



Empresa Municipal de
Saneamiento Basico S.A.



MEMORIA ANUAL

2020



EMSAPUNO S.A.



EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A.

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N.º 007-2021-EMSAPUNO/PD

Puno, **22 MAR 2021**

EL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A.

VISTOS:

El Informe n.º 009-2021-EMSAPUNO/GG del 16 de marzo de 2021, el acuerdo de la sesión ordinaria de Directorio de fecha 16 de marzo de 2021, sus actuados, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. - Emsapuno S.A. es una empresa pública de accionariado municipal constituida como sociedad anónima, íntegramente de propiedad del Estado, con autonomía jurídica, administrativa y económica, según su estatuto y el Decreto Legislativo Supremo n.º 005-2020-VIVIENDA que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo n.º 1280, que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y su reglamento.

Que, en el marco de la autonomía económica Emsapuno S.A. ha formulado el documento de gestión denominado Memoria Anual, que contiene las principales actividades efectuadas y logros obtenidos durante todo el año 2020, en concordancia con las actividades previstas en el Plan Estratégico 2020-2022, aprobado mediante Resolución de Gerencia n.º 053-2020- EMSAPUNO/GG.

Que, este documento de gestión ha sido presentado por la Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial con el Informe n.º 041-2021-EMSAPUNO-OPDE del 16 de marzo de 2021, el que fue ratificado por la Gerencia General con el Informe n.º 009-2021-EMSAPUNO/GG de la misma fecha.

Que, el día 16 de marzo de 2021 se llevó a cabo la sustentación de este documento ante el Directorio, el que fue aprobado por unanimidad, tal como consta en su acuerdo único. Por lo que corresponde emitir el acto resolutorio correspondiente.

Que, dicha facultad, se encuentra prevista en el Estatuto Social de Emsapuno S.A. que en su artículo 41, así como en el inciso g) del artículo 20 del Reglamento de Organización y Funciones aprobado con Resolución de Directorio n.º 04-2017-EMSAPUNO/PD señala que: "Corresponde al Directorio las siguientes atribuciones: (...) 1) Aprobar la Memoria Anual y presentar los Estados Financieros de EMSAPUNO S.A. a la Junta General de Accionistas (...)" (el énfasis es agregado).

En uso de las facultades conferidas por el Estatuto vigente de Emsapuno S.A., y con visto bueno de la Gerencia General, de la Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial y Oficina de Asesoría y Defensa Legal:

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR la MEMORIA ANUAL 2020 de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A., documento que, en anexo, forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: PONER en conocimiento la presente resolución a todas las Gerencias de Línea, Subgerencias, Oficinas, Divisiones y demás unidades orgánicas de la empresa, para que conozcan su contenido. Asimismo, disponer su publicación en el portal web institucional de la empresa.

C.c.
Archivo.
Todas las Gerencias
Todas las oficinas

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE


ZENÓN MELLADO VARGAS
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Contenido

Contenido.....	2
PRESENTACION.....	4
1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA	5
2. FILOSOFIA EMPRESARIAL	6
3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	7
4. CONSTITUCIÓN Y RESEÑA	7
4.1. AREA DE INFLUENCIA	8
5. CAPITAL Y ACCIONES	9
6. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE EMSAPUNO S.A.	10
7. GESTIÓN OPERACIONAL.....	15
7.1. PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE	15
7.2. COBERTURA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.....	16
7.3. CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE	17
7.4. CONTROL DE CALIDAD DE AGUA.....	18
7.5. MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	19
8. GESTIÓN COMERCIAL.....	23
8.1. CARTERA DE CLIENTES.....	23
8.2. FACTURACIÓN	25
8.3. RECAUDACIÓN.....	25
8.4. MICRO MEDICIÓN.....	26
8.5. ESTRUCTURA TARIFARIA.....	27
8.6. NIVEL DE MOROSIDAD	28
8.7. CONVENIOS PARA AMPLIACIÓN DE REDES MATRICES DE AGUA Y ALCANTARILLADO.....	28
8.8. REPORTE DE RECLAMOS.....	29
9. PROYECTOS Y OBRAS.....	31

9.1. OBRAS DE INVERSIÓN CON RECURSOS PROPIOS	31
9.2. OBRAS DE INVERSIÓN CON FUENTE DE FINANCIAMIENTO	32
9.3. PROYECTOS DE INVERSIÓN CONCERTADOS CON FUENTE DE FINANCIAMIENTO.....	33
9.4. ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS – ACTIVO FIJO.....	36
10. PLANEAMIENTO Y GESTIÓN	38
10.1. INDICADORES DE GESTIÓN.....	38
10.2. PLANEAMIENTO Y GESTIÓN	39
10.3. PROGRAMA DE EDUCACIÓN SANITARIA	41
10.4. IMAGEN INSTITUCIONAL.....	41
11. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	43
11.1. RECURSOS HUMANOS.....	43
11.2. PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES –PFC.....	44
11.3. OTROS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	45
12. ESTADOS FINANCIEROS.....	47
ANEXO N° 01: Cobertura de servicios.....	49
ANEXO N° 02: Conexiones domiciliarias de agua potable	50
ANEXO N° 03: Conexiones de alcantarillado.....	51
ANEXO N° 04: Evolución de instalación de conexiones domiciliarias.....	52
ANEXO N° 05: Usuarios activos de agua potable por categoría	53
ANEXO N° 06: Medidores e índice nominal de medición	54
ANEXO N° 07: Facturación mensual.....	54
ANEXO N° 08: Recaudación mensual.....	55
ANEXO N° 09: Volumen facturado mensual por administración.....	56
ANEXO N° 10: Volumen medido mensual por administración	57
ANEXO N° 11: Grandes consumidores	58
ANEXO N° 12: Producción de agua potable	59

PRESENTACION

EMSAPUNO S.A., presenta a su disposición la Memoria Anual correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, el año pasado fue un año desafiante en términos operacionales y comerciales debido a la pandemia COVID 19, sin embargo, la prestación de los servicios básicos por ser una actividad esencial fue vital garantizar el abastecimiento de agua potable a la población y evitar riesgos en la salud.

A través del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM de fecha 15-03-2020, se ha declarado Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19 y con el fin de proteger a los trabajadores y clientes se han adoptado nuevas modalidades de trabajo remoto y semi presencial, sin afectar la prestación de los servicios básicos.

El impacto financiero del confinamiento ha implicado mayor gasto en el abastecimiento de agua y saneamiento y como resultado los costos del servicio cuyo impacto se traduce en una reducción del nivel de ingresos proveniente de cobro de tarifas y el deterioro de la cultura de pago de los usuarios debido al aplazamiento del pago de las facturas de los servicios de agua y alcantarillado. El importe facturado con relación al año anterior ha reducido en 21% y el importe de recaudación en 25% que equivale a S/ 3 460,956 Soles.

La cartera de clientes al finalizar el año 2020, está compuesto por 44,868 clientes con agua potable y 41,839 clientes de alcantarillado, en el ámbito de su jurisdicción que comprende a la ciudad de Puno y localidad de Desaguadero, comprado con el año anterior ha crecido en 1 063 (2.3%) conexiones de agua potable y 889 (2%) conexiones de alcantarillado.

La continuidad promedio de Servicios de agua potable, en la ciudad de Puno fue 8.27 hrs/día y en la localidad de Desaguadero 4 hrs/día, similar al año 2019. EMSAPUNO S.A., frente a la inesperada crisis sanitaria ha garantizado el suministro de agua potable gratuito a la población no conectada a la red especialmente a los barrios marginales de la ciudad de Puno.

Mediante el Plan Estratégico 2020-2022, aprobado mediante Resolución de Gerencia N° 053-2020-EMSAPUNO-GG, de fecha 03-07-2020, se ha definido la filosofía empresarial Visión, Misión y valores empresariales.

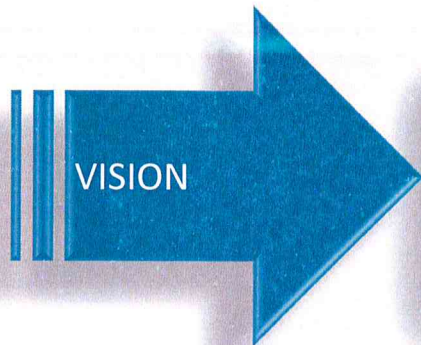
El Indicador Relación de Trabajo indicador de Gestión y sostenibilidad de los servicios es de 1.04 % lo que significa que los ingresos operativos no llegan a cubrir los costos operativos y siendo una empresa de monopolio natural debemos propiciar la mejora continua en base a la gestión del conocimiento.

Reconocer a los trabajadores de EMSAPUNO S.A. principalmente al personal operativo que integran la primera línea de respuesta frente a la pandemia por su dedicación y compromiso.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

RAZÓN SOCIAL	: Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A.
SIGLA	: EMSAPUNO S.A.
TIPO DE SOCIEDAD	: Sociedad Anónima
DOMICILIO LEGAL	: Av. La Torre N° 573
TELÉFONO	: 051 - 364051
EMERGENCIAS	: 051 - 365215
R.U.C.	: 20163947693 (Registro Único de Contribuyente)
DURACIÓN	: Indefinido
EMAIL	: emsapuno@emsapuno.com.pe
PAGINA WEB	: www.emsapuno.com.pe

2. FILOSOFIA EMPRESARIAL



Al año 2022, mejoraremos los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario para todos nuestros usuarios.

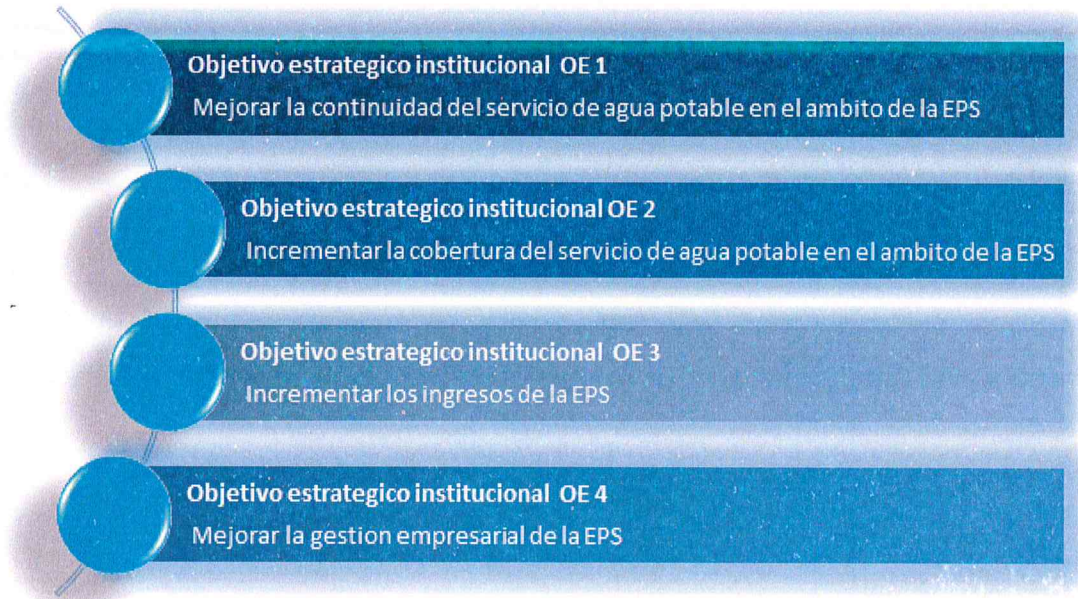


Somos una empresa comprometida en mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios, mediante la gestión de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, con responsabilidad social y ambiental.



EMSAPUNO S.A. apuesta por un desempeño empresarial sustentable, sostenible, fundamentando en los valores institucionales y atendiendo los principios que, en materia de derechos humanos, estándares laborales, ambiente y anticorrupción sean consensuados por la sociedad. Garantizamos la calidad de nuestros servicios y nos comprometemos con la satisfacción de los usuarios, mediante el fortalecimiento de nuestro Sistema de Calidad en el marco de la Norma Internacional ISO 9001:2015.

3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



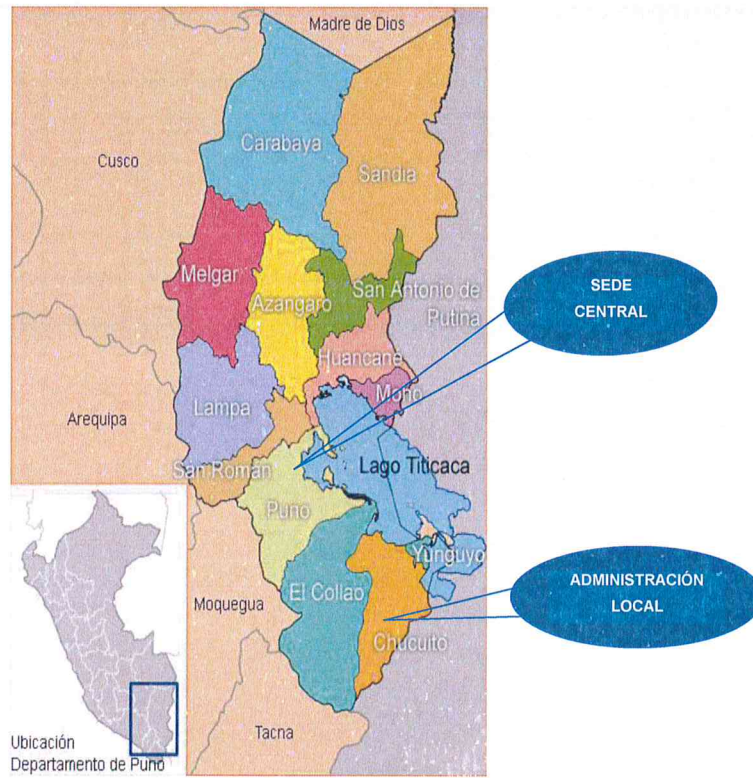
4. CONSTITUCIÓN Y RESEÑA

La sociedad denominada “Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. EMSA PUNO S.A., es una empresa prestadora de servicios de saneamiento público de accionariado municipal, en virtud de lo dispuesto por la Ley General de Servicios de Saneamiento, Ley N° 26338 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 09-95-PRES.

De conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 26284, Decreto Supremo N° 024-94-PRES y Ley N° 26338, con Resolución de Superintendencia N° 016-95-PRES/VMI/SSS del 20 de febrero de 1995, se reconoce como Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento a la “Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. EMSA PUNO S.A., cuyo ámbito de responsabilidad en la actualidad comprende las provincias de Puno y Chucuito.

El accionar de la empresa se enmarca en las disposiciones establecidas en el Decreto Legislativo N° 1280 (Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento) su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA (Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280) su estatuto vigente y demás normas sectoriales emitidas por el ente rector Ministerio de Vivienda y Saneamiento, el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento- OTASS y la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento –SUNASS.

4.1. AREA DE INFLUENCIA



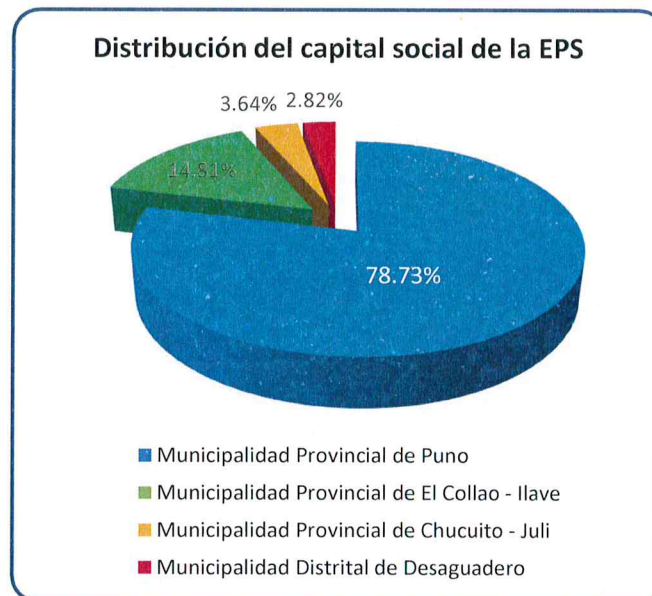
5. CAPITAL Y ACCIONES

EMSAPUNO S.A. posee un Capital de S/. 26 149,866 soles, mediante Acta y acuerdo de Junta General de Accionistas se han retirado del ámbito de jurisdicción de EMSAPUNO S.A., la Administración de Juli (Año 2010) e Ilave (Año 2014) respectivamente.

Cuadro 1: Distribución del capital social de la empresa

Distribución del capital social de la EPS EMSA PUNO S.A.		
Localidad	Acciones (S/)	Participación (%)
Municipalidad Provincial de Puno	20,587,789	78.73%
Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave	3,872,795	14.81%
Municipalidad Provincial de Chucuito - Juli	951,855	3.64%
Municipalidad Distrital de Desaguadero	737,427	2.82%
Total	26,149,866	100%

Fuente: Estatuto Social de EMSAPUNO S.A.



6. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE EMSAPUNO S.A.

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

❖ Presidente

Abg. Martín Ticona Maquera
Alcalde de la Municipalidad Provincial de Puno

❖ Integrantes

CPC. Isidoro F. Mendoza Huallpa
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Desaguadero

DIRECTORIO

❖ Presidente

Mg. Sc. Zenón Mellado Vargas
Representante de la Municipalidad Provincial de Puno
Desde 18-02-2019 continúa

DIRECTORES

❖ Representante del Gobierno Regional de Puno

Dr. Juan Walter Tudela Mamani
Desde 12-09-2019 continúa

❖ Representante de la sociedad civil

Ing. Civil Gilmer Maguin Sardón Sánchez
Desde 22-11-2018 continúa

DIRECCIÓN EJECUTIVA

❖ Gerente General

Mg. Héctor R. Aquino Arias

Desde 06-05-2019 hasta el 21-10-2020

Mg. Juan Alberto Ordoñez Huaracha

Desde el 22-10-2020 al 31-12-2020

ÓRGANO DE CONTROL

❖ Auditoría interna

C.P.C. Arturo Aquise Larico

Desde 07-10-2017 continúa

ÓRGANOS DE LÍNEA

❖ Gerencia operacional

Ing. Walter Espinoza Tapia

Desde el 25-10-2019 hasta el 31-12-2020

❖ Gerencia comercial

CPC. Maura Marina Paniagua Escarcena

Desde el 15-10-2018 hasta el 15-04-2020

Eco. Teofano Domingo Catacora Velásquez

Desde el 16-04-2020 continúa

ÓRGANO DE APOYO

- ❖ Gerencia de administración y finanzas

CPC. Wilton M. Cruz Quilca

Desde 01-08-2019 hasta el 24-12-2020

CPC. Angel Guzman Aguilar

Desde el 25-11-2020 continúa

ÓRGANOS DE ASESORÍA

- ❖ Jefe oficina planeamiento y desarrollo empresarial

Ing. Econ. Clever F. Ramos Aguilar

Desde el 06-06-2019 hasta el 16-07-2020

Ing. Rolando Wilber Ordoñez Neyra

Desde el 17-07-2020 hasta el 30-12-2020

- ❖ Jefe oficina de asesoría y defensa legal

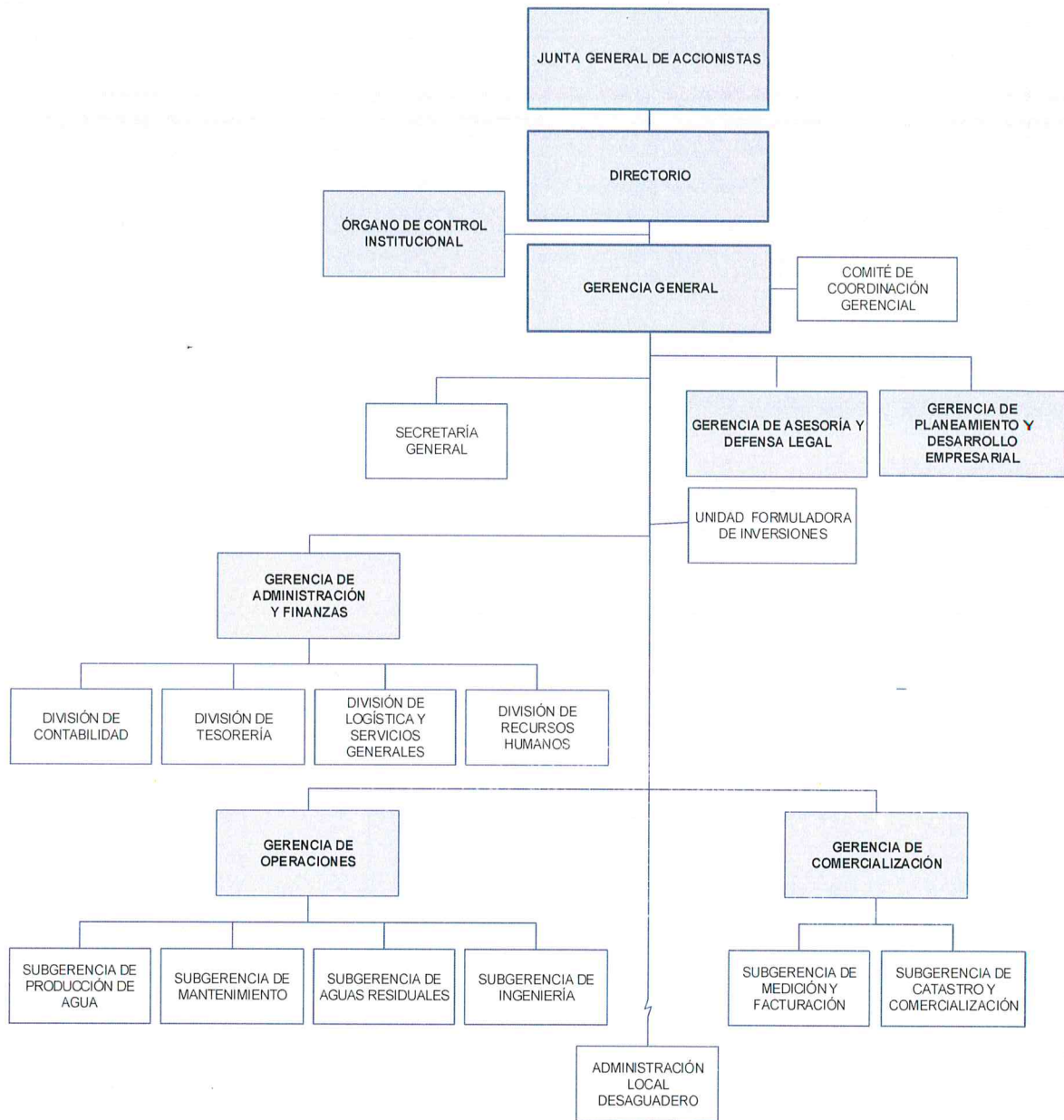
Abg. Yeltsin Huarsaya Chambi

Desde 19-12-2018 continúa

ADMINISTRACIÓN LOCAL DESAGUADERO

CPC. Jesús Flores Ríos

Desde el 04-02-2020 continúa



La estructura orgánica vigente fue aprobada en el año 2017, a la fecha existen exigencias organizacionales debido al dimensionamiento de la empresa, que no se encuentran contempladas en esta estructura; situación que amerita el diseño de una nueva estructura alineada al Plan Estratégico Institucional 2020-2022.



VII
GESTIÓN OPERACIONAL

7. GESTIÓN OPERACIONAL

7.1. PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE

En el año 2020, el volumen de producción de agua potable, en el ámbito de la jurisdicción de la Empresa fue de 8 235 777 m³, el mayor volumen de producción de agua fue, en la ciudad de Puno que representa 8 111 958 m³, la Captación Chimu, abastece al 92 % de la población de Puno. En la localidad de Desaguadero el volumen de producción fue de 123 819 m³.

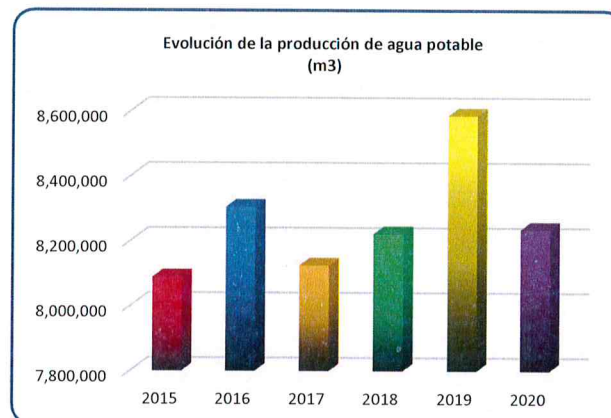
La población de la ciudad de Puno se provee de tres fuentes de agua que son Chimu, Totorani y Aracmayo de las cuales la fuente Chimu es la más representativa debido a que abastece al 92% de la población de Puno, seguida de la captación Totorani y Aracmayo respectivamente. En promedio la producción de agua para la ciudad de Puno fue 22 225 m³/día equivalente a 257 l/s.

La localidad de Desaguadero cuenta con dos fuentes de agua Cumi y Cala Cala siendo la más representativa la captación Cumi, la producción promedio de agua en esta localidad fue de 339 m³/día y 3.92 l/s.

Cuadro 2: Producción de agua potable

Producción de agua potable (m ³)						
Localidad	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Puno	7,882,572	8,098,186	7,936,773	8,017,596	8,383,213	8,111,958
Desaguadero	206,303	206,396	187,667	204,362	202,098	123,819
Total	8,088,875	8,304,582	8,124,440	8,221,958	8,585,311	8,235,777

Fuente: Sub Gerencia de Produccion de Agua



7.2. COBERTURA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

AGUA POTABLE

La población atendida al finalizar el año 2020, ha alcanzado el 86.63% habiéndose incluido en el sistema de agua potable 1 063 conexiones nuevas (Puno 1 015 y en Desaguadero 48) que corresponde al ámbito de la jurisdicción de la empresa.

ALCANTARILLADO

A pesar de las circunstancias que se atraviesa, la empresa ha orientado sus esfuerzos en mejorar la cobertura de alcantarillado que permite a la población acceder a un mejor servicio y salubridad, pilar fundamental para contrarrestar la situación que se atraviesa.

Al finalizar el año 2020, la cobertura de alcantarillado en el ámbito de la EPS, ha alcanzado 80.70%, habiéndose incluido en el sistema de alcantarillado 889 conexiones nuevas (Puno 829 y Desaguadero 60).

Cuadro 3: Cobertura de servicios EMSAPUNO S.A

Cobertura del Servicio 2020			
Localidad	Población 1/	Población Servida %	
		Agua Potable	Alcantarillado
Puno	136,411	95.60%	89.37%
Desaguadero	28,666	43.97%	39.45%
Total EPS	165,077.00	86.63%	80.70%

1/ Población PMO 2012 - 2042.



7.3. CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

En el año 2020, la continuidad del servicio de agua potable se ha efectuado en 17 sectores de la ciudad de Puno, cuyo promedio es 8.27 horas/día, que es igual al año 2019, que fue de 8.2 horas/día, con 34.03 m.c.a de presión máxima y 18.58 m.c.a de presión mínima.

En el siguiente cuadro se puede observar que la continuidad es variable en los 17 sectores operacionales delimitados acorde a la topografía que presenta la ciudad de Puno, teniendo sectores operacionales que tienen hasta 24 horas de continuidad y sectores críticos que tienen poco más de 2 horas tales como el sector operacional 9,15 y 16.

Cuadro 4: Continuidad del servicio de agua potable EMSAPUNO S.A.

Continuidad del servicio de agua potable- 2020			
Sector	Continuidad Promedio (hrs)	Presión Promedio (mca)	
		Máxima	Mínima
S - 1	07:23:02	26.83	15.64
S - 2	03:21:13	30.29	5.79
S - 3	18:20:48	29.26	18.13
S - 4	24:00:00	28.41	19.38
S - 5	04:48:53	34.44	5.01
S - 6	04:52:37	34.07	4.54
S - 7	05:10:39	30.12	4.07
S - 8-I	08:33:45	55.30	49.03
S - 8-II	05:44:42	28.00	23.68
S - 9	02:12:17	31.52	11.19
S - 10	04:12:12	24.89	12.26
S - 11	24:00:00	30.14	9.31
S - 12	10:57:04	35.74	17.95
S - 13	09:33:41	43.78	21.98
S - 14	06:24:35	40.81	32.11
S - 15	02:44:15	40.89	28.04
S - 16	02:42:32	35.94	35.94
S - 17	07:07:45	32.03	20.38

Fuente: Sub Gerencia de Produccion de Agua

En la ciudad de Desaguadero, tiene una continuidad de agua potable en promedio 4 horas al día y con una presión de 8 mca.

7.4. CONTROL DE CALIDAD DE AGUA

El objetivo fundamental es garantizar la calidad del agua para consumo humano, se viene cumpliendo estrictamente con los parámetros establecidos por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS, Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria – DIGESA, así como los organismos internacionales Organización Panamericana de la Salud –OPS y la Organización Mundial de la Salud – OMS.

EMSAPUNO S.A., realiza el control permanente de la calidad del agua que se abastece a la población de Puno y localidad de Desaguadero, las cuales se encuentran registrados en el laboratorio de control de calidad que consisten en:

- Control de procesos de desinfección planta, reservorio y redes por administraciones.
- Control de procesos de desinfección en plantas y reservorios por administraciones.
- Control de procesos de desinfección en redes de distribución por administraciones.
- Control de procesos y análisis Físico-Químico y Microbiológico en planta, reservorio y redes de distribución por administraciones.
- Control de turbiedad en planta, reservorio y redes por administración.

Cuadro 5: Control de calidad de agua potable EMSAPUNO S.A.

Control de calidad de Agua Potable 2020 - EPS					
Variable	Trimestre				Total
	I	II	III	IV	
PLANTA, RESERVORIOS Y REDES DE DISTRIBUCIÓN					
N° de Muestras Satisfactorias $\geq 0.5\text{mg/l}$ Cloro Residual (Libre)	3,240	3,138	3,292	3,297	12,967
N° Total de Muestras con Cloro Residual (Libre)	3,240	3,138	3,292	3,297	12,967
N° de Muestras Satisfactorias Turbiedad < 5 (NTU)	1,629	1,611	1,693	1,694	6,627
N° Total de Muestras para análisis de Turbiedad < 5 (NTU)	1,656	1,610	1,693	1,694	6,653
N° de Muestras Satisfactorias para Análisis Microbiológico (Coliformes Totales, Coliformes Fecales, bacterias heterotrofas y E. Coli)	692	788	920	1,104	3,504
N° Total de Muestras Satisfactorias para Análisis Microbiológico (Coliformes Totales, Coliformes Fecales, bacterias heterotrofas y E. Coli)	692	788	920	1,104	3,504
Análisis Físico-Químico Parcial	1,106	1,097	1,140	1,137	4,480
Análisis Físico-Químico Completo	13	13	14	14	54

Fuente: Laboratorio de control de calidad EMSAPUNO S.A.

7.5. MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

EMSA PUNO S.A., realiza el mantenimiento preventivo y correctivo en todos los componentes de la red de distribución orientados a una óptima operación de los mismos.

Durante el año 2020, en mantenimiento del sistema de agua potable se ha registrado 135 acciones preventivos y 354 acciones correctivas (roturas en red de distribución, roturas en acceso hidráulico, roturas de la línea de impulsión y roturas en las principales redes de distribución primaria y secundaria entre otras actividades), que han sido atendidas por el equipo de mantenimiento de redes de agua. En mantenimiento de los servicios de alcantarillado se ha registrado 11 acciones preventivos y 167 acciones correctivos (atoros presentados en la red de colección e instalación de tapas de buzón), atendidas por el equipo de mantenimiento de redes de alcantarillado.

Cuadro 6: Acciones de mantenimiento en el sistema de agua potable y alcantarillado EMSAPUNO S.A.

Acciones de mantenimiento en el sistema de Agua Potable y Alcantarillado 2020 -EPS			
Mantenimiento	Agua potable	Alcantarillado	Total
Preventivo	135	11	146
Correctivo	354	167	521
Total	489	178	667

Fuente: Sub Gerencia de Mantenimiento



Mantenimiento preventivo en las cámaras húmedas en estaciones de bombeo de aguas residuales en la ciudad de Puno, con el fin de prevenir daños a los equipos de bombeo y colapsos en buzones de alcantarillado sanitario.

Limpieza de galerías filtrantes de la captación Totorani, donde se extrajeron lodos, algas y malezas acumuladas.



Rotura en línea de impulsión de agua cruda de 14 pulgadas, en el centro poblado de Jayllihuaya.

Rotura de línea de aducción al reservorio Jayllihuaya.





Mantenimiento preventivo en las cámaras húmedas en estaciones de bombeo de aguas residuales en la ciudad de Puno, con el fin de prevenir daños a los equipos de bombeo y colapsos en buzones de alcantarillado sanitario.

Rotura de la válvula compuerta de descarga de agua potable en el filtro N° 05 en la planta de tratamiento Aziruni



Desatoro en redes de alcantarillado sanitario.

VIII GESTIÓN COMERCIAL

8. GESTIÓN COMERCIAL

8.1. CARTERA DE CLIENTES

Al año 2020, la cartera de clientes está compuesta por un total de 44 868 conexiones de agua potable, el mismo que representa un incremento de 1 063 clientes, con respecto al año anterior (2.3% de crecimiento), por efecto de la programación de la pavimentación de vías por parte de la Municipalidad Provincial de Puno.

Cuadro 7: Conexiones de agua potable

Conexiones de agua potable						
Localidad	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Puno	36,033	37,829	38,856	39,912	41,052	42,067
Desaguadero	2,283	2,356	2,488	2,624	2,753	2,801
Total	38,316	40,185	41,344	42,536	43,805	44,868

Fuente: División de catastro y medición de consumos.

El número de conexiones de alcantarillado es 41 839 que representa un incremento de 889 conexiones con relación al ejercicio anterior (2% de crecimiento) debido al crecimiento vegetativo de conexiones domiciliarias en la ciudad de Puno y localidad de Desaguadero.

Cuadro 8: Conexiones de alcantarillado

Conexiones de alcantarillado						
Localidad	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Puno	33,888	35,626	36,557	37,469	38,497	39,326
Desaguadero	1,703	1,956	2,149	2,307	2,453	2,513
Total	35,591	37,582	38,706	39,776	40,950	41,839

Fuente: División de catastro y medición de consumos.

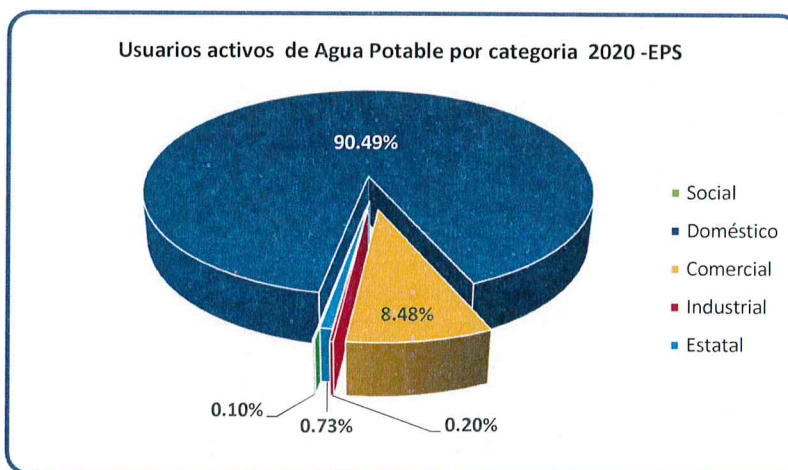


La composición de clientes activos que representa 31 422 usuarios está distribuida, el 90.49% en categoría Doméstico, el 8.48% en categoría Comercial, el 0.78% en categoría Estatal, 0.73% en categoría Industrial 0.20% y 0.10% categoría social.

Cuadro 9: Usuarios activos de agua potable por categoría

Usuarios Activos de Agua Potable por Categoría						
Localidad	Categoría					Total
	Social	Doméstico	Comercial	Industrial	Estatal	
Puno	40	34,799	3,173	80	257	38,349
Desaguadero	1	1,210	200	0	33	1,444
TOTAL	41	36,009	3,373	80	290	39,793
%	0.10%	90.49%	8.48%	0.20%	0.73%	100.00%

Fuente: División de catastro y medición de consumos.



8.2. FACTURACIÓN

La facturación por pensiones de agua potable, alcantarillado y cargo fijo durante el año 2020, asciende a S/ 10 926,388 mostrando una reducción del 21 % respecto al año anterior. El volumen facturado registrado durante este periodo fue de 4 833,091 m³.

Durante el confinamiento dispuesto por el D.S. N° 044-2020-PCM, que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19. se ha realizado normalmente la lectura de medidores para evitar reclamos de los usuarios.

8.3. RECAUDACIÓN

La recaudación durante el año 2020, fue de S/ 10 384 443, cifra menor en 24.9 % respecto al año 2019, esta reducción es efecto de la pandemia COVID 19, la empresa ha incrementado más centros de recaudación en coordinación con el proveedor EMSERMULEN con el fin de facilitar el pago de los servicios por parte de los usuarios. Asimismo, se ha realizado convenios con NIUBIZ, para el pago de los servicios mediante tarjeta, con la finalidad de brindar al usuario más opciones de pago y de esa manera evitar la aglomeración de personas en los puntos de cobranza.

Cuadro 10: Facturación y Recaudación

Facturación y recaudación 1/ (soles)								
Localidad	Facturación				Recaudación			
	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020
Puno	12,377,055	13,002,019	13,646,282	10,781,084	12,162,890	13,085,831	13,667,618	10,265,633
Desaguadero	174,077	181,711	187,695	145,303	172,741	178,522	177,781	118,810
Total	12,551,132	13,183,730	13,833,977	10,926,388	12,335,631	13,264,353	13,845,399	10,384,443

1/ Facturación y recaudación no incluyen IGV

Fuente: División de Comercialización y Facturación



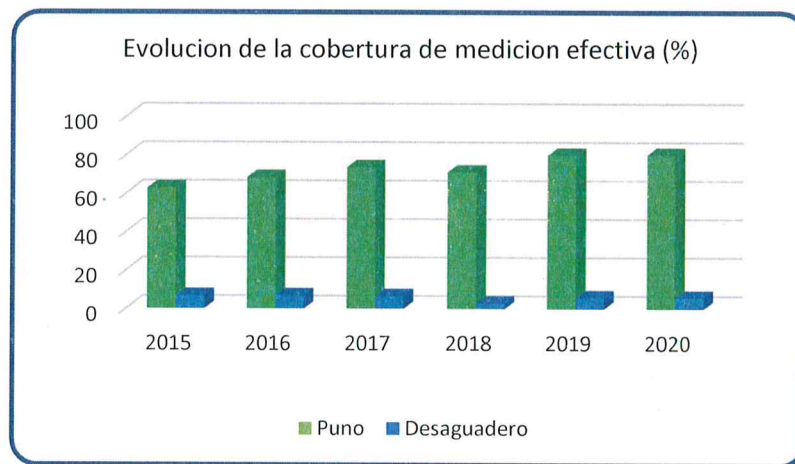
8.4. MICRO MEDICIÓN

Al finalizar el año 2020, la Empresa cuenta con 34 346 micro medidores de los cuales 33 890 son medidores operativos cuya cobertura de medición efectiva en Puno fue de 80.17% y en Desaguadero 5.82% lo que representa el 75.53% de medición efectiva en el ámbito de jurisdicción de la Empresa.

Cuadro 11: Evolución de la cobertura de medición

Evolución de la cobertura de medición efectiva (%)						
Localidad	Periodo					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Puno	62.83	68.32	73.7	71.08	79.94	80.17
Desaguadero	6.75	6.88	6.55	2.98	5.92	5.82
Total	55.73	64.72	69.66	60.48	75.28	75.53

Fuente: División de catastro y medición de consumo



8.5. ESTRUCTURA TARIFARIA

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 022-2013-SUNASS-CD, se aprueba la formula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión de EMSAPUNO S.A., para el quinquenio regulatorio 2013-2018, considerando que su aplicación debe coadyuvar a la sostenibilidad económica y viabilidad financiera y el compromiso de la empresa reflejado en el cumplimiento de metas de gestión y una mejora en la gestión y en la continuidad de los servicios por lo expuesto, la estructura tarifaria vigente por categoría, rangos de consumo y por localidades se resume en los siguientes cuadros:

Cuadro 12: Estructura tarifaria – Localidad de Puno

Localidad de Puno					
Categoría	Rangos de consumo (m3/mes)	Agua Potable Tarifa (s/ /m3)	Alcantarillado Tarifa (s/ /m3)	Volumen asignado	Cargo Fijo
Residencial					
Social	0 a 10	1.1997	0.3739	16	2.08
	10 a mas	1.6664	0.5199		
Domestico	0 a 10	1.1997	0.3739	12.5	2,08
	10 a 20	1.2668	0.3953		
	20 a 25	2.5772	0.8033		
	25 a mas	2.8234	0.8811		
No Residencial					
Comercial	0 a 30	1.9689	0.6137	30	2.08
	30 a mas	4.1989	1.3094		
Industrial	0 a 60	3.8324	1.1943	60	2.08
	60 a mas	5.7779	1.8017		
Estatad	0 a 35	1.7516	1.5455	40 90 150	2.08
	35 a mas	2.8234	1.8811		

Fuente: División de catastro y medición de consumo

Cuadro 13: Estructura tarifaria – Localidad de Desaguadero

Localidad de Desaguadero					
Categoría	Rangos de consumo (m3/mes)	Agua Potable Tarifa (s/ /m3)	Alcantarillado Tarifa (s/ /m3)	Volumen asignado	Cargo Fijo
Residencial					
Social	0 a mas	0.3338	0.0999	16	2.08
	0 a 8	0.3338	0.0999		
Domestico	8 a 16	0.4328	0.1288	13	2.08
	16 a mas	0.9902	0.2968		
No Residencial					
Comercial	0 a 16	0.4328	0.1288	16	2.08
	16 a mas	1.0376	0.3122		
Industrial	0 a mas	1.0376	0.3122	30	2.08
	0 a 16	0.4328	0.1288		
Estatal	16 a mas	1.0376	0.3122	16	2.08

Fuente: División de catastro y medición de consumo

8.6. NIVEL DE MOROSIDAD

Indicador que permite conocer la magnitud de las cuentas por cobrar, la cartera morosa ascendió a S/ 1 153 647.91 Soles. Se ha efectuado la gestión de cobranza y otorgado facilidades a los usuarios para que puedan fraccionar sus deudas. No se ha efectuado campañas de corte en cumplimiento a las Normas dictadas por efecto de la pandemia.

8.7. CONVENIOS PARA AMPLIACIÓN DE REDES MATRICES DE AGUA Y ALCANTARILLADO

A través de promoción comunal con la finalidad de facilitar a los clientes potenciales con los servicios básicos, se ha realizado el trámite para la ejecución de las redes principales en los barrios y sectores urbano marginales de la ciudad de Puno, se han suscrito 29 convenios de agua potable y 27 convenios para la instalación del servicio de alcantarillado y beneficiado a 336 Familias.

Cuadro 14: Convenio de ampliación de la red matriz de agua y alcantarillado

Convenios de la ampliación de la Red Matriz de agua y alcantarillado EPS 2020				
Red Matriz	Convenios	M.L.	Presupuesto cancelado	Beneficiarios
Agua	29	2193	18983.34	178
Alcantarillado	27	1977	38762.97	158
Total	56	4170	57746.31	336

Fuente: Gerencia Comercial

8.8. REPORTE DE RECLAMOS.

El equipo funcional de Atención al Cliente, al finalizar el año 2020, hizo un reporte de 1438 reclamos, de los cuales 1 431 fueron del área comercial y 7 del área operacional.

Cuadro 15: Cantidad de reclamos

Cantidad de reclamos			
Localidad	Operacionales	Comerciales	Total Reclamos
Puno	7	1,429	1,436
Desaguadero	0	2	2
Total	7	1,431	1,438

Fuente: Gerencia Comercial - Atención al cliente

IX PROYECTOS Y OBRAS

9. PROYECTOS Y OBRAS

9.1. OBRAS DE INVERSIÓN CON RECURSOS PROPIOS

Mejoramiento del servicio institucional de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno – EMSAPUNO S.A. distrito de Puno, provincia de Puno, departamento de Puno. CUI: 2364961

El proyecto tiene como objetivo incrementar la satisfacción de los usuarios por la atención en la sede administrativa central de la EPS EMSAPUNO del distrito de Puno, a través de acciones orientadas a brindar mejores condiciones a los usuarios de la EPS. La Obra fue convocado a licitación pública en el año 2020.

Unidad Ejecutora	: EMSAPUNO S.A.
Licitación Pública	: 01-2020-EMSAPUNO S.A.
Fuente de Financiamiento	: Recursos Directamente Recaudados
Contrato	: N° 06-2020-EMSAPUNO S.A./GAF/DL.
Contratista	: GRUPO FERCONS S.A.C.
Monto de Contrato	: S/ 6 289 650.64
Adelanto directo 10%	: S/ 628,965.06
Modalidad de ejecución	: Por Contrata
Ejecución	: S/ 547,767

9.2. OBRAS DE INVERSIÓN CON FUENTE DE FINANCIAMIENTO

SUPERVISION DE OBRAS CON FUENTE DE FINANCIAMIENTO – TRANSFERENCIA - MINISTERIO DE VIVIENDA CONSTRUCCION Y SANEAMIENTO.

- 1. Supervisión de obra CUI: 2311215 “Ampliación y creación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en las urbanizaciones Aziruni III etapa ciudad Jardín y San Santiago del centro Poblado de Jayllihuaya, Distrito de Puno, Provincia de Puno – Puno”**

El Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento ha transferido a favor de EMSAPUNO S.A., la suma de S/ 264 525 Soles, para la Supervisión de obra que viene ejecutando la Municipalidad Provincial de Puno, con el objetivo de mejorar el acceso de los pobladores a los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario a través de acciones orientadas a mejorar los servicios de agua, garantizando así el bienestar de la población afectada, cuya población beneficiada es de 1,680 personas.

Financiamiento	: S/ 264 525
Ejecutado Año 2020	: S/ 74 596
Saldo Presupuestal 2021	: S/ 189 929

- 2. Supervisión de Obra CUI:2321972 “Mejoramiento del Abastecimiento de Agua Potable en los Barrios y Urbanizaciones de la Zona Norte de la ciudad de Puno. Distrito de Puno, Provincia de Puno-Puno”.**

El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, ha transferido a favor de EMSAPUNO S.A., la suma de S/ 422,502 Soles, para la Supervisión de obra que viene ejecutando la Municipalidad Provincial de Puno, con el fin de mejorar la calidad de vida de la población de los barrios y urbanizaciones de la zona norte de la ciudad de Puno, cuya población beneficiada es de 21 000 habitantes.

Financiamiento	: S/ 422 502
Ejecutado Año 2020	: S/ 106 748
Saldo Presupuestal 2021	: S/ 315 754

9.3. PROYECTOS DE INVERSION CONCERTADOS CON FUENTE DE FINANCIAMIENTO

PROYECTO CUI: 2283110 RECUPERACION DE LA CAPACIDAD DE TRATAMIENTO DE LAS LAGUNAS DE ESTABILIZACION DE LAS CIUDADES DE PUNO Y DESAGUADERO

Con fecha 30 de junio del 2016, el MVCS y EMSAPUNO, suscriben el convenio N° 1274-2016-VIVIENDA/VMCS/PNSU, de transferencia de recursos públicos, para establecer las condiciones del proyecto denominado: “RECUPERACIÓN DE LA CAPACIDAD DE TRATAMIENTO DE LAS LAGUNAS DE ESTABILIZACIÓN DE LAS CIUDADES DE PUNO Y DESAGUADERO” por la suma de S/ 9 509 397.00. A la fecha sin ejecución.



CONVENIO N° 25-2018/VIVIENDA/VMCS/PNSU/1.0

PROYECTO CUI: 2387679 “MEJORAMIENTO Y AMPLIACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y RECOLECCIÓN DE AGUAS RESIDUALES DE LA CIUDAD DE PUNO, DISTRITO DE PUNO, PROVINCIA DE PUNO – DEPARTAMENTO DE PUNO”

Documento de cooperación institucional que se celebra entre el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento -MVCS, La Municipalidad Provincial de Puno y EPS EMSAPUNO S.A., con la finalidad de establecer las bases para la formulación del expediente técnico del proyecto, bajo las disposiciones reglamentarias de la Ley N° 1252, Ley del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, cuya finalidad es la optimización del uso de recursos públicos destinados a la inversión.

El compromiso de las partes: el MVCS a través del Programa Nacional de Saneamiento Urbano se encargará de la ejecución del proyecto, la elaboración del expediente técnico del proyecto está a cargo del Grupo PROYFE SL Sucursal Perú y el Consorcio Consultor Saneamiento Puno, cumple con la función de Supervisión del Proyecto.

EMSAPUNO, viene otorgando las facilidades técnicas, administrativas y la información necesaria para la elaboración del expediente técnico, así como será quien otorgue la opinión técnica favorable y una vez concluido el proyecto se encargará de la operación y mantenimiento. El monto de Inversión: S/ 279 445,951.40 monto actualizado S/ 276 822 615.87 Soles.

PROYECTO “SISTEMA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DE LA CUENCA DEL LAGO TITICACA – PTAR TITICACA”

Con el objetivo de una solución para el tratamiento y disposición final de las aguas residuales municipales en la cuenca del Lago Titicaca - Puno, se ha efectuado la suscripción de Contrato de concesión de Proyecto PTAR Titicaca realizado el miércoles 30 de octubre del año 2019, Acto que se desarrolló en presencia de los alcaldes provinciales y representantes, entre ellos el alcalde de la Municipalidad Provincial de Puno, Abg. Martin Ticona Maquera.

La modalidad de la concesión es cofinanciada, el Consorcio FYPASA Construcciones S.A. de C.V. y Operadora de Ecosistemas S.A. de C.V. de capitales mexicanos, quien ganó la concesión del proyecto “Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales de la Cuenca del Lago Titicaca – PTAR Titicaca”, cuya vigencia de la concesión es 30 años, el proyecto



beneficiará a más de 1.2 millones de habitantes de las 10 localidades (Moho, Huancané, Azángaro, Ayaviri, Lampa, Juliaca, Puno, Ilave, Juli y Yunguyo) ubicadas alrededor del lago Titicaca, en el departamento de Puno.

9.4. ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS – ACTIVO FIJO

En el año 2020, se ha efectuado la adquisición de Activo Fijo con recursos directamente recaudados cuya inversión asciende a S/ 122,880.89 Soles.

Cuadro 16: Adquisiciones al 31-12-2020

Adquisición de activos al 31-12-2020			
Item	Descripción	Cantidad	Importe
Administración: Puno			
1	COMPUTADORA PORTATIL CORE i7	1	3,407.45
2	EQUIPO CELULAR	1	1,117.80
3	COMPUTADORA PORTATIL CORE i5	1	4,203.40
4	COMPUTADORA CORE i5 - AL.	1	3,670.59
5	MONITOR PANTALLA LED DE 21.5"	1	366.04
6	SILLON GIRATORIO	1	567.80
7	MONITOR PANTALLA LED 21.5"	1	393.30
8	COMPUTADORA CORE i5	1	3,712.75
9	GPS PORTATIL 1	1	1,691.53
10	GPS PORTATIL 2	1	1,691.52
11	MOTO LINEAL GLH 150	1	6,449.15
12	MONITOR PANTALLA LED DE 21.5"	1	366.79
13	MONITOR PANTALLA LED 21.5" FACT.	1	393.98
14	IMPRESORA LASER MULTIFUNCIONAL M4132IDN	1	6,034.79
15	SILLA GIRATORIA	1	203.39
16	SILLA GIRATORIA	1	203.39
17	TELEVISOR ANDROID TV DE 55"	1	1,821.19
18	CONTENEDOR DE CLORO DE 1 TNE	1	19,100.00
19	CONTENEDOR DE CLORO DE 1 TNE	1	19,100.00
20	CONTENEDOR DE CLORO DE 1 TNE	1	19,100.00
21	EQUIPO CONDUCTIMETRO	1	2,375.41
22	EQUIPO DESTILADOR DE AGUA	1	6,413.58
23	ELECTROBOMBA DE 1 HP	1	1,648.31
24	TERMONEBULIZADOR ELECTRICO DE 750 WATTS	1	3,686.44
25	MOTO FUMIGADORA	1	677.97
26	ROTMARTILLO INDUSTRIAL	1	466.10
27	MOTOCAR	1	8,175.42
28	MOTO FUMIGADORA-2	1	677.97
29	ANTIVIRUS	1	2,427.97
Sub total			120,144.03
Administración : Desaguadero			
30	COMPUTADORA DE ESCRITORIO CORE i3	1	2,215.44
31	MONITOR PANTALLA LCD LED 22"	1	521.42
Sub total			2,736.86
Total			122,880.89

Fuente: División de Logística



X
GESTIÓN INSTITUCIONAL

10. PLANEAMIENTO Y GESTIÓN

10.1. INDICADORES DE GESTIÓN

La empresa, ha definido Indicadores y Metas de Gestión en el marco de los objetivos operativos y estratégicos donde se muestra la evolución de los principales indicadores empresariales.

OBJETIVOS	ACCIONES ESTRATEGICAS	INDICADORES DE DESEMPEÑO				
		INDICADOR	U.M.	VALOR PROYECTADO AÑO 2020	VALOR EJECUTADO AÑO 2020	
OE 1	Mejorar la continuidad del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS	Incrementar la cantidad de horas del servicio de agua potable	Continuidad de servicio de agua potable en la ciudad de Puno.	Horas	9.3	8.20
			Continuidad de servicio de agua potable en la ciudad de Desaguadero	Horas	4.3	4.00
OE 2	Incrementar la cobertura del servicio de agua potable en el ámbito de la EPS	Ampliación de cobertura a través de proyectos	Cobertura de servicio de agua potable en la ciudad de Puno	%	87	95.6
			Cobertura de servicio de agua potable en la ciudad de Desaguadero	%	70	43.97
OE3	Incrementar los ingresos de la EPS.	Incrementar la recaudación de los ingresos	Recaudación anual	%	5.14	-21%
OE4	Mejorar la gestión empresarial de la EPS	Fortalecimiento Institucional de la Empresa	Relación de Trabajo EPS	%	86	1.04

Fuente: PIA 2021 aprobado mediante Resolución de Directorio N° 08-2020-EMSAPUNO/PD.

10.2. PLANEAMIENTO Y GESTION

- Código de Buen Gobierno Corporativo – CBGC, aprobado mediante Resolución de Directorio N° 001-2015-EMSAPUNO/PD.
- Plan Maestro Optimizado – PMO, se tiene conformado una Comisión y asistencia técnica de SUNASS, documento en proceso de elaboración.
- Plan Estratégico 2020-2022, aprobado mediante Resolución de Gerencia N° 053-2020-EMSAPUNO-GG, de fecha 03-07-2020, se ha definido la filosofía empresarial Visión, Misión y valores empresariales.
- Plan Operativo Institucional – POI 2020, aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 045-2020-EMSAPUNO/GG.
- Presupuesto Institucional de Apertura PIA 2020, aprobado mediante Resolución de Directorio N° 011-2019-EMSAPUNO/PD.
- Directiva de Austeridad, Disciplina y Calidad en el Gasto Publico de Ingresos de Personal aprobado mediante Resolución de Directorio N° 012-2019-EMSAPUNO/PD.

El planeamiento estratégico de EMSAPUNO S.A., incluye la implementación de Planes Operativos por periodos anuales, a efectos de plasmar con mayor detalle las actividades que ayudaran a alcanzar las metas en el marco de la metodología de Planificación por Procesos. En el marco del Plan Operativo Anual POI 2020, se ha estructurado cuatro procesos el mismo que ha tenido un grado de cumplimiento global de 76 %, los procesos son los siguientes:

- Proceso de Gerencia General: grado de cumplimiento de actividades 80%
- Proceso Operacional: grado de cumplimiento de actividades 81%
- Proceso Comercial: grado de cumplimiento de actividades 67%
- Proceso Administración y Finanzas: grado de cumplimiento 74%

Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015

La certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, permite a la empresa el cumplimiento de los objetivos establecidos, mediante un enfoque por procesos de manera ordenada, controlada e indicadores que permitan demostrarlo. EMSAPUNO S.A. mantiene vigente su certificación de calidad ISO 9001:2015

Auditoría interna.

En conformidad al Procedimiento General 03, del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, se desarrolló las auditorías internas del 18 de mayo al 05 de junio del 2020, obteniendo un total de 78 hallazgos entre, 43 Oportunidades de Mejora (ODM), 22 No conformidades (NC), 13 Requiere Corrección (RC). Además, del registro de estos hallazgos en el Sistema de No Conformidades.

Auditoría Externa

LRQA ha desarrollado la segunda auditoria de mantenimiento los días 07 y 08 de julio del 2020 la auditoria se concluyó que el sistema de gestión de la calidad está bajo el alcance de la certificación y se mantiene de una manera eficaz para alcanzar los resultados planificados, por lo tanto, se mantiene la Certificación ISO 9001:2015.

Plan de acción de riesgos y oportunidades

Del 18 al 23 de junio del 2020 se desarrolló reuniones participativas por gerencias, para ejecutar la actualización de riesgos e identificación de oportunidades y su incorporación al Plan de Acción de Riesgos y Oportunidades.

Revisión de sistema de no conformidades

Desarrolló de talleres participativos para la actualización y levamiento de hallazgos del sistema de no conformidades, por los responsables de fichas de procesos.

10.3. PROGRAMA DE EDUCACIÓN SANITARIA

En el marco de responsabilidad social y dentro de la política de calidad, de contribuir a mejorar las condiciones de salud y salubridad de nuestros usuarios, mediante el Programa de Educación Sanitaria se ha desarrollado spots publicitarios de EDUSAN.

10.4. IMAGEN INSTITUCIONAL

Actualización de información en las redes sociales

Durante el estado de emergencia los medios sociales han sido y son herramientas importantes de interacción con nuestros usuarios y seguidores, la empresa mediante el Equipo Funcional de Imagen Institucional, fortaleció sus acciones mediante el fanpage.

Campañas publicitarias de difusión por medios de comunicación 2020.

Durante el 2020, pese a las restricciones establecida por el gobierno central debido al confinamiento por la COVID- 19 se ha desarrollado 05 campañas publicitarias en medios de comunicación y prensa.

Así mismo, se desarrolló material gráfico de marketing social para su difusión por el fanpage con temáticas como; uso de tramite documentario virtual, obtén recibo virtual, evite cortes de servicio, comunícate con nosotros y fraccionamiento de recibos

XI GESTIÓN ADMINISTRATIVA

11. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

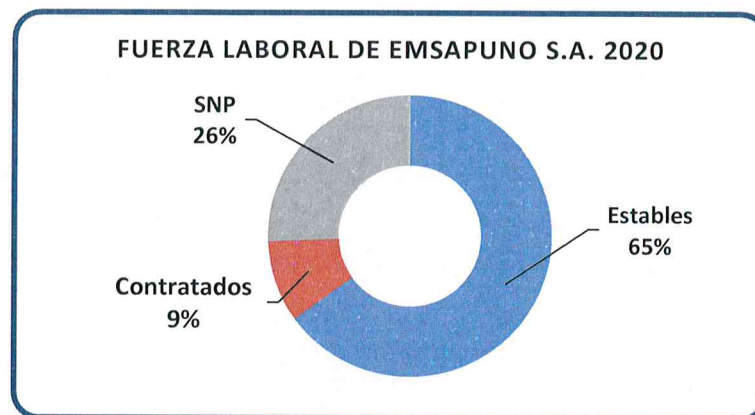
11.1. RECURSOS HUMANOS

EMSAPUNO, ha finalizado el año con 160 trabajadores de los cuales 104 trabajadores entre empleados y obreros tienen contrato a plazo indeterminado, 15 trabajadores cuentan con contrato a plazo determinado y 41 personas con Contrato de Locación de servicios distribuidos en la ciudad de Puno y localidad de Desaguadero.

Cuadro 17: Personal EMSAPUNO S.A.

Personal de EMSAPUNO S.A. al 31-12-2020			
Cargo	Puno	Desaguadero	Total
Directivo	4		4
Funcionario	10	1	11
Empleados estables	30		30
Obreros estables	59		59
Empleados contratados	6	1	7
Obreros contratados	7	1	8
Total	116	3	119
Servicios no personales	41		41
Total	157	3	160

Fuente: División de Recursos Humanos



11.2. PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES –PFC

En el marco de fortalecimiento de capacidades se han realizado eventos de capacitación de manera virtual y presencial para empleados y obreros en temas concernientes a Bioseguridad respecto a la pandemia.

El Diplomado Gestión Estratégica de EPS ante epidemias y pandemias organizado por el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento – MVCS, dictado por ESSAN, tuvo como objetivo capacitar a trabajadores en la gestión de EPS en tiempos de pandemia, para enfrentar de manera efectiva situaciones pandémicas extremas y así fortalecer a la EPS en esas situaciones, con implementación de medidas prácticas en dicho evento participaron el Gerente Comercial y Asesor Legal de EMSAPUNO S.A.

Cuadro 18: Capacitación de trabajadores

Capacitación a trabajadores de EMSAPUNO S.A.					
N°	Tema	Sede Central	Pta Aziruni	Taller Manto	Total
1	Informandonos de los protocolos de bio seguridad COVID -19	21	13	27	61
2	Diplomado Gestión Estratégica de EPS ante epidemias y pandemias	2			2

Fuente: Gerencia de Administración y Finanzas

Respecto a Seguridad y Salud en el trabajo, con el fin de prevenir el contagio entre trabajadores, la Empresa ha adquirido implementos de seguridad (mascarillas, mascara facial, alcohol, gel, papel toalla, mandilones), los cuales fueron entregados a los trabajadores.

Se adquirieron también balones de oxígeno y kit de medicamentos para los trabajadores que tuvieran signos de contagio de COVID- 19, además se realizaron pruebas rápidas a todos los trabajadores conjuntamente con profesionales del Ministerio de Salud.

11.3. OTROS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Se mantiene Saldo de Caja positivo de S/ 24 867 711 soles, incluye fondos sujetos a restricción, recursos propios, ingresos financieros y transferencias del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento para obras que continuaran su ejecución en el año 2021.

Cuadro 19: Caja EMSAPUNO S.A.

Caja EMSAPUNO S.A. al 31-12-2020		
Concepto	2019	2020
Caja	115,907	23,334
Bancos Cuentas Corrientes	13,567,996	9,574,512
Depositos en Instituciones Financieras	3,020,710	5,644,491
Bancos Fondos sujetos a restricción	9,829,794	9,625,374
Total	26,534,407	24,867,711

Fuente: Gerencia de Administración y Finanzas

Como resultado de los Estados Financieros podemos anotar que EMSAPUNO, viene subvencionando los gastos de la localidad de Desaguadero, debido a que sus tarifas no cubren los costos de operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado.

EMSAPUNO, ha laborado cumpliendo las Directivas y normas legales vigentes, dictadas por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - **SUNASS**, Dirección Nacional de Presupuesto Público del Ministerio de Economía y Finanzas – **MEF**, Contaduría Pública de la Nación, Contraloría General de la República y Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - **OSCE**.

XII ESTADOS FINANCIEROS

12. ESTADOS FINANCIEROS

El resultado de los Estados Financieros de EMSAPUNO S.A., al 31 de diciembre del año 2020, muestra un Saldo negativo de S/ 4 626 361 Soles, debido a pagos de multas a SUNAFIL, embargo y deuda de KfW.

El Efectivo y equivalente (Caja Bancos) al 31 de diciembre del año 2020, registra la suma de S/ 15 114,887 Soles.

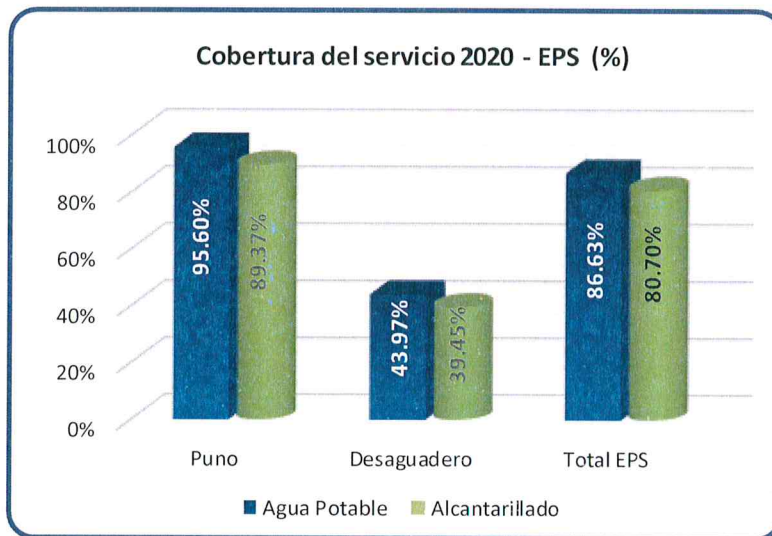
ANEXOS

ANEXO N° 01: Cobertura de servicios

Cobertura del Servicio 2020 - EPS			
Localidad	Población 1/	Población Servida %	
		Agua Potable	Alcantarillado
Puno	136,411	95.60%	89.37%
Desaguadero	28,666	43.97%	39.45%
Total EPS	165,077.00	86.63%	80.70%

1/ La población para el año 2020 es la proyectada en el Plan Maestro Optimizado 2012-2042.

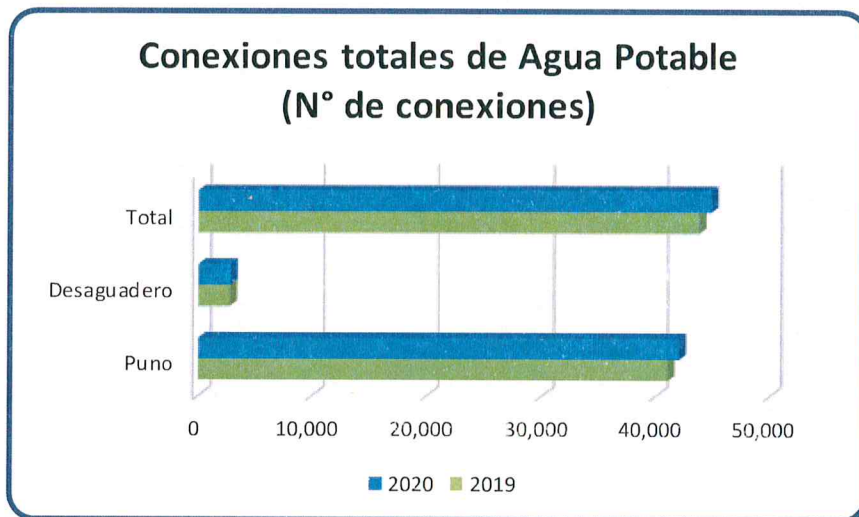
Fuente: Oficina de Planeamiento y Desarrollo Empresarial



ANEXO N° 02: Conexiones domiciliarias de agua potable

Conexiones de Agua Potable			
Localidad	Existentes al 31-12-2019	Ejecutado 2020	Total al 31-12-2020
Puno	41,052	1,015	42,067
Desaguadero	2,753	48	2,801
Total	43,805	1,063	44,868

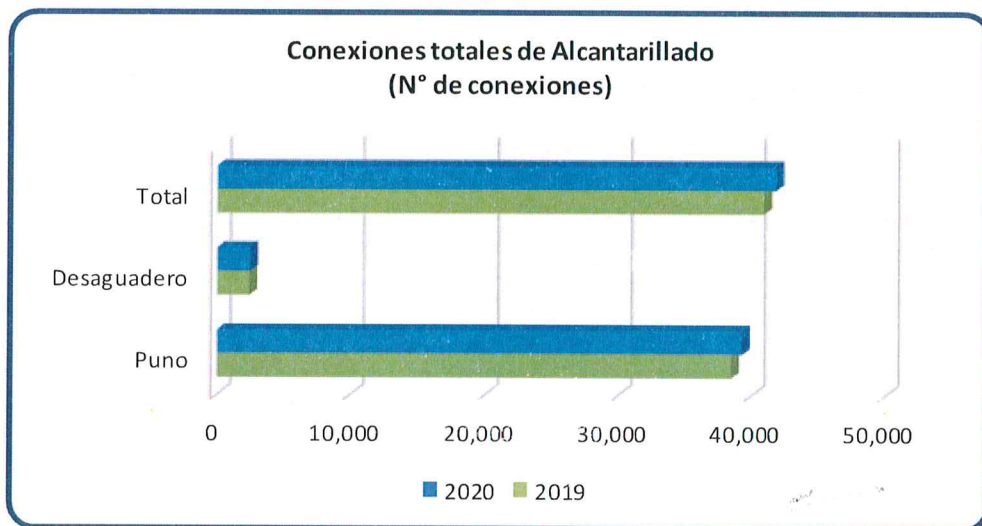
Fuente: División de catastro y medición de consumos.



ANEXO N° 03: Conexiones de alcantarillado

Conexiones de Alcantarillado			
Localidad	Existentes al 31-12-2019	Ejecutado 2020	Total al 31-12-2020
Puno	38,497	829	39,326
Desaguadero	2,453	60	2,513
Total	40,950	889	41,839

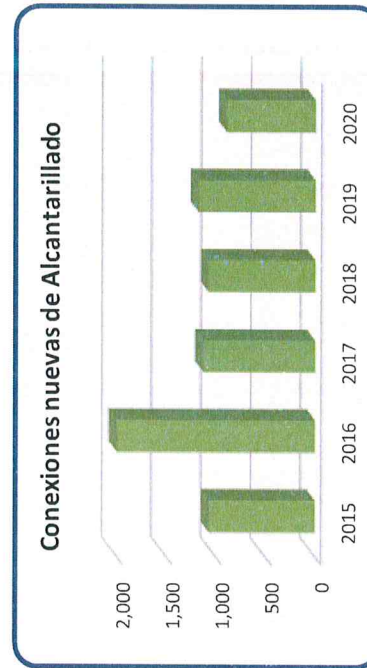
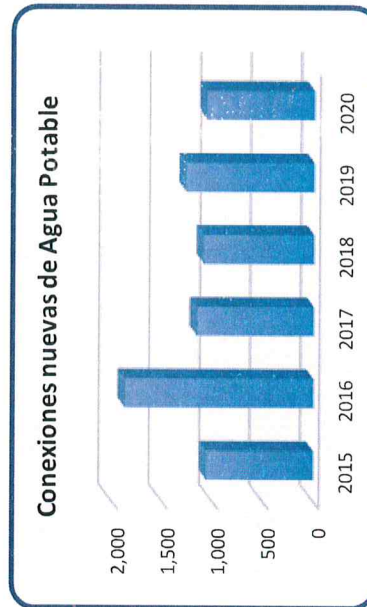
Fuente: División de catastro y medición de consumos.



ANEXO N° 04: Evolución de instalación de conexiones domiciliarias

Evolución de Instalación de Conexiones Domiciliarias												
Localidad	Agua Potable						Alcantarillado					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Puno	1,027	1,796	1,025	1,056	1,140	1,015	931	1,738	931	912	1,028	829
Desaguadero	32	73	132	36	129	48	134	253	193	158	146	60
Total	1,059	1,869	1,157	1,092	1,269	1,063	1,065	1,991	1,124	1,070	1,174	889

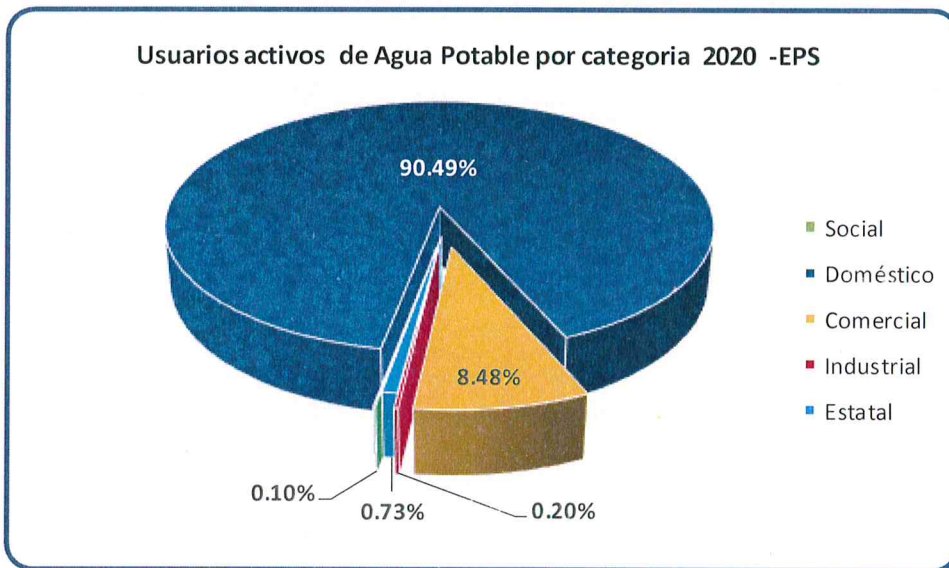
Fuente: División de catastro y medición de consumos.



ANEXO N° 05: Usuarios activos de agua potable por categoría

Usuarios Activos de Agua Potable por Categoría						
Localidad	Categoría					Total
	Social	Doméstico	Comercial	Industrial	Estatál	
Puno	40	34,799	3,173	80	257	38,349
Desaguadero	1	1,210	200	0	33	1,444
TOTAL	41	36,009	3,373	80	290	39,793
%	0.10%	90.49%	8.48%	0.20%	0.73%	100.00%

Fuente: División de catastro y medición de consumos.



ANEXO N° 06: Medidores e índice nominal de medición

Medidores e Índice Nominal de Medición				
Localidad	Existentes al 31-12-2020	Medidores		Cobertura Medición Efectiva %
		Operativos	Inoperativos	
Puno	34,183	33,727	456	80.17%
Desaguadero	163	163	0	5.82%
Total	34,346	33,890	456	75.53%

Fuente: División de catastro y medición de consumo

ANEXO N° 07: Facturación mensual

Facturación mensual 2020 1/ (Soles)			
Mes	Localidad		Total S/
	Puno	Desaguadero	
Enero	1,063,452	12,830	1,076,282
Febrero	1,033,320	12,747	1,046,067
Marzo	940,760	12,337	953,097
Abril	846,434	12,151	858,585
Mayo	821,993	11,821	833,815
Junio	819,962	11,714	831,675
Julio	871,442	11,896	883,338
Agosto	838,119	11,845	849,965
Setiembre	893,361	11,950	905,311
Octubre	871,868	11,995	883,863
Noviembre	892,734	11,953	904,687
Diciembre	887,637	12,065	899,702
Total S/	10,781,084	145,303	10,926,388

1/Importes no incluyen IGv

Fuente: División de Comercialización y Facturación

ANEXO N° 08: Recaudación mensual

Recaudación mensual 2020 1/ (Soles)			
Mes	Localidad		Total S/
	Puno	Desaguadero	
Enero	1,054,856	13,445	1,068,301
Febrero	1,002,773	12,238	1,015,011
Marzo	565,696	8,010	573,706
Abril	756,178	3,961	760,139
Mayo	708,176	9,532	717,708
Junio	990,044	12,142	1,002,186
Julio	934,458	11,061	945,518
Agosto	688,533	8,256	696,790
Setiembre	859,764	8,800	868,564
Octubre	866,674	9,109	875,783
Noviembre	853,685	10,987	864,672
Diciembre	984,795	11,270	996,065
Total S/	10,265,633	118,810	10,384,443

1/Importes no incluyen IGV

Fuente: División de Comercialización y Facturación

ANEXO N° 09: Volumen facturado mensual por administración

Volumen facturado por administración 2020			
(m3)			
Mes	Localidad		Total
	Puno	Desaguadero	
Enero	433,027	19,334	452,361
Febrero	418,257	19,364	437,621
Marzo	394,345	18,945	413,290
Abril	361,648	18,645	380,293
Mayo	361,026	18,330	379,356
Junio	357,559	18,184	375,743
Julio	379,505	18,407	397,912
Agosto	366,804	18,345	385,149
Setiembre	388,372	18,459	406,831
Octubre	375,329	18,499	393,828
Noviembre	390,121	18,195	408,316
Diciembre	383,671	18,720	402,391
Total	4,609,664	223,427	4,833,091

Importes no incluyen IGV

Fuente: División de Comercialización y Facturación

ANEXO N° 10: Volumen medido mensual por administración

Volumen medido por administración 2020			
(m3)			
Mes	Localidad		
	Puno	Desaguadero	Total
Enero	366,216	2,384.00	368,600.00
Febrero	350,491	2,167.00	352,658.00
Marzo	323,633	1,839.00	325,471.50
Abril	289,476	1,594.00	291,070.00
Mayo	291,305	1,370.00	292,674.50
Junio	288,580	1,263.00	289,842.50
Julio	310,313	1,486.00	311,799.00
Agosto	297,432	1,424.00	298,855.50
Setiembre	318,791	1,567.00	320,357.50
Octubre	308,667	1,626.00	310,292.50
Noviembre	323,429	1,605.00	325,033.50
Diciembre	316,667	1,535.00	318,202.00
Total	3,784,997	19,860.00	3,804,856.50

Importes no incluyen IGV

Fuente: División de Comercialización y Facturación

ANEXO N° 11: Grandes consumidores

Grandes Consumidores de la ciudad de Puno al 31-12-2020				
N°	Inscripción	Razon Social	Dirección	Categoría
1	10000239	Gran Unidad Escolar San Carlos	AV. El Puerto 110 Br Porteño	Estatal
2	10000274	Universidad Nacional Altiplano - Derecho	Jr. Conde de Lemus 219 Central	Estatal
3	10000321	HHP Hoteles Hacienda del Peru S.R.L	Jr. Deustua 297 Br Central	Comercial
4	10000329	Municipalidad Provincial de Puno	Jr. Deustua 458 Br Central	Estatal
5	10000340	UE 033 frente Policial Puno complejo 03	Jr. Deustua 536 Br Central	Estatal
6	10000376	Ministerio publico - Distrito Judicial de Puno	Jr. Ramis Br Porteño	Estatal
7	10001283	Dirección Regional de Salud Puno	Jr. Jose Antonio Encinas 145 Br Laykakota	Estatal
8	10002306	C.E.70003 "Sagrado Corazon de Jesus"	Jr. Ricardo Palma 207 Br Victoria	Estatal
9	10002316	Dirección Regional Agraria Puno	Jr. Moquegua 264 Br Central	Estatal
10	10002458	Municipio plaza deArmas - cuadra 04	Jr. Puno Central	Comercial
11	10002494	Instituto Peruano del Deporte - Estadio	Av. El Sol 511 Br Porteño	Comercial
12	10002593	Universidad Andina Nestor Caceres V.	Jr. Tacna 783 Br Victoria	Comercial
13	10002626	Unidad Ejecutora 411 hospital regional Manuel Nuñez Butron	Jr. Ricardo Palma 120 Br Victoria	Estatal
14	10003006	Universidad N. Altiplano-Frigorifico	Av. El Sol 329 Br Bellavista	Comercial
15	10003013	C.E. 70024	Jr. Luis Bancharo Rossi 291 Br Tupac Amaru	Estatal
16	10003065	Cuartel Manco Capac 4ta division	Av. El Ejercito 920 Urb Chanu Chanu I Etapa	Estatal
17	10003374	Tapia Reyes Francisco Edgar	Av. El Ejercito 329 Br Santa Rosa	
18	10004450	Glorioso Colegio Nacional San Carlos	Av. El Sol 440 Br Bellavista	Estatal
19	10005622	Gran Unidad San Carlos (inicial)	Jr. Carabaya 145 Porteño	Estatal
20	10009069	Municipalidad Provincial de Puno piscina	Av. La Torre 600 Br La Torre	Comercial
21	10009407	Municip.Provinc.de Puno-mcdo.cent.baño	Jr. Fermin Arbulu 150 Br Central	Comercial
22	10011349	Centro Educativo Villa del Lago	Urb Villa Del Lago Urb Villa Del Lago	Estatal
23	10011357	INPE - crass	AV. Alto Puno Br Alto Puno	Estatal
24	10012665	Municipalidad Provincial de Puno plataf.	Av. Simon Bolivar 945 Br Magisterial	Comercial
25	10014159	Qubist s.a.c.	Av. Sesquicentenario 1180 Br Huaje	Comercial
26	10014341	Ferrocarril transandino s.a.	Av. Los Incas 115 Br Miraflores	Comercial
27	10014586	Centro Educativo Inicial 294	Urb Aziruni II Etapa Mz G Lte 24 Urb Aziruni Tepro	Estatal
28	10016480	Municipio Provincial de Puno parque del niño	Urb. Chanu Chanu II etapa Mz-A8	Comercial
29	10017974	Hospital Puno nivel iii essalud	PAQ Parque Industrial Paq Parque Industrial Aziruni	Comercial
30	10019589	Inmobiliaria de Turismo s.a.	Av. Sesquicentenario 610 Huaje	Comercial
31	10020717	Escuela tecnico superior PNP Puno	PAQ Parque Industrial Mz H Lte 02 Paq Parque Industrial Aziruni	Estatal
32	10021269	Municip.Prov.de Puno termin.terres.depar	Jr. Primero De Mayo 730 Br Cesar Vallejo	Comercial
33	10021280	Hotelera Puno s.a.	AV. Chulluni 195 Br Nueva Esperanza - Huaje	Comercial
34	10022354	Municipalidad Provincial de Puno Paccha	Av. Floral cuadra 7 Bellavista	Comercial
35	10023240	Institucion Educativa Maria Auxiliadora	Jr. Lambayeque 691 Azogueine	Estatal
36	10024183	Estacion experimental Agraria Illpa Puno INIA	APV Agricultura Puno Salcedo	Estatal
37	10024214	Nessus Hoteles Peru s.a.	Jr. Independencia 167 Independencia	Comercial
38	10025609	Casona plaza hotel e.i.r.ltda.	Jr. Arequipa 635 Br Central	Comercial
39	10025726	Nessus Hoteles Peru s. a.	Av. Sesquicentenario 1970 Br Huaje	Comercial
40	10026380	Municipalidad Provincial de Puno piscina	Av. La Torre 600 Br La Torre	Comercial
41	10026701	Agroindustrias Cirnma s. r. ltda.	PAQ Parque Industrial Mz N Lte 10 Paq Parque Industrial Aziruni	Industrial
42	10026711	Hoteleria e Inversiones latino s.a.	Jr. Grau 240 Br Central	Comercial
43	10026889	Cartir peru s.r.l.	AV. Panamericana Sur Br Chimu	Comercial
44	10027144	Operaciones y Servicios Generales Puno SAC	Jr. Ayacucho 436 Br San Antonio	Comercial
45	10027925	Servicios Medicos y dialisis del sur "v	Urb Aprovisa I Etapa Mz B Lte 03 Urb Aprovisa-salcedo	Comercial
46	10028218	Municipalidad Provincial de puno Piscina	AV. Costanera Centro Br Porteño	Comercial
47	10028840	Glorioso Colegio Nacional San Carlos	Jr. Ramis Br Bellavista	Estatal
48	10030144	Quispe Machaca Leonarda	PAQ Parque Industrial Mz N Lte 09 Paq Parque Industrial Aziruni	Industrial
49	10030765	I.E.S. industrial n° 32	Jr. Capitan Morante 462 Br Tupac Amaru	Estatal
50	10031096	Municipalidad Provincial de Puno terminal zonal sur	AV. Costanera Sur 451 Urb Los Pinos	Comercial
51	10032390	Supermercados Peruanos S.A.	Av. Los Incas 111 Br Porteño	Comercial
52	10034432	Red de Salud Puno 405	Av. El Sol 1122 Br Victoria	Estatal

Fuente: División de Facturación y Medición

ANEXO N° 12: Producción de agua potable

Producción de Agua EMSAPUNO S.A. 2020 (m ³)									
Meses	PUNO			Desaguadero			Total m3	Total m3	Total m3
	Chimu-Aziruni	Totorani	Aracmayo	Cumi	Cala-Cala				
Enero	645,674.00	49,037.41	9,028.80	10,700.00	1,039.50	11,739.50	715,479.71	715,479.71	715,479.71
Febrero	588,811.00	46,134.31	8,199.36	10,200.00	1,009.80	11,209.80	654,354.47	654,354.47	654,354.47
Marzo	634,972.00	49,882.97	8,899.20	9,300.00	920.70	10,220.70	703,974.87	703,974.87	703,974.87
Abril	617,988.00	48,172.62	8,631.36	9,000.00	891.00	9,891.00	684,682.98	684,682.98	684,682.98
Mayo	631,061.00	47,035.27	8,432.64	9,300.00	920.70	10,220.70	696,749.61	696,749.61	696,749.61
Junio	597,894.00	45,237.21	6,168.96	9,000.00	872.10	9,872.10	659,172.27	659,172.27	659,172.27
Julio	635,842.00	46,711.56	5,391.36	9,300.00	920.70	10,220.70	698,165.62	698,165.62	698,165.62
Agosto	645,530.00	46,295.36	5,356.80	9,300.00	920.70	10,220.70	707,402.86	707,402.86	707,402.86
Setiembre	611,829.00	45,009.61	5,208.00	9,000.00	891.00	9,891.00	671,937.61	671,937.61	671,937.61
Octubre	634,856.00	45,535.92	5,390.40	9,300.00	920.70	10,220.70	696,003.02	696,003.02	696,003.02
Noviembre	612,082.00	26,768.17	5,438.40	9,000.00	891.00	9,891.00	654,179.57	654,179.57	654,179.57
Diciembre	645,842.00	32,005.20	5,606.40	9,300.00	920.70	10,220.70	693,674.30	693,674.30	693,674.30
TOTAL	7,502,381.00	527,825.61	81,751.68	112,700.00	11,118.60	123,818.60	8,235,776.89	8,235,776.89	8,235,776.89

Fuente: Sub Gerencia de Producción de Agua