



# MEMORIA ANUAL 2023



# CONTENIDO

<b>Presentación</b>	<b>3-4</b>
<b>I. INFORMACION GENERAL</b>	<b>5</b>
1.1. Datos Generales	5
1.2. Reseña Histórica	6
1.3. Ámbito de Responsabilidad	7
1.4. Objeto Social	7
<b>II. FILOSOFIA ORGANIZACIONAL</b>	<b>8</b>
2.1. Visión – Misión- Valores	8
2.2. Objetivos	9
<b>III. ORGANIZACIÓN</b>	<b>10-14</b>
<b>IV. GERENCIA DE OPERACIONES</b>	<b>15-34</b>
<b>V. GERENCIA COMERCIAL</b>	<b>35-61</b>
<b>VI. GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS</b>	<b>62-74</b>
<b>VII. OFICINA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTION</b>	<b>75-82</b>
<b>VIII. ASESORIA LEGAL</b>	<b>83-87</b>
<b>IX. INFORMATICA</b>	<b>88-91</b>

# PRESENTACIÓN

## **Señores Miembros de la Junta General de Accionistas**

El Directorio, presenta la Memoria Anual y los Estados Financieros correspondientes al ejercicio 2023 de la EPS. EMPSSAPAL S.A., con el fin de dar a conocer los resultados más significativos de la gestión.

La Memoria Anual contiene el resumen de las actividades desarrolladas y los resultados obtenidos gracias al esfuerzo conjunto de funcionarios y trabajadores en general de la entidad.

Durante el año 2023, la EPS EMPSSAPAL S.A. ha llevado a cabo una importante actividad operacional, en convenio con la EPS SEDACUSCO donde nos facilitó un Hidroyet para efectuar trabajos de limpieza de los buzones y redes colectores con fines de evitar problemas de atoros.

Es preciso resaltar que durante el ejercicio Fiscal 2023, hemos producido un volumen de agua potable de 3 739,154.10 m<sup>3</sup>, en la localidad de Sicuani y 481,894.00 m<sup>3</sup>, en la localidad de Santo Tomas, lo que representa una producción promedio de 118.55 litros por segundo en la localidad de Sicuani y 16.96 litros por segundo en la localidad de Santo Tomas. Esto nos ha permitido cubrir en forma satisfactoria la demanda de los usuarios de la EPS EMPSSAPAL S.A.

# PRESENTACIÓN

## **Señores Miembros de la Junta General de Accionistas**

En Gestión Comercial, se a obtenido una facturación por los servicios de Agua y Alcantarillado durante el periodo 2023 la suma de S/. 3,595,043.25 Soles produciéndose un incremento de S/.361,670.04 respecto al año anterior que representa un incremento de 10.06%.

Y en la localidad de Santo Tomas la facturación por los servicios de Agua y Alcantarillado correspondiente al año 2023 ascendió a S/. 105,730.13 Soles siendo superior en S/. 6,902.03 Soles, al año anterior que representa un incremento de 6.98%.

Al presentar esta Memoria me permito agradecer el trabajo realizado por los señores miembros de la Junta General de Accionistas siempre en permanente búsqueda de mejorar los servicios de saneamiento a nuestra población de Sicuani y Santo Tomas - a los miembros del Directorio, Gerente General, Gerentes de Línea, Jefes de Oficina, Jefes de Unidades y Trabajadores en general, que permiten posicionar a la EPS EMPSSAPAL S.A., como una empresa profesional y de servicio permanente en la localidad de Sicuani y Santo Tomas.

Atentamente,

**Dr. Serapio Vega Monge**

Presidente del Directorio

# I. INFORMACION GENERAL

## 1.1 DATOS GENERALES

**Razón social** : EMPRESA MUNICIPAL PRESTADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DE LAS PROVINCIAS ALTO ANDINAS - EMPSSAPAL S.A.

**Número de R.U.C.** : 20277812844

**Domicilio legal** : AV. Confederación N°556 \ CANCHIS \ CUSCO

**Teléfono** : (084)631896 / (084)632008

**Portal web** : [eps-empssapal.com](http://eps-empssapal.com)

## 1.2 RESEÑA HISTORICA DE LA EPS EMPSSAPAL S.A.

Es una Empresa Municipal bajo la modalidad de empresa del estado de derecho privado, que opera con autonomía financiera y administrativa, con arreglo a la política general, objetivo y metas impartidos por las Municipalidades Propietarias: Municipalidad Provincial de Canchis y Chumbivilcas, con patrimonio íntegramente de propiedad de dichos municipios. Esta organizada legalmente como una Sociedad Anónima, con sujeción a la Ley General de Sociedades, como de la Ley de la Actividad Empresarial del Estado, Incluyendo la Ley Anual de Presupuesto pertinente, así como su actividad se rige principalmente por las disposiciones legales de servicios de saneamiento emitidas por la SUNASS.

Su objetivo social de acuerdo a lo dispuesto por la ley N° 26338 Ley General de Servicios de Saneamiento modificado por D.L N°1240 y su Reglamento, y sus Estatutos, es realizar todas las actividades vinculadas a la presentación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario en el ámbito de su jurisdicción, esto es la ciudad de Sicuani Capital de la Provincia de Canchis y Santo Tomás Capital de Chumbivilcas.

Mediante D.L. N° 574 del 11 de Abril 1990, se promulgo la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda y Construcción, indicando en sus disposiciones complementarias y transitorias numeral séptimo que SENAPA transfiera sus empresas filiales a las Municipalidades Provinciales y Distritales.

En cumplimiento a la disposición complementaria del D.L. N° 574 se promulgo el procedimiento para la Transferencia, mediante decreto Ley N° 601 de 01 MAYO 1990, posteriormente por el decreto supremo N° 134-90-PCM del 22 Octubre 1990, se Transfirió. A título gratuito de las acciones de capital SENAPA en su Empresa filial SEDA QOSQO, a varias Municipalidades Provinciales entre ellas la Municipalidad Provincial de Canchis.

### 1.3. AMBITO DE RESPONSABILIDAD

El ámbito de responsabilidad de la EPS EMPSSAPAL S.A., comprende:

La Provincia del Canchis, con su distrito de Sicuani.

La Provincia de Chumbivilcas, con su distrito de Santo Tomas.

Ambas localidades se encuentra registrada en la partida electrónica N° 11000095 del Registro de Personas Jurídicas de la SUNARP – Sicuani.

### 1.4. OBJETO SOCIAL

La sociedad tiene por objeto prestar en forma total o parcial servicios de saneamiento que comprenden la prestación regular de servicios de agua potable, sistema de producción y distribución, alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales para disposición final o rehúso y disposición sanitaria de excretas en el ámbito de responsabilidad establecido en el respectivo contrato de explotación.

## II. FILOSOFIA ORGANIZACIONAL

### VISION

Ser una empresa Prestadora de los servicios de Saneamiento prestigiosa, que garantiza la calidad de vida de la población en la Región Sur, preservando el Medio Ambiente.

### MISION

Brindar Servicios de Saneamiento de Calidad, comprometidos con el cuidado del medio ambiente.

### VALORES

- Honestidad.
- Trabajo Coordinado.
- Compromiso.
- Puntualidad
- Liderazgo.

## **OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES**

Los objetivos estratégicos institucionales se han formulado con el fin de alcanzar una mejora a través del uso de los recursos para la entrega de un mejor servicio de agua potable y disposición de aguas servidas a la población, así mismo señala los cambios que la EPS debe lograr en la prestación del servicio, objetivos que finalmente se orientarán al logro de los objetivos regionales y nacional el cierre de brechas y cobertura universal.

### **OBJETIVO GENERAL**

Lograr la sostenibilidad de los servicios de saneamiento contribuyendo a mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios, con responsabilidad socio – ambiental.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- ✓ Mejora continua de los servicios de saneamiento.
- ✓ Modernizar los sistemas administrativos, comerciales y operativos.
- ✓ Ampliar la cobertura de los servicios de agua y alcantarillado en el ámbito de su jurisdicción e incorporar otras administraciones de saneamiento.
- ✓ Asegurar la sostenibilidad económica de la Empresa.
- ✓ Actualización permanente del catastro técnico y del catastro comercial.

## III. ORGANIZACION

### 3.1. ACCIONARIADO

Son socios de la EPS EMPSSAPAL S.A. las Municipalidades en cuya jurisdicción opera la empresa. La composición actual de accionariado, es la siguiente:

Municipalidad Provincial de Canchis, con 92% de acciones.

Municipalidad Provincial de Chumbivilcas, con 8% de acciones.

### 3.2. JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

#### **PRESIDENTE:**

Abog. Ricardo Yuri Cornejo Sánchez.  
Alcalde de la Municipalidad Provincial de Canchis  
Desde el 01 Enero del 2023 – Continua.

#### **INTEGRANTE:**

Lic. José Alberto Flores Cruz.  
Alcalde de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas  
Desde el 01 de Enero del 2023 – Continua.



### 3.3. DIRECTORIO

#### PRESIDENTE

- Dr. Serapio Vega Monge.  
Representante de la Municipalidad Provincial de Canchis.  
Desde el 13 Diciembre del 2021 – Continúa.

#### INTEGRANTES

- Ing. Edgar Rolando Zamalloa Bendezú  
Representante de la Sociedad Civil  
Desde el 25 de Enero del 2022 – Continua.
- Ing. Edward Zarate Farfán.  
Representante del Gobierno Regional.  
Desde el 13 de Diciembre del 2022 - Continua.



### 3.4. DIRECCION EJECUTIVA

#### GERENTE GENERAL.

- Ing. Efraín Solorzano Frisancho.  
Desde el 03 de Enero del 2023– Hasta el 05 de Febrero del 2023.
- Econ. Augusto Torres Quispe.  
Desde el 09 de Febrero del 2023–Continúa.

#### GERENTE DE OPERACIONES

- Ing. Paulino Monzón Aguilar.  
Desde el 20 de Febrero del 2023 – Hasta el 31 de Mayo del 2023.
- Ing. Wilber Corahua Romero.  
Desde el 01 de Septiembre del 2023–Continúa.

#### GERENTE COMERCIAL

- Abog: Fernando Medina Mena  
Desde 30 de Abril 2014 – Hasta 31 de Mayo del 2023.
- Lic: Ana Centeno Borda  
Desde 01 de Junio del 2023 – Continúa.

#### GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

- Ing: Fany Ruth Cardeña Aparicio  
Desde el 16 de Julio del 2020 – Continúa.



### **3.4. DIRECCION EJECUTIVA**

#### **JEFE DE LA OFICINA DE ASESORIA LEGAL**

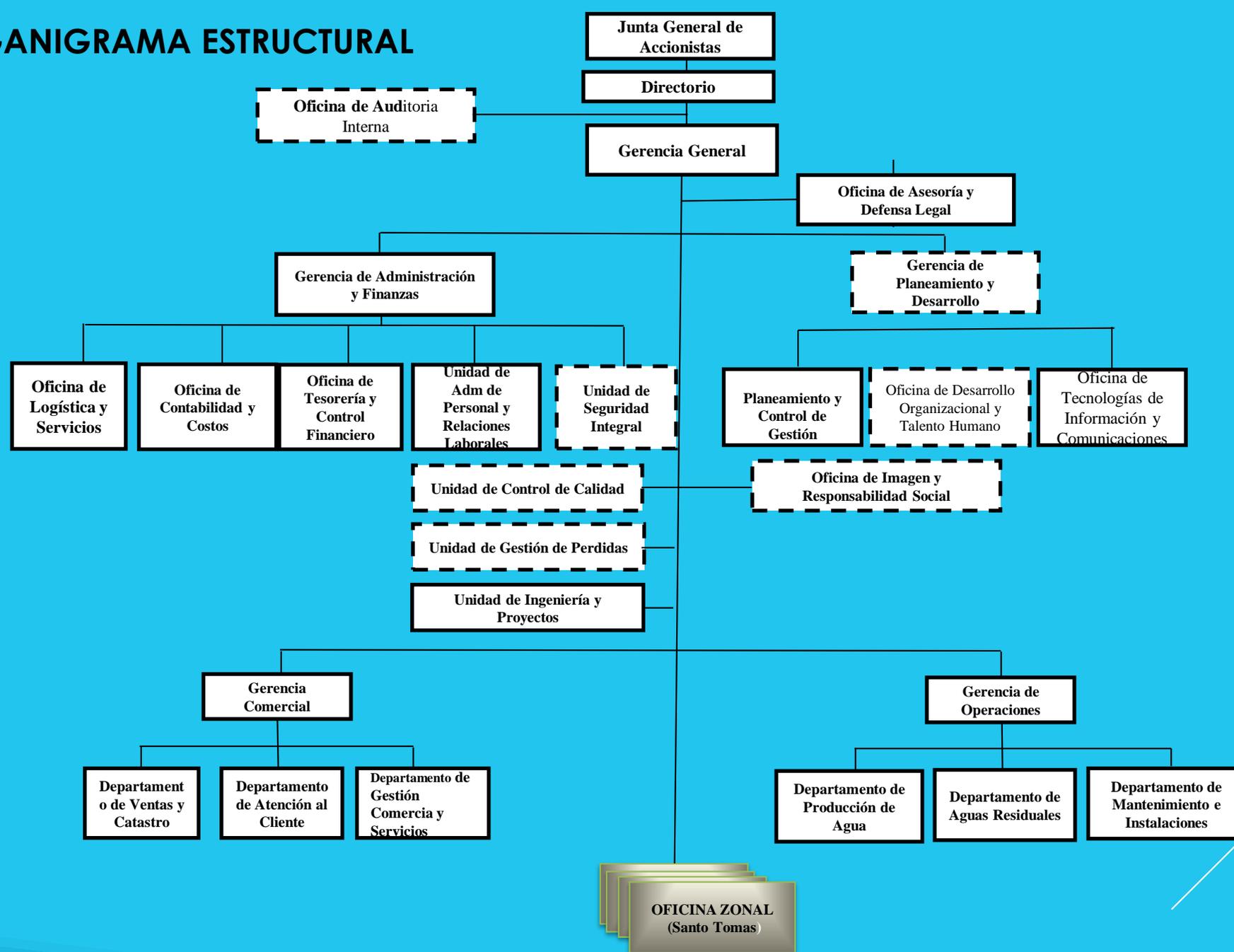
- Abog: Rita Punte de la Vega Soldevilla.  
Desde el 04 de Enero del 2023-Hasta el 31 de Enero del 2023.
- Abog: Rildo Alan Espirilla Fenandez.  
Desde el 01 de Febrero del 2023-Hasta el 30 de Abril del 2023.
- Abog: Roy Asdrowald Luna Delgado Vera.  
Desde el 02 de Mayo del 2023- Continua..

#### **JEFE DE LA OFICINA DE PLANIFICACION**

- Eco: Catarina Quico Auccapure  
Desde 01 noviembre de 1999 – Continua.



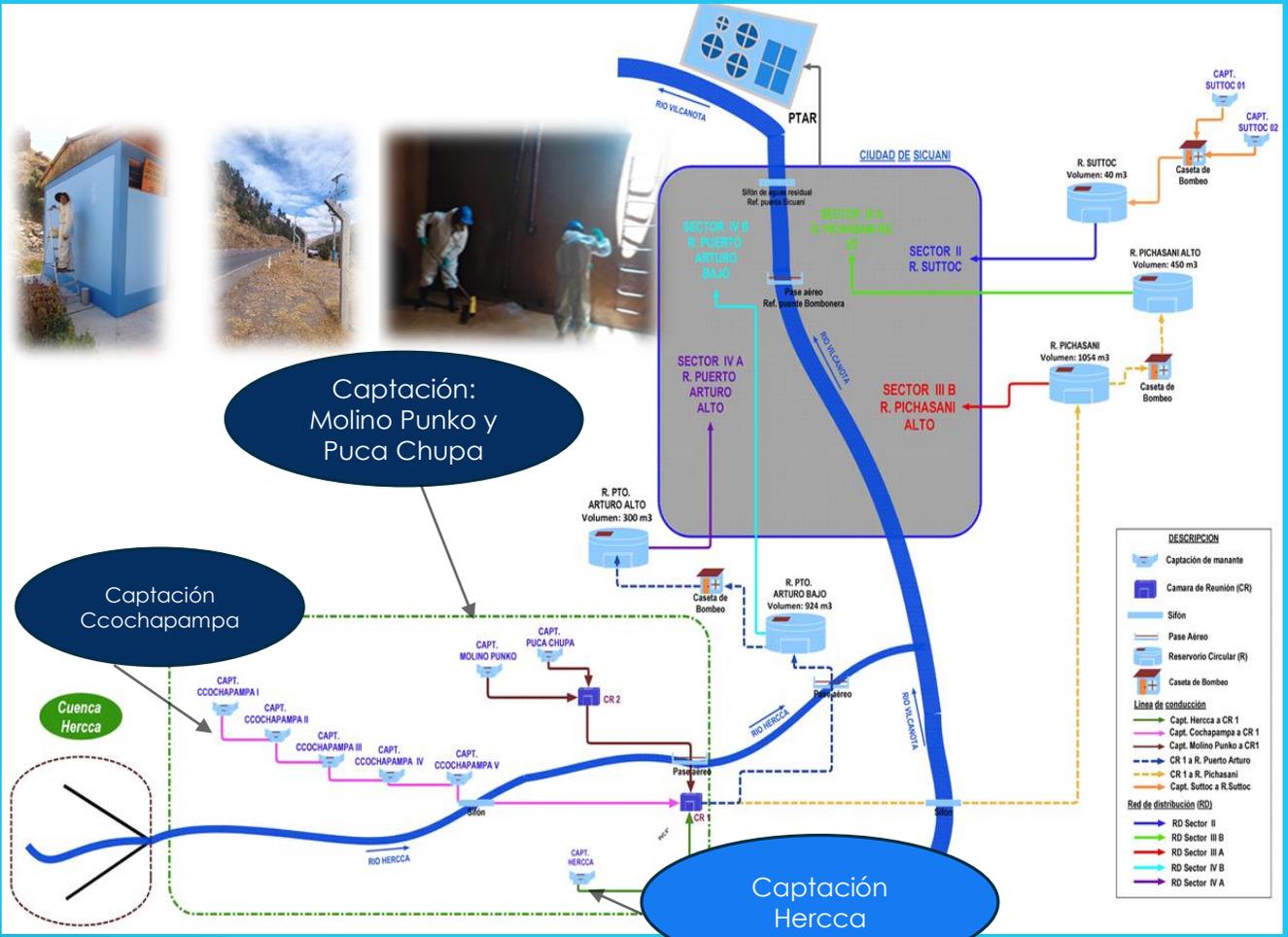
### 3.5.ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



# IV. GERENCIA DE OPERACIONES



# 4.1 UNIDAD DE PRODUCCION



Es el encargado de operar, controlar y Garantizar una operación eficiente, económica e integrada de las instalaciones y demás elementos que componen la infraestructura de producción de agua potable, Para lo que, mediante formatos adecuados recopila y organiza la información que se obtiene del control de calidad y control operacional de las instalaciones de Captación, Cámara de reunión y Cloración del agua, estaciones de bombeo, reservorios de almacenamiento de agua y redes de distribución.

## 4.1.1 PROGRAMAS

**ACTIVIDAD 10.01.02.02**



**PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE PRODUCCIÓN DE AGUA Y PURGA DE REDES DE DISTRIBUCIÓN**

**ACTIVIDAD 10.01.02.03**



**PROGRAMA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE RESERVORIOS Y ESTACIONES DE BOMBEO DE AGUA POTABLE**

**ACTIVIDAD 10.01.02.04**



**PROGRAMA DE MONITOREO DE LA CALIDAD DEL AGUA PARA CONSUMO HUMANO**

## 4.1.1.1 PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE PRODUCCIÓN DE AGUA Y PURGA DE REDES DE DISTRIBUCIÓN

### a) ACTIVIDADES DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA



**ELIMINACIÓN DE DESMONTE, PINTADO INTERIOR Y EXTERIOR CISTERNA SUTTOC.**



**DESHIERBADO Y LIMPIEZA RESERVORIO  
TIACCOLLO**

**SELLADO LOZA CAPTACIÓN  
MOLINO (realizado por el personal  
de mantenimiento de la EPS.)**

# 4.1.1.1 PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE PRODUCCIÓN DE AGUA Y PURGA DE REDES DE DISTRIBUCIÓN

## b) ACTIVIDADES DE PURGA DE REDES DE DISTRIBUCIÓN



#### **4.1.1.1 PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE PRODUCCIÓN DE AGUA Y PURGA DE REDES DE DISTRIBUCIÓN**

##### **c) PINTADO DE LÍNEAS DE ADUCCIÓN DE RESERVORIOS, CÁMARAS DE REUNIÓN, Y TAPAS SANITARIAS.**



**Mantenimiento líneas de aducción -tapas sanitarias y ventiladores**

# 4.1.1.1 PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE PRODUCCIÓN DE AGUA Y PURGA DE REDES DE DISTRIBUCIÓN

## SANTO TOMAS

**Limpieza y desinfección de Captación Ancascota**



**Limpieza y desinfección de Ptap Miski Unu**



**Limpieza y desinfección de Ptap Tucuiiri**



**Lavado de arena de la Ptap Tucuiiri**



**Lavado de arena de Ptap Miski Unu**



**Limpieza de badenes del rio Tucuiiri**



## METAS DEL AREA DE CONTROL Y MANTENIMIENTO DE LAS PTAP TUCUIRI Y MISKI UNU

- Optimizar la limpieza y desinfección de las captaciones, PTAPs Tucuiiri y Miski Unu, reservorios y redes de distribución.
- Mantenimiento de las infraestructuras sanitarias de las plantas de tratamiento y reservorio existente de agua potable a fin de no afectar su vida útil.

## 4.1.1.2 PROGRAMA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE RESERVORIOS Y ESTACIONES DE BOMBEO DE AGUA POTABLE



**Mejoramiento Tablero Eléctrico de bombeo suttoc.**



**Inspección sensores de Nivel Pichasani Alto.**



**Retiro sensores malogrados reserv. Puerto Arturo bajo.**



**Mantenimiento Electrobomba Suttoc**



**Mantenimiento Electrobomba N° 2 Pichasani**



**Mantenimiento Grupo Electrónico Reservoirio Pichasani.**

Durante el Ejercicio 2023 se realizó diversas actividades de mantenimiento de bombas y motores de las estaciones de bombeo de Suttoc, Pichasani y Puerto Arturo. Además de tableros eléctricos, pozos a tierra y dosificadores de cloro gas. Como se puede ver el cuadro.

### 4.1.1.3 PROGRAMA DE MONITOREO DE LA CALIDAD DEL AGUA PARA CONSUMO HUMANO

El desempeño de la calidad del agua producida y distribuida en la localidad de Sicuani por EMPSSAPAL S.A. durante el ejercicio 2023 en cuanto a parámetros de control obligatorio (P.C.O.)



ENSAYOS BACTERIOLÓGICOS REALIZADOS EN EL LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD



ENSAYOS DE CORRIDA DE METALES TOTALES EN LABORATORIOS EXTERNOS

## 4.1.1.3 PROGRAMA DE MONITOREO DE LA CALIDAD DEL AGUA PARA CONSUMO HUMANO

### RESULTADOS DE ENSAYO BACTERIOLÓGICOS Y FÍSICO QUÍMICOS EJECUTADOS EL AÑO 2023 A LA SALIDA DE FUENTES SUBTERRÁNEAS.

Componentes Tipo	N° de Muestras Totales	LMP *	%de Muestras sobre LMP	N° Fuentes donde se excede LMP	Poblacion estimada donde se excede LMP	Valor de las muestras		
						Minimo	Promed	Maximo
Coliformes totales (1), UFC/100ml a35°C	1	0.000	0.00	0	0	0.00000	0.00000	0.00000
Coliformes termotolerantes(fecales) (1), UFC/100ml	1	0.000	0.00	0	0	0.00000	0.00000	0.00000
Bacterias Heterótrofas, UFC/ml a35°C	8	500.000	0.00	0	0	0.00000	28.87500	110.00000
Turbiedad, UNT	88	5.000	0.00	0	0	0.10000	0.35079	1.37000
pH, Valor de pH	84	8.500	0.00	0	0	6.78000	7.28464	7.80000
Conductividad, µS/cm	88	1500.000	0.00	0	0	460.00000	746.72727	985.00000
Color U.C.V., Pt/Co	86	15.000	0.00	0	0	2.00000	3.06976	5.00000
Aluminio, mg/L	3	0.200	0.00	0	0	0.00300	0.00300	0.00300
Hierro, mg/L	3	0.300	0.00	0	0	0.00130	0.00130	0.00130
Manganeso, mg/L	3	0.400	0.00	0	0	0.00010	0.00050	0.00130
Cobre, mg/L	3	2.000	0.00	0	0	0.00009	0.00009	0.00009
Sodio, mg/L	3	200.000	0.00	0	0	29.15200	33.28366	36.33600
Arsénico, mg/L	3	0.010	66.66	2	0	0.00903	0.03459	0.05956
Cadmio, mg/L	3	0.003	0.00	0	0	0.00003	0.00003	0.00003
Cianuros, mg/L	4	0.070	0.00	0	0	0.00100	0.00100	0.00100
Cromo total, mg/L	3	0.050	0.00	0	0	0.00030	0.00030	0.00030
Mercurio, mg/L	3	0.001	0.00	0	0	0.00009	0.00009	0.00009
Plomo, mg/L	3	0.010	0.00	0	0	0.00060	0.00060	0.00060
Selenio, mg/L	3	0.010	0.00	0	0	0.00130	0.00130	0.00130
Boro, mg/L	3	1.500	0.00	0	0	0.10300	0.13466	0.18200
Coliformes totales (2), NMP/100ml	7	1.800	71.42	4	0	0.00000	21.18571	70.00000
Coliformes termotolerantes (fecales) (2), NMP/100ml	7	1.800	0.00	0	0	0.00000	0.00000	0.00000
1,1- Dicloroetano, mg/L	4	0.030	0.00	0	0	0.00020	0.00020	0.00020
Benceno, mg/L	4	0.010	0.00	0	0	0.00020	0.00020	0.00020
Cloroformo, mg/L	4	0.200	0.00	0	0	0.00020	0.00020	0.00020
Dibromodlorometano, mg/L	4	0.100	0.00	0	0	0.00020	0.00020	0.00020
Bromoforno, mg/L	4	0.100	0.00	0	0	0.00020	0.00020	0.00020
Tolueno, mg/L	4	0.700	0.00	0	0	0.00020	0.00020	0.00020
Etilbenceno, mg/L	4	0.300	0.00	0	0	0.00020	0.00020	0.00020
Bromodlorometano, mg/L	4	0.060	0.00	0	0	0.00020	0.00020	0.00020

De los resultados de ensayos físico químicos practicados a muestras de agua de las captaciones Cochapampa y Molino Punku-Puca Chupa se concluye que el parámetro Arsénico se encuentra por encima de los Límites Máximos Permisibles referenciales para agua potable por lo que se priorizo la ejecución de caracterización de fuentes de agua incluyendo parámetros orgánicos y se inscribió las fuentes de agua requisitos necesarios para la ejecución del Plan de Control de Calidad del agua potable (PCC) y posteriormente el Plan de adecuación Sanitaria.

# 4.1.1.3 PROGRAMA DE MONITOREO DE LA CALIDAD DEL AGUA PARA CONSUMO HUMANO

## SANTO TOMAS

**Sunass** **INFORME DE CONTROL MICROBIOLÓGICO, FÍSICO Y QUÍMICO A LA SALIDA DE RESERVIOS**

FORMATO A4 - 006  
EPSEMPSSAPAL S.A.

LOCALIDAD : 002 - SANTO TOMAS      Período: 1-Enero-2023 A 31-Diciembre-2023

Nº de Reservorios : 2      Población Servida : NULL hab.

Componentes Tipo	Nº de Muestras Totales	LMP *	%de Muestras sobre LMP	Nº de Reservorios donde se excede LMP	Población estimada donde se excede LMP	Valor de las muestras		
						Mínimo	Promed	Máximo
Coliformes totales (1), UFC/100ml a35°C	22	0.000	0.00	0	0.00000	0.00000	0.00000	
Coliformes termotolerantes(fecales) (1), UFC/100ml	22	0.000	0.00	0	0.00000	0.00000	0.00000	
Bacterias Heterotróficas, UFC/ml a35°C	22	500.000	0.00	0	0.00000	1.75000	6.00000	
Turbiedad, UNT	728	5.000	0.27	0	0.00000	1.17299	7.66000	
pH, Valor de pH	436	8.500	0.00	0	7.00000	7.81651	8.50000	
Conductividad, µS/cm	728	1500.000	0.00	0	0.91000	86.60439	183.70000	
Color U.C.V., Pt/Co	726	15.000	0.00	0	0.00000	1.68061	15.00000	

**Sunass** **CONTENIDO DEL CLORO RESIDUAL LIBRE A LA SALIDA DE PLANTAS DE TRATAMIENTO, FUENTES DE AGUA Y RESERVIOS**

FORMATO A4 - 001

LOCALIDAD : 002 - SANTO TOMAS      Período: 1-Enero-2023 A 31-Diciembre-2023

NOMBRE DE EPS : EPSEMPSSAPAL S.A.

Componente Tipo	Nº de Muestras Tomadas en el periodo	Numero de muestras					Porcentaje de Muestras >= 0.5	Concentración (mg/l) (Todas las muestras)		
		= 0	> 0 - < 0.3	>= 0.3 - < 0.5	>= 0.5 - < 1.0	>= 1.0		Mínimo	Promedio	Máximo
		RESERVIOS								
MACHO SOÑAQUE	1741				986	755	100.00	0.50000	1.09809	105.40000
MISKIUNU	1404	1			927	476	99.92	0.23000	0.96034	1.52000

Nº de Redes de Distribución : 3      Población Servida : 3,220 hab.

Componentes Tipo	Nº de Muestras Totales	LMP *	%de Muestras sobre LMP	Nº Zonas donde se excede LMP	Población estimada donde se excede LMP	Valor de las muestras		
						Mínimo	Promed	Máximo
Coliformes totales (1), UFC/100ml a35°C	54	0.000	0.00	0	0.00000	0.00000	0.00000	
Coliformes termotolerantes(fecales) (1), UFC/100ml	54	0.000	0.00	0	0.00000	0.00000	0.00000	
Bacterias Heterotróficas, UFC/ml a35°C	54	500.000	0.00	0	0.00000	7.82870	60.00000	
Turbiedad, UNT	1090	5.000	0.09	0	0.15000	1.29710	5.88000	
pH, Valor de pH	636	8.500	0.00	0	7.00000	7.84583	8.50000	
Conductividad, µS/cm	1087	1500.000	0.00	0	25.50000	101.12631	228.00000	
Color U.C.V., Pt/Co	1087	15.000	0.00	0	0.00000	1.99412	15.00000	
Sulfatos, mg/L	8	250.000	0.00	0	1.50000	5.96100	13.50000	
Cloruros, mg/L	10	250.000	0.00	0	0.00000	4.66810	12.63000	
Dureza total, mg/L	8	500.000	0.00	0	28.57000	38.07500	51.50000	
Aluminio, mg/L	4	0.200	0.00	0	0.00300	0.00700	0.01300	
Hierro, mg/L	4	0.300	0.00	0	0.00000	0.04607	0.09430	
Manganeso, mg/L	4	0.400	0.00	0	0.00010	0.00067	0.00192	
Cobre, mg/L	4	2.000	0.00	0	0.00009	0.00064	0.00110	
Zinc, mg/L	4	3.000	0.00	0	0.00260	0.00540	0.01100	
Sodio, mg/L	4	200.000	0.00	0	4.12000	4.63750	5.55000	
Nitros, mg/L	3	50.000	0.00	0	1.08000	1.38333	1.61000	
Arsénico, mg/L	4	0.010	0.00	0	0.00010	0.00045	0.00090	
Cadmio, mg/L	4	0.003	0.00	0	0.00003	0.00005	0.00012	
Cromo total, mg/L	1	0.050	0.00	0	0.00030	0.00030	0.00030	
Fluoruros, mg/L	3	NULL	0.00	0	0.21300	0.26666	0.29700	
Mercurio, mg/L	4	0.001	0.00	0	0.00000	0.00002	0.00009	
Plomo, mg/L	4	0.010	0.00	0	0.00006	0.00023	0.00060	
Selenio, mg/L	4	0.010	0.00	0	0.00000	0.00032	0.00130	
Boro, mg/L	4	1.500	0.00	0	0.00500	0.00650	0.00900	
Cloroformo, mg/L	3	0.200	0.00	0	0.02500	0.03133	0.04280	
Dibromodrometano, mg/L	3	0.100	0.00	0	0.00010	0.00010	0.00010	
Bromoforno, mg/L	3	0.100	0.00	0	0.00010	0.00010	0.00010	

Informe de control microbiológico, físico y químico a salida de reservorio: Como se puede observar en la siguiente imagen se da a conocer los parámetros con respecto a los coliformes totales y termo tolerantes, turbiedad, PH, cloro residual a salida de reservorio desde el 01 de enero del año 2023, que cumplen con los límites máximos permisibles exigidos por la Normatividad Legal Vigente que regula el Ministerio de Salud (D.S N° 031-2010- MINSA).

Registro de monitoreo de parámetros básicas de control en redes de distribución realizados en el periodo 2023 (sistema de agua potable). Resultados de los parámetros de calidad de agua exigidos en redes de distribución de Tucuri, línea de conducción de Tucuri y Miski Unu.

## 4.1.1.3 PROGRAMA DE MONITOREO DE LA CALIDAD DEL AGUA PARA CONSUMO HUMANO

### VOLUMEN DE PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE

#### SICUANI

CAPTACION	UNID.	AGUA POTABLE DISTRIBUIDA	CAUDAL DE DISTRIBUCION	LOCALIDAD
<b>TOTAL</b>	<b>M3</b>	<b>3'739,154.10</b>	<b>118.55 Lts/seg</b>	<b>Sicvani</b>
<b>TOTAL</b>	<b>M3</b>	<b>481,894.00</b>	<b>16.93</b>	<b>Sto. Tomas</b>

#### 2.3. DOTACION DE AGUA

VOL. DISTRIB.	N° CONEX.	DENS.POB	POBL USUARIA	DOT/DIA/HAB	LOCALIDAD
3'739,154.10	14914	3.46	49,739	199.41	SICUANI
481,894.00	1029	3.12	4116	243.1	STO. TOMAS

#### 2.4. AGUA NO FACTURADO

VOL. DISTRIB	VOL FACTURADO	AGUA NO FACT.	LOCALIDAD
3'739,154.10	1'772,040.00	53.00	SICUANI
481,894.00	185,213	55.00	SANTO TOMAS

## **4.2 UNIDAD DE DISTRIBUCION Y MANTENIMIENTO**

**La Unidad de Distribución y Mantenimiento es el responsable de distribuir agua potable a los usuarios y de igual forma recolectar las aguas servidas desde las cajas de registro hasta la entrega de la planta de tratamiento de aguas servidas**

## 4.2.1 PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE AGUA POTABLE

Con este programa se prevé el cambio de accesorios del sistema de agua potable antes de que colapse el sistema. de agua potable.

### SICUANI

### SANTO TOMAS

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE AGUA POTABLE SICUANI					
ITEM	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	UNID.	PROGRAMADO	EJECUTADO	AVANCE ANUAL %
1	Mantenimiento y/o Cambio de valvula 200 mm	Unid.	1.00	1.00	100
2	Mantenimiento y/o Cambio de valvula 160mm	Unid.	0.00	0.00	00
3	Mantenimiento y/o Cambio de valvula 110 mm	Unid.	2.00	2.00	100
4	Mantenimiento y/o Cambio de valvula 90mm	Unid.	5.00	2.00	40
5	Mantenimiento y/o Cambio de valvula 63mm	Unid.	7.00	6.00	85
6	Inserción de valvula de Aire 90mm	Unid.	5.00	6.00	100
7	Inserción de valvula de Aire 63mm	Unid.	7.00	5.00	71
8	Reparación y mantenimiento de grifo contra incendio	Unid.	6.00	6.00	100
9	Reparación y mantenimiento de purgas	Unid.	3.00	6.00	100
10	Anulacion y empalme de redes	Unid.	8.00	7.00	87

DESCRIPCION	UND.	PROGRAMADO	EJECUTADO	% EJE C.
Mantenimiento de la línea de conducción	ML.	25	25	100
Mantenimiento de línea de aducción	ML.	10	10	50
Reparación de redes secundarias	ML.	15	15	100

## 4.2.2 PROGRAMA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE AGUA POTABLE

MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE AGUA POTABLE - SICUANI					
ITEM	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	UNID.	PROGRAMADO	EJECUTADO	AVANCE ANUAL %
1	Falta de agua y baja presión	Unid.	192	135	70
2	Reparación de fuga primario	Unid.	72	27	37
3	Reparación de red Secundario	Unid.	96	70	72
4	Reparación de conexiones Domiciliarias	Unid.	120	113	94
5	Limpieza de filtro de Macro Medidor	Unid.	4	4	100

### SANTO TOMAS

DESCRIPCION	UND.	EJECUTADO	% EJEC.
Reparación de línea de conducción	Nº Rot.	16	100
Reparación de línea aducción	Nº Rot.	177	100
Reparación de Conexiones domiciliarias	Und.	65	100
Reparación de fugas de agua en redes de distribucion	Nº Rot.	20	40

### 4.2. 3. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE ALCANTARILLADO

Con este programa se hacen trabajos de limpieza de los buzones y redes colectores con fines de evitar problemas de atoros en época de lluvias principalmente.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE ALCANTARILLADO - SICUANI					
ITEM	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	UNID.	PROGRAMADO	EJECUTADO	AVANCE ANUAL %
1	LIMPIEZA DE BUZONES	Unid.	1200.00	1086	90
2	LIMPIEZA DE ALCANTARILLADO	KM.	70.00	65.16	93

#### SANTO TOMAS

DESCRIPCION	UND.	PROGRAMADO	EJECUTADO	% AVANC.
Nº de Buzones	Und.	128	110	79
Longitud de Tubería	Und.	10.14	3.96	40

## 4.2.4. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE ALCANTARILLADO DE AGUA SERVIDAS

Con el Programa de mantenimiento correctivo de alcantarillado de aguas servidas es para intervenir cuando se presenta atoros en el sistema de desagüe, tanto en colectores, interceptores etc., también en conexiones domiciliarias.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE ALCANTARILLADO					
ITEM	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	UNID.	PROGRAMADO	EJECUTADO	AVANCE ANUAL %
1	Desatoro colectores	UNID	360	35	10
2	Desatoro de Acometidas	UNID	480	340	70
3	Renovación de tapas de Buzón	UNID	72	45	62
4	Renovación de Lozas de Buzón	UNID	4	6	100
5	Cambio de Redes Colectoras	UNID	72	52	72
6	Reconstrucción de Muros de Buzón	UNID	4	8	100

### SANTO TOMAS

DESCRIPCION	UND.	EJEC.	% AVANC.
Atoro de Colectores	Vec.	66	100
Reposición de Tapas de Inspección	Und.	6	100
Reposición de Losas de Buzón	Und.	1	100

### CONTINUIDAD Y PRESION DE SERVICIO DE AGUA POTABLE

LOCALIDAD	CONTINUIDAD	PRESION DE SERVICIO
SICUANI	23.35 Hs/día	21.64 m.c.a.
SANTO TOMAS	15.40 Hs/día	14.29 m.c.a.

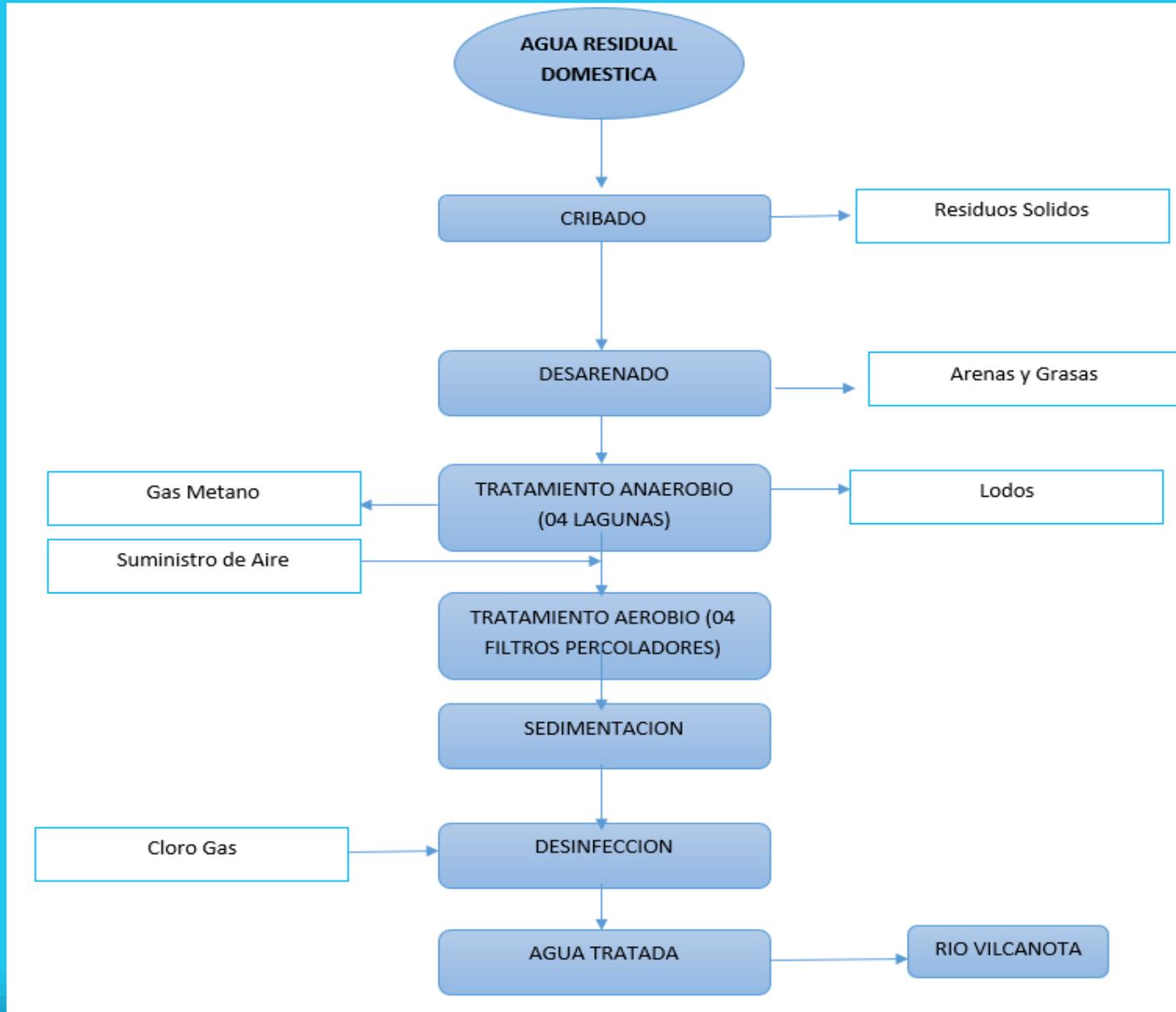
## 4.3 PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES (PTAR SICUANI)



- **Responsable de realizar el tratamiento de aguas servidas y entregar al cuerpo receptor con parámetros dentro de los límites máximos permisibles**

# DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO (PTAR-SICUANI)

## Diagrama de flujo del tratamiento de aguas residuales en la PTAR Sicuani



## LOGROS:

- Se ha efectuado la extracción de lodos de la laguna Anaeróbica 04.
- Se realizó el levantamiento de observaciones e implementación de medidas correctivas de las SUNASS.
- Cumplimiento del DECRETO SUPREMO N° 003-210-MINAM
- Cumplimiento con la Resolución De Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD
- Manejo adecuado de los residuos sólidos generados en el pretratamiento.
- Obtener un efluente de calidad, respaldado por un laboratorio acreditado por el INACAL.
- Tener altos niveles de eficiencia en la remoción de contaminantes del agua residual.
- Declaración de los reportes semestrales a la Dirección General de Asuntos Ambientales (DGAA) del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento.
- Cumplimiento de las obligaciones ante los entes fiscalizadores.
- Consolidación del personal operativo, de mantenimiento y de laboratorio.
- Obtención de Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones para Establecimientos.
- No contar con sanciones ante los entes fiscalizadores.



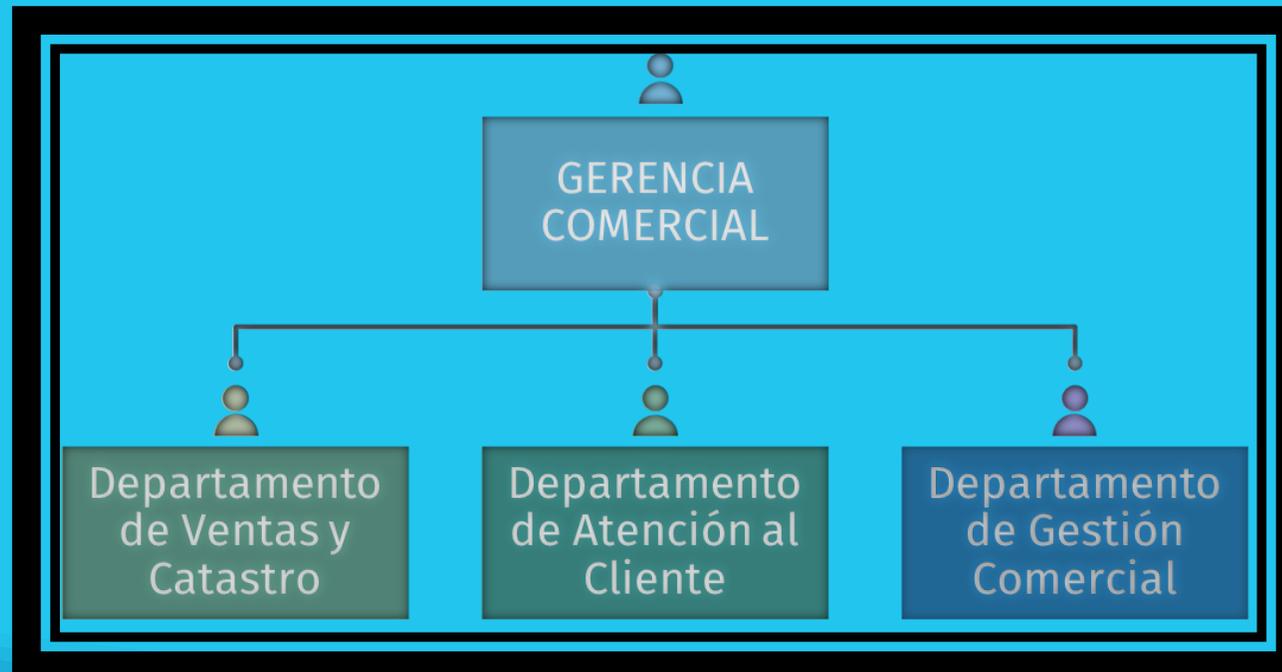
# V. GERENCIA COMERCIAL



## FUNCION Y OBJETIVO

La función principal de la Gerencia Comercial es atender solicitudes y requerimientos de los usuarios actuales de forma oportuna, eficiente. La finalidad es de incorporar nuevos usuarios de los servicios de Saneamiento dentro del ámbito geográfico en el que opera la Empresa, ampliando la cobertura de los servicios de Saneamiento.

Objetivo que se logra con los Departamentos que conforman esta Gerencia Comercial que alcanzan la información del trabajo realizado durante el ejercicio 2023.



## 5.1. DEPARTAMENTO DE VENTAS Y CATASTRO LOCALIDAD SICUANI

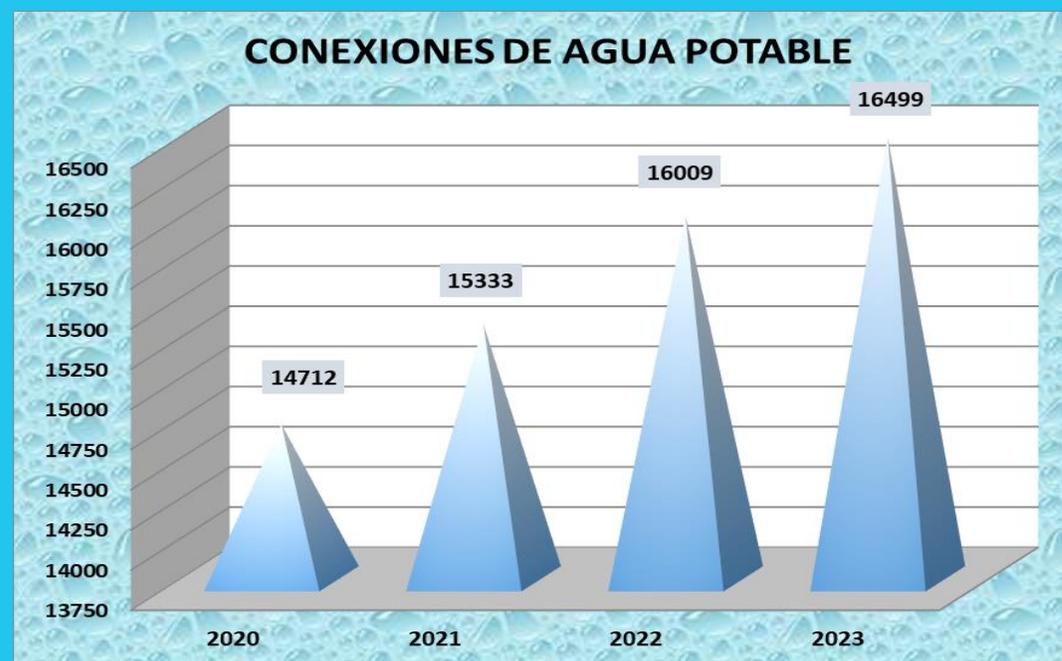
El número de conexiones para el año 2023 es de **16,499** conexiones domiciliarias de **agua potable** de los cuales **15,561** son usuarios con servicio activo y **938** conexiones son inactivas.

Como se ve en el cuadro, en relación con el año 2022 se ha incrementado en **2.97%**. de **usuarios de agua potable**.

El año 2023 se superó la meta de instalaciones nuevas de agua y desagüe a nivel de sede de Sicuani, llegando a la cantidad de 490 usuarios nuevos en agua potable y 472 usuarios nuevos en desagüe, porque la meta trazada para el año 2023 era de 250 usuarios en agua y 250 en desagüe.

### CONEXIONES DE AGUA POTABLE - SICUANI

AÑO	2020	2021	2022	2023
USUARIOS	14,712	15,333	16,009	16,499



## 5.1. DEPARTAMENTO DE VENTAS Y CATASTRO LOCALIDAD SICUANI

El número de conexiones totales **de alcantarillado** del año 2023 es de **14,666** conexiones, de los cuales **13,786** son conexiones activas y **880** conexiones son inactivas.

Como se denota en el cuadro, con relación al año 2022 ha incrementado en **3.22%** de **conexiones de alcantarillado**.

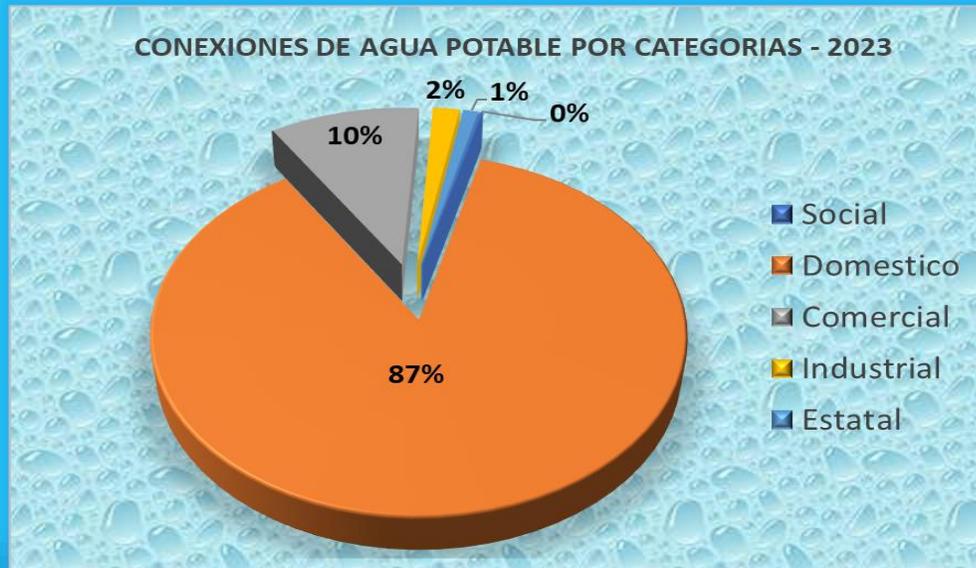
CONEXIONES DE ALCANTARILLADO - SICUANI				
AÑO	2020	2021	2022	2023
USUARIOS	12,766	13,363	14,194	14,666



### 5.1.1. CONEXIONES POR CATEGORIAS – SICUANI

CONEXIONES DE AGUA POTABLE			
TARIFA	ACTIVAS	INACTIVAS	TOTAL
Social	21	11	32
Domestico	13,538	801	14,339
Comercial	1,606	57	1,663
Industrial	254	42	296
Estatat	142	27	169
<b>TOTAL</b>	<b>15561</b>	<b>938</b>	<b>16499</b>

CONEXIONES DE ALCANTARILLADO			
TARIFA	ACTIVAS	INACTIVAS	TOTAL
Social	5	2	7
Domestico	11,882	784	12,666
Comercial	1,573	51	1,624
Industrial	215	22	237
Estatat	111	21	132
<b>TOTAL</b>	<b>13,786</b>	<b>880</b>	<b>14,666</b>



## 5.1.2. CONEXIONES INACTIVAS DE AGUA Y DESAGÜE - SICUANI



Las conexiones inactivas al año 2023 en agua es de **938** usuarios y en desagüe **880** usuarios, en comparación al año 2022 se incrementan estas conexiones inactivas de ambos servicios como se denota en los gráficos.

## CAUSANTE DEL INCREMENTO DE LOS SERVICIOS INACTIVOS DE AGUA Y DESAGÜE

Por decreto de urgencia se prohibió los cortes de los servicios de saneamiento durante todo el estado de Emergencia debido principalmente a la **pandemia del COVID 19**.

Razón por la que gran parte de los usuarios dejaron de pagar durante casi 3 años que duro la pandemia, acumulándose deudas de hasta **40 meses**.

El mismo que incremento la Cartera Morosa con una deuda de S/. 844 213.50 soles para el año 2022; incrementándose así las conexiones inactivas de agua y desagüe que se indicaron en los gráficos anteriores.

### 5.1.3. LOCALIDAD SANTO TOMAS

El número de conexiones de agua potable al año 2023 es **3,091** de las cuales **1,053** son usuarios con servicio activo y **2,038** conexiones son inactivas, con relación al año 2022 se ha incrementado en **1.64%**, que se muestra en el siguiente cuadro y gráfico por años.

#### CONEXIONES DE AGUA POTABLE

2020	2021	2022	2023
2983	3003	3041	3091

El número de conexiones de alcantarillado al año 2023 es de **1,312**, de los cuales **402** son conexiones activas y **910** conexiones son inactivas, con relación al año 2022 **no hubo incremento** y se muestra en el siguiente cuadro y gráfico por años.

#### CONEXIONES DE ALCANTARILLADO

2020	2021	2022	2023
1309	1311	1312	1312

En la Agencia Zonal de Santo Tomas se incrementó abismalmente los usuarios inactivos; lo que hace ver a nivel de la empresa un mayor incremento de instalaciones inactivas que perjudica los indicadores de gestión y económicamente a la EPS

### 5.1.3. LOCALIDAD SANTO TOMAS CONEXIONES POR CATEGORIAS

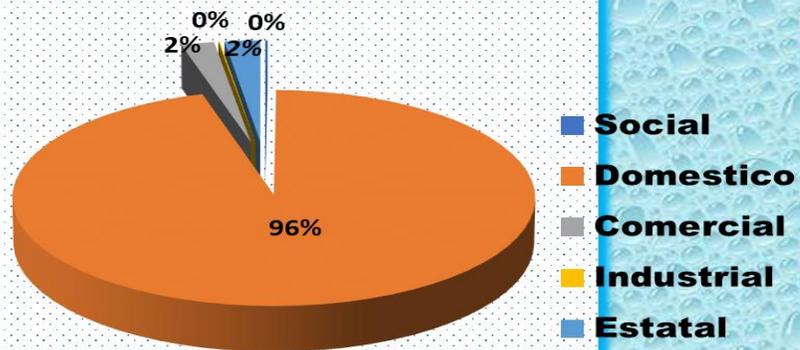
CONEXIONES DE AGUA POTABLE

TARIFA	ACTIVAS	INACTIVAS	TOTAL
Social	3	2	5
Domestico	936	2010	2946
Comercial	63	3	66
Industrial	2	1	3
Estatad	49	22	71
<b>TOTAL</b>	<b>1053</b>	<b>2038</b>	<b>3091</b>

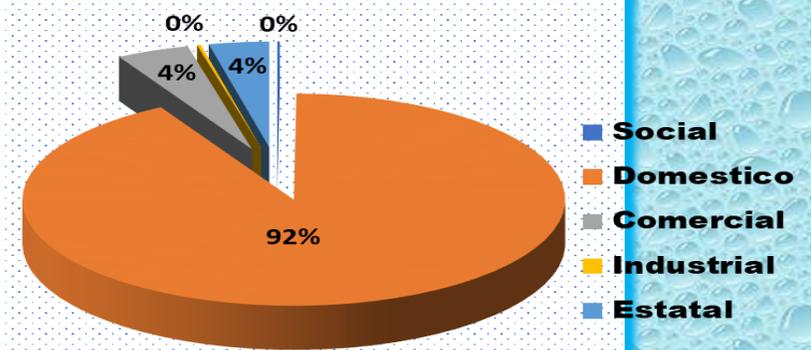
CONEXIONES DE ALCANTARILLADO

TARIFA	ACTIVAS	INACTIVAS	TOTAL
Social	1	1	2
Domestico	387	817	1204
Comercial	38	19	57
Industrial	1	1	2
Estatad	31	16	47
<b>TOTAL</b>	<b>458</b>	<b>854</b>	<b>1312</b>

CONEXIONES DE AGUA POR CATEGORIAS-  
2023



CONEXIONES DE ALCANTARILLADO POR  
CATEGORIAS-2023



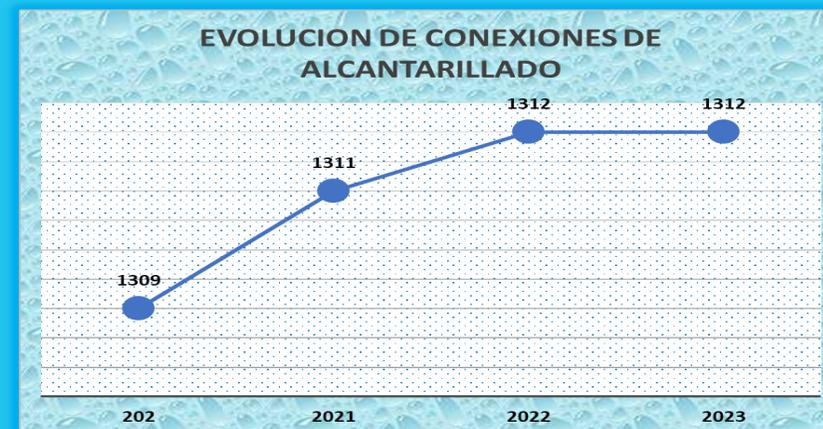
### 5.1.3. LOCALIDAD SANTO TOMAS INCREMENTO DE CONEXIONES AGUA Y DESAGUE

El incremento de las **conexiones nuevas de agua potable** que se ejecutaron durante el año 2023 es de **50 instalaciones** y representa un crecimiento de 1.62%.

Durante el año 2023 no hubo **conexiones nuevas de alcantarillado**, no existiendo incremento como se muestra en el cuadro.

AÑO	CONEX. AGUA	INCREM. CONEX
2020	2983	10
2021	3003	20
2022	3041	38
2023	3091	50

AÑO	CONEX. DESAGUE	INCREM. CONEX
2020	1309	2
2021	1311	2
2022	1312	1
2023	1312	0



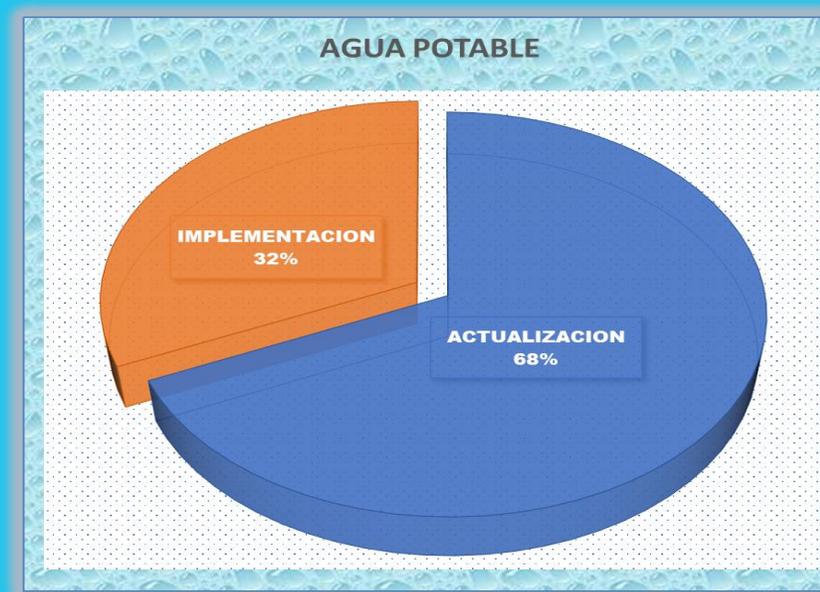
## 5.1.4. ACTUALIZACION DE CATASTRO DE USUARIOS

### CATASTRO DE USUARIOS DE AGUA POTABLE

El catastro de usuarios de agua potable a nivel de la sede de Sicuani hasta la fecha tiene levantado **11,268 fichas**, estas fichas levantadas no están actualizadas y representan el **68.30%** y se necesita implementar (levantar) **5,231** fichas que representa el **31.70%** del catastro

Actualmente solo se ingresa al sistema según informe del área que ejecuta las conexiones domiciliarias y no se levantan las fichas.

AGUA-2023		
DESCRIPCION	CANTIDAD	%
POR ACTUALIZAR	11,268	68.30
POR IMPLEMENTAR	5,231	31.70
TOTAL	16,499	100.00



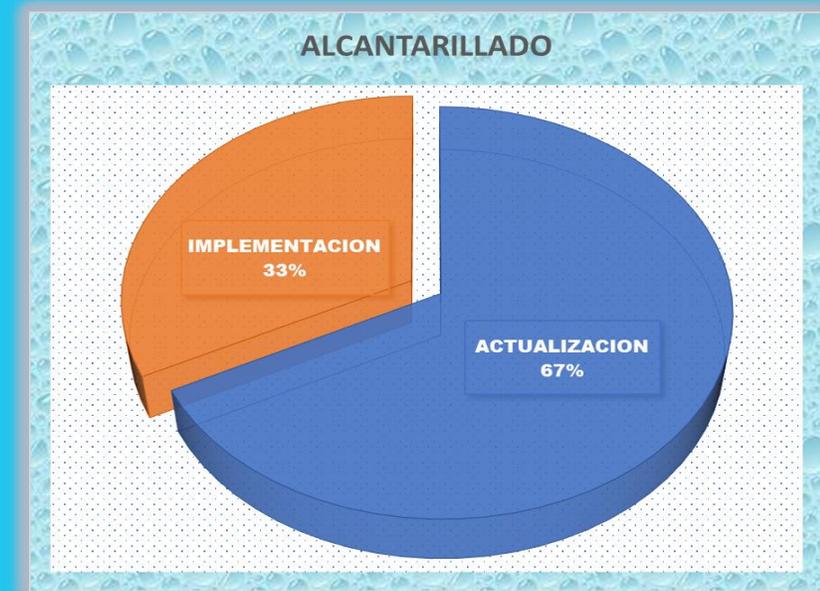
## 5.1.4 ACTUALIZACION DE CATASTRO DE USUARIOS

### CATASTRO DE USUARIOS DE ALCANTARILLADO

El catastro de usuarios de alcantarillado a nivel de la sede de Sicuani hasta la fecha tiene levantado **9,898** fichas que no están actualizadas y representan el **67.49%** y se necesita implementar (levantar) 4,768 fichas que representan un **32.51% del catastro.**

Actualmente solo se ingresa al sistema según informe del área que ejecuta las conexiones domiciliarias y no se levantan las fichas.

ALCANTARILLADO-2023		
DESCRIPCION	CANTIDAD	%
POR ACTUALIZAR	9,898	67.49
POR IMPLEMENTAR	4,768	32.51
TOTAL	14,666	100.00



## 5.1.4. ACTUALIZACION DE CATASTRO DE USUARIOS

### COMENTARIOS

La actualización del catastro de usuarios se encuentra en declive porque no se está actualizando y ello perjudica en la gestión de la empresa, es una herramienta muy importante para realizar un trabajo de calidad en la toma de lecturas de medidores, reparto de recibos, conexiones nuevas de agua y desagüe y otros; y debe implementarse un personal exclusivo para la actualización constante del catastro con conocimiento en el área.

Si el catastro de usuarios no está implementado mucho menos actualizado acarrea los problemas que se demuestra en el cuadro

Área funcional	Problemática o Necesidades de Información
1. CORTE DE SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"><li>• No ubican el predio o la conexión</li><li>• El estado de la caja o de los accesorios no permite realizar un corte</li><li>• Estado de habitabilidad del predio impreciso para gestión de cobranza</li></ul>
2. LECTURA DE MEDIDORES	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número de medidor no coincide, o no existe</li><li>• Ubicación del predio. Secuencia de las rutas</li><li>• Medidor con imposibilidad física de lectura.</li></ul>
3. DISTRIBUCIÓN DE RECIBOS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ubicación de los predios errónea</li><li>• Mala secuencia de rutas</li><li>• Codificaciones no consecutivas.</li></ul>
4. RECLAMOS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Deudas no corresponden al usuario actual</li><li>• Los nombres de usuarios no corresponden</li><li>• Las direcciones no están claras e imposibilita distribuir notificaciones</li></ul>

## 5.1.4. ACTUALIZACION DE CATASTRO DE USUARIOS COMENTARIOS

Para el presente quinquenio en el PMO se ha considerado la implementación y actualización de catastro de usuarios para los 5 años y será realizado de la siguiente forma 800 fichas serán como implementación y 2400 fichas será actualización en total 3200 fichas por año.

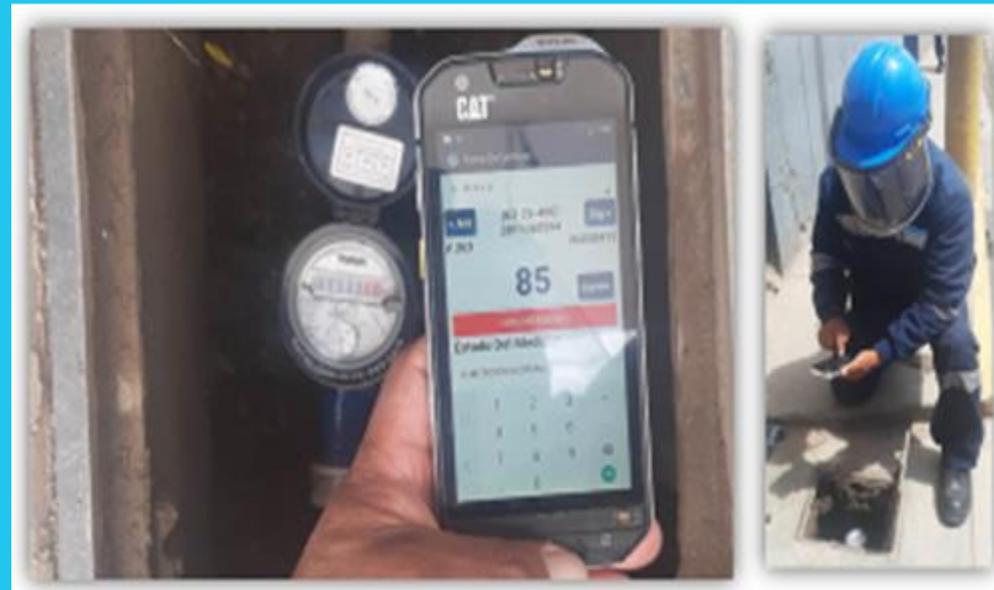
Proyecto	1er año	2do año	3er año	4to año	5to año	Total
FICHAS	3200	3200	3200	3200	3200	16000
	20%	20%	20%	20%	20%	100%

## 5.1.5. MICRO MEDICION

### **BANCO DE PRUEBAS DE MEDIDORES**

Es aquel instrumento de Medición que se encarga de la aferición y contrastación de los medidores de agua potable.

El Banco de Pruebas se encarga de mantener en buen estado el Parque de medidores de la EPS EMPSSAPAL S.A., ya que es el regulador, controlador, verificador del funcionamiento y columna vertebral en cuanto a la medición de consumos para la buena facturación.

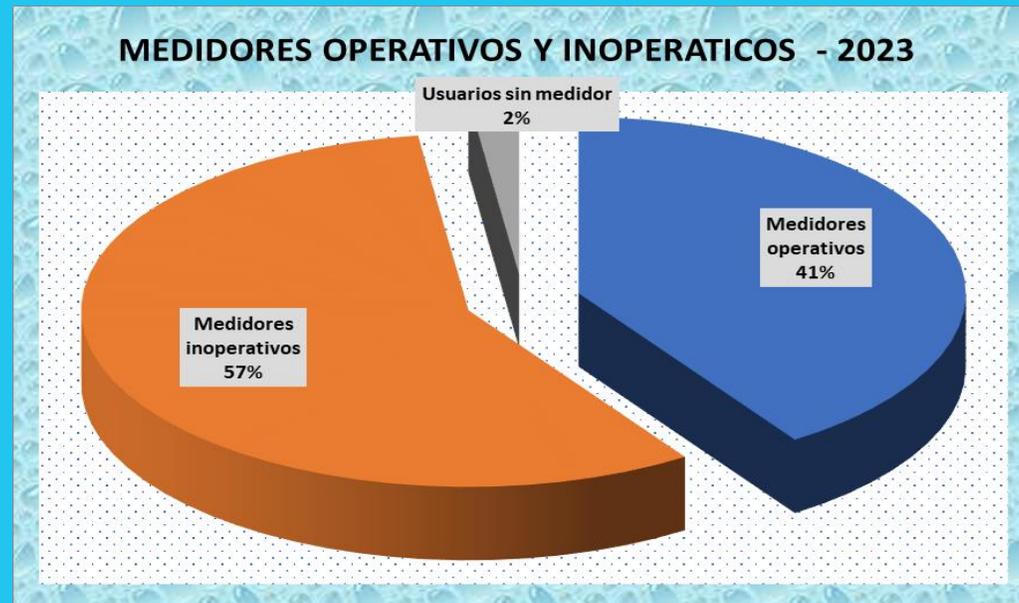


### 5.1.5. MICRO MEDICION

#### MEDIDORES OPERATIVO E INOPERATIVOS DEL PARQUE DE MEDIDORES

Al cierre del año 2023 existen **15,990** medidores instalados, de los cuales **6,488** medidores son operativos (**41%**) , **9,165** medidores son inoperativos (**57%**) y **337** usuarios sin medidor (**2%** )

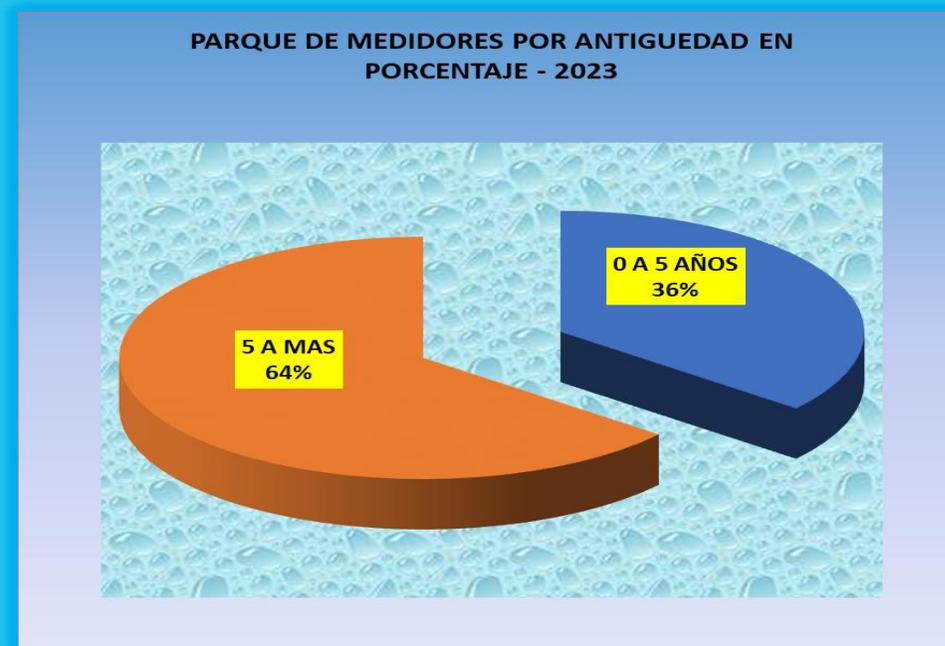
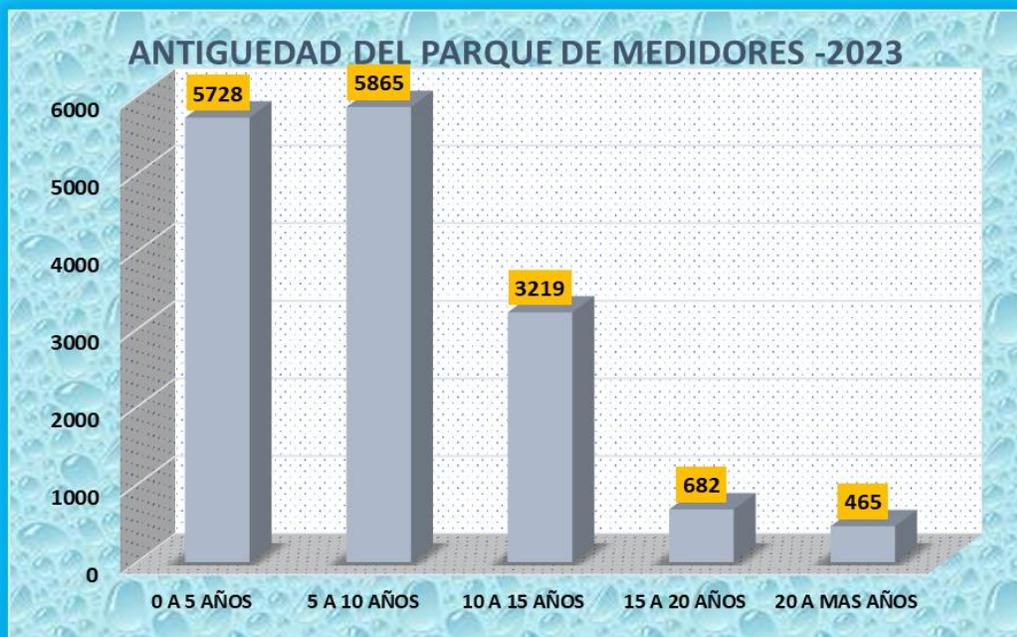
AÑO	2023
Medidores instalados	15990
Medidores operativos	6488
Medidores inoperativos	9165
Usuarios sin medidor	337



## 5.1.5. MICRO MEDICION

### ANTIGÜEDAD DEL PARQUE DE MEDIDORES DE LA SEDE SICUANI

Según las normas los medidores están dentro de los parámetros permisibles **de cero hasta cinco años**, los medidores de 5 a más años ya no están dentro del parámetro permisible. Al finalizar el año 2023 tenemos **5,728** medidores instalados de cero a cinco años de antigüedad que representa el **36%** y **10,231** medidores instalados de cinco a más años de antigüedad que representa **64%** de parque de medidores por antigüedad.



### 5.1.5. MICRO MEDICION

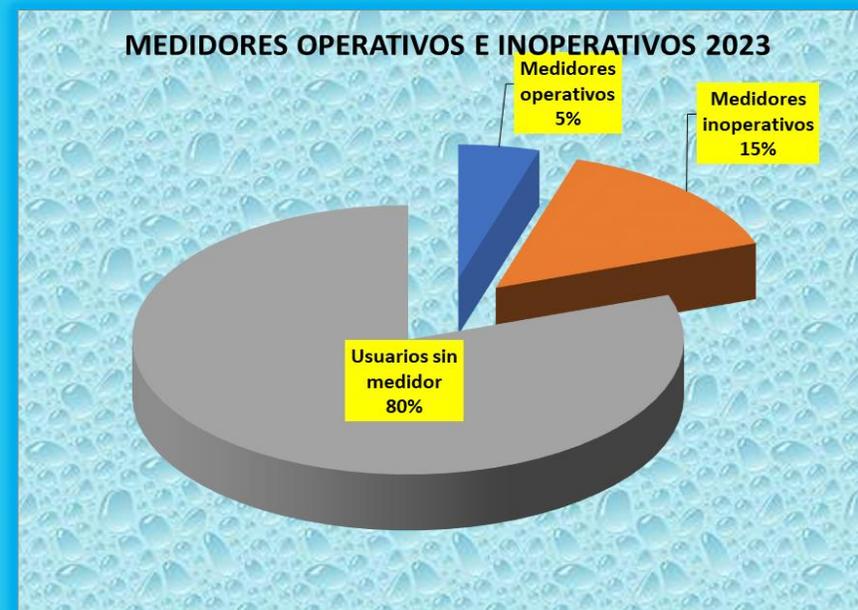
## SITUACION ACTUAL DEL PARQUE DE MEDIDORES DE LA AGENCIA ZONAL DE SANTO TOMAS

Al cierre del año 2023 existen **606** medidores instalados, de los cuales **147** medidores son operativos (**5%**) , **459** medidores son inoperativos (**15%** ) y **2485** usuarios sin medidor (**80%** ) según este cuadro va en crecimiento el parque de medidores inoperativos con respecto a los años anteriores.

Este indicador no es favorable para la Empresa.

Los cuadros demostrativos son con respecto a la antigüedad y vida útil de los medidores.

AÑO	2023
Medidores instalados	606
Medidores operativos	147
Medidores inoperativos	459
Usuarios sin medidor	2485



## 5.1.5. MICRO MEDICION COMENTARIOS

1. Para determinar con exactitud el estado de funcionamiento de los medidores operativos como bueno, regular y malo se requiere hacer una aferición periódica como mantenimiento preventivo y correctivo, para hacer el cambio o reparación según sea el caso, para cumplir con esta tarea se debe tener medidores nuevos en stock y kit de repuestos para cada marca de medidores lo cual no se tiene, también es necesario tener un personal de campo permanente.
2. El banco de pruebas de medidores se debe hacer la calibración con la entidad autorizada que es INACAL para que los medidores pasen las respectivas pruebas para que se realice los cambios de medidores además con estas pruebas se podría detectarse las manipulaciones de medidores.
3. 337 conexiones son las que en este momento no cuentan con medidores de agua potable de los cuales no es posible deducir el consumo del usuario. Donde hay grandes pérdidas de agua, no se factura de acuerdo con su consumo lo cual permite pérdidas económicas para la empresa y agua no facturada.
4. Se debe dar mayor importancia en lo que es micro medición para mejorar la facturación y recupero de agua no facturada.

## 5.2. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE SICUANI

La empresa EMPSSAPAL S.A., tiene como objetivo administrar los servicios de agua potable y alcantarillado de aguas servidas, basado en la Resolución del Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD Reglamento de Calidad de Prestación de los Servicios y la Resolución del Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD Reglamento General de Reglamos.

El Departamento de Atención al cliente tiene como alcance coordinar, propiciar y ejecutar los procesos de atención al cliente.

- El año 2020 se presentaron un total de 370 Reclamos y 370 fueron atendidos.
- El año 2021 se presentaron un total de 130 Reclamos y 130 fueron atendidos.
- El año 2022 se presentaron un total de 280 Reclamos y 280 fueron atendidos.
- El año 2023 se presentaron un total de 497 Reclamos y 494 fueron atendidos.

INDICADOR	2020	2021	2022	2023
Reclamos Comerciales	370	130	280	497

## 5.2. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE SICUANI

El presente informe memoria se elaboró con la aprobación del Plan Operativo del ejercicio 2023 cuyas actividades se ha previsto en la Atención de Reclamos, solicitudes comerciales y otros, cumpliendo en un 99.9%; trabajos también que fueron atendidos por el inspector del área.

Cabe mencionar que durante este ejercicio el Sistema E-SINNCOWEB, **ha presentado inconsistencia** para la solución de reclamos.

Para este año 2023 se recibió **capacitación presencial por SUNASS** en los procedimientos de reclamos y también se realizó una pasantía con el personal de la Gerencia Comercial a SEDA Cusco por convenio firmado con la Empresa.

Cod.	Descripción de Variables	2023											
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
2300	Nº de Reclamos comerciales recibidos	32	34	33	39	46	28	38	40	46	60	57	44
2342	Nº de Reclamos comerciales recibidos por consumo ATIPICO	0	2	0	2	6	2	1	0	0	0	0	0
2343	Nº de Reclamos comerciales recibidos por consumo ELEVADO	32	32	33	37	40	26	36	31	36	53	48	39
2345	Nº de Reclamos comerciales recibidos por x TIPO DE UNID USO	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	1	1
2346	Nº de Reclamos comerciales recibidos por CONCEPTOS EMITIDOS	0	0	0	0	0	0	1	8	7	7	8	4

## 5.3.DEPARTAMENTO DE GESTIÓN COMERCIAL

### 5.3.1.FACTURACION POR AGUA y ALCANTARILLADO SICUANI – SANTO TOMAS

#### SICUANI

La facturación por los servicios de Agua y Alcantarillado durante el periodo 2023 ascendió a S/. **3,595,043.25** Nuevos Soles produciéndose un incremento de S/.**361,670.04** respecto al año anterior que representa un incremento de **10.06%**.



#### SANTO TOMAS

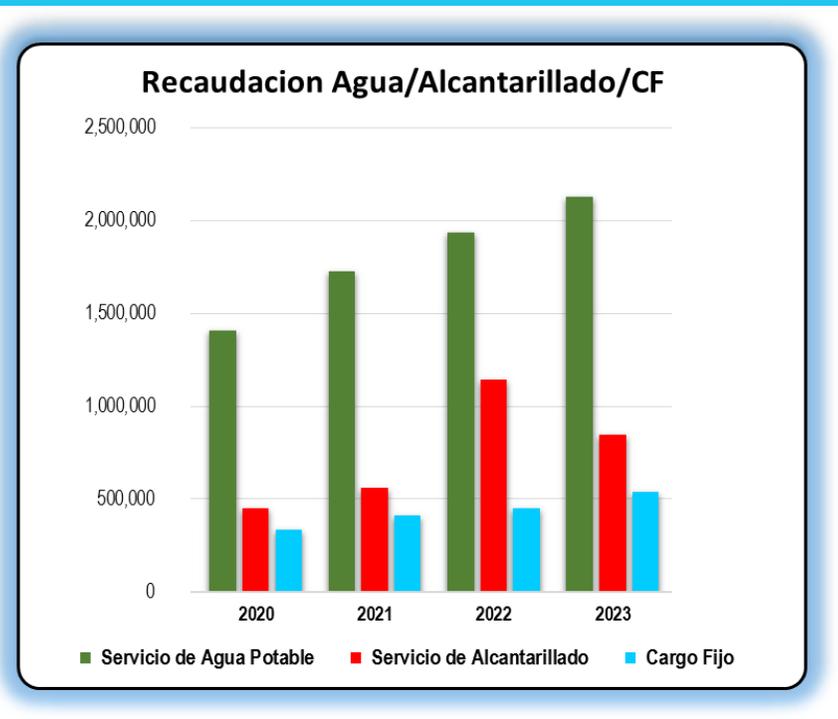
La facturación por los servicios de Agua y Alcantarillado correspondiente al año 2023 ascendió a S/. **105,730.13** Nuevos Soles siendo superior en S/.**6,902.03** al año anterior que representa un incremento de **6.98%**.



# 5.3.DEPARTAMENTO DE GESTIÓN COMERCIAL

## 5.3.2 RECAUDACION SICUANI

La recaudación por los servicios de agua potable y alcantarillado durante el ejercicio 2023 alcanzo a un total de S/. **5,942,356.40** cifra superior respecto al periodo 2022 en S/. **967,111.97** lo que representa un incremento de 19.4 %.



CONCEPTOS	2020	2021	2022	2023
Agua Potable	1,409,550.68	1,726,795.29	1,937,492.32	2,127,865.43
Desagüe	448,480.24	557,363.22	1,145,577.10	843,752.64
Cargo Fijo	335,914.07	408,734.48	448,984.52	535,841.99
Ingresos(A+D+CF)	<b>2,193,944.99</b>	<b>2,692,892.99</b>	<b>3,532,053.94</b>	<b>3,507,460.06</b>
<b>TOTAL, ING</b>	<b>2,988,338.63</b>	<b>3,957,486.82</b>	<b>4,975,244.43</b>	<b>5,942,356.40</b>

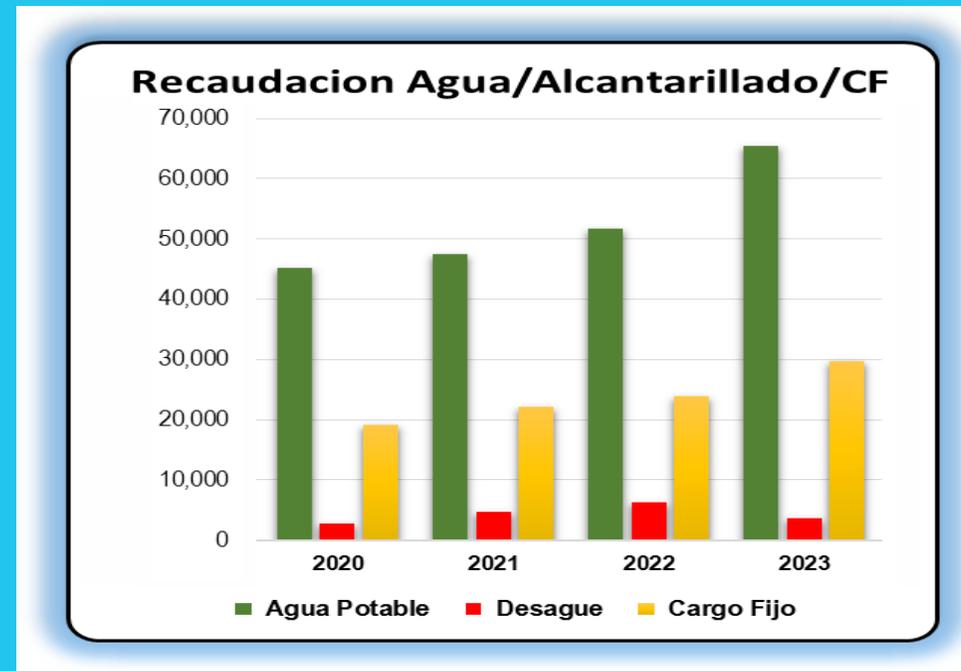
Inc. Cobranza      **-748,613.51**      **969,148.19**      **1,017,757.61**      **967,111.97**

## 5.3.DEPARTAMENTO DE GESTIÓN COMERCIAL

### 5.3.3.RECAUDACION SANTO TOMAS

La recaudación por los servicios de agua potable y alcantarillado durante el ejercicio 2023 alcanzo a S/. **168,671.85** esta cifra es superior respecto al periodo 2022 en S/. **35,282.50** lo que representa en porcentajes un incremento de **26.5 %** en el distrito de Santo Tomas.

CONCEPTOS	2020	2021	2022	2023
Agua Potable	45,235.01	47,565.69	51,720.06	65,457.22
Desagüe	2,798.12	4,662.79	6,313.58	3,658.57
Cargo Fijo	19,147.04	22,118.13	23,982.05	29,697.84
Total (A+D+CF)	<b>67,180.17</b>	<b>74,346.61</b>	<b>82,015.69</b>	<b>98,813.63</b>
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>97,864.71</b>	<b>120,276.95</b>	<b>133,389.34</b>	<b>168,671.85</b>
Inc Cobranza	21,764.36	22,412.24	13,112.39	35,282.50



## 5.3.DEPARTAMENTO DE GESTIÓN COMERCIAL

### 5.3.4.CARTERA MOROSA SICUANI

Las deudas de las cuentas comerciales por cobrar en la ciudad de Sicuani al finalizar el periodo 2023 descendieron a S/. **632,111.43**, respecto al periodo anterior, generándose un recupero de la cartera morosa en S/. **212,102.07**, respecto anterior.



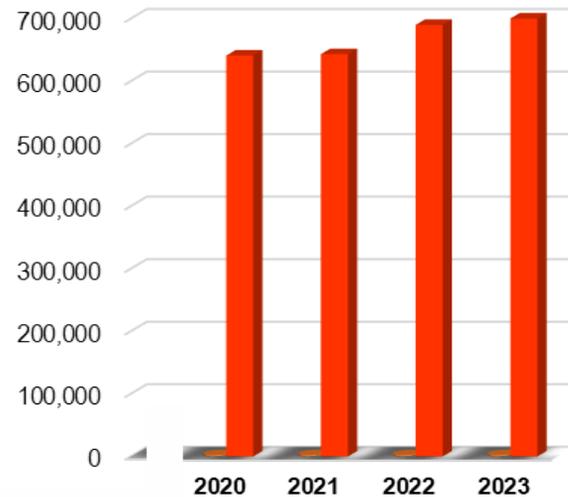
Años	Importe S/.
2020	631,892.84
2021	507,008.98
2022	844,213.50
2023	632,111.43

## 5.3.DEPARTAMENTO DE GESTIÓN COMERCIAL

### 5.3.5.CARTERA MOROSA SANTO TOMAS

La cartera de deudas por cobrar en la localidad de Santo Tomas al finalizar el ejercicio 2023 es de S/. **700,419.24**, respecto al año anterior se ha incrementado en S/. **10,266.88**, que equivale 1.5 % respecto al periodo anterior.

**CUENTAS COMERCIALES POR COBRAR**  
**31-Dic-2023**



Años	Importe S/.
2020	641,111.41
2021	643,304.31
2022	690,152.36
2023	700,419.24

## 5.3.DEPARTAMENTO DE GESTIÓN COMERCIAL

### 5.3.6.TARIFAS SICUANI

#### SICUANI

Durante el periodo 2023 la estructura tarifaria de la EPS EMPSSAPAL S.A. ha sido aprobada mediante **Resolución Consejo Directivo N° 033-2023-SUNASS-CD**, para los servicios de saneamiento y colaterales.

Clase	Categoría	Rango	Tarifa Agua (S/ / m³)	Tarifa Alcant (S/ / m³)	Cargo fijo	Consumo Asignado
Residencial	Social	0 a más	0.86	0.74	2.80	35
	Doméstico	0 a 15	0.88	0.74	2.80	15
		15 a más	1.45	0.95		
No Residencial	Comercial y otros	0 a 24	1.45	0.95	2.80	24
		24 a más	2.10	1.18		
	Industrial	0 a 60	2.10	1.18	2.80	60
		60 a más	3.10	1.54		
	Estatal	0 a 24	1.45	0.95	2.80	80
		24 a más	2.10	1.18		

#### SANTO TOMAS

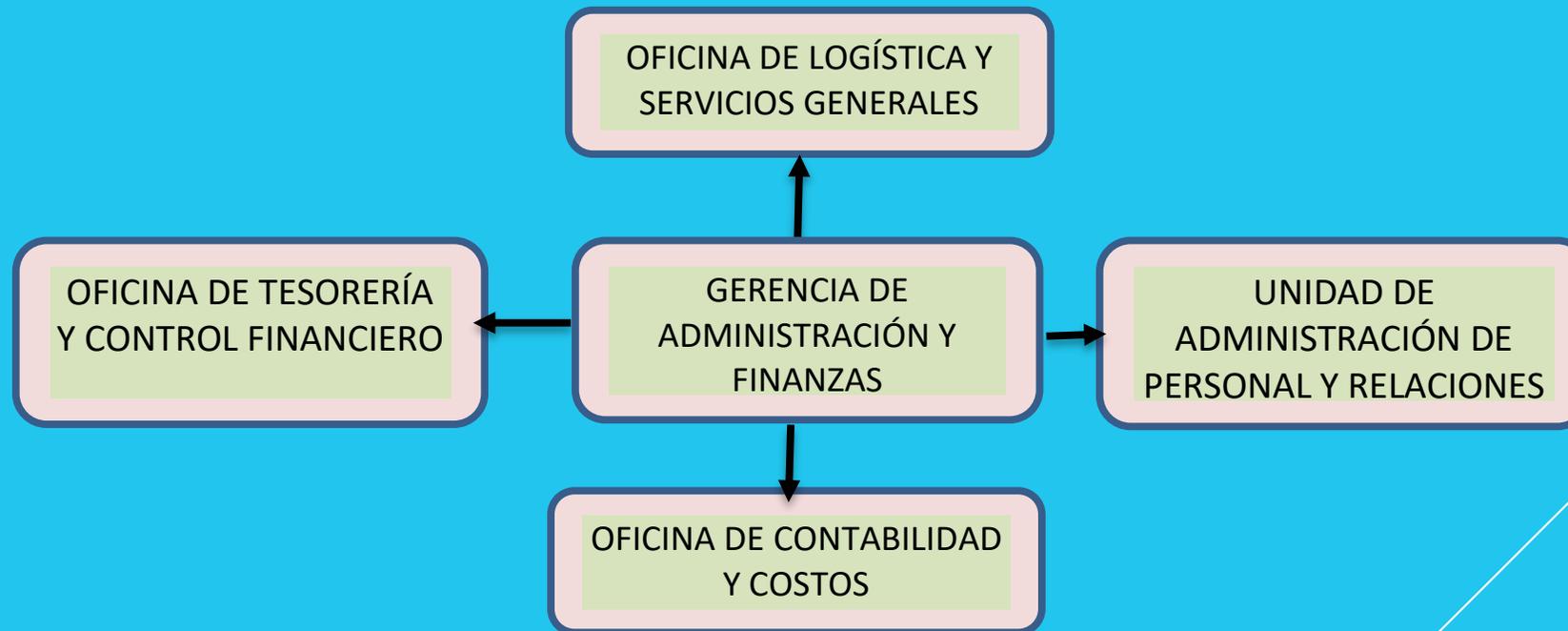
Durante el periodo 2023 la estructura tarifaria de la EPS EMPSSAPAL S.A. ha sido aprobada mediante **Resolución Consejo Directivo N° 033-2023-SUNASS-CD**, para los servicios de saneamiento (Agua Potable y Alcantarillado) y Colaterales.

Clase	Categoría	Rango	Tarifa Agua (S/. / m3.)	Tarifa Alcant (S/. / m3.)	Cargo fijo	Consumo Asignado
Residencial	Social	0 a 15	0.25	0.03	2.80	10
		15 a más	0.62	0.06		
	Doméstico	0 a 8	0.27	0.03	2.80	15
		8 a 20	0.39	0.04		
No Residencial	Comercial y otros	0 a 24	0.54	0.07	2.80	20
		24 a más	1.03	0.11		
	Industrial	0 a más	1.03	0.11	2.80	20
	Estatal	0 a 20	0.34	0.04	2.80	20
		20 a más	0.64	0.07		

# **VI. GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS**



La Gerencia de Administración y Finanzas tiene como función principal, planificar, ejecutar y controlar los servicios y actividades administrativas requeridas por las unidades orgánicas de la empresa mediante la administración de los recursos humanos, materiales y financieros y la prestación de servicios generales, dicha Gerencia está compuesta por 4 Unidades:



## 6.1. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL Y RELACIONES LABORALES.

Durante el periodo Enero a Diciembre del año 2023 se contó con el siguiente número de trabajadores en las localidades de Sicuani y Santo Tomas.

**CUADRO N° 1**  
**PERSONAL EN LA LOCALIDAD DE SICUANI 2023**

SICUANI		
TRABAJADORES	2023	2022
ESTABLES	27	26
MODALIDAD	11	11
LOCACION DE SERVICIOS PROFECIONALES	1	6
SERVICIOS NO PERSONALES	54	52
CONTRATO DE ARRENDAMIENTO	1	1
TOTAL	94	96

FUENTE: UNIDAD APRL

**CUADRO N° 2**  
**PERSONAL EN LA LOCALIDAD DE SANTO TOMAS 2023**

SANTO TOMAS		
TRABAJADORES	2023	2022
ESTABLES	3	3
MODALIDAD	1	1
SERVICIOS NO PERSONALES	4	5
CONTRATO DE ARRENDAMIENTO	1	1
TOTAL	9	10

FUENTE: UNIDAD APRL

## 6.1. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL Y RELACIONES LABORALES.

En el siguiente cuadro se describe las remuneraciones del personal de la EPS EMPSSAPAL S.A.

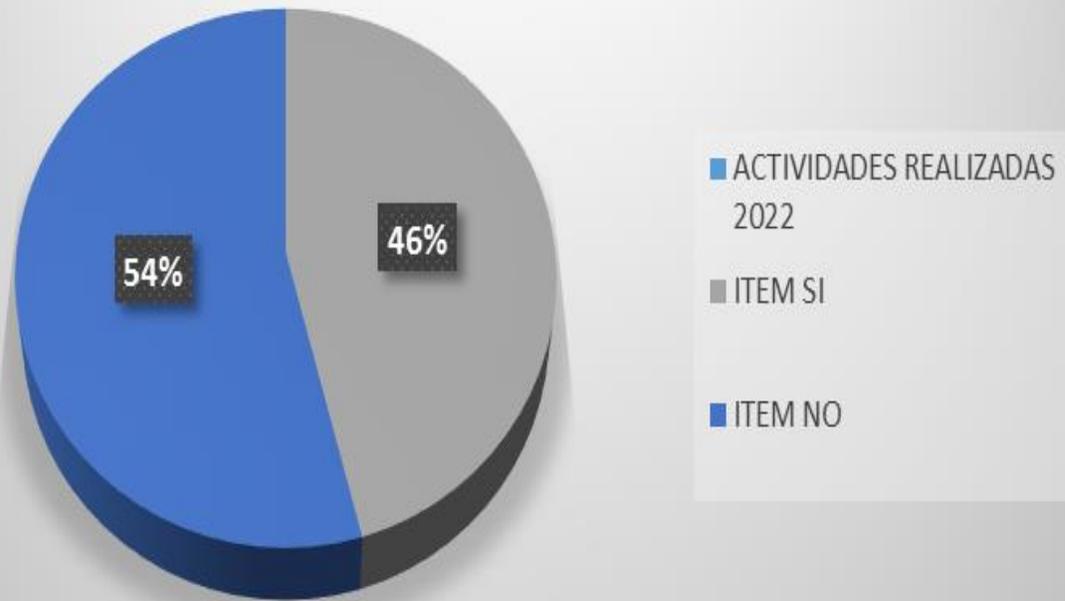
### GASTOS DE PERSONAL DURANTE LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS

GASTOS DE PERSONAL EPS		
LOCALIDAD	2022	2023
SICUANI	905,432.53	913,124.94
SANTO TOMAS	97,141.16	95,838.81
TOTAL	1,002,573.69	1,008,963.75

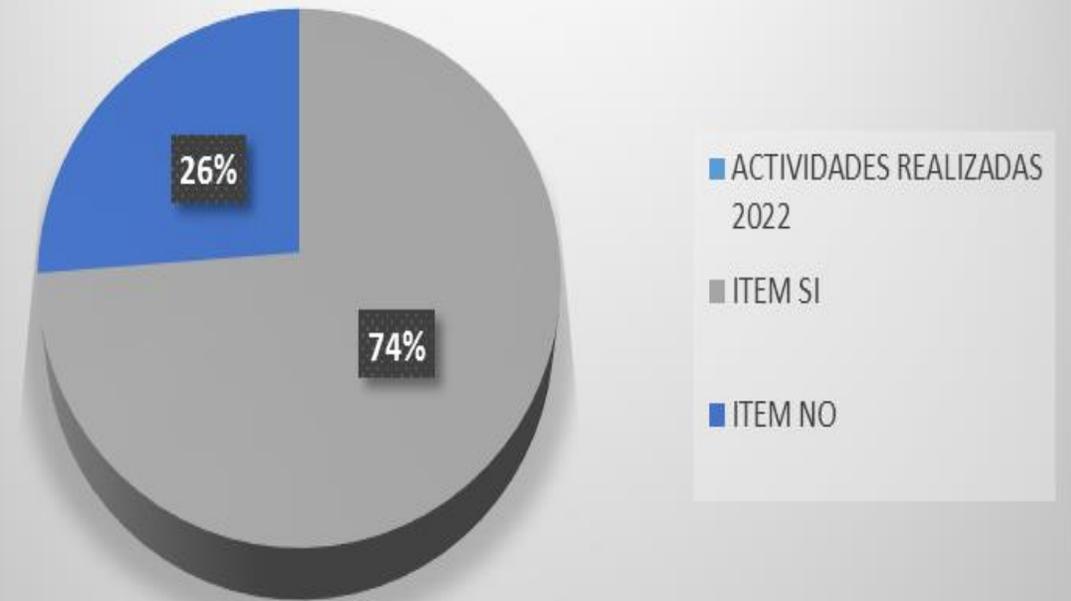
FUENTE: UNIDAD DE APRL

## 6.1.1. SSOMA

### SSOMA - ACTIVIDADES REALIZADAS 2022



### SSOMA - ACTIVIDADES REALIZADAS 2023

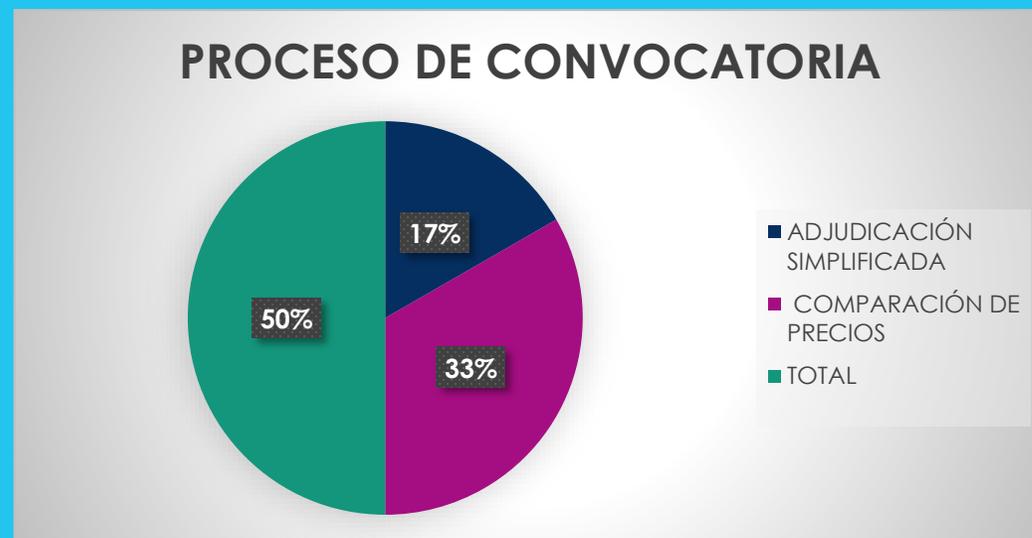


## 6.2. UNIDAD DE LOGÍSTICA

### 6.2.1. PROCESOS DE CONVOCATORIA 2023.

Se convocaron 03 procesos durante el periodo 2023, ello para la Localidad de Sicuani y Santo Tomas, para la adquisición de combustible, adquisición de accesorios de HDP Y PVC de diferentes dimensiones y cachimbas y adquisición de cloro gas.

TIPO DE PROCESO	CANTIDAD	VALOR
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA	1	69,092.63
COMPARACIÓN DE PRECIOS	2	145,497.80
TOTAL	3	214,590.43



## 6.2.2.ADQUISICIÓN DE ACTIVOS SICUANI –SANTO TOMAS

### ADQUISICIÓN DE ACTIVOS SICUANI

ITEM	DESCRIPCION	CANT.	AREA
1	ELECTRO BOMBA DE 7.5 HP	1	PRODUCCION
2	EQUIPO MEDIDOR DE TURBIDEZ Y CLORO	1	PRODCCION
3	CLOARCION DE INYECCION AL VACIO	2	PTAR
4	EQUIPO DRONE	1	GERENCIA COMERCIAL
5	CAMARA DE SEGURIDAD	6	ADMINISTRACION
6	SILLÓN GIRATORIO MODELOS PRESIDENCIAL	1	ASESORIA LEGAL
7	IMPRESORA MULTIFUNCIONAL	1	ASESORIA LEGAL
8	SILLON ERGONOMICO	1	TESORERIA
9	ESTANTE DE MADERA	1	RECURSOS HUMANOS
10	ESCRITORIO DE MELANIMA	1	RECURSOS HUMANOS
11	SILLON GIRATORIO	1	CONTABILIDAD
12	ESCRITORIO DE MELANIMA	1	CONTABILIDAD
13	SILLON GIRATORIO	2	LOGISTICA
14	IMPRESORA DE ETIQUETAS	1	LOGISTICA

### ADQUISICIÓN DE ACTIVOS SANTO TOMAS

ITEM	DESCRIPCION	CANT.	AREA
1	METRO HP	1	CONTROL DE CALIDAD
2	PRUEBA DE JARRAS CON 6 APLETAS	1	CONTROL DE CALIDAD
3	ROTOMARTILLO ELECTRICO	1	MANTENIMIENTO PREVENTIVO CORRECTIVO DE AGUA POTABLE

## 6.3. UNIDAD DE TESORERÍA

### 6.3.1. INGRESOS Y GASTOS DE LAS LOCALIDADES DE SICUANI – SANTO TOMAS.

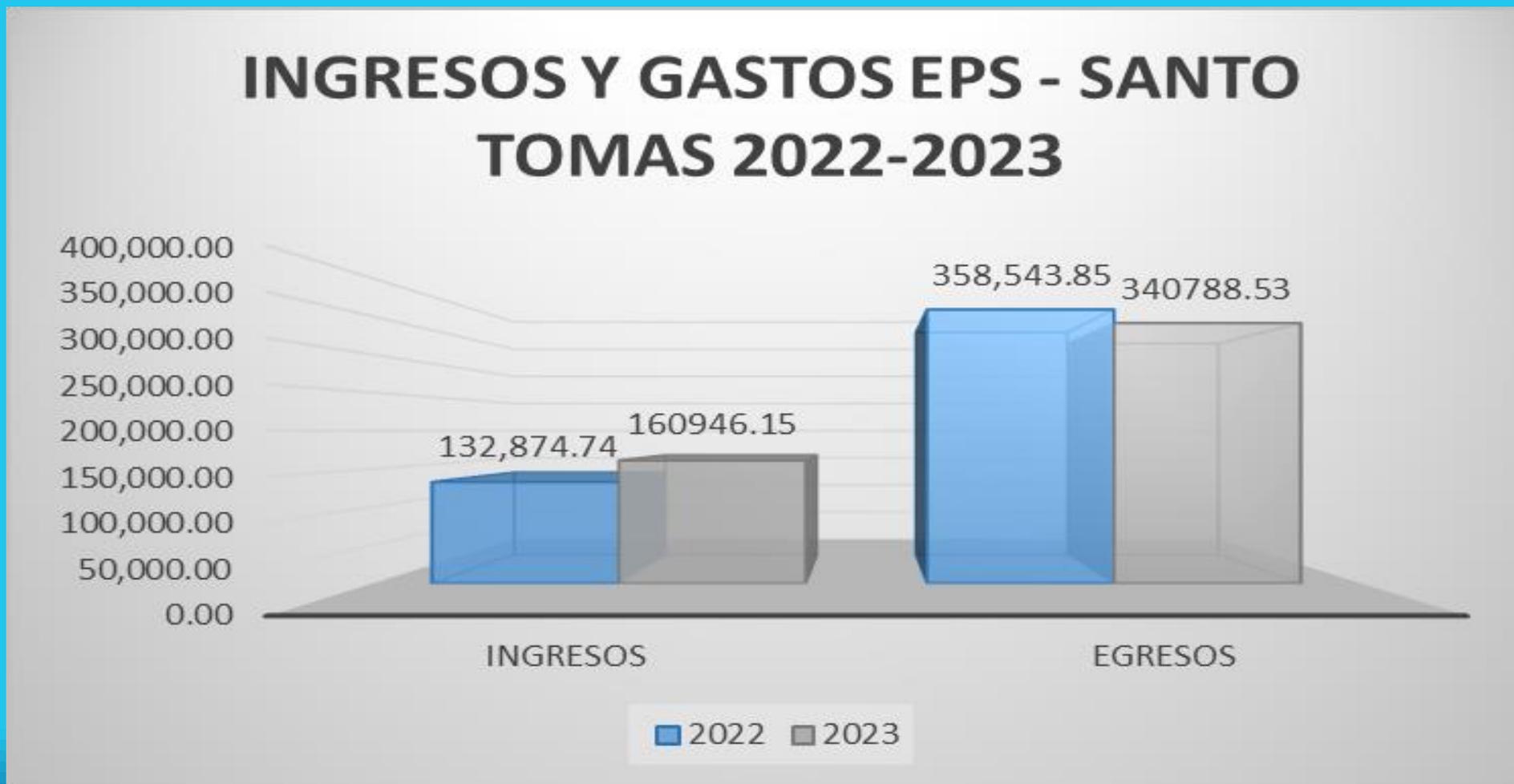
La recaudación de ingresos de la Localidad de Sicuani asciende al monto de S/ 5,942,374.48 soles y los gastos ejecutados ascienden al monto de S/3,875,283.70 soles, dejando un saldo positivo al cierre de año 2023, monto que ascendente a S/2,067,090.78 soles.

### INGRESOS Y GASTOS DE EPS-SICUANI 2020-2023



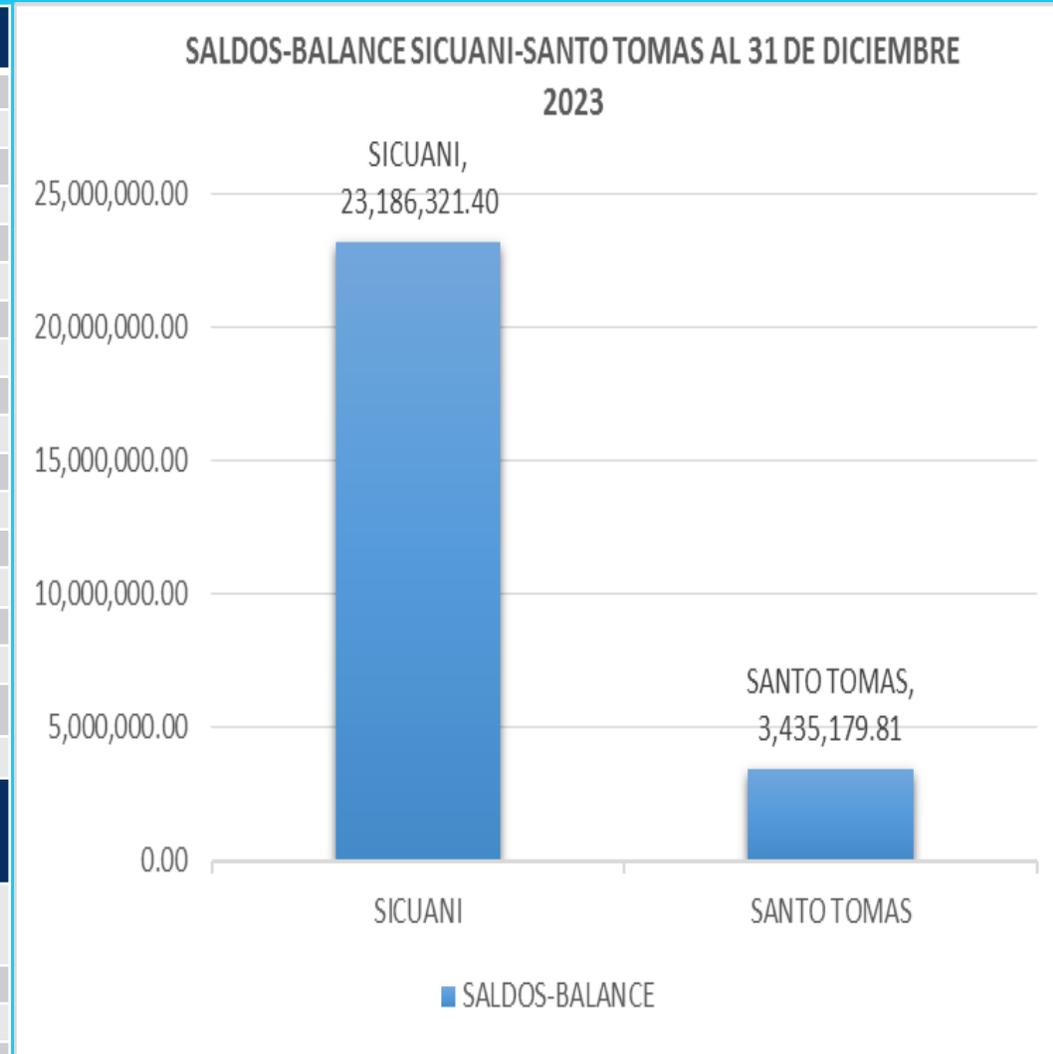
### 6.3.2. INGRESOS Y GASTOS REALIZADOS POR LA OFICINA ZONAL DE SANTO TOMAS.

La recaudación de la Localidad de Santo Tomas asciende al monto de S/ 160.946.15 soles y los gastos ejecutados fueron de S/ 340,788.53 soles, teniendo un excedente en sus gastos los cuales fueron cubiertos con transferencias realizadas por la Localidad de Sicuani.



### 6.3.3. SALDOS BALANCE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023 SICUANI –SANTO TOMAS

<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE LOCALIDAD DE SICUANI DEL 2023</b>	
Bco. Crédito Cta.Cte.M/N # 533-000-311-0-62	1,432,831.30
caja Municipal Cusco N° Cta. 10000331-03	762,636.85
caja Mun. Cusco Intangibles Cta. N°10000340-53	226,008.24
C.M. AREQUIPA CTA. N° 0010548110210000100	500,492.46
BANCO DE LA NACION CTA N° 02210368-40	562,985.81
BCO DE LA NACION CTA CTE N°00-221-0217	14,992,063.03
BCO NACION OTASS CTA CTE N°002210368-40	236,547.61
BCO NACION OTASS - CAT. N002210368-40	578,459.16
C.E FONDOS DE INVERSION N°10001086-85	2,602,909.34
C.E GESTION DE RIESGO DE DESASTRES	39,155.74
C.E IMPL. MECANISMOS RETRIBUCION	123,794.03
C.E RESERVA PLAN DE CONTROL Y CALIDAD	264,440.94
RESERVA CONTINGENCIA PARA REPOSICION	16,697.51
<b>TOTAL</b>	<b>22,339,022.02</b>
caja Moneda Nacional	1,282.67
FONDOS RETENIDOS POR MANDATO	846,016.71
<b>TOTAL</b>	<b>847,299.38</b>
<b>TOTAL SALDO SICUANI</b>	<b>23,186,321.40</b>
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE SANTO TOMAS DEL 2023</b>	
Bco. Credito Cta. Cte. M/N N° 53301189410-61	- 483.06
CAJA MUNICIPAL CUSCO CTA. N° 10000072-93	2,256.69
BCO NACION OTASS CTA CTE N°SANTO TOMAS	3,366,449.50
<b>TOTAL</b>	<b>3,368,223.13</b>
caja Moneda Nacional	49,709.08
FONDOS RETENIDOS POR MANDATO	17,247.60
<b>TOTAL</b>	<b>66,956.68</b>
<b>TOTAL SALDO SANTO TOMAS</b>	<b>3,435,179.81</b>



## 6.4. UNIDAD DE CONTABILIDAD.



### ESTADO DE SITUACION FINANCIERA Al 31 DE DICIEMBRE DEL 2023 Y AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022 (En Soles)

	Nota	31.12.2023	31.12.2022		Nota	31.12.2023	31.12.2022
<b>ACTIVO</b>				<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>			
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>				<b>PASIVO CORRIENTE</b>			
Efectivo y Equivalente de Efectivo	3	26,621,501	23,828,838	Sobregiros bancarios			
Cuentas por Cobrar Comerciales	4	1,391,771	1,491,030	Cuentas por pagar comerciales	10	5,380,123	5,391,639
Prov. para cuentas de cobranza dudosa	4	(1,001,540)	(1,000,217)	Otras cuentas por pagar	11	1,347	4,536
Filiales (o Pincipal) y Afiliadas				Filiales (o Principal) y Afiliadas			
Otras cuentas por cobrar	5	226,951	254,880	Beneficios a los Empleados	12	22,517	47,465
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas				<b>TOTAL PASIVO CORRIENTES</b>		<b>5,403,987</b>	<b>5,443,641</b>
Inventario	6	583,657	550,171	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>			
Gastos pagados por Anticipado				Otras Cuentas por Pagar	13	126,005	126,005
Otros Activo	7	14,563,671	15,190,917	Provisiones		631,808	220,494
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>42,386,011</b>	<b>40,315,620</b>	Ingresos Diferidos (Neto)	14	103,582,808	108,590,090
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>				<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>		<b>104,340,621</b>	<b>108,936,590</b>
Cuentas por Cobrar Comerciales				<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>109,744,607</b>	<b>114,380,230</b>
Otras cuentas por cobrar				<b>PATRIMONIO</b>			
Propiedades, Planta y Equipo	8	114,501,219	114,406,524	Capital	15	10,713,700	10,713,700
Depreciación Acumulada	8	(34,295,953)	(28,785,589)	Capital Adicional	16	512,422	512,422
Activos Intangibles	9	4,453,036	4,453,036	Resultados Acumulados	17	1,630,307	344,461
Amortización Acumulada	9	(4,443,277)	(4,438,777.15)	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>12,856,429</b>	<b>11,570,583</b>
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>80,215,025</b>	<b>85,635,194</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>			
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>122,601,036</b>	<b>125,950,813</b>			<b>122,601,036</b>	<b>125,950,813</b>

## 6.4. UNIDAD DE CONTABILIDAD.



### ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES Al 31 DE DICIEMBRE DEL 2023 Y AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022 (En Soles)

Nota	31.12.2023	31.12.2022
------	------------	------------

#### INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS

Venta netas de Bienes  
Prestación de Servicios

18	5,053,396	4,631,704
----	-----------	-----------

#### TOTAL DE INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS

Costo de Ventas

19	(7,493,136)	(7,561,951)
----	-------------	-------------

#### GANANCIA (PÉRDIDA) BRUTA

Gastos de Ventas y Distribución  
Gastos de Administración  
Ganancia (Pérdida) de la baja en Activos Financieros medidos al Costo Amortizado  
Otros Ingresos Operativos  
Otros Gastos Operativos

20	(568,830)	(676,551)
21	(1,354,106)	(1,417,095)
22	5,011,744	5,015,200

#### GANANCIA (PÉRDIDA) OPERATIVA

Ingresos Financieros  
Diferencia de Cambio (Ganancia)  
Gastos Financieros  
Diferencia de Cambio (Pérdida)  
Participación en los Resultados Netos de Asociadas y Negocios Conjuntos Contabilizados por el Método de la Participación

23	641,243	801,822
----	---------	---------

#### RESULTADO ANTES DEL IMPUESTO A LAS GANANCIAS

Gasto por Impuesto a las Ganancias

1,290,311 793,129

#### GANANCIA (PÉRDIDA) NETA DE OPERACIONES CONTINUAS

Ganancia (Pérdida) Neta de Impuesto a las Ganancias Procedente de Operaciones Discontinuas

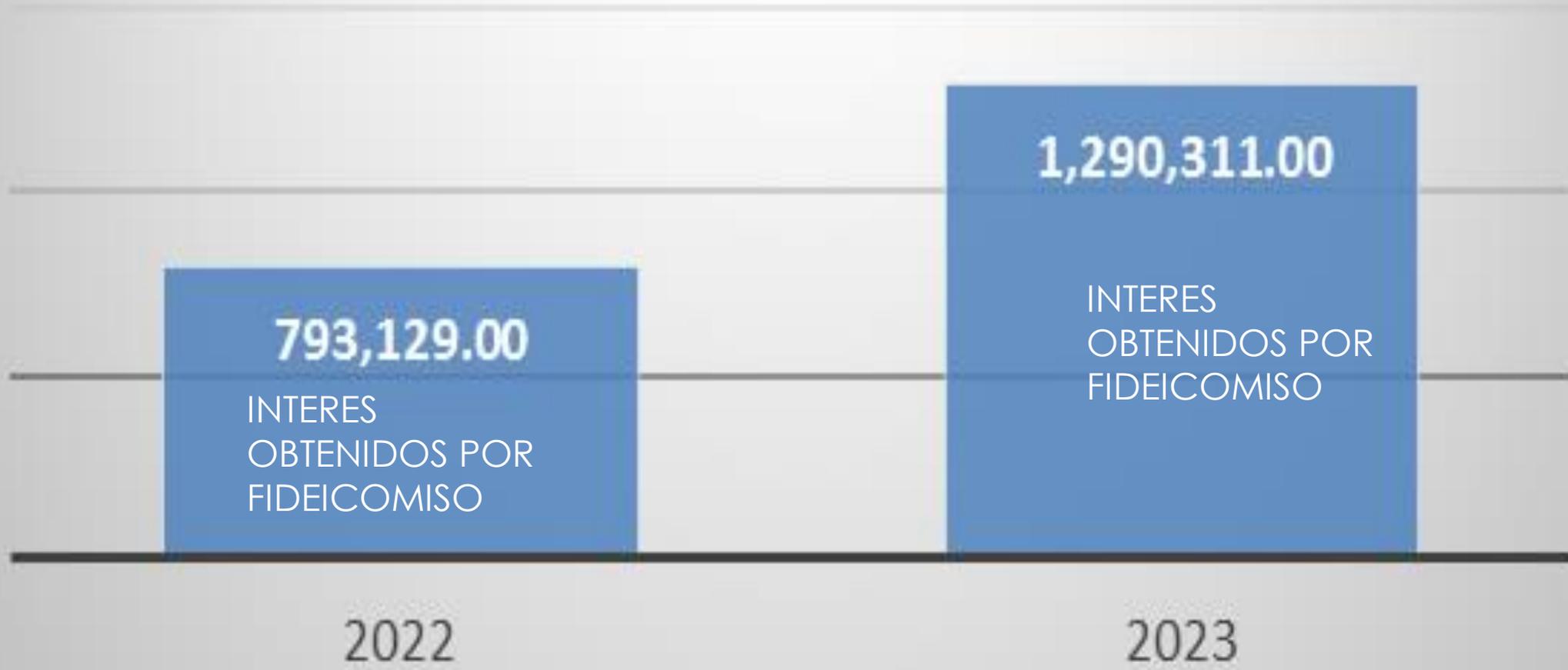
1,290,311 793,129

#### GANANCIA (PÉRDIDA) NETA DE EJERCICIO

1,290,311 793,129

NOTA: LA GANANCIA QUE SE OBSERVA EN EL AÑO 2023, ES POR LOS INTERES GANADO POR FIDEICOMISO ES DE 536,109.74.

# UTILIDAD 2022-2023





# VII. OFICINA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN



## 7.1. PRESUPUESTO INSTITUCIONAL

EL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE APERTURA PARA EL AÑO FISCAL 2023 SE APROBO CON UN MONTO DE **S/.5'256,096.00 SOLES** Y EL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL MODIFICADO ALCANZO LA SUMA **S/.10'228,716.00 SOLES**, POR TODO CONCEPTO.

EN RESUMEN LAS MODIFICACIONES PRESUPUESTALES IMPLICARON LA INCORPORACION DE **S/.150,699.00 SOLES** CON SALDO BALANCE DE EJERCICIOS ANTERIORES(FONDOS DE RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS) Y **S/.4'821,921.00 SOLES**, CON SALDO BALANCE DE EJERCICIOS ANTERIORES(FONDOS PROVENIENTES DE DONACIONES Y TRANSFERENCIAS OTASS-VIVIENDA)

EL PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS SE LLEVÓ A CABO CUMPLIENDO CON LAS DISPOSICIONES EMITIDAS POR EL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS (MEF) Y LAS DIRECTIVAS INTERNAS

## 7.1. PRESUPUESTO INSTITUCIONAL

### PRESUPUESTO INSTITUCIONAL 2023(EN SOLES)

RUBRO	PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE APERTURA(PIA)	PRESUPUESTO INSTITUCIONAL MODIFICADO(PIM)	EJECUCION PRESUPUESTAL 2023	AVANCE % (PIA)-EJE	AVANCE % (PIM)-EJE
<b>I. INGRESOS</b>	<b>5,256,096.00</b>	<b>10,228,716.00</b>	<b>25,079,241.00</b>	<b>477.15</b>	<b>245.18</b>
<b>1.1. RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS</b>	<b>5,256,096.00</b>	<b>5,406,795.00</b>	<b>5,263,915.00</b>	<b>100.15</b>	<b>97.36</b>
1.1.1 INGRESOS CORRIENTE	4,869,501.00	4,869,501.00	5,263,915.00	<b>108.10</b>	<b>108.10</b>
1.1.2 SALDO BALANCE	386,595.00	537,294.00		<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
<b>1.3. DONACIONES Y TRANSFERENCIAS</b>	<b>0.00</b>	<b>4,821,921.00</b>	<b>19,815,326.00</b>		<b>410.94</b>
1.3.1. DONACIONES DE CAPITAL					
1.3.2 SALDO DE BALANCE		4,821,921.00	19,815,326.00		<b>410.94</b>
<b>II. EGRESOS</b>	<b>5,256,096.00</b>	<b>10,228,716.00</b>	<b>3,623,041.00</b>	<b>68.93</b>	<b>35.42</b>
2.1 PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	1,388,818.00	1,395,283.00	1,001,595.00	<b>72.12</b>	<b>71.78</b>
2.2 PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	16,740.00	16,740.00	8,370.00	<b>50.00</b>	<b>50.00</b>
2.3 BIENES Y SERVICIOS	3,562,873.00	3,653,283.00	2,401,192.00	<b>67.39</b>	<b>65.73</b>
2.3 BIENES Y SERVICIOS-DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	0.00	77,502.00	45,572.00		<b>58.80</b>
2.5 OTROS GASTOS	117,188.00	118,430.00	71,617.00	<b>61.11</b>	<b>60.47</b>
2.6 GASTOS DE CAPITAL-DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	0.00	4,744,419.00	0.00		<b>0.00</b>
2.6 GASTOS DE CAPITAL	170,477.00	223,059.00	94,695.00	<b>55.55</b>	<b>42.45</b>

## 7.2 SALDO BALANCE DE FICHAS SANTO TOMAS-Convenio N°034-2018/OTASS-EMPSSAPAL S.A

F-OP-01 REHABILITACIÓN DE LA CAPTACION MISKUNO - HUANCANE Y LA LINEA DE CONDUCCION HUANCANE – MISKIUNO  
**PIM- S/. 1 775,225.00**

F-OP-02 REHABILITACIÓN DE LA PTAP MISKIUNO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DE LOCALIDAD DE SANTO TOMAS  
**S/. 94,167.00**

F-OP-03 REHABILITACIÓN DEL RESERVORIO APOYADO MISKIUNO DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE DE LA ZONA NORTE  
**S/. 116,214.00**

F-OP-04 REHABILITACION DE RESERVORIO SOÑAQUE DE 150M3 DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE DE LA ZONA SUR  
**S/. 106,282.00**

F-OP-05 REHABILITACION DE LAS CAPTACIONES ANCCASCCOTA, PTAP TUCUIRE Y LA LINEA DE CONDUCCIÓN TRAMO PASE AEREO DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE DE LA ZONA SUR  
**S/. 124,380.00**

F-OP-06 REHABILITACIÓN DE CASETA DE CLORACION SONPHURUMI EN LA LINEA DE CONDUCCION DE LA PTAP TUCUIRI  
**S/. 75,052.00**

F-OP-07 IMPLEMENTACION DEL CATASTRO TECNICO DE LOS SISTEMAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO  
**S/. 301,070.00**

F-CO-01 IMPLEMENTACIÓN DEL CATASTRO COMERCIAL Y OPTIMIZACIÓN DE LA MEDICIÓN DE AGUA MEDIANTE LA INSTALACIÓN DE 1,227 MEDIDORES A USUARIOS ASIGNADOS Y RENOVACIÓN DE 400 MEDIDORES POR ANTIGÜEDAD  
**S/. 432,019.00**

F-CO-02 IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN CATASTRAL COMERCIAL  
**S/. 342,040.00**

## 7.3 SALDO BALANCE DE DONACIONES-TRANSFERENCIAS OTASS-VIVIENDA

OTASS PROYECTO: IMPLEMENTACION DE SECTORIZACION DE LA RED DE DISTRIBUCION DE AGUA POTABLE RESERVORIOS ALTOS DE LA LOCALIDAD DE SICUANI(CODIGO UNIFICADO 24231 49).  
**PIM- S/. 236,525.00**

IMPLEMENTACIÓN DE CATASTRO TÉCNICO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA CIUDAD DE SICUANI, PROVINCIA DE CANCHIS-CUSCO(2517720)  
**S/. 578,459.00**

TRANSFERENCIAS VIVIENDA-PAGO ARBITRAJE CONEXIONES DOMICILIARIOS-PE P29(2015819)  
**S/. 562,986.00**

## 7.4. PRESUPUESTO COMPARATIVOS

PRESUPUESTO COMPARATIVO PROYECTADOS				
DESCRIPCION	2020	2021	2022	2023
GASTOS CORRIENTES	5,566,642.00	4,354,693.00	4,859,350.00	5,085,619.00
GASTOS DE CAPITAL	274,613.00	193,913.00	235,875.00	170,477.00
SERVICIO DE LA DEUDA				
TOTAL PRESUPUESTO - PIA	5,841,255.00	4,548,606.00	5,095,225.00	5,256,096.00
TOTAL PRESUPUESTO - PIM	11,407,195.00	11,304,101.00	10,716,631.00	10,228,716.00

EJECUCION DE GASTOS COMPARATIVOS (ANIVEL EPS)				
DESCRIPCION	2020	2021	2022	2023
2 1 PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	979,355.00	1,041,628.00	998,150.00	1,001,595.00
2 2 PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	8,370.00	25,110.00	0	8,370.00
2 3 BIENES Y SERVICIOS	2,028,213.00	2,386,546.00	2,451,647.00	2,401,192.00
2 3 BIENES Y SERVICIOS-GASTOS BANCARIOS FIDEICOMISO- TRANSFERENCIAS	65,258.00	64,353.00	64,258.00	45,572.00
2 5 OTROS GASTOS	65,026.00	70,047.00	87,460.00	71,617.00
2 6 ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	274,945.00	1,444,129.00	128,752.00	94,695.00
2.8 SERVICIO DE LA DEUDA			127,756.00	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>3,421,167.00</b>	<b>5,031,813.00</b>	<b>3,858,023.00</b>	<b>3,623,041.00</b>

## 7.5. PROBLEMATICAS

- ✓ Falta completar los enlaces de los módulos de finanzas y contabilidad.
- ✓ Información de ingresos solo se tiene el control en Excel porque no se tiene enlaces de ingresos por sistemas.
- ✓ Falta de Ejecución de Gastos de Personal (se programo gastos de personal para implementar 12 plazas entre personal administrativos y operativos, para lo cual se debe de contar con la opinión favorable de la Dirección General de Gestion de Recursos Humanos del MEF, así como, del ente SERVIR tener la conformidad del CAP. y ser aprobado el Presupuesto Analítico de Personal previa opinión favorable de la Dirección General de Gestión de Recursos y la propuesta específicamente debería estar debidamente sustentada por el área de Recursos Humanos de la EPS EMPSSAPAL S.A., cumpliendo las normativas vigentes legal que corresponda a personal).
- ✓ Falta de Ejecución de Fichas IOARR de Santo Tomas, por existir requisitos que cumplir con la normativa de [invierte.pe](http://invierte.pe) e Inversiones de actualización en Sicuani.
- ✓ Existe alto porcentaje de gastos en apoyos administrativos, comercial y operativos en locación de servicios no personales que están efectuando trabajos permanentes y continuos. Los mismos que últimamente están demandando a la empresa por desnaturalización de contratos

## 7.6. RECOMENDACIONES

- Que la información de ejecución de ingreso y gasto se ha alcanzado con anticipación cumpliendo con el cronograma de la Directiva de Ejecución Presupuestal, para así poder cumplir en forma oportuna y registrada en el módulo de Avalon.
- Efectuar la conciliación financiera y presupuestarios en forma mensual cumpliendo con lo establecido en la directiva.
- El módulo de planificación debería de trabajar vía enlace automático con los sistemas de Logística y Recursos Humanos, Unidad de Tesorería y Contabilidad, para así cumplir las normas presupuestarias, para luego alcanzar la información oportuna de gastos devengados en cada mes y emitir información real a las instancias que nos requiere.
- Que la Unidad de Ingeniería y Proyectos, juntamente con las áreas competentes haga cumplir los requisitos conforme la normativa invete.pe para la Ejecución de Fichas IOARR de Santo Tomas e inversiones de Sicuani.
- Que la Gerencia de Administración y Finanzas Juntamente con las áreas involucradas a contratación de personal tomen en cuentas las demandas que están existiendo por desnaturalización de contratos y que exista una buena reestructuración de personal de la EPS EMPSSAPAL S.A. que se tiene por Planillas, priorizando y racionalizando hasta concretizar las implementaciones de las 12 plazas pendientes que están quedando del 2023 para el año 2024.



## VIII. ASESORIA LEGAL



RELACION DE PROCESOS JUDICIALES INICIADOS EN CONTRA DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO QUE SE ENCUENTRAN EN TRAMITE A LA FECHA

PROBABILIDAD DE SENTENCIA EN CONTRA

TIPO DE PROCESO	N° DE JUZGADO	DEMANDANTE	DEMANDADO	N° DE EXPEDIENTE	FECHA DE INICIO DEL PROCESO	ASUNTO MATERIA DE LITIGIO	INSTANCIA EN EL QUE SE ENCUENTRA	ESTADO SITUACIONAL (ULTIMA ACTUACION PROCESAL)	ESTADO ACTUAL	MONTO PROBABLE DEL PETITORIO (S/)	MONTO PROBABLE DE LA OBLIGACION (S/)	ESTIMACION POSIBLE (*) S/	ESTIMACION PROBABLE (**) S/	ESTIMACION REMOTA (***) S/
P. CIVIL	Juez Especializado Civil Canchis	Comunidad Campesina de pampa Ansa	EPS EMPSSAPAL S.A.	35-2018-01007-JR-CI-01	5/03/2018	Nulidad de Acto Juridico y Otras Acciones	para sentencia/resolver	Mediante Res. N° 21 que dispone se cumpla la parte demandante COMUNIDAD CAMPESINA DE PAMPA ANSA, con pagar el integro de los honorarios profesionales de los peritos judiciales, bajo responsabilidad por la demora del proceso.	TRAMITE					
P. LABORAL	2do Juzgado Civil Sede sicuani	Yevgeny Palacios Sacatuma	EPS EMPSSAPAL S.A.	138-2020-0-1007-JR-LA-02	30/10/2020	Indemnizacion por Despido Arbitrario y Otros.	estado del proceso INGRESE LOS AUTOS A DESPACHO PARA RESOLVER	Mediante Res. N°27 que indica tengase por absuelto el traslado de la reposicion en los terminos que indica y conoforme al estado del proceso ingrese los autos a despacho para resolver	TRAMITE					
P. CIVIL COMERCIAL	9° Juzgado Civil Comercial	COMSA S.A. SUCURSAL EN PERU	EPS EMPSSAPAL S.A.	08681-2021-0-1817-JR-CO-09	24/02/2021	EJECUCION DE LAUDOS ARBITRALES	TRAMITE PENDIENTE	Mediante Res. N°09, que indica dado cuenta en la fecha por la carga procesal en la secretaria, al escrito presentado por la parte ejecutante COMSA S.A. SUCURSAL EN PERO, señala, tengase presente al momento de resolver contradiccion.	LAUDOS ARBITRALES (TRIBUNAL ARBITRAL ) EJECUCION	S/ 562,985.87	S/ 562,985.87			
P. CIVIL COMERCIAL	17° Juzgado Civil - Comercial	COMSA S.A. SUCURSAL PERU	EPS EMPSSAPAL S.A.	03115-2021-27-1817-JR-CO-17	24/02/2021	EJECUCION DE LAUDOS ARBITRALES	ARCHIVO DEFINITIVO	Mediante Res. N° 02, dispone el archivo definitivo	LAUDOS ARBITRALES (TRIBUNAL ARBITRAL ) EJECUCION	S/ 4,041,800.94	S/ 4,041,800.94			
P. LABORAL	2DO. JUZGADO CIVIL-SEDE SICUANI	ALVAREZ CCASA JUAN CARLOS	EPS EMPSSAPAL S.A.	00211-2023-0-1007-JR-LA-02	6/07/2023	DERECHOS LABORALES	PRIMERA INSTANCIA	Mediante Res. N° 05 SE RESUELVE: Integrar el acta de audiencia de juzgamiento de fecha 06 de diciembre de 2023,	TRAMITE	S/. 53,097.82	S/. 53.097.82		X	
P. LABORAL	2DO. JUZGADO DE PAZ LETRADO - SEDE SICUANI	PROFUTURO AFP	EPS EMPSSAPAL S.A.	00043-2023-0-1007-JR-LA-02	15/11/2023	OBLIGACIÓN DE DAR SUMA DE DINERO INICIADAS POR AFPS	PRIMERA INSTANCIA	Mediante Res. N° 03 SE RESUELVE: admitir la contradicción formulada por el Gerente General de la empresa EMPSSPAL S.A.	TRAMITE	S/. 2,794,39	S/. 2,794,39			
<b>TOTAL</b>										S/	S/	S/	S/	S/

RELACION DE PROCESOS JUDICIALES EN CONTRA DE LA ENTIDAD, CON SENTENCIA DE 1ERA O 2DO GRADO A LA FECHA								SENTENCIA			
TIPO DE PROCESO	N° DE JUZGADO	DEMANDANTE	DEMANDADO	N° DE EXPEDIENTE	FECHA DE INICIO DEL PROCESO	ASUNTO MATERIA DE LITIGIO	N° DE RESOLUCION DE LA SENTENCIA	ESTADO ACTUAL DE LOS PROCESOS	MONTO DE LOS INTERESES GENERADOS (S/)	COSTAS Y COSTOS DEL PROCESO (S/)	
P. LABORAL	ZDO JUZGADO CIVIL - SEDE SICUANI	JORGE FUENTES CONTRERAS	EPS EMPSSAPAL	200-2023-0-1007-JR-LA-02	20/06/2023	DESNTURALIZACIÓN DE CONTRATO	RES. N° 07 sentencia de vista	Se le reconoce el vinculo laboral de carácter indeterminado y por ende se le incluya en planilla ESTADO ACTUAL ejecución			
P. LABORAL	ZDO. JUZGADO CIVIL -SEDE SICUANI	EDGAR JAVIER MAMANI LOPEZ	EPS EMPSSAPAL	00078-2023-0-1007-JR-LA-02	13/03/2023	RECONOCIMIENTO DE CONTRATO A PLAZO INDETERMINADO	RES. 06	Con sentencia de vista estado actual se encuentra en Despacho de Juez a fin se resuelva la observación al acta de reconocimiento del vinculo laboral por mandato judicial.			
P. LABORAL	ZDO. JUZGADO CIVIL - SEDE SICUANI	KELLVINKC WILLIAMS ORTIZ MAMANI	EPS EMPSSAPAL S.A	00203-2023-0-1007-JR-LA-02	20/06/2023	DESNTURALIZACIÓN DE CONTRATO	RES. 04	En ejecución de sentencia confirmada en segunda instancia (ya se presento al juzgado el contrato a plazo indeterminado)			
P. LABORAL	ZDO. JUZGADO CIVIL -SEDE SICUANI	KEVIN AMET APARICIO AUCCAHUQUI	EPS EMPSSAPAL S.A	00153-2023-0-1007-JR-LA-02	17/04/2023	DESNTURALIZACIÓN DE CONTRATO	RES. 03	Se le reconocio el vinculo laboral pr mandato judiial y por ende se le hizo contrato de trabajo a plazo indeterminado			
P. LABORAL	ZDO. JUZGADO CIVIL -SEDE SICUANI	ELVER ALMANZA TTUPA	EPS EMPSSAPAL S.A	00207-2023-0-1007-JR-LA-02	17/04/2023	DESNTURALIZACIÓN DE CONTRATO	RES. 04	Declaran consentida la sentencia sobre reconocimiento del vinculo laboral con carácter indeterminado y se dispne la reincorporación en planilla bajo los alcances del D. legislativo 728			
P. LABORAL	ZDO. JUZGADO CIVIL-SEDE SICUANI	EDGAR JAVIER MAMANI LOPEZ	EPS EMPSSAPAL S.A	00242-2023-0-1007-JR-LA-02	10/08/2023	PAGO DE BENEFICIOS SOCIALES Y/O INDEMNIZACIÓN U OTROS BENEFICIOS	RES. 04	Se le reconoce de todos los beneficios sociales conforme al D. Legislativo N° 728 (vacaciones no gozadas, gratificaciones, bonificación extraordinaria, asignación familiar y compensación por tiempo de servicios) TOTAL S/. 27,9532.56 ESTA en segunda instancia para resolver la apelación de la EPS.			
								TOTALS/	S/	S/	S/

RELACION DE PROCESOS JUDICIALES INICIADOS POR LA EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO QUE SE ENCUENTRAN EN TRAMITE A LA FECHA

TIPO DE PROCESO	N° DE JUZGADO	DEMANDANTE	DEMANDADO	N° DE EXPEDIENTE	FECHA DE INICIO DEL PROCESO	ASUNTO MATERIA DE LITIGIO	INSTANCIA EN EL QUE SE ENCUENTRA	ESTADO SITUACIONAL (ULTIMA ACTUACION PROCESAL)	ESTADO ACTUAL	MONTO PROBABLE DE LPETITORIO (S/)	MONTO PROBABLE DE LA OBLIGACION (S/)	PROBABILIDAD DE SENTENCIA EN		
												ESTIMACION POSIBLE (*) S/	ESTIMACION PROBABLE (**) S/	ESTIMACION REMOTA (***) S/
P. CIVIL	1° Juzgado Civil Sede Sicuani	EPS EMPSSAPAL S.A.	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANAS	00077-2021-0-1007-JP-CI-02	20/05/2021	RESOLUCION DE CONTRATO	PARA SENTENCIAR / PARA RESOLVER	Mediante Res. N°16, que indica que habiendose declarado nula la sentencia ingresen los autos a despacho a fin de emitir la sentencia que correspona	TRAMITE					
P. CIVIL	JUZGADO MIXTO - SEDE SANTO TOMAS	EPS EMPSSAPAL S.A.	MONGE ALVAREZ RUBERIO	00111-2018-0-1008-JM-CI-01	18/10/2018	INDEMNIZACION	PARA SENTENCIAR / PARA RESOLVER	Audiencia de saneamiento, conciliación y fijación de puntos controvertidos	TRAMITE					
P. CIVIL COMERCIAL	2da Sala Laboral	EPS EMPSSAPAL S.A.	SUNAFIL	00992-2020-0-1001-JR-CI-06	05/11/2020	NULIDAD DE RESOLUCIÓN O ACTO ADMINISTRATIVO	CON RESOLUCION CONSENTIDA	Mediante Res. N°25 dispusieron elevar el proceso con el recurso de casacion formulado por la parte demandante EPS EMPSSAPAL S.A. a la Sala de Derecho Constitucional y Social Transitoria de la Corte Suprema de Justicia de la Republica.	EJECUCIÓN DE SENTENCIA	S/ 94,500.00	S/ 94,500.00			
P. CIVIL COMERCIAL	2do Juzgado Civil - Sede Sicuani	EPS EMPSSAPAL S.A.	MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES	00190-2022-0-1007-JR-LA-02	20/07/2022	ACCION CONTENCIOSA ADMINISTRATIVA	RESUELTO/ATENDIDO	Mediante Res. N°10 dispone el auto de saneamiento procesal	TRAMITE	3 UIT	3 UIT			
p. CIVIL	3ro Juzgado Civil - Sede Sicuani	EPS EMPSSAPAL S.A.	INTENDENCIA REGIONAL DE CUSCO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE FISCALIZACION LABORAL SUNAFIL	00188-2022-0-1007-JR-LA-02	20/07/2022	ACCION CONTENCIOSA ADMINISTRATIVA	ARCHIVO DEFINITIVO	Mediante Res. N°09 declara consentida la resolucio n°8 , en consecuencia archivo definitivo	ARCHIVADO	S/ 69,344.00	S/ 69,344.00			
PROCESO PENAL	JUZGADO DE INVESTIGACIÓN PREPARATORIA SEDE SANTO TOMAS	EPS EMPSSAPAL S.A.	RUBERIO MONGE ALVAREZ	257-2017-80-1008-JR-PE-01	22/08/2017	DISTURBIOS Y OTROS	INVESTIGACION PREPARATORIA	FORMALIZA INVESTIGACION PREPARATORIA	TRAMITE					
PROCESO PENAL	CARPETA FISCAL	EPS EMPSSAPAL S.A.	RUBERIO MONGE ALVAREZ	N°526-2018		ENTORPECIMIENTO AL FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS PUBLICOS Y OTROS	CON INVESTIGACION PRELIMINAR	CON INVESTIGACION PRELIMINAR	TRAMITE					
PROCESO PENAL	JUZGADO PENAL UNIPESONAL DE CHUMBIVILCAS	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHUMBIVILCAS	RUBERIO MONGE ALVAREZ	00100-2020-3-1008-JR-PE-01		ENTORPECIMIENTO AL FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANEAMIENTO	ETAPA PREPARATORIA	INVESTIAGCIÓN PREPARATORIA	TRAMITE					
PROCESO CIVIL	PRIMER JUZGADO CIVIL - SEDE SICUANI	EPS EMPSSAPAL S.A.	LOS QUE RESULTEN RESPONSABLES	00178-2022-0-1007-JP-CI-02	16/05/2023	INEFICACIÓN DE TITULO VALOR	PRIMERA INSTANCIA	DEMANDA INADMISIBLE	ARCHIVADO					
PROCESO PENAL	FISCALIA PROVINCIAL PENAL DE CHUMBIVILCAS	EPS EMPSSAPAL S.A.	RICHARDTH MENDOZA COROPUNA	CAPRPETA FISCAL N° 1406084501-2019-229-0	23/09/2019	INVESTIGACIÓN PRELIMINAR	INVESTIGACIÓN PRELIMINAR	INVESTIGACIÓN PRELIMINAR	TRAMITE					
<b>TOTAL</b>											S/	S/	S/	S/

RELACION DE PROCESOS JUDICIALES ACTUALES CON AUTO ADMISORIOS. (2024)								SENTENCIA CONSENTIDA O EJECUTORIADA		
TIPO DE PROCESO	N° DE JUZGADO	DEMANDANTE	DEMANDADO	N° DE EXPEDIENTE	FECHA DE INICIO DEL PROCESO	ASUNTO MATERIA DE LITIGIO	N° DE RESOLUCION DE LA SENTENCIA	MONTO DE LA OBLIGACION PRINCIPAL (S/)	MONTO DE LOS INTERESES GENERADOS (S/)	COSTAS Y COSTOS DEL PROCESO (S/)
LABORAL	2do. JUZGADO CIVIL	NOHEMI CAYLLAHUA CACERES	EPS EMPSSAPAL	345-2023-0-1007-JR-LA-02	28 DE DICIEMBRE DE 2023	RECONCILIAMIENTO DE CONTRATO Y RECONOCIMIENTO DE BENEFICIOS SOCIALES		32,837.75		
LABORAL	2do. JUZGADO CIVIL	SERAPIO BENIQUE PARICAHUA	EPS EMPSSAPAL	313-2023-0-1007-JR-LA-02	15 DE ENERO DE 2023	CUMPLIMIENTO DEL PACTO COLECTIVO Y PAGO DE LOS INTERESES LEGALES LABORALES.		300		
LABORAL	2do. JUZGADO CIVIL	NESTOR POLICARPO VALER FUENTES	EPS EMPSSAPAL	0004-2023-0-1007-JR-LA-02	17 DE ENERO DEL 2024	DESNATURALIZACIÓN DE CONTRATO				
LABORAL	2do. JUZGADO CIVIL	LUCIANO ZAMATA CHULLUNQUIA LUCIANO	EPS EMPSSAPAL	0011-2023-0-1007-JR-LA-02	25 DE ENERO DEL 2024	DESNATURALIZACIÓN DE CONTRATO		13.84		
TOTALS/								S/	S/	S/

# IX. INFORMATICA

## **SISTEMAS IMPLEMENTADOS EN LA EMPRESA**

### ➤ **SISTEMA ADMINISTRATIVO - AVALON.**

Se encuentra implementado todos los módulos del Sistema AVALON (CONTABILIDAD, PRESUPUESTO, LOGISTICA, NOMINA, FINANZAS Y ACTIVO FIJO) en un 90%.

La consolidación de la Información se remite al MODULO DE CONTABILIDAD Y MODULO DE PLANIFICACION, faltando la conciliación de Planificación con los modulo de Contabilidad y Tesorería.

**Modulo de Activo Fijo.-** Se encuentra en la actualización de datos del año 2023.

## ➤ **SISTEMA COMERCIAL ( SIINCOWEB**

El sistema comercial se encuentra enlazado con el sistema administrativo AVALON en los módulos de Finanzas y Contabilidad.

## ➤ **PAGINA WEB.-**

Actualización del Link de duplicado de recibos virtuales, Link de reclamos virtuales de la localidad de Sicuani y Santo Tomas, Link para los tramites de instalación domiciliaria de Agua y Desagüe.

# EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LA EMPRESA

