo los que realizan trabajo de campo, señalan que necesitan contar con un seguro médico por la naturaleza del trabajo y los constantes gastos en salud que deben realizar con sus propios medios.

La relación que se mantiene con la gerencia es tensa por lo mencionado anteriormente. Además, sostienen no percibir mayor intención de buscar alternativas para resolver el problema de los bajos sueldos. A su vez, indican no sentirse con libertad de continuar realizando reclamos dado que creen que pueden verse perjudicados laboralmente.

Con respecto a la gestión de OTASS, reconocen que se está haciendo un esfuerzo por modernizar la EPS Moyobamba, que se está invirtiendo en adquirir equipos y mejorar la infraestructura, pero no en el recurso humano. Asimismo, señala que se ha contratado mucho personal por prestación de servicios, por periodos largos, lo cual está acarreando denuncias laborales por beneficios sociales.

### **Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS**

Es la entidad autónoma encargada de regular, supervisar y fiscalizar los servicios de agua potable y alcantarillado a nivel nacional con la finalidad de impulsar la mejora de la calidad y cobertura de los servicios.

Actualmente cuenta con una oficina descentralizada en la ciudad de Tarapoto y tiene como objetivo supervisar la calidad del servicio de agua y alcantarillado a cargo de las empresas Emapa San Martín, EPS Moyobamba, Sedapar Rioja y demás prestadoras en las zonas rurales.

### **Supervisora Megaproyecto / Corporación Peruana de Ingeniería – CORPEI S.A**

Empresa contratada por la EPS Moyobamba para realizar la supervisión de los trabajos ejecutados para el Megaproyecto por parte de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, a través del Consorcio Moyobamba.

Se manifestó que existen inconvenientes con la EPS puesto que los términos de referencia, del proyecto inicial diseñado por la EPS en el 2016, contemplan pagarles medio tiempo a algunos de sus trabajadores, cuando en realidad se requiere que trabajen a tiempo completo, como así lo hacen. Esta situación dificulta el asesoramiento de la supervisión. Lo que sugieren es que se haga una modificación al proyecto inicial, a pesar de generar costos adicionales, para poder darle una solución al problema.

Otro factor que se considera dificulta el trabajo de supervisión es la forma engorrosa de comunicación. Ellos no pueden comunicarse directamente con la Municipalidad, deben mandar una carta a la EPS para que esta lo comunique a la municipalidad y ocurre lo mismo de forma inversa. Es muy burocrática y lenta la forma de comunicarse.

### **Universidad Nacional de San Martín - Facultad de Ecología e Ingeniería Sanitaria**

La facultad de ecología con su escuela profesional de ingeniería ambiental e ingeniería sanitaria tiene su sede en la ciudad de Moyobamba. Dichas escuelas cuentan con el soporte del Departamento Académico de Ciencias Ambientales y Sanitaria, la Unidad de Investigación y la Unidad de Posgrado.

El decano de la facultad, Santiago Casas Lunas, mencionó con respecto a la gestión actual de la EPS Moyobamba que si bien se observa la ejecución de proyectos aún no se perciben mejoras en el servicio. Considera que el manejo integral del servicio no es adecuado ya que hay mucha disconformidad con respecto a la continuidad, calidad y cantidad. Con respecto al servicio de alcantarillado señala que no está previsto proporcionar tratamiento a las aguas residuales, la EPS no cuenta con la capacidad de construir una planta de tratamiento de aguas residuales. Cree que la OTASS funciona mejor en la EPS de Tarapoto, además tiene más aceptación de la población.

Indica que se está instalando un sistema de bombeo debido a que el agua no llega al segundo piso del pabellón por la poca presión. Asimismo, señala tener problemas con un buzón del desagüe que colapsa constantemente. Menciona que la EPS no les ha dado solución a sus reclamos puesto que le han dicho que no se brinda atención dentro del predio de la universidad.

Con respecto a la relación que se mantiene con la EPS Moyobamba, manifiesta que falta un mayor acercamiento. Señala que la EPS de Rioja ha firmado un convenio interinstitucional con la universidad, con la facultad, para trabajar temas de prácticas, capacitaciones e investigación. En cambio, con la EPS Moyobamba no tiene ningún convenio, a pesar de que algunos estudiantes han realizado sus prácticas en la empresa e incluso ha captado como colaboradores a egresados. Menciona estar muy interesado en formalizar un acuerdo.

A su vez, señala que la facultad de ecología tiene como agenda para el año 2019 facilitar procesos de organización y constitución de usuarios del servicio de agua y desagüe en la zona urbana. Comenta la iniciativa es impulsada por la insatisfacción del usuario que no tienen ningún poder de decisión ni recibe ninguna información con respecto al servicio, más allá de la publicada en el recibo de pago.

Sobre el Megaproyecto, cree que la EPS Moyobamba es la encargada de ejecutarlo.

# MAPA DE ACTORES

