

Resumen Ejecutivo

La Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno EMSAPUNO S.A. abastece los servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas a las localidades de Puno, Ilave, Juli y Desaguadero, enmarcadas en la Ley General de Servicios de Saneamiento Ley 26338, su Reglamento D.S. Nº024-94-PRES y modificatorias.

En concordancia con los Lineamientos de Política Sectorial, Política de Calidad, Objetivos Estratégicos durante el año 2009, las actividades y proyectos de la empresa se han orientado a la prestación de los servicios en términos de eficiencia basados en la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad implantado en nuestra empresa. A manera de síntesis se destaca:

- ❑ La producción de agua potable fue de 7 567 577 m³ a nivel de la jurisdicción de la empresa siendo el volumen de producción unitario superior a los consumos unitarios existiendo un alto porcentaje de pérdidas de aproximadamente 49%, por lo que se ha centrado los esfuerzos en reducir el nivel de pérdidas a través del ordenamiento de los sectores hidráulicos. Respecto al año anterior se tiene un incremento de 4%.
- ❑ La cartera de clientes al cierre del ejercicio 2009 es de 36 192 conexiones de agua potable y 33 424 conexiones de alcantarillado, teniendo una cobertura promedio del servicio de agua potable de 81.50% y 75.64% en el servicio de alcantarillado.
- ❑ Se ha culminado la ejecución del Proyecto Código SNIP 24608 “Instalación del Sistema de Alcantarillado Centro Poblado Jallihuaya y Ciudad Jardín” ejecutado en el marco de shock de inversiones con financiamiento del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento – Programa Agua para Todos.
- ❑ Referido al Proyecto de Agua Potable y Alcantarillado de la Ciudad de Puno, financiado por el KfW, de acuerdo a la priorización y las gestiones realizadas durante el 2009 se viene ejecutando los Lotes 2A ampliación de redes de agua potable y alcantarillado y Lote 2B (limpieza de las Lagunas El Espinar), por administración directa y por la modalidad de reembolso, las mismas que se tiene previsto su culminación para el ejercicio 2010. Respecto a la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas para la ciudad de Puno en febrero del 2009 se estableció un cronograma que permita la contratación del Consultor Internacional Especializado, quien acompañara a la empresas en la ejecución de la PTAR de la Ciudad de Puno.
- ❑ Se ha gestionado ante el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento el perfil de proyecto “Rehabilitación del Sistema de Abastecimiento de Agua Potable, Captación Chimu de la Ciudad de Puno, Provincia de Puno – Puno” inscrito en el banco de proyectos

con Código SNIP 92301 y declarado viable por la Unidad Evaluadora de la empresa en fecha enero del 2009. El monto de la inversión considerado en el PIP es de S/. 5 250 373 y mediante Oficio N°1406-2009-VIVIENDA/VMCS-DNS, la Dirección Nacional de Saneamiento comunica que el proyecto ha sido incluido en la lista de proyectos priorizados por el sector, por lo cual forma parte de la demanda de financiamiento que el sector presentará al MEF para la asignación de recursos con cargo al Presupuesto 2010.

- ❑ Mediante Resolución de Directorio N°001-2009-EMSAPUNO/PD, se dispone la aplicación de los reajustes tarifarios autorizados por la SUNASS mediante Resolución de Concejo Directivo N°055-2008-SUNASS/CD y Resolución de Concejo Directivo N°091-2008-SUNASS/CD reajustes en el orden de 3.19% y 3.77% respectivamente.
- ❑ La adquisición de micromedidores permitirá elevar los índices de micromedición y los usuarios paguen por el servicio efectivamente consumido. La repotenciación del banco de prueba de medidores permitirá actualización de la certificación por INDECOPI y operar eficientemente las pruebas de aferición de los medidores, con equipamiento moderno.
- ❑ El Sistema de Gestión de Calidad se viene fortaleciendo en nuestra empresa, se han llevado a cabo las Auditorías Externas de Mantenimiento realizadas por la empresa Lloyd's Register Quality Assurance – LRQA así como se ha realizado la Auditoría de Recertificación del SGC en el marco de la ISO 9001:2008, siendo el resultado la Recertificación del SGC para el periodo Enero 2010-Enero 2013.
- ❑ Se ha elaborado el Plan de Fortalecimiento de Capacidades Empresariales 2010-2012, de la Empresa concebido como un instrumento de gestión que a través del diagnóstico y las necesidades de fortalecimiento identificadas plantea acciones adecuadas en contenido de calidad y oportunidad direccionando los esfuerzos hacia la sostenibilidad de los servicios en beneficio de una mejor prestación de los mismos a los usuarios en el ámbito de nuestra jurisdicción.
- ❑ Se ha elaborado y presentado a la SUNASS el Plan de Atención a Emergencias, aprobado mediante Resolución de Gerencia General N°053-2009-EMSAPUNO-GG, de fecha 10 de junio del 2009.
- ❑ El Servicio de RPM implementado el año anterior ha permitido mejorar la comunicación y agilizar los procesos relacionados con la prestación de los servicios que brinda la empresa.
- ❑ El control y ejecución de gastos se ha desarrollado en el marco de las normas de austeridad, racionalidad y disciplina presupuestaria, considerando la ampliación de nuestra capacidad instalada, el incremento de conexiones domiciliarias y el incremento en los precios de los principales insumos, servicios como la energía eléctrica. La ejecución de

ingresos por fuente de financiamiento Recursos Directamente Recaudados respecto al PIA aprobado representa el 102% y la ejecución de gastos el 92%.

- ❑ Al culminar el ejercicio 2009, se mantiene Saldo de Caja positivo de S/. 6 503 819, en el que se encuentran incluidos los Aportes de Contrapartida Local para el Proyecto de Agua Potable y Alcantarillado de la Ciudad de Puno, Crédito Fiscal y Recursos Directamente Recaudados.

- ❑ Durante el presente año se ha dado continuidad a los Comités de Gerencia como instrumento que permite realizar la evaluación y determinar las acciones correctivas para el cumplimiento de los objetivos y metas programadas. Se han realizado 39 Comités de Gerencia, los cuales cuentan con sus actas respectivas.

I. RESEÑA HISTÓRICA

EMSAPUNO S.A. tiene su origen en el Ministerio de Fomento del Perú, que posteriormente se transforma en Ministerio de Vivienda y Construcción, entidad de la que depende a través de la Dirección Regional de Vivienda, bajo la denominación de Dirección de Obras Sanitarias y Administración de Agua Potable y Alcantarillado de Puno, Juliaca, Ilave, Ayaviri, Azángaro y Juli.

El 28 de marzo de 1983 se firma el acta de transferencia como Unidad Operativa del Servicio Nacional de Agua Potable y Alcantarillado – SENAPA. Iniciando sus actividades con esta denominación el 01 de abril del mismo año. Hacia 1987 la Unidad Operativa se transforma en la EMPRESA DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PUNO – SEDAPUNO, con autoridad administrativa y económica.

Con D.S. N° 137-90-PCM del 29 de octubre del 1990; se transfieren las acciones de SEDAPUNO a las Municipalidades Provinciales de Melgar, Azángaro, Huancané, Chucuito, San Román y Puno. A su vez, en 1991 SEDAPUNO transfiere la administración de los servicios a las Municipalidades Provinciales de Melgar, Azángaro, Huancané, y San Román, quedando bajo su administración los servicios de las provincias de Puno, Chucuito y El Collao.

En el año de 1994 en conformidad a lo dispuesto por la Ley N° 26284; D.S. N° 024-94-PRES, Ley N° 26338; Resolución de Junta Empresarial N° 02-94-EMASPUNO/PJE Y Resolución de Superintendencia N° 016-95-PRES/VMI/SSS del 20 de febrero de 1995 se reconoce a la empresa con su nueva razón social de EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO SOCIEDAD ANONIMA – EMSAPUNO S.A., empresa pública de derecho privado, cuyos accionistas son las Municipalidades Provinciales de Puno, El Collao, Chucuito Juli y la Municipalidad Distrital de Desaguadero.

Así mismo, de acuerdo al Artículo 57º de los Estatutos de la empresa, los trabajadores sean funcionarios, empleados y obreros de la sociedad están sujetos al régimen laboral establecido para el sector privado.

AREA DE INFLUENCIA

LOCALIDAD	SISTEMA GEOGRAFICO KM ²	POBLACIÓN 1/
PUNO	460.00	139 628
ILAVE	736.54	23 139
JULI	720.38	7 168
DESAGUADERO	178.21	6 184

1/ Plan Maestro 2001

II. VISIÓN, MISIÓN, VALORES Y POLÍTICA DE CALIDAD EMSAPUNO S.A.

VISIÓN

Deseamos ser Empresa Líder, a nivel del sur en la prestación de servicios básicos de agua potable y alcantarillado, brindando una atención de óptima calidad al cliente.

MISIÓN

Mejoramiento continuo de los niveles de calidad de vida de la sociedad brindando un eficiente servicio de agua potable, recolección y disposición final de aguas servidas a satisfacción de nuestros clientes comprendidos en nuestra jurisdicción Puno, Ilave, Juli y Desaguadero, preservando el medio ambiente.

POLÍTICA DE CALIDAD

Garantizar la calidad del servicio de agua potable desde su captación, tratamiento y distribución; así como el servicio de alcantarillado desde la recolección, tratamiento y disposición final, enfocado a las necesidades y satisfacción de nuestros clientes, preservando el medio ambiente, basado en el desempeño del recurso humano competente y comprometido con la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad a través de la optimización de los procesos como Empresa Líder en Saneamiento

VALORES

- **Orientación al cliente:** Nos debemos al cliente, brindamos nuestros servicios con calidad y equidad; manteniendo una comunicación permanente para conocer sus demandas.
- **Eficiencia y eficacia:** El mejoramiento permanente de nuestra eficiencia y eficacia reflejado en la optimización de procesos y procedimientos nos permite ser una empresa líder.
- **Valoración personal y profesional de los Recursos Humanos:** Nuestros Recursos Humanos son parte fundamental de EMSAPUNO, por lo que mejoramos sus competencias a través de capacitación y motivación permanente.
- **Innovación tecnológica:** La adquisición de tecnología y la capacitación permanente nos permite mejorar continuamente los servicios a satisfacción de nuestros clientes.
- **Liderazgo:** La capacidad de liderazgo, que es valorada y apoyada en todos los niveles de la empresa, construye nuestra imagen y nos orienta hacia la excelencia.
- **Respeto por el medio ambiente:** Reconocemos al medio ambiente como la principal fuente de vida, por ello nuestras acciones están encaminadas a su preservación.

III. ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

1. JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Presidente:

Ing. Luís Butrón Castillo
Alcalde de la Municipalidad Provincial de Puno

Accionistas:

Prof. Fortunato Calli Incacutipa
Alcalde de la Municipalidad Provincial de El Collao

Sr. Marco Antonio Pacco Colque
Alcalde de la Municipalidad Provincial de Chucuito Juli

Prof. Wilson Quispe Mendoza
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Desaguadero

2. DIRECTORIO

PRESIDENTE:

Ing. Gil Reibel Charaja Montaña
Desde el 26/09/2008
Hasta el 07/09/2009

Ing. Edgar Vidal Hurtado Chávez
Desde el 07/09/2009
Continúa

DIRECTORES:

Representante de las Municipalidades Accionistas

Ing. Luís Muñuico Bolaños
Desde el 25/01/2007
Continúa

Representante del Gobierno Regional de Puno

Abog. Lino Jara Zubieta
Desde el 16/09/2008
Continúa

Representante de los Colegios Profesionales

Ing. Eleodoro Aquize Jaen
Desde el 16/09/2008
✚ 30/06/2009

Representante de la Cámara de Comercio y la Producción de Puno

Ing. Dino Loza Huarachi
Desde el 16/09/2008
Continúa

3. DIRECCIÓN EJECUTIVA

Gerente General:

Ing. Dante Coasaca Núñez
Desde el 26/01/2007
Continúa

ÓRGANO DE CONTROL

Auditoría Interna

C.P.C. Luís Muñuico Incacutipa
Desde el 13/12/1991
Continúa

ÓRGANOS DE LÍNEA

Gerencia Operacional

Ing. José Prada Auca
Desde el 19/02/2008
Hasta el 04/02/2009

Ing. Alberto Ordóñez Huaracha
Desde el 04/02/2009
Continúa

Gerencia Comercial

CPC. Sergio Villalta Mollehuanca
Desde el 19/02/2008
Hasta el 04/02/2009

Ing. Victor Manuel Huamaní Diaz
Desde el 04/02/2009
Continúa

ÓRGANO DE APOYO

Gerencia de Administración y Finanzas

C.P.C. Yeny Deza Castillo
Desde el 06/12/2007
Continúa

ÓRGANOS DE ASESORÍA

Asesoría Legal ¹

Abg. María Candelaria Morales Segura
Desde el 01/07/2008
Continúa

Jefe Oficina Planeamiento y Presupuesto

Ing. Miriam Virginia Laura Castillo
Desde el 05/03/2008
Continúa

ADMINISTRACIONES LOCALES

Administración Local Ilave

C.P.C. Martín Apaza Pastor
Desde el 18/07/2001
Continúa

Administración Local Juli

Ing. Hugo Lipa Quina
Desde el 01/04/2003
Hasta el 05/04/2009

CPC. Martin Lope Lope

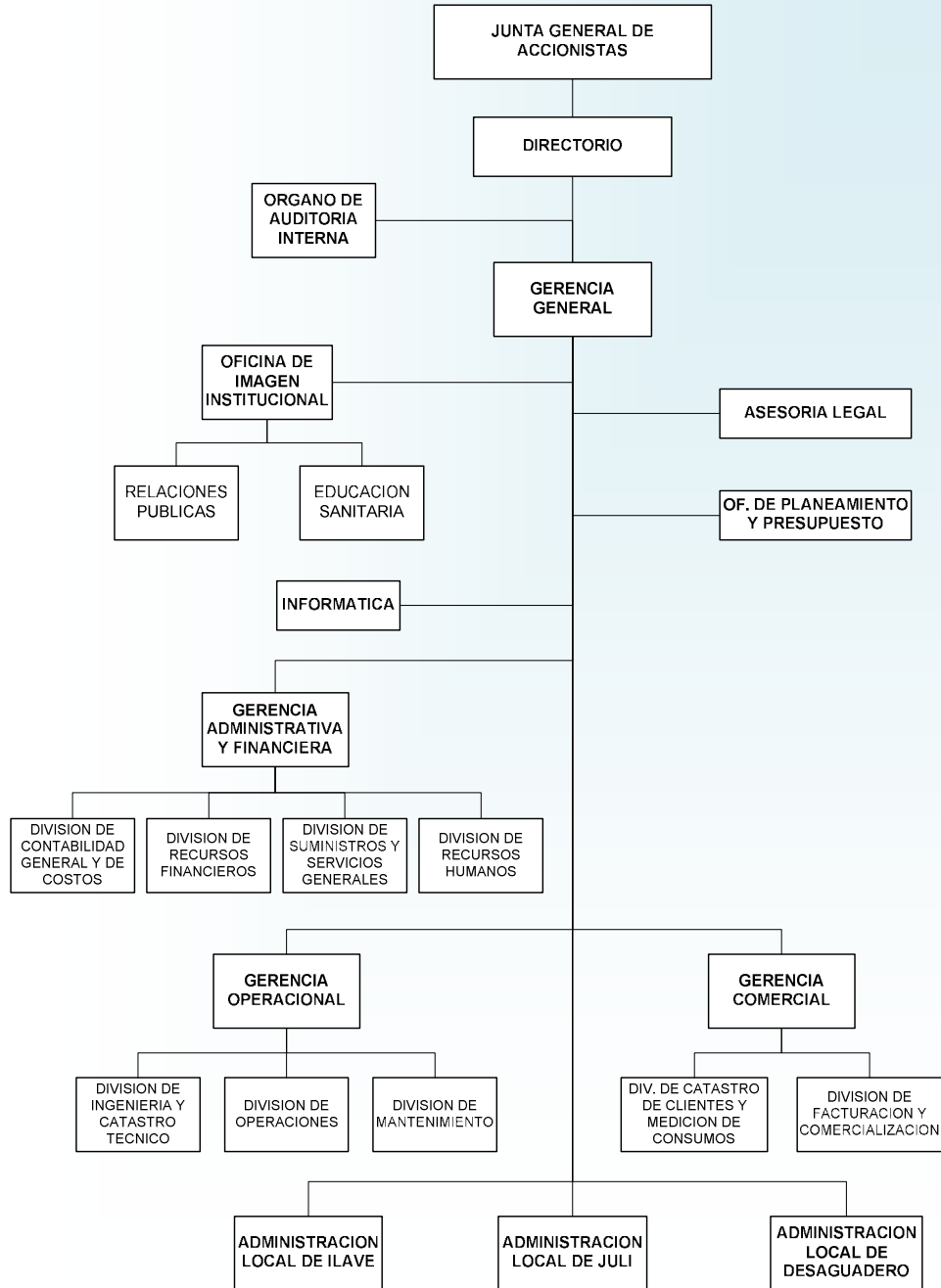
Desde el 06/04/2009
Continúa

Administración Local Desaguadero

Ing. Lucio Ticona Carrizales
Desde el 11/09/2006
Continúa

¹ Contrato por Servicios No Personales

ESTRUCTURA ORGANICA DE EMSAPUNO S.A
RD N° 010-2002-EMSAPUNO S.A./PD



Fuente: Oficina de Planeamiento y Presupuesto de EMSAPUNO S.A.

IV. ACCIONARIADO

EMSAPUNO S.A. posee un Capital de S/. 26 149 866, mediante acta de sesión de Junta General Extraordinaria de Accionistas de fecha 21 de Diciembre del 2006, inscrito mediante Modificación Parcial de Estatutos según Anotación en SUNARP N° 2006-00023187 de fecha 25 de enero del 2007, se incrementó el Capital Social siendo el valor nominal de las acciones un Nuevo Sol.

DISTRIBUCION DEL CAPITAL SOCIAL DE LA EMPRESA

ACCIONISTA	ACCIONES S/.	PORCENTAJE %
Municipalidad Provincial Puno	20 587 789	78.73
Municipalidad Provincial del Collao - Ilave	3 872 795	14.81
Municipalidad Provincial Chucuito - Juli	951 855	3.64
Municipalidad Distrital - Desaguadero	737 427	2.82
Total	26 149 866	100.00

FUENTE: Estados Financieros

V. OBJETIVOS INSTITUCIONALES 2009

- ❑ Prestar los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado, Tratamiento y Evacuación de Aguas Servidas de manera continua y confiable ampliando y mejorando su infraestructura.
- ❑ Lograr el equilibrio y sostenibilidad financiera y técnica optimizando los procesos en el marco del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y la utilización racional de recursos.
- ❑ Posicionamiento social de la Empresa basado en la comunicación relacionada con la Imagen Institucional y Educación Sanitaria.



GESTION INSTITUCIONAL

© www.123rf.com



VI. GESTION INSTITUCIONAL

A. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad en el marco de la ISO 9001:2000, implementado en nuestra empresa a partir de Diciembre del 2006 permitió demostrar el compromiso asumido con la calidad y satisfacción del cliente, considerando la mejora continua en toda la empresa. Podemos afirmar que este proceso de certificación ha mejorado la organización en el trabajo permitiendo consolidar la base de una cultura de gestión.

El SGC está implementado y controlado de acuerdo a la siguiente estructura de documentos:

- Política de Calidad
- Manual de Calidad, Documentos de Gestión y de Planificación
- 4 Procedimientos Generales
- 36 Fichas de Procesos
- Procedimientos Específicos de cada Proceso
- Registros Aplicables
- Indicadores de Procesos

Recertificación Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008

Durante los días 30 de noviembre, 01 y 02 de diciembre del presente año se tuvo la visita de la Empresa Lloyd's Register Quality Assurance Limited – LRQA, quienes realizaron una Auditoría de Recertificación al SGC de la empresa siendo el resultado de la evaluación el siguiente:

“La presente evaluación encontró un sistema de gestión en plena búsqueda de la mejora continua con trabajadores motivados y proyectos en curso. Se evidenció el compromiso de todo el personal para con el sistema de gestión.

Si bien se han detectado no conformidades menores, el sistema de gestión no mantiene no conformidades mayores que pudiera afectar el proceso de recertificación.

Por lo anteriormente expuesto, SE RECOMIENDA LA RENOVACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ACUERDO A LA NORMA ISO 9001:2008”

Con lo que nuestra Empresa ha recertificado el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 para los próximos 3 años, Enero del 2010 a Enero del 2012.



CERTIFICADO DE APROBACIÓN

Certificamos que el Sistema de Gestión de Calidad de:

**Empresa Municipal de Saneamiento Básico
de Puno S.A. - EMSA Puno S.A.
Puno, Perú**

ha sido aprobado por Lloyd's Register Quality Assurance
de acuerdo con la siguiente Norma de Sistema de Gestión de Calidad:

ISO 9001:2008

El Sistema de Gestión de Calidad es aplicable a:

**Servicios de Colección, Tratamiento y Distribución de Agua
Potable y Recolección, Tratamiento y Disposición Final de
Aguas Residuales.**

Aprobación:
Certificado No: SAC 0705082

Aprobación Original: 9 de Enero 2007

Certificado en Vigor: 9 de Enero 2010

Caducidad del Certificado: 8 de Enero 2013



Emitted por: Lloyd's Register Quality Assurance



Este documento está sujeto a los términos y condiciones que aparecen al dorso.
Este certificado está emitido a la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. de acuerdo con la Norma Internacional ISO 9001:2008 certificada por URAS.
El uso de la Marca de Acreditación URAS, sobre el certificado, con respecto a cualquier actividad comercial, es el resultado de Acreditación ISO 9001:2008.

B. INDICADORES DE GESTION

N°	OBJETIVOS ESTRATEGICOS GENERALES PIA 2009	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	Programado	Ejecutado al 31-12-2009	Cumplimiento (%)
1	Mejorar y ampliar los servicios básicos de agua potable y alcantarillado a satisfacción de nuestros clientes	Cobertura de Agua Potable	%	83.64	81.50	97.44
		Cobertura de Alcantarillado	%	75.39	75.64	100.33
		Nº de Conexiones de Agua Potable	Und.	2 050	1 275	62.20
		Nº de Conexiones de Alcantarillado	Und.	1 730	1 312	75.84
		Ampliación de Redes de Agua Potable	ml	6 600	22 655	343.26
		Ampliación de Redes de Alcantarillado	ml	7 400	8 794	118.84
		Sectores Operacionales Implementados	Sectores	8	2	25.00
		Estudios de Preinversión y Expedientes Técnicos	Estudios	12	6	50.00
		Continuidad del Servicio de Agua Potable	Hrs.	10.00	8.00	80.00
		Densidad de Reclamos Totales	Reclamos/mes/1000 conex.	25.00	41.00	60.98
		Resultados muestras DBO	Muestras	50.00	73.00	68.49
		Resultados muestras Coliformes Fecales	Muestras	10 000	224 000	4.46
		Lagunas El Espinar Operativas	Und.	2.00	1.00	50.00
2	Lograr una Empresa financieramente viable con la administración eficiente de los sistemas comercial, operacional y administrativo .	Relación de Trabajo	%	70.00	78.00	89.74
		Eficiencia de Cobranza	%	90.00	80.00	88.89
		Nivel de Morosidad	Mes	1.20	2.07	57.97
		Nivel de usuarios recategorizados	Usuarios	800	546.00	68.25
		Nº de conexiones ilícitas detectadas	Usuarios	300	210.00	70.00
3	Lograr una adecuada comunicación con la población basada en la participación institucional y comunitaria fortaleciendo los roles de imagen institucional y Educación Sanitaria.	Encuesta de percepción a los usuarios de la empresa	Acción	3	0.00	0.00
		Campañas de comunicación a la población	Acción	12	12.00	100.00
		Cursos de capacitación y talleres por grupos meta	Acción	98	31.00	31.63

C. PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

Durante el presente ejercicio la Oficina de Planeamiento y Presupuesto en cumplimiento de sus funciones ha desarrollado las actividades siguientes:

Planeamiento:

- Respecto a la elaboración del Plan Maestro Optimizado se han realizado las acciones siguiente:
 - a. Una de las observaciones realizadas a la información de línea de base enviada a la SUNASS en el año 2008 fue la del envío pendiente del **Programa de Inversiones** programado para el ámbito de la jurisdicción de la empresa planteado para el quinquenio próximo. Este Programa de Inversiones debería estar sustentado con Proyectos viabilizados en el marco del SNIP.
 - b. Al culminar el ejercicio 2009, se cuenta con el diagnostico del PMO actualizado al mes de setiembre del 2009, la información línea de base al mes de setiembre 2009 y se cuenta con una propuesta preliminar de del programa de inversiones del PMO 2010-2015 el cual deberá ser revisado con la finalidad de evaluar y priorizar los proyectos de inversión que permitan mejorar la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas.
 - c. En fecha 25 de noviembre se llevó a cabo una audiencia pública en la que se presentó el diagnostico situacional de la empresa contándose con la participación de dirigentes, usuarios y representantes de algunas instituciones, coordinándose dos fechas posteriores para la presentación del programa preliminar de inversiones, las cuales han sido suspendidas debido a la inasistencia de los representantes de la sociedad civil pese a ser convocados por escrito y medios televisivos.

Presupuesto:

- Mediante Resolución de Directorio N°013-2008-EMSAPUNO/PD se ha aprobado el Presupuesto Institucional de Apertura para el Año Fiscal 2009, de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno - EMSAPUNO S.A., por el importe de S/. **26 634 205** por toda fuente de financiamiento.
- Durante el 2009, se ha realizado el control de la ejecución de gastos dentro del marco de austeridad, racionalidad y disciplina presupuestaria de los recursos existentes. En concordancia con la información presupuestaria al 2009, por fuente de financiamiento recursos directamente recaudados, los ingresos corrientes ascienden

a S/. 7 864 425 en relación al PIA representa un avance de 102.36%. Los gastos a nivel global alcanzaron la suma de S/. 7 346 877 que en relación al PIM aprobado representa el 92%.

- Durante el ejercicio 2009 se han incorporado saldos de ejercicios anteriores mediante crédito suplementario por fuente de financiamiento Donaciones y Transferencias el importe de S/. 316 857, para la culminación del Proyecto Código SNIP 24608 “Instalación del Sistema de Alcantarillado Centro Poblado Jallihuaya y Ciudad Jardín” y por fuente de financiamiento Recursos Directamente Recaudados el importe de S/. 480 000, para financiar la adquisición de micromedidores, gastos de la Unidad Ejecutora y el proyecto de ampliación de redes y conexiones de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Puno.
- Se ha coordinado, evaluado y elaborado el anteproyecto y Presupuesto Institucional de Apertura 2010, y se ha aprobado el Presupuesto Institucional de Apertura para el ejercicio 2010.

Unidad Evaluadora

- Mediante Resolución de Directorio N°007-2005-EMSAPUNO-PD, ratificada con Resolución N°009-2008-EMSAPUNO-PD, se faculta a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la EPS EMSAPUNO como Unidad Evaluadora y la División de Ingeniería de la Gerencia de Producción como Unidad Formuladora de Proyectos de Inversión Pública en el marco del Sistema Nacional de Inversión Pública SNIP.
- Durante el año 2009 la Oficina de Planeamiento y Presupuesto como unidad evaluadora ha desarrollado la evaluación y emisión de informes técnicos de un (01) perfil de inversión y dos (02) PIP Menores elaborados por la Unidad Formuladora detallados a continuación.

Proyecto de Inversión Pública - PIP

PIP	Localidad	Código SNIP	Costo de Inversión S/.	Resultado de la Evaluación
“Rehabilitación del Sistema de Abastecimiento de Agua Potable, Captación Chimú de la Ciudad de Puno, Provincia de Puno – Puno”	Puno	92301	5 250 373	Viable

Proyecto de Inversión Pública - PIP Menores

PIP	Localidad	Código SNIP	Costo de Inversión S/.	Resultado de la Evaluación
Ampliación de redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado por crecimiento vegetativo 2009 Ciudad de Puno	Puno	112195	299 975	Viable
Ampliación de redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado por crecimiento vegetativo 2009 Localidad de Ilave	Puno	121414	64 376	Viable

FUENTE: OPP

D. OFICINA DE CONTROL INSTITUCIONAL

Las actividades desarrolladas durante el ejercicio 2009 por la Oficina de Control Institucional de la Empresa basadas en los principios del Control Gubernamental y en cumplimiento de la Directiva N° 447-2008-CG se resumen en:

Auditoría

- ✓ Auditoría Financiera Ejercicio 2008

Exámenes Especiales

- ✓ Examen Especial a la Información Presupuestaria de EMSAPUNO Ejercicio 2008.
- ✓ Examen Especial Cobranza de Pensiones de Agua Potable, Alcantarillado y Colaterales de EMSAPUNO S.A.

Actividades de Control

- ✓ Seguimiento de medidas correctivas y de Proceso Judiciales.
- ✓ Cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones.
- ✓ Cumplimiento de Medidas de Austeridad.
- ✓ Cumplimiento de Normativa Expresa “Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”
- ✓ Arqueos sorpresivos de cobranza de servicios de agua, desagüe y otros.
- ✓ Cumplimiento de remisión de la relación de obligados a presentar “Declaración Jurada de Ingresos, Bienes y Rentas”.
- ✓ Revisión de la Estructura de Control Interno.
- ✓ Formulación del Plan Anual de Control.
- ✓ Publicación en el Portal de la entidad Información de la Ley 29091
- ✓ Atención de los encargos de la Contraloría General, conforme lo dispone la Directiva N 006-2007-CG/PL.

E. SOPORTE INFORMATICO

Con el objetivo de mejorar la rapidez en los procesos que permitan brindar un mejor servicio, se viene implementando el soporte tecnológico de la empresa, el presente año se han adquirido 15 computadoras Core 2Q, 01 servidor de base de datos, 01 Switch gestionable 48 puertos D-link y 02 Impresoras HP Laser. Asimismo se han adquirido 09 licencias de software:

- 01 Licencia Windows XP SP3,
- 01 Licencia Windows Server 2008 OEM con 5 llamadas de Acceso de Cliente
- 09 Licencias Windows Vista Business
- 02 Licencias Windows 7 Home Premium

GESTION OPERATIVA

© www.123rf.com



VII. GESTION OPERACIONAL

1. Producción de Agua Potable

El agua potable es un elemento esencial para la vida y requiere todo un proceso integral desde su captación hasta la distribución en los domicilios de los usuarios del ámbito de la empresa. Durante el ejercicio 2009 la producción de agua potable fue de 7 567 577 m³. El volumen producido unitario a nivel de la empresa es de 183.60 lphd, en la localidad de Puno es 175 lphd, en Ilave 179 lphd, en Juli 117 lphd y en la localidad de Desaguadero de 131 lphd. Estos parámetros de volumen producido unitario se encuentran muy por encima de los consumos unitarios medidos, demostrando que nuestro nivel de perdidas es muy elevado aproximadamente 49%, perjudicando la prestación del servicio de agua potable en términos de continuidad, presión y eficiencia.

La ampliación de la cobertura de los servicios mediante la incorporación de nuevas conexiones a nuestro sistema obliga a aumentar la producción de agua potable. En la ciudad de Puno es posible debido a que la planta de tratamiento de agua potable funciona a un 70% de su capacidad instalada. Se debe indicar así mismo que con el incremento de la producción de agua se incrementan los insumos utilizados en su tratamiento siendo para el caso de la ciudad de Puno el cloro e hipoclorito de calcio y para la localidad de Ilave el cloro y sulfato de aluminio, así como se incrementan los costos de energía eléctrica servicio utilizado en los bombeos y rebombeos respectivos con lo que los costos de operación se han incrementado en el presente año.

Mejorando la confiabilidad en el registro de la información de volumen de agua potable producida para el consumo humano se han adquirido 09 macromedidores de agua de 6", 8" y 10" para las localidades de Ilave, Juli y Desaguadero.

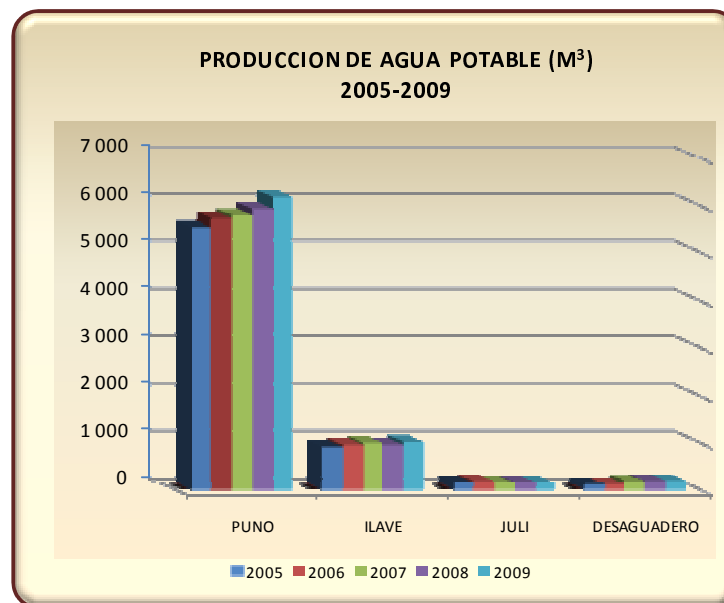
Del análisis del quinquenio 2005 - 2009 se tiene un incremento de la producción de agua de 5.41% a nivel de la empresa. En la localidad de Puno el incremento fue de 8.6%, en la localidad de Ilave de 10.7%, y en la localidad de Desaguadero de 6.4% observándose una disminución en la producción de agua en la localidad de Juli en un 25.7%, por el control de la comunidad de Ancoaque para abastecer del liquido elemento a la ciudad de Juli.

PRODUCCION DE AGUA POTABLE (M³) 2005-2009

LOCALIDADES	PRODUCCION DE AGUA POTABLE M ³				
	2005	2006	2007	2008	2009
PUNO	5 557 445	5 745 772	5 805 887	5 935 916	6 177 008
ILAVE	922 661	957 355	996 942	958 840	1 020 650
JULI	172 087	199 617	164 150	173 836	163 827
DESAGUADERO	121 000	122 238	191 226	202 106	206 092
TOTAL	6 773 193	7 024 982	7 158 205	7 270 698	7 567 577

FUENTE : División de Operación y Mantenimiento.

Memorias Anuales 2005-2009



2. Control de Calidad

El control de calidad de la Empresa es desarrollado en forma permanente con la finalidad de garantizar el agua para consumo humano cumpliendo los parámetros establecidos por las normas nacionales (SUNASS y DIGESA) e internacionales (OPS y OMS).

Durante el 2009, se ha dado cumplimiento al Plan Anual de Control de Calidad desarrollándose actividades principales de:

- ✓ Control del cloro residual en el sistema de producción y distribución.

- ✓ Control de la calidad microbiológica del agua a la salida del sistema de producción y en el sistema de distribución.
- ✓ Control de la calidad física y química del agua en el sistema de producción y en el sistema de distribución.

Con la finalidad de mejorar el equipamiento del laboratorio de control de calidad para garantizar la prestación en el servicio de agua potable en el presente ejercicio se han adquirido 03 cloradores de inyección al vacío, por el importe de S/. 28 181.

Número de Muestras y Análisis

Variables	Puno	Ilave	Juli	Desaguadero	Total
Nº de Muestras Satisfactorias \geq 0.5 mg/lit	9 765	1 545	1 537	1 565	14 412
Nº Total de Muestras de Cloro Residual (libre)	9 765	1 545	1 537	1 565	14 412
Nº Muestras Satisfactorias Turbiedad < 5 NTU	2 651	376	77	109	3 213
Nº Total de Muestras para Análisis de Turbiedad	2 651	376	77	109	3 213
Nº Muestras Satisfactorias Análisis Microbiológico (colif. totales y fecales)	1 964	168	154	218	2 504
Nº de Muestras Análisis Microbiológico (colif. totales y fecales)	1 964	168	154	218	2 504
Análisis Físico-Químico Parcial	2 687	86	72	109	2 954
Análisis Físico-Químico COMPLETO	28	12	16	16	72

Resultados principales indicadores control de calidad

Indicadores	Puno	Ilave	Juli	Desaguadero	Total
Calidad de Agua en PLANTA, RESERVIOS Y RED DE DISTRIBUCION					
Cloro Residual Libre	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Turbiedad (NTU)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Análisis Bacteriológico (coliformes totales y fecales)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: Laboratorio Control de Calidad

En cuanto a las aguas residuales se ha desarrollado el control del afluente y efluente de las lagunas de estabilización en las localidades de Puno, Ilave, Juli y Desaguadero. Los resultados del año 2009 son mostrados en el cuadro siguiente:

Análisis de Colimetría y Demanda Bioquímica de Oxígeno en Aguas Residuales 2009

Indicador	Und. Medida	Puno	Ilave	Juli	Desaguadero
Coliformes Totales	Afluente	170 000 000	177 000 000	157 000 000	172 000 000
	Efluente	537 000	405 000	553 000	482 000
Coliformes Fecales	Afluente	55 700 000	71 100 000	62 000 000	78 200 000
	Efluente	224 000	225 000	202 000	215 000
Demanda Bioquímica de Oxígeno	Afluente	273.52	259.80	255.00	205.00
	Efluente	72.80	61.76	66.62	55.54

Fuente: Laboratorio Control de Calidad

Respecto al año anterior la calidad del efluente en la ciudad de Puno ha mejorado producto de la Limpieza de la laguna secundaria y la construcción del pre tratamiento desarenador y parshall en el Espinar, ejecutados dentro del componentes del Lote 2B del Proyecto KfW.

3. Operación y Mantenimiento

En cuanto a las acciones de mantenimiento se han realizado actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de distribución, líneas de impulsión, redes de distribución del sistema de agua potable.

Para el normal funcionamiento del sistema de agua potable principalmente se ha efectuado el mantenimiento preventivo de las líneas de conducción, válvulas de maniobra, redes de aducción, redes de distribución.

Así mismo en los componentes del sistema de alcantarillado se ha realizado el mantenimiento preventivo retirando las arenas sedimentadas de los colectores e interceptores con el equipo del hidrojet y equipo de baldes.

Se ha ejecutado el mantenimiento correctivo que ha consistido en reparar las roturas de las redes de distribución y conexiones domiciliarias con el fin de garantizar el abastecimiento normal del servicio de agua potable.

Con el mantenimiento preventivo se ha logrado que las tuberías de redes trabajen óptimamente de acuerdo a su capacidad hidráulica.

Se ha ejecutado trabajos de mantenimiento correctivo que ha consistido en retirar sólidos, que ocasionan la reducción de la capacidad de conducción (atoros), para ello se cuenta con personal de emergencia y el sistema de comunicación mediante RPM facilitando la atención oportuna.

Resultados Mantenimiento Preventivo y Correctivo Localidad de Puno

AGUA POTABLE

Actividades	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	Total 2009
Mantenimiento Preventivo					
Mantenimiento Preventivo (electromecánico)	20	10	22	31	83
Purgas					0
Mantenimiento de Planta y Reservorios	16	15	15	15	61
Mantenimiento Correctivo					
Roturas en la Red de Distribución	59	66	92	94	311
Roturas en Accesorios (valv, llaves corpor, etc.)	46	45	56	48	195
Roturas en la Línea de Impulsión 16"	8	8	13	6	35
Roturas en la Red Primaria de Distribución (6",8" y 12")	15	3	8	3	29
Roturas en la Red Secundaria de Distribución (2",3" y 4")	44	63	82	91	280
Reparaciones de Conexiones de Agua Potable	89	67	35	16	207
Mantenimiento Correctivo (electromecánico)	22	22	15	25	84
Atención de fugas visibles	97	65	71	98	331
Atención de fugas no visibles	33	43	100	36	212

Fuente: División de Operaciones

ALCANTARILLADO

Actividades	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	Total 2009
Mantenimiento Correctivo					
Desatoro en redes de alcantarillado	47	60	78	41	226
Desatoro en domicilios	79	64	34	61	238
Reparación en redes de alcantarillado	37	9	3	10	59
Trabajo de equipo de baldes (ml.)*	1 771	1 273	1 109	1 629	5 782
Trabajo de hidrojeteo (ml.)*	4 470	644	3 450	5 060	13 624
Limpieza de buzones atorados	134	24	63	60	281

* Incluye mantenimiento preventivo

Fuente: División de Operación y Mantenimiento

4. Continuidad del Servicio de Agua Potable

La continuidad promedio al culminar el año 2009 en la localidad de Puno es de 7.98 hrs., considerando que el 67% de la población usuaria cuenta con menos de 12 horas de continuidad situación reflejada posterior a los años 2004 y 2005 en los que se realizaron las obras de rehabilitación de redes de agua potable que corresponden al Lote 2 del Proyecto KfW ejecutadas por CONSYSAA, así como el incumplimiento de la Sectorización de redes de agua potable prevista en el mismo componente. En la localidad de Ilave, la continuidad promedio del servicio es de 11 horas, en Juli 3 horas debido a la restricción y oposición por parte de los Directivos de la comunidad de Ancoaque que solo abastecen el agua durante la noche, en la localidad de Desaguadero en promedio es de 3.30 horas.

CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE 2005-2009
(Hrs./día)

LOCALIDAD	2005	2006	2007	2008	2009
PUNO	12	12	7	7.55	7.98
ILAVE	10	10	6	10.53	11.00
JULI	2	2	1	2.18	3.00
DESAGUADERO	2	2	3	2.07	3.30

Fuente: Gerencia Operacional

5. Proyectos de Inversión 2009
➤ Proyectos Shock de Inversiones – Programa “Agua para Todos”

En el presente ejercicio se ha culminado la ejecución del Proyecto de inversión “Instalación del Sistema de Alcantarillado Centro Poblado Jallihuaya y Ciudad Jardín” Código SNIP 24608 ejecutado en el marco del Shock de inversiones – Programa Agua para Todos del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, aprobado mediante Resolución Ministerial N°505-2006-VIVIENDA de fecha 22 de diciembre del 2006 e iniciado su ejecución en el año 2007.

Se ha ejecutado al 100% en cuanto se refiere a la construcción de obras civiles se ha avanzado con las obras eléctricas de red primaria de la caseta de bombeo así mismo se ha ejecutado los empalmes de tuberías a las redes existentes de la empresa, quedando pendiente la conformidad de obra por parte de Electro Puno para la conexión de la energía eléctrica.

En resumen el proyecto tiene un avance físico acumulado de 99%. Se ha conformado el Comité de Recepción de obra quienes están en proceso de verificación para la recepción y liquidación técnica y financiera.

➤ **Proyectos Recursos Directamente Recursos Directamente Recaudados**

a. Ampliación de redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado en obras de pavimentación de vías de la ciudad de Puno.

Proyecto iniciado en el año 2008, el cual se ha ejecutado con la finalidad de abastecer de los servicios de agua potable y alcantarillado a los pobladores de la ciudad de Puno, donde se vienen ejecutando la pavimentación de vías. En relación a la meta se ha ejecutado la instalación de 338 conexiones.

b. Actualización del Catastro Técnico de Redes de Agua Potable – Juli.

El proyecto consiste en el levantamiento catastral de redes de agua potable, tareas de trazo, excavación de zanjas y el levantamiento de esquineros tomando en cuenta las características físicas de las tuberías. Al culminar el ejercicio 2009 se tiene un avance de 31.47%. Se ha paralizado las obras debido a que no se cuenta con el personal técnico especializado para la continuación del proyecto.

c. Actualización del Catastro Técnico de Redes de Agua Potable – Ilave.

El proyecto consiste en el levantamiento catastral de redes de agua potable, se viene ejecutando trabajos del levantamiento catastral con tareas de trazo, excavación de zanjas y el levantamiento de esquineros. Se tiene un avance físico de 38.65%. Se ha paralizado las obras debido a que no se cuenta con el personal técnico especializado para la continuación del proyecto.

d. Ampliación de redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado por crecimiento vegetativo 2009- Puno.

Obra ejecutada con la finalidad de abastecer de los servicios de agua potable y alcantarillado a los pobladores de la Ciudad de Puno, que aun no cuentan con los servicios los que son solicitados a la empresa en forma individual, mejorando la salubridad y por ende la calidad de vida de los mismos. Durante el 2009, se tiene una ejecución física de 1 088.80 ml.

e. Ampliación de redes y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado por crecimiento vegetativo 2009- Ilave.

Se ha dado inicio a la ejecución de obras durante el IV trimestre, debido a demora en la elaboración del perfil menor en el marco del SNIP y la elaboración del expediente técnico. Al culminar el ejercicio se han instalado 38 conexiones de agua potable y 43 conexiones de alcantarillado y se han ampliado 20 ml de redes de agua potable.

➤ **Proyecto “Agua Potable y Alcantarillado para la Ciudad de Puno – KfW”**

Antecedentes

Mediante Decreto Supremo N°114-2000-EF de fecha 17 de Octubre del 2,000, se aprueba la operación de endeudamiento externo acordado entre la República del Perú y el Kreditanstalt Fur Wiederaufbau (KfW) por el monto de préstamo de DM 11 500 000 y un aporte financiero no reembolsable de DM 12 000 000. Destinados a financiar el Proyecto de Rehabilitación y Ampliación de los sistemas de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Puno.

En fecha 25 de Octubre del 2000 se suscribe el contrato de Prestación de Aporte Financiero y de Ejecución del Proyecto, entre el Kreditanstalt Fur Wiederaufbau (KfW), y la República del Perú (“Prestatario”) así como la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno-EMSAPUNO S.A. por el valor de DM 23 500 000, y el 04 de Abril del 2001 se suscribe el Acuerdo Separado al Contrato de Préstamo, de Aporte financiero y de Ejecución del Proyecto, donde se fijan los detalles del Proyecto así como los bienes y servicios a financiar con cargo al Préstamo y Aporte Financiero.

Con fecha 03 de noviembre del 2006, el Gobierno del Perú y el KfW suscribieron el Contrato de Aporte Financiero Complementario del Proyecto Agua Potable y Alcantarillado para la Ciudad de Puno por el valor de EUR 4 300 000 (Cuatro

millones trescientos Mil con 00/100 Euros) para el financiamiento de la PTAS el Espinar, de tal manera que los montos finales del financiamiento son:

- Préstamo : EUR 5, 879,856.63 (DM 11, 500,000.00)
- Aporte Financiero : EUR 10, 435,502.57 (DM 20,410.069.00)

Así mismo se determina el financiamiento de la Contrapartida Nacional:

Entidad	Importe S/.
EPS EMSAPUNO	2.100.000
CTAR – PUNO	500.000
PRONAP	10.400.000
MUNICIPIO-PUNO	1.000.000
INADE – PELT	900.000
FONDO DE DESARROLLO PERU CANADA	7.722.000
TOTAL	22.622.000

De la situación actual

Ejecución del Proyecto a través de un Consultor Nacional

En Setiembre del año 2008 a través de Acta de Negociación de Contrato de (documento formalizado en cumplimiento de normas del KfW), se acordó:

- *Fijar como fecha de inicio de los servicios de consultoría el 29 de septiembre del 2008, aun cuando en los documentos de licitación debería haberse iniciado a la entrega del adelanto en efectivo.*
- *Establecer como prioritaria la ejecución de los Componentes: a) “Mejoramiento de la Impulsión de la Planta de Tratamiento Aziruni, a la Cámara de carga N° 02 Planta de Tratamiento Aziruni, a la Cámara de carga N° 02”, b) Limpieza de lagunas existentes y c). Lote 2-A, “Ampliación de Redes de Agua Potable y Alcantarillado”. Prioridad establecida por necesidad institucional debido a la presión social en el lote 2-A y a la urgencia de la limpieza de lagunas, aun cuando el inicio de las obras están planteadas a partir del mes de marzo.*

Los servicios contratados con el Consultor Nacional para la ejecución de los lotes 2A, 2B, 4 y 5 se subdividen en 04 etapas comprendiendo:

1. Etapa de revisión, verificación, diseños.
2. Etapa de asesoría en licitaciones
3. Etapa de supervisión de obras
4. Etapa de verificación y/o elaboración de liquidación de los contratos

Durante el año 2009 se han ejecutado dos (02) componentes con el acompañamiento del Consultor Nacional los cuales se resumen:

✓ **Lote 2A : Ampliación de Redes de Agua Potable y Alcantarillado**

La obra tiene 02 componentes Ampliación de Redes de Agua Potable y Ampliación de Redes de Alcantarillado.

Referido al primer componente se han ejecutado trabajos de trazo de niveles y replanteo, excavación de zanjas, refine y nivelación de zanja, suministro e instalación de tuberías, relleno y compactación de zanjas, pruebas hidráulicas en 29 barrios de la ciudad de Puno. El avance físico al IV trimestre es de 81.57%.

Dentro del componente de ampliación de redes de alcantarillado se han ejecutado trabajos de trazo de niveles y replanteo, excavación de zanjas, refine y nivelación de zanja, suministro e instalación de tuberías, relleno y compactación de zanjas, pruebas hidráulicas en 25 barrios de la ciudad de Puno. El avance físico es de 53.43%.

✓ **Lote 2B : Componente "Limpieza de las Lagunas de Estabilización"**

Los trabajos realizados han sido ejecutados dentro de la superficie interior de la laguna secundaria el drenado, la remoción, acumulación, estabilizado y traslado de lodos semisecos al contorno de los diques para su carguío, transporte y disposición final al sector de Capullani. Los trabajos de espesado y secado de lodos se han realizado de la manera siguiente:

5. Bombeo de aguas residuales tratadas existentes en la laguna secundaria
6. Sistema de drenaje de las aguas residuales tratadas
7. Acumulación de lodos en pilas tipo composta en el interior de la laguna
8. Traslado de lodos estabilizados a una distancia de 200 mts. (borde del dique).
9. Disposición final de lodos tratados y estabilizados para ser utilizados como fertilizantes y/o mejoradores de tierras para el sembrío de cultivos de tallo alto.

Los lodos estabilizados, tratados, secados a exposición directa al sol cumplen con la normatividad ambiental vigente para Lodos y biosólidos establecidos por el EPA (Agencia de Protección ambiental de los Estados Unidos de América), así lo demuestran los resultados de los ensayos de los laboratorio ZVicar S.R. LTA.

Se han obtenido resultados finales bajo control de rendimientos reales medrados obtenidos durante el proceso de ejecución de actividades.

Los resultados del tratamiento de lodos para el proceso de fertilización son los siguientes:

Espesado y secado de lodos Laguna Secundaria (húmedo)	12 034 m ³
Transporte de lodos estabilizados (Semiseco)	4 162 m ³
Lodos dispuestos en Cancharani Sector Capullani (secos)	2 172 m ³

No se han ejecutado los componentes a) Limpieza de la laguna de estabilización primaria, b) "Línea de Impulsión de la Planta de Tratamiento de Aziruni a la Cámara de Carga Nº2" pertenecientes al Lote 2B, debido a la recomendación generada mediante Oficio Nº2160-2009-ef/68.01 el mismo que contiene el Informe Nº427-2009-EF/68.01 en el que se efectúan análisis determinando la pertinencia de la proximidad de la ejecución de la PTAR dentro de la cual se deberá ejecutar la limpieza de la laguna primaria, y la línea de impulsión no constituye meta del Acuerdo Separado, por lo tanto requiere la formalización de su estudio de preinversión, esta última recomendación también se hace extensiva al caso del local institucional que tampoco forma parte de las metas del Acuerdo Separado.

Ejecución del Proyecto a través de un Consultor Internacional

En el año 2008 mediante Ayudamemoria suscrita por los representantes de la "Empresa de Saneamiento Básico de Puno Sociedad Anónima – EMSAPUNO S.A.", el "Ministerio de Economía y Finanzas – MEF", y la "Kreditanstalt Für Wiederaufbau – KfW", se acuerda en su tercera cláusula priorizar el proceso relacionado con el Lote 3, Construcción de Planta de Tratamiento de Aguas Servidas en "el Espinar", bajo los lineamientos de un nuevo proceso de adjudicación funcional, con la Conducción de un Consultor Internacional y con las siguientes consideraciones:

- a) *Un proceso de licitación funcional, cuyo concepto será definido por el Consultor Internacional Especializado.*
- b) *Su localización será en El Espinar, en un área de hasta 23 has.*
- c) *De ser necesario, se gestionará la viabilidad de la oferta ganadora en el marco del SNIP, El costo total del tratamiento que se traslade a las tarifas debe estar de acuerdo a la capacidad de pago de los ciudadanos de Puno. En caso de ser necesario subsidios, ya sea a la inversión o a los costos de operación, para acomodarse a este parámetro, EMSAPUNO realizará las gestiones correspondientes para su disponibilidad.*

En fecha febrero del 2009 se reunieron, en la oficina de la Dirección Nacional de Saneamiento de las instalaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento; la Dirección Nacional de Saneamiento, la Misión del Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW), la delegación de EMSAPUNO S.A., el MEF, y el Ministerio del Ambiente, para tratar temas relativos a control de avances y continuación detallada del Lote 3 del proyecto así como se estableció el cronograma siguiente:

Pasos para el proceso de precalificación de Empresas Consultoras	Plazos / Fechas
Publicación de la convocatoria a la Precalificación	16.02.
Plazo limite para la presentación de la documentación por las Empresas Consultoras Ofertantes	16.03.
Elaboración del informe de evaluación de la documentación por el Agente de Licitación.	23.03
Coordinación entre el Agente de licitación y EMSAPUNO respecto del resultado de la evaluación y solicitud de la No Objeción al KfW	30.03.
No Objeción del KfW	01.04.
PRODUCTO FINAL: Lista corta de empresas consultoras precalificación	
Pasos para la contratación de la Empresa Consultora	Plazos / Fechas
Elaboración de los TdR para la empresa consultora por el Agente de Licitación y envío de los mismos a EMSAPUNO S.A.	23.02.
Comentarios de EMSAPUNO a los TdR	02.03.
Ajustes a los TdR	13.03.
Solicitud de No Objeción al KfW respecto de los TdR	16.03.
No Objeción del KfW a los TdR	20.03
Invitación a las empresas precalificadas a presentar ofertas	02.04.
Recepción y evaluación de las ofertas	18.05.
Presentación del informe de evaluación de las ofertas técnicas a EMSAPUNO	29.05.
Coordinación con EMSAPUNO sobre la evaluación de las ofertas técnicas	05.06.
Solicitud al KfW de No Objeción al resultado de la evaluación de las ofertas técnicas	10.06
No Objeción del KfW	17.06.
Evaluación final y Buena Pro	24.06.
No Objeción del KfW al resultado de la evaluación final y Buena Pro	01.07.
Negociación del contrato con la empresa consultora	08.07.
No Objeción del KfW al contrato negociado (condicionada a PMO admitido y otros anotados en la Ayuda Memoria	15.07.

Los avances al cronograma establecido son los siguientes:

- ❑ En el proceso de precalificación se han presentado nueve (09) empresas concursantes, sobre la cual el agente de licitaciones remite a EMSAPUNO S.A. su informe de evaluación la misma que fue revisada por el Comité Especial y recomienda la invitación a la segunda fase a las consultoras y/o asociaciones que llegaron al puntaje de igual o mayor a 70 puntos.
- ❑ La reevaluación de precalificación por parte del Comité Especial, considerando los puntajes tope asignar en cada uno de los rubros, tiene el siguiente resultado:

EMPRESA CONSULTORA.		PUNTAJE
1	CES Consulting Engineers Salzgitter GmbH	94.25
2	FICHTNER Water & Transportation GmbH y su asociado local CESEL Ingenieros S.A	92.25
3	PÖYRY Environment GmbH con IPP Consult Ingenieuresellschaft mbH y su asociado local OIST S.A. Oficina de Ingeniería y Servicios Técnicos	82.00
4	Lahmeyer International GmbH y su asociado local, Lahmeyer Agua y Energía Lima S.A.	67.50
5	GSI Ingeniería Ltd.	68.00

- En estas circunstancias, el Comité Especial ha propuesto una reunión de coordinación directa en la ciudad de Puno o Lima, entre el Agente de licitaciones (KfW) y EMSAPUNO (Comité Especial), a efectos de tratar el resultado final y la solicitud de No Objeción al KfW, propuesta acogida por la Gerencia General y elevada al KfW mediante carta N°277-2009-EMSAPUNO/GG de fecha 17.07.2009, de manera que se determine de manera conjunta el resultado final de la precalificación y la aprobación de los términos de referencia y bases, la misma que fue desestimada reunión con la Misión del KfW, llevada el día 13.08.2009, en la ciudad de Puno.
- El Agente de licitaciones, por intermedio del KfW, procedió con un nuevo Informe de Evaluación (reevaluación de la precalificación) en fecha 20.06.2009, cuyo resultado de la precalificación en esta oportunidad concluye con el siguiente cuadro:

EMPRESA CONSULTORA.		PUNTAJE
1	CES Consulting Engineers Salzgitter GmbH	94.25
2	FICHTNER Water & Transportation GmbH y su asociado local CESEL Ingenieros S.A.	92.25
3	PÖYRY Environment GmbH con IPP Consult Ingenieuresellschaft mbH y su asociado local OIST S.A. Oficina de Ingeniería y Servicios Técnicos	82.00
4	GSI Ingeniería Ltd.	70.50

- El Comité Especial remite sus comentarios a la reevaluación, la misma que fue acogida por el KfW, corriendo traslado al Agente de licitaciones, mediante E-mail Alvaro.Berriel@kfw.de de fecha 16.08.2009, observando la reevaluación de la precalificación, adjunta sus propios comentarios y recomienda efectuar una revisión y posibles ajustes de los resultados de la precalificación a nivel de criterios, información y errores, así como el envío de los resultados a EMSAPUNO.
- En atención al E-mail Alvaro.Berriel@kfw.de de fecha 16.08.2009, del KfW, el Agente de licitaciones, genera su informe de comentarios al resultado de GSI en la reevaluación, la misma que tiene fecha 30.09.2009, emitido a EMSAPUNO en fecha 20.10.2009, concluye que la Empresa GSI puede ser

invitada para que elabore una propuesta técnica en base a los TdR, No obstante si algún otro criterio fuera de alcance justifica la exclusión de GSI con las restantes tres consultoras se puede realizar el siguiente proceso de licitación, sobre el cual el Comité Especial se pronuncia sobre la necesidad de prevalecer con la calificación primigenia del Agente de licitaciones y considera los criterios y sub criterio originalmente establecidos,

- ❑ La razón fundamental que el Comité Establece para que GSI Ingeniería no precalifica son, aquellas establecidas por el mismo Agente de licitaciones: *“es una empresa consultora con profunda experiencia en el sector en Chile. Tiene escasa experiencia en la realización de proyectos fuera de Chile (excepto algunos en Ecuador pero no en el sector). Solamente presenta una experiencia a nivel de cooperación internacional (con la cooperación de Suecia). La gran mayoría de los proyectos realizados no sobrepasan los EUR 100.000,-. El personal calificado presentado carece en general de experiencia profesional fuera de Chile. La documentación no refleja la experiencia necesaria para asegurar el apoyo requerido por un proyecto ejecutado fuera de Chile. La presentación de la documentación de precalificación no alcanza los estándares y niveles usuales en proyectos del KfW. GSI Ingeniería no alcanza el 70 % de los puntos requeridos y no se precalifica”.*
- ❑ A través de E-mail: Alvaro.Berriel@kfw.de de fecha 07.12.2009, el KfW justifica la inclusión de la empresa GSI, en la reevaluación del agente de licitaciones, refiriendo la existencia de una INTERPRETACION CONTROVERTIDA DE ALGUNOS CRITERIOS DE EVALUACION, por parte del Comité Especial y el agente de licitaciones en la reevaluación de la precalificación, en tal sentido, el KfW ha efectuado su propio análisis y muestra su acuerdo con los resultados de la reevaluación formulado por el agente de licitaciones, que toma en cuenta las aclaraciones por parte del KfW, en cuanto a los criterios de evaluación. Este mismo documento, propone declarar desierto la precalificación con una consecuente nueva convocatoria, en caso de no acoger la calificación de reevaluación efectuada por el agente de licitaciones la cual incluye como precalificada a la empresa GSI.
- ❑ El Comité Especial acuerda declinar su interpretación de criterios controvertidos de evaluación y acepta la interpretación del KfW, de la evaluación de la reevaluación del agente de licitaciones y recomienda proseguir con el proceso de selección del Consultor Internacional Especializado. La Entidad solicita, la No Objeción de la precalificación al KfW.

- ❑ En fecha 17 de diciembre la entidad solicitada la No Objeción de la reevaluación de la precalificación, la misma que KfW admite y procede a su conformidad con documento ingresado a la empresa el 21 de diciembre del 2009.
- ❑ Sin embargo a los hechos detallados la causal fundamental que distorsionó el calendario acordado que forma parte de la ayuda memoria de fecha 26-02-2009, fue la consecución de los términos de referencia y bases del proceso de selección cuya responsabilidad es del Agente de Licitación, personal contratado por le KfW, cuya entrega final debía haberse logrado en marzo del 2009 y no fue posible hasta la culminación del presente ejercicio.

CONSECUENCIAS DE LA EVALUACION DE LA EJECUCION DEL LOTE 2

Proceso Arbitral GITEC SERCONSULT

- Demanda: 13 puntos controvertidos.
- Reconvención: 06 puntos controvertidos.
- Arbitro presidente: Víctor Palomino.

El proceso se encuentra en la etapa final para su laudo por parte del Tribunal Arbitral, por lo cual existe la necesidad de un estudio y/o análisis de proyección que posibilite adoptar decisiones oportunas en los diferentes escenarios que puedan presentarse con los resultados del laudo arbitral.

Proceso Arbitral CONSYSAA

- Demanda: 02 puntos controvertidos.
- Reconvención: 08 puntos controvertidos.
- Arbitro presidente: Javier de Belaunde

El proceso tiene la gran ventaja de haber logrado el consentimiento de la resolución administrativa que declara nula la apropiación de la liquidación del contrato, por que se deberán implementar las acciones administrativas como consecuencia de este hecho en particular.

6. Elaboración de Estudios de Preinversión

Mediante Resolución de Directorio N°007-2005-EMSAPUNO-PD, ratificada con Resolución N°009-2008-EMSAPUNO-PD, se encarga las funciones de Unidad Formuladora de la Empresa a la División de Ingeniería de la Gerencia Operacional en el marco del Sistema Nacional de Inversión Pública.

Durante el presente ejercicio se elaborado 02 Estudios de Preinversión a nivel de PIP Menor para las obras a ser ejecutadas según el programa de inversiones priorizado.

Así mismo, la Unidad Formuladora de la Empresa con la finalidad de elaborar Estudios de Preinversión viene realizando trabajos de gabinete y de campo identificando intervenciones que permitan mejorar la prestación de los servicios en términos de cobertura y continuidad, siendo identificados las necesidades siguientes:

- a. *Ampliación de Redes de Agua Potable e instalación de conexiones:* Centro Poblado Jallihuaya, Urbanización Ciudad Jardín, Porvenir, Muñoz Najar, Rosario Coñiri, 09 de Octubre, el Bosque II, Ciudad Nueva, Asociación Pro vivienda Los Andes Cancharani, Chejoña III Etapa, entre otros.
- b. *Ampliación de Redes de Alcantarillado e instalación de conexiones:* Centro Poblado Jallihuaya, 09 de Octubre, el Bosque II, Ciudad Nueva, Asociación Pro vivienda Los Andes Cancharani, Chejoña III Etapa entre otros.
- c. *Mejoramiento de la distribución de agua potable,* construcción de una cisterna de almacenamiento con un volumen de 1250 m³ de capacidad para impulsar agua tratada hacia los reservorios proyectados a ser construidos en el Centro Poblado Jallihuaya de capacidad 550 m³, en la comunidad de Chimu de capacidad de 300 m³ y en la urbanización 09 de octubre de capacidad de 350 m³.



GESTION COMERCIAL

© www.123rf.com



VIII. GESTION COMERCIAL
1. Cartera de Clientes

Nuestra cartera de clientes al culminar el ejercicio 2009 está conformada por 36,192 usuarios a nivel de la EPS, de los cuales el 74% (26 708 usuarios) corresponde a la Localidad de Puno, el 16% (5,862 usuarios) a la Localidad de Ilave, el 4% (1 621 usuarios) a la Localidad de Juli y el 6% (2 001 usuarios) corresponden a la Localidad de Desagüadero.

En el año 2009 se han incorporado al sistema 1 275 conexiones de Agua Potable y 1 312 conexiones de Alcantarillado.

La cobertura de servicios considerando parámetros de población proyectada y densidad poblacional del plan maestro 2000-2025, se ha estimado a nivel de la empresa en 81.50% de cobertura de agua potable y 75.64% cobertura de alcantarillado. En la localidad de Puno la cobertura de agua potable es de 77.51%, en Ilave 98.67%, Juli 89.57% y Desaguadero 97.78%. De la cobertura de alcantarillado en la localidad de Puno es de 73.52%, Ilave 89.90%, Juli 83.77% y Desaguadero 60.30%.

Durante el quinquenio 2005-2009, las conexiones de agua potable se han incrementado en un 20% a nivel de la empresa y respecto al año anterior registra un incremento de 4%. Referente al servicio de alcantarillado se ha observado un incremento durante el quinquenio de 28% y en relación al año anterior un incremento de 4%, los cuales son reflejados en las coberturas de servicios.

CONEXIONES DE AGUA POTABLE 2005-2009

LOCALIDADES	CONEXIONES DE AGUA POTABLE TOTALES				
	2005	2006	2007	2008	2009
PUNO	22 879	23 646	24 379	25 727	26 708
ILAVE	4 478	5 068	5 352	5 637	5 862
JULI	1 393	1 414	1 499	1 572	1 621
DESAGUADERO	1 532	1 643	1 698	1 981	2 001
TOTAL	30 282	31 771	32 928	34 917	36 192

FUENTE : División de Catastro y Medición de Consumos
Memorias Anuales 2005-2008

CONEXIONES DE ALCANTARILLADO 2005-2009

LOCALIDADES	CONEXIONES DE ALCANTARILLADO TOTALES				
	2005	2006	2007	2008	2009
PUNO	21 639	22 447	23 174	24 349	25 333
ILAVE	3 191	3 744	4 039	5 113	5 341
JULI	967	999	1 134	1 480	1 516
DESAGUADERO	414	594	648	1 170	1 234
TOTAL	26 211	27 784	28 995	32 112	33 424

FUENTE : División de Catastro y Medición de Consumos
Memorias Anuales 2005-2008

De acuerdo a los consumos del servicio de agua potable se ha identificado a los grandes y principales clientes los que respecto a la facturación mensual representa el 20% en promedio. Al culminar el ejercicio del 2009 la distribución de los usuarios según rangos de consumo es el siguiente:

**CLASIFICACION CLIENTES POR RANGO DE CONSUMO
Al 31-12-2009**

Cientes	Rango de Consumo	Puno
Grandes Consumidores	+ de 200 m ³	41
Principales Consumidores	60 a 199 m ³	174
Demás Usuarios	- de 60 m ³	21 530
TOTAL		21 745

Fuente : Gerencia Comercial

❑ Conexiones Activas

Del análisis de la data comercial, se obtiene que del total de conexiones de agua potable 36 192, el 83% son activas, es decir facturadas (30,091 conexiones) y el 17% son inactivas (6,101 conexiones), de las cuales el mayor porcentaje comprende las localidades de Ilave, Juli y Desaguadero, factor que afecta directamente a los ingresos de la empresa, igual estructura presenta las conexiones de alcantarillado reflejada en los cuadros siguientes:

**CONEXIONES ACTIVAS E INACTIVAS DE AGUA POTABLE
Al 31-12-2009**

Detalle	Puno	Ilave	Juli	Desaguadero	Total
Total Conexiones	26 708	5 862	1 621	2 001	36 192
Conexiones Activas	23 730	3 967	973	1 421	30 091
Conexiones Inactivas	2 978	1 895	648	580	6 101
% Conexiones Inactivas	11.15	32.33	39.98	28.99	16.86

Fuente : Gerencia Comercial

**CONEXIONES ACTIVAS E INACTIVAS DE ALCANTARILLADO
Al 31-12-2009**

Detalle	Puno	Ilave	Juli	Desaguadero	Total
Total Conexiones	25,333	5,341	1,516	1,234	33,424
Conexiones Activas	22,430	3,593	796	945	27,764
Conexiones Inactivas	2,903	1,748	720	289	5,660
% Conexiones Inactivas	11.46	32.73	47.49	23.42	16.93

Fuente : Gerencia Comercial

□ **Conexiones Activas por Categoría**

Del total conexiones activas de agua potable, el grupo conformado por la Categoría Doméstica representa el 93%, mientras la categoría Comercial, Estatal e Industrial, representan el 6%, 0.70% y 0.30% respectivamente.

De las conexiones activas de alcantarillado, la Categoría Doméstica representa el 92.5%, mientras la categoría Comercial, Estatal e Industrial, representan el 6.5%, 0.70% y 0.30% respectivamente.

**CONEXIONES ACTIVAS DE AGUA POTABLE POR CATEGORIA
Al 31-12-2009**

LOCALIDAD	Puno	Ilave	Juli	Desaguadero	Total
Puno	21 745	1 784	192	9	23 730
Ilave	3 923	28	16	0	3 967
Juli	950	16	7	0	973
Desaguadero	1 421	0	0	0	1 421
TOTAL	28 039	1 828	215	9	30 091

Fuente : Gerencia Comercial

**CONEXIONES ACTIVAS DE ALCANTARILLADO POR CATEGORIA
Al 31-12-2009**

LOCALIDAD	Puno	Ilave	Juli	Desaguadero	Total
Puno	20 497	1 746	178	9	22 430
Ilave	3 547	28	18	0	3 593
Juli	775	16	5	0	796
Desaguadero	945	0	0	0	945
TOTAL	25 764	1 790	201	9	27 764

Fuente : Gerencia Comercial

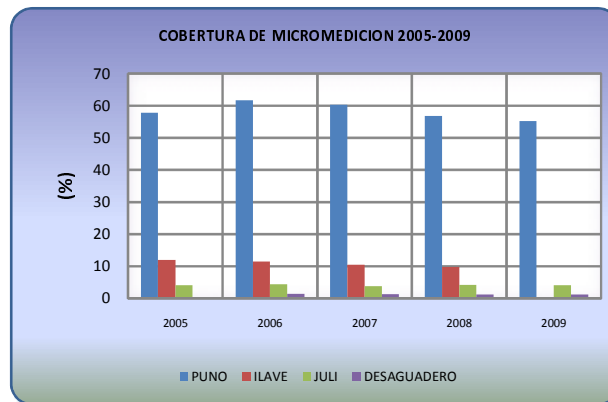
☐ **Medición de Consumos**

Al culminar el año 2009, la empresa cuenta con 16 729 micromedidores de los cuales 15 424 están operativos alcanzando a nivel de la Empresa un índice de cobertura de medición efectiva de 43%. En la localidad de Puno se observa la mayor cobertura de micromedición alcanzando un indicador de medición efectiva de 55%. En localidades el índice de cobertura de medición efectiva es bajo en relación al total de conexiones instaladas.

COBERTURA DE MICROMEDICION 2005-2009

LOCALIDADES	COBERTURA DE MICROMEDICION EFECTIVA (%)				
	2005	2006	2007	2008	2009
PUNO	57.83	61.66	60.32	56.77	55.22
ILAVE	11.95	11.46	10.48	9.88	9.95
JULI	4.09	4.38	3.80	4.26	4.07
DESAGUADERO	0.02	1.40	1.35	1.31	1.30
PROMEDIO	45.74	47.99	46.60	43.69	42.62

FUENTE : División de Catastro y Medición de Consumos
Memorias Anuales 2005-2008



El Parque de Medidores de la Empresa data de muchos años, según las pruebas de aferición realizada en el laboratorio de medidores estos aparatos estarían sub registrando, afectando la gestión comercial y operativa de la EPS, a fin de superar estas deficiencias de sub registro, se cuentan con un plan de mantenimiento correctivo que se viene aplicando. Así mismo con el propósito de mejorar nuestra cobertura de medición se han adquirido 2,800 medidores, de los cuales 1,974 medidores están destinados para instalaciones nuevas, 26 medidores para renovación a usuarios principales y 800 medidores para su reposición.

Cabe indicar, que en el presente año se ha suscrito el contrato de servicio de Repotenciación del Banco de Prueba para medidores de agua mediante el cual se modernizará las características técnicas del mismo, considerando que este banco

fue adquirido por el Empresa a través del PRONAP en los años 1998 y 1999. Esta repotenciación permitirá la actualización de la certificación y operar cumpliendo los requisitos exigidos por el servicio de metrología del INDECOPI y evitar el riesgo de ser observados por las fiscalizaciones de la SUNASS y las Auditorias del SGC.

2. Comercialización de los Servicios

❑ Volumen Facturado – Volumen Medido

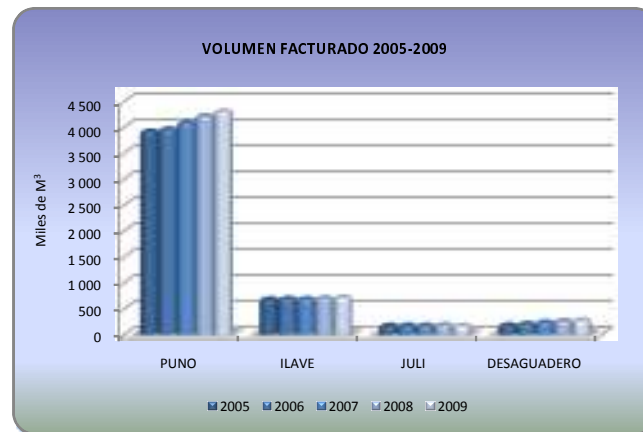
El volumen facturado a los usuarios de la red de EMSAPUNO al mes de diciembre del 2009 alcanzó 5 452 962 m³ volumen del cual el 79% es facturado por la Administración Puno, 13% por la Administración de Ilave, 5% por la Administración de Juli y el 5% por la Administración de Desaguadero.

Durante el quinquenio 2005 2009, se ha registrado un incremento del volumen facturado de 9%, y en relación al año 2008 un incremento de 1.8%, el incremento del volumen facturado está asociado al incremento del número de conexiones y la ampliación de redes de agua potable que se ejecuta durante cada ejercicio.

VOLUMEN FACTURADO 2005-2009
(M³)

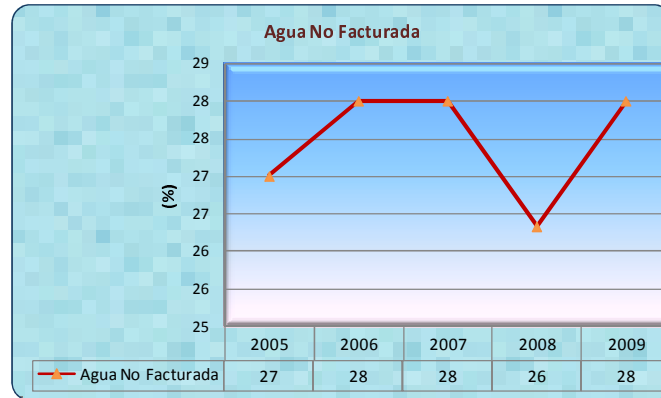
LOCALIDAD	VOLUMEN FACTURADO M ³				
	2005	2006	2007	2008	2009
PUNO	3 912 288	3 955 069	4 075 576	4 213 076	4 294 598
ILAVE	681 297	691 541	687 498	698 391	712 799
JULI	173 221	177 869	177 157	183 773	169 779
DESAGUADERO	183 039	205 205	238 202	260 735	275 786
TOTAL	4 949 845	5 029 684	5 178 433	5 355 975	5 452 962

FUENTE : G.COMERCIAL - DIV. FACTURACIÓN Y COMERCIAL



Respecto al **Agua No Facturada**, indicador que muestra el porcentaje de agua producida pero no facturada. Al culminar el ejercicio del volumen total producido durante el ejercicio 2009 el 28% no es facturado, debido a las pérdidas

operacionales como comerciales, el grafico siguiente muestra la evolución del indicador en el último quinquenio, siendo el resultado del presente ejercicio menor al de los años anteriores debido al mayor incremento de usuarios al sistema en relación al incremento del volumen producido.

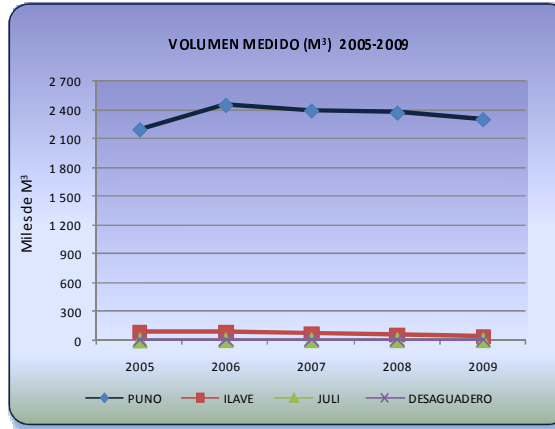


El volumen medido, el mismo que refleja el consumo de los usuarios que tienen medidor al culminar el 2009, registró a nivel de la empresa 2 372 587 m³. En la localidad de Puno fue de 2 306 704 m³, Ilave 48 786 m³, Juli 8 409 m³ y Desaguadero 8 688 m³. Durante el quinquenio 2005-2009, se ha observado un comportamiento cíclico variable incrementándose durante este periodo en 2.6%, considerando que a partir del año 2005 la localidad de Desaguadero contó con la instalación de 25 micromedidores y registrándose en el año 2006 en la localidad de Puno un incremento en el volumen medido por efecto de la instalación de los 9600 micromedidores que corresponden al Lote 1 del Proyecto KfW.

VOLUMEN MEDIDO 2005-2009
(M³)

LOCALIDAD	VOLUMEN MEDIDO M ³				
	2005	2006	2007	2008	2009
PUNO	2 201 263	2 453 825	2 396 246	2 374 926	2 306 704
ILAVE	91 964	89 138	73 653	56 690	48 786
JULI	6 748	9 905	10 599	8 897	8 409
DESAGUADERO	10 066	10 588	9 107	9 698	8 688
TOTAL	2 310 041	2 563 456	2 489 605	2 450 211	2 372 587

FUENTE : G.COMERCIAL - DIV. FACTURACIÓN Y COMERCIAL



❑ Facturación – Recaudación

La facturación en la empresa se realiza en un solo ciclo el cual se inicia con la toma de lecturas de los medidores los días 20 al 28 de cada mes, la revisión e ingresos de resultados se realiza entre los mismos días, la facturación e impresión de recibos los días 30 o 31 de cada mes y la distribución de recibos del día 02 al 07 del mes siguiente.

La facturación promedio durante el ejercicio 2009 por todo concepto que incluye pensiones de agua y alcantarillado, instalación de nuevas conexiones y servicios colaterales a nivel de la Empresa fue S/. 7 155 235 (sin IGV), representado el mayor porcentaje la facturación en la localidad de Puno 86% del total facturado (S/. 6 463 109), seguido por la localidad de Ilave que representa el 10% del total facturado (S/. 791 295) y las localidades de Juli y Desaguadero que representan el 2% respectivamente.

La recaudación de la Empresa se realiza en las oficinas principales de cada Administración Local, así como se han suscrito convenios con entidades financieras: Banco Continental, Banco de Crédito, Interbak, Caja Municipal Los Andes y la Caja Municipal Cusco, las cuales están constituidas como Centro Autorizado de Recaudación los cuales proceden al cobro de los recibos por consumo de agua potable y alcantarillado.

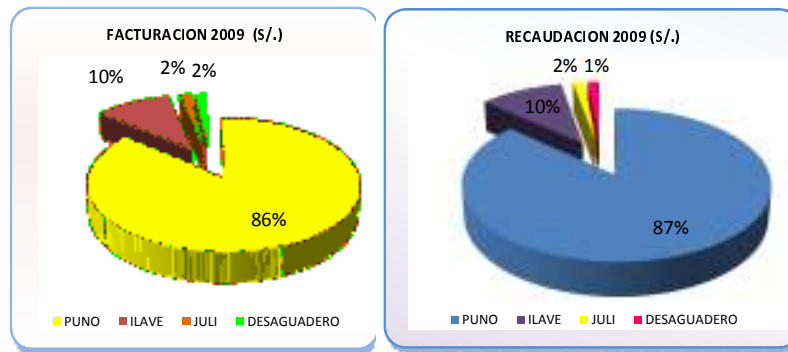
Al culminar el ejercicio 2009 la recaudación por pensiones de agua, conexiones domiciliarias y servicios colaterales fue de S/. 7 448 547 a nivel de la empresa, siendo el 87% del total recaudado el de la localidad de Puno (S/. 6 455 028), seguido por Ilave que representa el 10% (S/. 776 981) y con el 2% y 1% las localidades de Juli y Desaguadero respectivamente.

FACTURACION Y RECAUDACION 2009, POR LOCALIDAD
(Nuevos Soles)

AÑOS	FACTURACION		RECAUDACION	
	TOTAL	PROMEDIO MENSUAL	TOTAL	PROMEDIO MENSUAL
PUNO	6 463 109	538 592	6 455 028	537 919
ILAVE	791 295	65 941	776 981	64 748
JULI	120 171	10 014	109 358	9 113
DESAGUADERO	136 660	11 388	107 180	8 932
Total	7 511 235	625 936	7 448 547	620 712

Importes no incluyen IGV

FUENTE : G.COMERCIAL - DIV. FACTURACIÓN Y COMERCIAL



Dentro de las acciones resaltantes que han permitido mejorar los ingresos de la empresa se menciona:

- ❑ Se ha desarrollado las campañas de verificación y regularización de conexiones informales habiéndose detectado 210 conexiones informales de agua potable y alcantarillado.
- ❑ Se han realizado campañas de recategorización de usuarios con trabajos de verificación e identificación en campo a los usuarios, recategorizandose 546 conexiones de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.

La evolución de la facturación y recaudación a nivel de la Empresa se muestra en el cuadro siguiente:

FACTURACION Y RECAUDACION TOTAL EPS 2005-2009
(Nuevos Soles)

AÑOS	FACTURACION		RECAUDACION	
	TOTAL	SIN IGV	TOTAL	SIN IGV
2005	7 420 899	6 238 483	7 395 984	6 324 100
2006	7 757 320	6 527 157	7 690 456	6 551 816
2007	7 982 091	6 716 293	7 951 318	6 692 697
2008	8 302 845	6 986 587	8 272 786	6 957 456
2009	8 926 802	7 511 235	8 852 064	7 448 547

FUENTE : G.COMERCIAL - DIV. FACTURACIÓN Y COMERCIAL



□ **Cartera Morosa**

La empresa cuenta al 31-12-2009, con una cartera morosa de S/. 554 792 del mismo que el 53% corresponde a la Administración Local Puno, el 24% a la localidad de llave, el 18% a la Localidad de Desaguadero y el 7% la localidad de Juli.

Cuentas por Cobrar Comerciales por antigüedad
Al 31-12-2009

Meses	Puno	llave	Juli	Desaguadero	Total S/.
3 - 6 meses	38 417	14 154	8 694	7 298	68 562
7 - 12 meses	13 732	6 891	7 380	5 997	34 000
13 - 24 meses	19 317	10 195	3 344	20 175	53 031
25 - 36 meses	21 963	7 223	1 382	11 616	42 184
37 a más	199 899	92 507	9 932	54 677	357 015
Total S/.	293 327	130 970	30 732	99 763	554 792

Fuente : Gerencia Comercial

Respecto a ejercicios anteriores la cartera morosa muestra una tendencia decreciente, con la finalidad de disminuir la cartera morosa durante el presente año se ha dado seguimiento a usuarios con deudas desde 4 meses a más de 36 meses y se continuado con las actividades que consistieron en el toponeo de desagüe a usuarios con deudas mayores de 3 meses.

En el presente ejercicio se ha aprobado la Directiva de “Procedimientos para castigo de las cuentas incobrables de deudas de pensiones de agua potable, alcantarillado y servicios colaterales” y se ha conformado el Comité de Castigo de Cuentas Incobrables.

☐ **Atención al Cliente**

Como parte de la atención prioritaria que se brinda a los clientes en la Sede Comercial como en las Administraciones Locales, los reclamos que presentan los usuarios son atendidos en el marco de la normatividad emitida por la SUNASS, “Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento” aprobado mediante Resolución N°066-2006-SUNASS-CD, su modificatoria aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD y el “Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios” aprobado mediante Resolución N°011-2007-SUNASS-CD.

Durante el 2009, se han recepcionado un total de 1 468 solicitudes de reclamos, de los cuales 373 corresponden a reclamos operacionales y 1095 a reclamos comerciales relativos a la facturación. Los reclamos comerciales más frecuentes se dan por consumos elevados, facturación sin servicio de agua, facturación sin servicio de desagüe. En relación a los reclamos operacionales, los más frecuentes son los relacionados con la continuidad y presión del servicio, demora en la instalación de conexiones de agua y alcantarillado. El índice de reclamos atendidos es del 97%.

RECLAMOS OPERACIONALES Y COMERCIALES
Al 31-12-2009

Localidad	Reclamos		TOTAL
	Operacionales	Comerciales	
Puno	354	973	1 327
Ilave	18	114	132
Juli	1	7	8
Desagadero	0	1	1
TOTAL	373	1 095	1 468

Fuente : SIGECOM Gerencia Comercial

a. Estructura Tarifaria

La evolución de las tarifas durante los últimos 9 años (2001-2009) tuvo un comportamiento constante sin ningún incremento desde el año 2001 al 2007 y a partir

del año 2008 se aplica los reajustes tarifarios por concepto de variación acumulada del IPM autorizados por la SUNASS.

Los reajustes autorizados y aplicados por la empresa son los siguientes:

- ❑ Resolución de Consejo Directivo N°059-2007-SUNASS/CD autoriza el reajuste de de tarifas en el orden del 3.681% por concepto de variación acumulada del IPM al mes de agosto del 2007. La empresa NO APLICA el reajuste tarifario.
- ❑ Resolución de Consejo Directivo N°019-2008-SUNASS/CD, autoriza el reajuste de tarifas del 3.98%. Mediante Resolución de Directorio N° 010-2008-EMSAPUNO/PD se aprueba el reajuste.
- ❑ Resolución de Consejo Directivo N°055-2008-SUNASS/CD, autoriza el reajuste de tarifas del 3.19%. Mediante Resolución de Directorio N° 001-2009-EMSAPUNO/PD se aprueba el reajuste.
- ❑ Resolución de Consejo Directivo N°091-2008-SUNASS/CD autoriza el reajuste de tarifas del 3.77%. Mediante Resolución de Directorio N° 001-2009-EMSAPUNO/PD se aprueba el reajuste.

La Nueva estructura tarifaria de la empresa es la siguiente:

LOCALIDAD DE PUNO
A) TARIFA POR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE

CATEGORIA	Rango de Consumo (m ³ / mes)	Tarifa (S/. / m ³)
DOMESTICA	0 a 20	0.7537
	21 a 40	1.1255
	41 a más	1.5059
COMERCIAL	0 a 30	1.1953
	31 a más	2.3993
INDUSTRIAL	0 a 60	1.8008
	61 a más	3.6129
ESTATAL	0 a 50	0.7918
	51 a más	1.5806

B) TARIFA POR EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Equivalente al 45% del importe a facturar por el Servicio de Agua Potable

LOCALIDAD DE ILAVE
A) TARIFA POR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE

CATEGORIA	Rango de Consumo (m ³ / mes)	Tarifa (S/. / m ³)
DOMESTICA	0 a 20	0.7516
	21 a 40	1.1271
	41 a más	1.4961
COMERCIAL	0 a 30	1.1979
	31 a más	2.3993
INDUSTRIAL	0 a 60	1.8029
	61 a más	3.6129
ESTATAL	0 a 50	0.7929
	51 a más	1.5806

B) TARIFA POR EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Equivalente al 30% del importe a facturar por el Servicio de Agua Potable

LOCALIDAD DE JULI
A) TARIFA POR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE

CATEGORIA	Rango de Consumo (m ³ / mes)	Tarifa (S/. / m ³)
DOMESTICA	0 a 20	0.4897
	21 a 40	0.7258
	41 a más	0.9598
COMERCIAL	0 a 30	0.7173
	31 a más	1.4395
INDUSTRIAL	0 a 60	1.1199
	61 a más	2.8508
ESTATAL	0 a 50	0.4994
	51 a más	0.9879

B) TARIFA POR EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Equivalente al 30% del importe a facturar por el Servicio de Agua Potable

LOCALIDAD DE DESAGUADERO
A) TARIFA POR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE

CATEGORIA	Rango de Consumo (m ³ / mes)	Tarifa (S/. / m ³)
DOMESTICA	0 a 20	0.3584
	21 a más	0.8751

B) TARIFA POR EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Equivalente al 30% del importe a facturar por el Servicio de Agua Potable

b. Educación Sanitaria

Las actividades de educación sanitaria son llevadas a cabo con la finalidad de incentivar el uso racional del agua. Durante el año 2009, se han realizado 31 charlas cuyo público objetivo fueron en principal estudiantes de los diferentes niveles de educación llegando a capacitar a 2,216 personas. Los eventos organizados e incorporados en un programa anual de Educación Sanitaria están orientados principalmente a alumnos de instituciones educativas primarias y secundarias considerando que los niños y jóvenes en edad escolar son quienes muestran mayor predisposición a aprender y ayudar a cambios positivos y sostenibles de las actitudes y comportamientos que impliquen el mejorar las condiciones de salubridad en sus hogares.

Asimismo, a partir del mes de agosto se incluyó como actividad de Educación Sanitaria las visitas guiadas, habiéndose realizado 05 visitas guiadas a la planta de tratamiento de agua potable de la Ciudad de Puno.

Eventos Educación Sanitaria 2009

Publico Objetivo	Nº de Eventos	Participantes
Instituciones Educativas Primarias	25	1 798
Club de Madres	1	36
Visitas guiadas Planta de Tratamiento	5	382
<i>Instituciones Educativas de Nivel Inicial</i>	2	295
<i>Estudiantes post grado UNA Puno</i>	1	18
<i>Funcionarios DREP Puno</i>	1	31
<i>I.E.P. Especial Niño Jesús de Praga Puno</i>	1	38
Total	31	2 216

Fuente: Educación Sanitaria



GESTION ADMINISTRATIVA FINANCIERA

© www.123rf.com



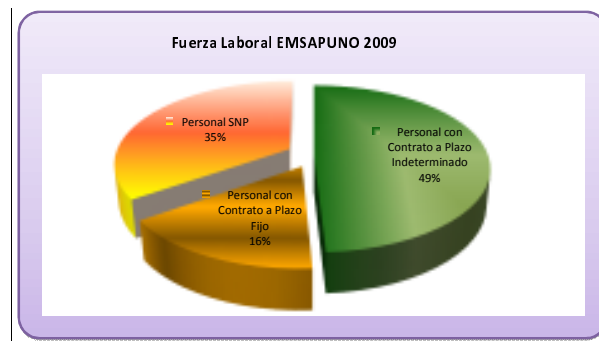
IX. GESTION ADMINISTRATIVA

1. Recursos Humanos

Durante el ejercicio 2009, la fuerza laboral de la empresa estuvo conformada por 161 trabajadores distribuidos de la siguiente forma:

DETALLE	Puno	Ilave	Jull	Desaguadero	Total Personal
Funcionarios	7				7
Empleados con contrato a plazo indeterminado	30	1	1	1	33
Empleados con contrato a plazo fijo	6	1			7
Obreros con contrato a plazo indeterminado	33	5	1		39
Obreros con contrato a plazo fijo	17	2			19
Personal SNP promedio	43	6	4	3	56
TOTAL	136	15	6	4	161

FUENTE : División de Recursos Humanos - Div Logística



El personal con contrato a plazo indeterminado es en número de 79 personas, con contrato a plazo fijo 26 y el personal de apoyo por la modalidad de Servicios No Personales al culminar el ejercicio 2009 es en promedio 56 personas distribuidos en las actividades de Administración, Comercialización, Agua Potable y Alcantarillado.

Dentro del movimiento de la fuerza laboral se debe destacar lo siguiente:

- ❑ El cese por mutuo disenso de 2 trabajadores al haber cumplido el límite de edad de jubilación a quienes va un reconocimiento especial y agradecimiento por la importante labor prestada a nuestra empresa.
- ❑ Se han incorporado judicialmente 03 trabajadores luego de las sentencias judiciales a favor de los mismos.
- ❑ Se han incorporado al régimen de contratos a plazo fijo a 10 trabajadores de la empresa.

El grado de instrucción de mayor proporción dentro de la fuerza laboral de la empresa es el de nivel secundario representando el 50% del total de personal, seguido por el nivel superior (23%), nivel primario (13%).

PROFESION	NUMERO	%
Ingeniero Civil	3	2.86
Ingeniero Químico	1	0.95
Ingeniero Economista	6	5.71
Abogado	1	0.95
Contador	10	9.52
Sociólogo	2	1.90
Asistente Social	2	1.90
S/P	80	76.19
TOTAL	105	100.00

FUENTE : División de Recursos Humanos

➤ Capacitación

EMSAPUNO S.A., con el fin de mejorar el desempeño apoyado en un programa de capacitación elaborado acorde a las necesidades y requerimientos de las unidades orgánicas de la empresa, fortalece el recurso humano mediante la capacitación al personal de la empresa el cual significa un aporte a mejorar los estándares de calidad y servicio así como desarrollar las competencias frente al entorno en el que nos desenvolvemos.

Durante el año 2009, el personal de la empresa (administrativos y operativos) han accedido a 47 eventos organizados por el área de bienestar social así como por invitación de entidades relacionadas al giro de nuestra empresa, los mismos que se han llevado a cabo en la ciudad de Puno y a nivel nacional, impartándose un total de 5 462 hrs de capacitación interna y externa, lo que significa 8.82 hrs/trabajador capacitado.

Plan de Fortalecimiento de Capacidades Empresariales

El Plan de Fortalecimiento de Capacidades Empresariales de la Empresa Municipalidad de Saneamiento Básico de Puno EMSAPUNO S.A. como instrumento de gestión que contempla acciones que conducirán a mejorar el desempeño de nuestra empresa a través del fortalecimiento de capacidades, ha sido elaborado en el presente ejercicio, dentro del marco del Sistema de Fortalecimiento de Capacidades del subsector Saneamiento. La Dirección Nacional de Saneamiento-DNS, en alianza con el Colegio de Ingenieros del Perú y el asesoramiento de GTZ/PROAGUA, desarrolló un proceso de capacitación y asesoramiento para la elaboración y gestión de Planes de Fortalecimiento de Capacidades Empresariales a las EPS.

El trabajo ha sido formulado en base a los resultados del taller participativo en el que se contó con la participación de todo el personal de la Empresa y la participación activa de la Gerencia General y Gerencias de Línea, en el cual se ha desarrollado el análisis interno de los 36 subprocesos del Sistema de Gestión de Calidad con los que cuenta la Empresa. Posteriormente se ha llevado a cabo reuniones de trabajo con la Gerencia General y Gerencias de Línea para la definición de las necesidades institucionales e individuales, acciones de fortalecimiento por procesos y el presupuesto tentativo.

A la fecha se tiene concluido el Plan de Fortalecimiento de Capacidades Empresariales 2010-2012 de la Empresa quedando pendiente la Programación Operativa para el 2010.

➤ **Seguridad y Salud**

EMSAPUNO S.A., mantiene la preocupación por la seguridad y la salud de sus trabajadores. De acuerdo al programa de seguridad y salud en el trabajo se han realizado 05 charlas en coordinación con la Oficina del CEPRIT orientados a los trabajadores obreros y empleados de nuestra.

➤ **Programa de Bienestar Social**

Las actividades fueron desarrolladas de acuerdo a lo establecido en el Plan Anual de Bienestar Social aprobado para el 2009 y se resumen en las siguientes:

1. Actualización de fichas de atención a ESSALUD de los trabajadores de la EPS.
2. Campaña de chequeo médico anual para la detección de diversas enfermedades como diabetes, colesterol, triglicéridos, despistaje de tumores benignos y malignos, atención odontológica y oftalmológica.
3. Campaña de despistaje de la TBC en obreros y empleados en coordinación con ESSALUD.
4. Campaña de detección de enfermedades de los ojos: cataratas y miopía.
5. Campaña de vacunación de enfermedades frente a la amenaza de la pandemia de influenza AAH1.
6. Charlas de salud sobre reforma de vida por ESASALUD.

2. Suministros

Mediante Resolución de Gerencia General N° 002-2009-EMSAPUNO-GG de fecha 16 de enero del 2009, se ha aprobado el Plan Anual de Adquisiciones y contrataciones para el ejercicio fiscal 2009, publicado en el SEACE y pagina web de la empresa en cumplimiento al Art. N° 8 del Reglamento de la Ley Contrataciones del Estado. El PAAC inicial constaba de 11 procesos de selección de 06 Adjudicaciones Directas Selectivas, 10 Adjudicaciones de Menor Cuantía y 02 de convenio internacional (KfW). Con las modificaciones realizadas durante el año se han incluido 26 procesos de selección.

3. Adquisición de Activos Fijos

En relación a los gastos de capital no ligados a proyectos, con la finalidad de prestar un mejor servicio atención a los usuarios de la empresa, durante el año 2009 se han adquirido los siguientes activos:

ACTIVOS FIJOS 2009

DETALLE	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Total S/.
De Sistemas y Comunicación			60 839
Computadora Pentium IV	Und	2	3 774
Swich gestionable 48 puertos D-link	Und	1	2 754
Impresora Hp Laser JET 3005	Und	1	2 082
Servidor de base de datos	Und.	1	11 681
Computadora Intel C2Q	Und.	9	23 445
Computadora Intel C2Q Proyectos	Und.	1	2 792
Impresora HP Laser JET P2055 DN	Und.	1	1 385
Laptop Core 2 Duo	Und.	1	3 353
Fotocopiadora Minolta	Und.	1	2 482
Computadora Intel CORE 2 Q	Und.	1	3 147
Computadora Intel CORE 2 Q	Und.	1	3 944
Equipamiento y Herramientas			109 994
Clorador de Inyección al vacío 200 lbs	Und.	1	10 820
Cisterna Balon de Cloro 907 kls	Und.	2	22 800
Impulsor Acero Inoxidable Capt. Chimú	Und.	2	12 761
Clorador de Inyección al vacío 500 lbs	Und.	2	17 361
Transformador mixto de tensión y RAFOM	Und.	1	7 748
Macromedidores de 8"	Und.	5	21 008
Macromedidores de 10"	Und.	1	5 882
Macromedidor de 6"	Und.	3	11 118
Taladro eléctrico	Und.	1	495
Otros			706
Sillones para sala de espera	Und	2	706
Repotenciación del Banco de Medidores	Global	1	45 000
Total S/.			216 539

Precios sin IGV.
Fuente : Bienes Patrimoniales

ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS
 Por los años terminados el 31 de diciembre del 2008 y 2009

En Intercambios

87-3

ENTIDAD : EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BASICO DE PUÑO S.A.

	2008	2009	2009
INGRESOS OPERACIONALES			
Arrendos (Incluye Ingresos Operacionales)	1,318,295	1,422,147	1,422,147
Comercialización Operacionales	175,164	49,200	49,200
INGRESOS FINANCIEROS	3,263,561	3,068,264	3,068,264
Cuentas corrientes-Operacionales	4,681,000	6,674,077	6,674,077
Otros Ingresos Operacionales			
INGRESOS OPERACIONALES FINANCIEROS	1,100,000	1,100,000	1,100,000
INGRESOS OPERACIONALES	5,156,960	5,243,681	5,243,681
Gastos de venta	347,000	347,000	347,000
Gastos administrativos	1,075,000	1,075,000	1,075,000
Gastos financieros (Incluye Pérdidas por Venta de Activos)			
Otros Gastos			
INGRESOS OPERACIONALES	4,081,960	4,168,681	4,168,681
Ingresos financieros			
Gastos financieros			
Pérdidas Operacionales (Incluye Pérdidas por Venta de Participación)			
Gastos financieros (Incluye Pérdidas Operacionales)			
INGRESOS OPERACIONALES FINANCIEROS	4,081,960	4,168,681	4,168,681
Pérdidas Operacionales por Participación			
Ingresos y Gastos			
INGRESOS OPERACIONALES FINANCIEROS (OBTENIDOS)	4,081,960	4,168,681	4,168,681
Ingresos y Gastos Financieros (Operacionales por Participación)			
INGRESOS OPERACIONALES FINANCIEROS	4,081,960	4,168,681	4,168,681

EPS UVO S.A. inscrita en el Registro Público de Comercio y Muebles de la Municipalidad de Puño, inscrita en el Registro de Comercio y Muebles de la Municipalidad de Puño.