EPS ILO

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

RENDICIÓN DE CUENTAS AL IV TRIMESTRE

AÑO 2021

"MECANISMO PARA EL ESTABLECIMIENTO Y VALIDACIÓN DE LOS INDICADORES DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y DESEMPEÑO DE LA EPS ILO S.A."

Contenido

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

1. Introducción
2. Misión
3. Visión
4. Normatividad legal
5. Alcance de la Rendición de Cuentas
6. Objetivos Principal
7. Objetivo Especifico
8. El accionar de la EPS ILO S. A.
9. Identificación de Indicadores
10. Identificadores de Calidad del Servicio
11. Indicadores de Gestión
12. Indicadores Empresariales
13. Educación Sanitaria
14. Benchmarking

Introducción

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

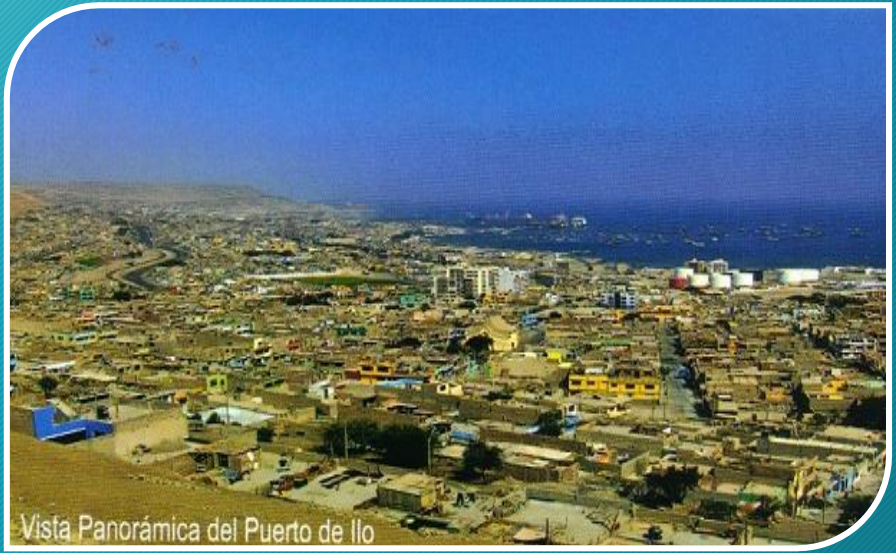
- Si bien la teoría sobre la rendición de cuentas, trata de aplicarse a las autoridades políticas, de manera exclusiva en sus actividades directas, esto no excluye a que la Rendición de Cuentas se extienda a la prestación de los servicios de saneamiento.

- La presente Rendición de Cuentas, tiene la finalidad de informar a los usuarios y no usuarios de los servicios de saneamiento, para que conozcan sobre la gestión de la Empresa, tanto en el aspecto técnico operacional, económico, comercial, administrativo y financiero, y las causas que originaron los resultados obtenidos.

Misión

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

- "Brindar servicios de agua potable y alcantarillado, preservando el medio ambiente para mejorar la calidad de vida de la población de Ilo."



Visión

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

- "Ser una empresa líder a nivel nacional en servicios de saneamiento, comprometida con el desarrollo sustentable de la provincia de Ilo."

Normatividad Legal (1)
Resolución Ministerial Nº 426-2007-VIVIENDA
Aprobación del Manual de Rendición de Cuentas

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

REPUBLICA DEL PERU

Resolución Ministerial Nº 426-2007-VIVIENDA

Lima, 10 de setiembre de 2007.

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido en la Ley Nº 26338, Ley General de Servicio de Saneamiento, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, es el Ente Rector del Sector Saneamiento;

Que, asimismo el artículo 11º del Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicio de Saneamiento, aprobado por Decreto Supremo Nº 023-2005-VIVIENDA establece que corresponde al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento formular, normar, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar la política nacional y acciones del sector en materia de saneamiento;

Que, el Buen Gobierno Corporativo en la actualidad es un concepto que esta cobrando cada vez más importancia en el ámbito local e internacional, dirigido a mejorar el estándar de transparencia, eficiencia y prudencia fiscal en las empresas;

Que, la rendición de cuentas se ha constituido en el elemento central de toda democracia representativa contemporánea, al permitir que la sociedad conozca sobre la gestión de las empresas, tanto en el aspecto técnico operacional, económico y financiero, comercial y de administración de la empresa;

Que, en ese sentido, es necesario que el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en su calidad de Ente Rector del Sector, emita la norma que establezca los lineamientos básicos del Código de Buen Gobierno Corporativo y del Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño de las Entidades Prestadoras de Servicio de Saneamiento;

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Legislativo Nº 560, modificado por la Ley Nº 27779, Ley Nº 27792 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo Nº 002-2005-VIVIENDA;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Apruébese el modelo de Código de Buen Gobierno Corporativo para las Entidades Prestadoras de Servicio de Saneamiento, el cual se incorpora a la presente Resolución y forma parte integrante de la misma.

Artículo 2º.- Apruébese el modelo de Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño en las Entidades Prestadoras de Servicio de Saneamiento, así como sus respectivos anexos, el cual se incorpora a la presente Resolución y forma parte integrante de la misma.

Artículo 3º.- Otórguese el plazo de seis (6) meses contados a partir del día siguiente de la publicación de la presente norma, al Directorio de las Entidades Prestadoras de Servicio de Saneamiento para la aprobación del Código de Buen Gobierno Corporativo y del Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño de las Entidades Prestadoras de Servicio de Saneamiento.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

HERNAN GARRIDO-LECCA MONTAÑEZ
Ministro de Vivienda, Construcción y Saneamiento

GESTION INSTITUCIONAL – DICIEMBRE 2021

Normatividad Legal (2)
Resolución de Directorio Nº 009-2009–PD-EPS ILO S.A.
Realización de Audiencia Publica sobre rendición de cuentas

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

E.P.S. ILO

RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO Nº 009-2009-PD-EPS ILO S.A.

Ilo, 27 de Octubre del 2009.

VISTO: Los Acuerdos Nos 01 y 02 de la Sesión de Directorio Extraordinaria Nº 010-2009, celebrada el 27 de Octubre del 2009, mediante los cuales se aprueba el "Código de Buen Gobierno Corporativo" y el "Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño" de la EPS ILO S.A.; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Ley Nº 26338 General de Servicios de Saneamiento, y el Decreto Supremo Nº 023-2005-VIVIENDA, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento, establecen que corresponde a las EPS acatar las disposiciones normativas sectoriales que emita el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento; y mediante Resolución Ministerial Nº 426-2007-VIVIENDA, el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, ha visto por conveniente implantar en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento, la utilización de una herramienta que permita a sus accionistas conocer el estado de las inversiones empresariales y sus expectativas futuras y generar un proceso de apertura a la información, y profesionalización, así como de transparencia en el manejo de la sociedad;

Que, con Informe Nº 129-2009-OP-EPS ILO S.A. la Oficina de Planificación adjunta los Proyectos del "Código del Buen Gobierno Corporativo" y del "Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño" de la EPS ILO S.A., elaborados conforme a la Resolución Ministerial Nº 426-2007-VIVIENDA, para su aprobación;

Que, el Código de Buen Gobierno Corporativo es el sistema por el cual la Entidad es dirigida y controlada; y cuya estructura especifica la distribución de los derechos y responsabilidades entre los diferentes participantes de la sociedad, tales como el Directorio, los Gerentes, los Accionistas y otros agentes económicos que mantengan algún interés en la Entidad. La EPS ILO S.A. en aplicación de los principios del Buen Gobierno Corporativo que se detallan en el presente Código busca los mayores estándares posibles de eficacia y eficiencia, tanto económica como institucional para el logro de sus metas trazadas, especialmente en lo concerniente a las relaciones entre los Accionistas, el Directorio, la Administración y los demás grupos de interés involucrados en el buen desempeño de éstas. Este Código protege los derechos de todos sus accionistas, asegura un trato equitativo entre los mismos, cuenta con buenas políticas de directorio, ser transparentes en la información, cuenta con una estructura gerencial definida y genera buenas relaciones con los grupos de interés;

Que, el Manual de Rendición de Cuentas es un elemento central de toda democracia representativa contemporánea, en cuya realización se encuentra uno de los principales instrumentos para controlar excesos y garantizar que las Entidades cumplan con transparencia, honestidad, eficiencia y eficacia el cargo que se les ha confiado. El Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño de la EPS ILO S.A. establece la Rendición de Cuentas de la Entidad, a fin de que los usuarios y no usuarios de los servicios de saneamiento conozcan sobre la gestión de la Entidad, tanto en el aspecto técnico operacional, económico y financiero, comercial y de administración; así como de estar informados de las causas que originaron los resultados que se exponen. En el primer capítulo se aprecia los aspectos y el alcance que tendrá en el Sector Saneamiento, especialmente en las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento; señalando la correlación de responsabilidad que existe entre las autoridades políticas y los ejecutivos de la Entidades; en el segundo capítulo, se aprecia su Aplicación en las EPS, identificándose las principales actividades y la información que se expondrá a los usuarios y no usuarios del ámbito de la EPS ILO S.A., planteando los medios más convenientes para informar a la población; el establecimiento de un cronograma previo para informar, así como la participación de la población a través de mecanismos de opinión y sugerencias, como una medida de retroalimentación que tendrá la EPS ILO S.A. para conocer la forma como sienten los usuarios y no usuarios sobre el servicio que se viene prestando. Luego, como debe aplicarse gradualmente el mecanismo de Rendición de Cuentas; como anexos se adicionan las definiciones que permiten el alcance de la rendición de cuentas y los formatos donde se mostrará la información a la población;

agua para siempre, vida para siempre

Miramar Parte Prima mz "C" s/n fonofax : 481661 / 482238 / 481075 ILO-PERÚ
webmaster@epsilo.com.pe gerencia@epsilo.com.pe gadministrativa@epsilo.com.pe
goperaciones@epsilo.com.pe gcomercial@epsilo.com.pe
logistica@epsilo.com.pe directorio@epsilo.com.pe planificacion@epsilo.com.pe

E.P.S. ILO

RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO Nº 009-2009-PD-EPS ILO S.A.

Que, se ha puesto a consideración del Directorio los Proyectos del "Código del Buen Gobierno Corporativo" y del "Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño" de la EPS ILO S.A., en la Sesión de Directorio Extraordinaria Nº 010-2009 celebrada el 27 de Octubre del 2009, que fue aprobado con Acuerdos Nos. 01 y 02, encargando a la Gerencia General de hacer conocer a los miembros de la Junta General de Accionistas de la EPS ILO S.A. con Acuerdo Nº 03, para que Gerencia General cumpla con encargar a la Oficina de Planificación publicar en forma trimestral en la página Web de la EPS ILO S.A. la información actualizada según formatos anexos al Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño de la EPS ILO S.A. con Acuerdo Nº 04, y para que Gerencia General encargue a la Oficina de Planificación cumpla con exponer en las Audiencias Públicas que se realizarán en forma anual, la información contenida en los formatos 05 al 21 del Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño de la EPS ILO S.A. con Acuerdo Nº 04; por lo que es pertinente formalizarlo mediante la presente Resolución;

De conformidad a lo previsto la Ley Nº 26338, el Decreto Supremo Nº 023-2005-VIVIENDA, la Resolución Ministerial Nº 426-2007-VIVIENDA, y en uso de las facultades conferidas por el Estatuto Social de la Entidad;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO - **APROBAR** el Código de Buen Gobierno Corporativo de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Ilo Sociedad Anónima – EPS ILO S.A., que con folios diecisiete (17) forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO - **APROBAR** el Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Ilo Sociedad Anónima – EPS ILO S.A., que con folios veintiuno (21) forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTICULO TERCERO - La Gerencia General queda encargada de hacer conocer el contenido de la presente Resolución y de sus respectivos anexos a los señores miembros de la Junta General de Accionistas de EPS ILO S.A.

ARTICULO CUARTO - Encargar a la Oficina de Planificación la publicación en forma trimestral en la página Web de EPS ILO S.A. la información actualizada según el detalle de los formatos que forman parte de los Anexos del Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño de la EPS ILO S.A.

ARTICULO QUINTO - La Gerencia General encargará a la Oficina de Planificación para que cumpla con exponer en las Audiencias Públicas que se realizarán en forma anual, la información contenida en los formatos del 05 al 25 del Manual de Rendición de cuentas y Desempeño de la EPS ILO S.A.

ARTICULO SEXTO - Encargar a la Gerencia General cumpla con comunicar la presente Resolución con sus respectivos anexos, al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento para los fines a que se contrae la Resolución Ministerial Nº 426-2007-VIVIENDA.

ARTICULO SEPTIMO - El Directorio, la Gerencia General, las Gerencias, las Oficinas, las Divisiones y todos los trabajadores: funcionarios, empleados y obreros, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución de la que tomará conocimiento la Oficina de Asesoría Legal y el Órgano de Control Institucional para los fines de su competencia

REGÍSTRESE COMUNÍQUESE y PUBLÍQUESE

E.P.S. ILO S.A.
ING/ FERNANDO ARENAS CALLENUEVA
Presidente del Directorio

agua para siempre, vida para siempre

Miramar Parte Prima mz "C" s/n fonofax : 481661 / 482238 / 481075 ILO-PERÚ
webmaster@epsilo.com.pe gerencia@epsilo.com.pe gadministrativa@epsilo.com.pe
goperaciones@epsilo.com.pe gcomercial@epsilo.com.pe
logistica@epsilo.com.pe directorio@epsilo.com.pe planificacion@epsilo.com.pe

GESTION INSTITUCIONAL – DICIEMBRE 2021

Normatividad Legal (3)
Acuerdo Segunda Audiencia Publica de Rendición de Cuentas y Desempeño del Año 2010
Publicación Virtual de la Rendición de Cuentas en la Pagina Web

- Aprobar la Rendición de Cuentas y Desempeño de la EPS ILO S.A. – 2010.

- Al no haber objeción alguna a la propuesta de que a partir del ejercicio fiscal 2012, la Rendición de Cuentas se realice en forma virtual mediante la pagina web de la EPS ILO S.A. y en forma anual, se dio por aprobada la misma.

Alcance de la Rendición de Cuentas

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

- Los objetivos trazados por la EPS ILO S.A. se han de lograr con el apoyo de la población y el respaldo político.

- Al plantearse el apoyo de la población se requiere que ella tenga las herramientas que le permita participar de manera activa en las decisiones que tome la Empresa para una buena prestación de los servicios de saneamiento; por ello se requiere que la Empresa rinda cuentas de sus actividades a la población de tal manera, que los usuarios y no usuarios puedan conocer y opinar sobre dicha prestación.

Objetivo Principal

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

- El mecanismo de Rendición de Cuentas se establece para que la EPS ILO S.A. muestre e informe a la población, en forma accesible y entendible, la situación de su gestión, los logros alcanzados, los recursos utilizados y las metas a alcanzar como parte de su desarrollo y sostenibilidad en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.

Objetivos Específicos

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

- ✓ Fortalecer el sentido de la empresa como servicio público.
- ✓ Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia.
- ✓ Corresponsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos para la prestación de servicios de saneamiento.
- ✓ Constituir un espacio de interlocución directa entre los funcionarios públicos de los Municipios Provincial y Distritales de Ilo y los ejecutivos de la EPS ILO S.A. con la ciudadanía, donde el esquema es que la Ciudadanía sea una receptora activa de los informes de gestión.
- ✓ Servir como insumo para ajustar planes de mediano y largo plazo, de manera que responda a las necesidades y demandas del ámbito de la EPS ILO S.A.

El accionar de la EPS ILO S. A.

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

- De acuerdo al mandato establecido, la EPS ILO S.A. debe brindar los servicios de agua potable y alcantarillado dentro de su jurisdicción, conforme se señala en los Contratos de explotación y Estatutos de la Empresa.
- Asimismo, el accionar de la EPS ILO S.A. se encuentra regulado, según normas establecidas, por lo tanto comunican sobre su gestión a los siguientes Instituciones:

  - Junta de Accionistas
  - Directorio
  - SUNASS
  - Municipio
  - Ministerio de Economía y Finanzas
  - Contraloría General de la República.

EPS ILO

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

IDENTIFICACIÓN DE INDICADORES

IDENTIFICACIÓN DE INDICADORES

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

Para que el mecanismo de Rendición de Cuentas surta efecto, se deberá explicitar las actividades e indicadores más representativos y de fácil comprensión de la población, de tal forma que no represente una duplicidad de información o esta no sea una información sin trascendencia en la gestión de la Empresa, que solo distrae, pero no informa de la situación por la que atraviesa la EPS ILO S.A.

Indicadores

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

Información trimestral a través de la página web de la EPS ILO S. A.: www.epsilo.com.pe u otro medio.

- *Formato Nº 1: Continuidad del Servicio de agua potable.*
- *Formato Nº 2: Niveles de Presión en redes de agua potable.*
- *Formato Nº 3: Tratamiento de aguas servidas.*

INDICADORES DE GESTIÓN

Información trimestral a través de la página web de la EPS ILO S. A.: www.epsilo.com.pe u otro medio.

Formato Nº 4: Costo de los servicios de saneamiento.

- *Comentarios sobre las cuentas y la situación real de la EPS ILO S.A.*
- *Educación Sanitaria.*
- *Imagen Institucional.*
- *RR. PP. y Plan de Comunicaciones*

INDICADORES EMPRESARIALES

Información anual que se expone en Audiencia Pública y página web de la EPS ILO S. A.: www.epsilo.com.pe u otro medio.

- *Formato Nº 5: Producción de agua potable.*
- *Formato Nº 6: Reservorios de agua potable.*
- *Formato Nº 7: Estaciones de bombeo de agua potable.*
- *Formato Nº 8: Estaciones de bombeo de aguas servidas.*
- *Formato Nº 9: Conexiones de agua potable.*
- *Formato Nº 10: Conexiones de alcantarillado.*
- *Formato Nº 11: Micromedición.*
- *Formato Nº 12: Promedio de consumo y facturación.*
- *Formato Nº 13: Reclamos primera instancia.*
- *Formato Nº 14: Reclamos segunda instancia.*
- *Formato Nº 15: Personal*
- *Formato Nº 16: Personal Directivo.*
- *Formato Nº 17: Distribución de costos y gastos por naturaleza.*
- *Formato Nº 18: Balance General Comparativo.*
- *Formato Nº 19: Estado de Ganancias y Pérdidas Comparativo.*

INDICADORES DE PLANES DE DESARROLLO

Información anual que se expone en Audiencia Pública y página web de la EPS ILO S. A.: www.epsilo.com.pe u otro medio.

- *Formato Nº 20: Metas del Plan Maestro Optimizado.*
- *Formato Nº 21: Proyectos del Plan Maestro Optimizado.*

Guía Metodológica

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

Es importante tener en cuenta que para el cálculo de los Indicadores, se debe considerar lo siguiente:

- ✓ **Definición :** Significado de cada indicador.
- ✓ **Propósito :** Objetivo que se busca en su análisis.
- ✓ **Interpretación :** Permite evaluar cada uno de los Indicadores.
- ✓ **Regla de cálculo :** Fórmula o metodología de cálculo por cada Indicador.
- ✓ **Unidad de medida :** Unidad en que es medido cada indicador.
- ✓ **Fuente de información :** Documento interno de la empresa del cual proviene la información que se remite a SUNASS.
- ✓ **Variables asociadas :** Descripción de la información requerida para el calculo de los Indicadores de gestión.

EPS ILO

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS
DE SANEAMIENTO ILO S.A.

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

Continuidad del servicio

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

FORMATO N° 1		
Local./Sector	**Horas de Abastecimiento Agua Potable**	**Delimitación Geográfica**
Ilo / A-1	23.32	Magisterio, Aduaneros, Huáscar, Episa, Meylan, 7 de Mayo, urb Ilo, Urb Garibaldi
Ilo / A-2	23.32	San Pedro, Monterrico, 20 de Diciembre, Costa Azul, Nylon San Pedro.
Ilo / A-3	23.32	Bello Horizonte, Enapu.
Ilo / A-4	23.32	Kennedy Intermedio, Kennedy Parte Alta Mz. E
Ilo / A-5	23.32	Nueva Esperanza, 18 de Mayo, Santa Cruz.
Ilo / A-6	23.32	Circunvalación Cuajone.
Ilo / B-1	23.67	San Francisco, Cesar Vallejo, Arenal
Ilo / B-2	23.67	Chalaca, Nylon (Mza. A-E)
Ilo / B-3	23.67	A. I San Pedro.
Ilo / B-4	23.67	A. I Nylon II
Ilo / B-5	23.67	Kennedy Parte Alta, Miguel Grau, Los Olivos
Ilo / C-1	23.55	Miramar baja, Parq. Artesanal, Villa Hermosa.
Ilo / C-2	23.55	P.J Miguel Grau, Asoc 6 de Mayo, Miramar prima, Miramar parte Alta.
Ilo / C-3	23.55	Miramar prima comt. 25 de la Mza P a la mza. Z.
Ilo / D-1	23.57	Villa del Mar, San Gerónimo, Urb. Ghersi, Urb. Túpac Amaru.
Ilo / J-1	23.42	Ciudad Nueva, Promuvi Pacocha
Ilo / J-2	23.42	Cesar Vallejo (Patillos), Valle Hermoso
Ilo / K-1	23.61	Cuidad Jardín
Ilo / L-1	23.79	Temporales
Ilo / E	12.55	Pampa Inalámbrica

Al IV Trimestre del año 2021 se ha distribuido 8' 059,952 m3 de agua potable, abasteciendo con un promedio de 23.53 horas de servicio al Puerto y 11.73 horas diarias al sector Pampa Inalámbrica.

Niveles de Presión en las Redes de Agua Potable

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

FORMATO N° 2			
Local./ Sector	**Nivel de Presión Agua Potable (mca)**	**Calificación**	**Delimitación Geográfica**
Ilo / 1-A1	33.92	Bueno	Magisterio, Aduaneros, Huáscar, Episa, Meylan, 7 de Mayo, Urb Ilo, Urb. Garibaldi.
Ilo / 1-A2	33.92	Bueno	San Pedro, Monterrico, 20 de Diciembre, Costa Azul, Nylon San Pedro.
Ilo / 1-A3	33.92	Bueno	Bello Horizonte, Enapu.
Ilo / 1-A4	33.92	Bueno	Kennedy Intermedio, Kennedy Parte Alta Mz E
Ilo / 1-A5	33.92	Bueno	Nueva Esperanza, 18 de Mayo, Santa Cruz.
Ilo / 1-A6	33.92	Bueno	Circunvalación Cuajone.
Ilo / 2-B1	28.05	Regular	San Francisco, Cesar Vallejo, Arenal.
Ilo / 2-B2	28.05	Regular	Chalaca, Nylon. (Mza. A-E)
Ilo / 2-B3	28.05	Regular	A. I San Pedro.
Ilo / 2-B4	28.05	Regular	A. I Nylon II.
Ilo / 2-B5	28.05	Regular	Kennedy Alta, Miguel Grau, Los Olivos.
Ilo / 3-C1	29.30	Bueno	Miramar baja, Parq Artesanal, Villa Hermosa.
Ilo / 3-C2	29.30	Bueno	Pj. Miguel Grau, Asoc 6 de Mayo, Miramar prima Miramar parte alta.
Ilo / 3-C3	29.30	Bueno	Miramar prima comt 25 de la Mza. "P" a la Mza "Z".
Ilo / 4-D1	32.31	Bueno	Villa del Mar, San Gerónimo, Urb Ghersi, Urb Túpac Amaru.
Ilo / 1-J1	28.97	Bueno	Ciudad Nueva, Promuvi Pacocha
Ilo / 1-J2	28.97	Bueno	Cesar Vallejo (Patillos), Valle Hermoso
Ilo / 2-K1	26.01	Bueno	Ciudad Jardín
Ilo / 3-L1	20.90	Bueno	Temporales.
Ilo / E	24.53	Bueno	Pampa Inalámbrica.

Con respecto a la presión del servicio, podemos indicar que el promedio en toda la Provincia de Ilo es de 26.23 mca, siendo este valor mayor al mínimo permisible, según la norma OS.050 del reglamento Nacional de Edificaciones.

mca: metros de columna de agua

<10 mca	**Malo**
10–20 mca	**Regular**
21–50 mca	**Bueno**

GESTION INSTITUCIONAL – DICIEMBRE 2021

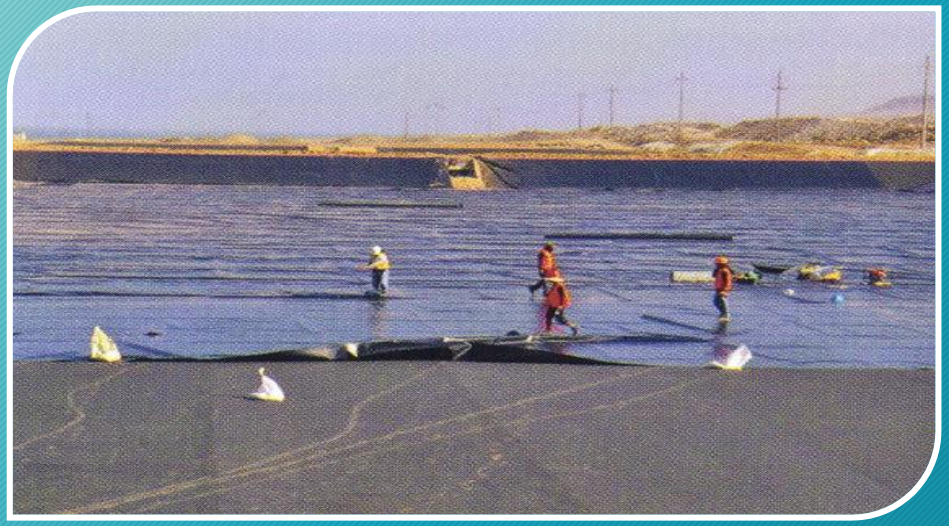
Tratamiento de aguas Servidas

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

El proceso de tratamiento de las aguas servidas que se recolectan, se realizan, mediante (05) lagunas de estabilización: (01) aireada y (04) facultativas con una capacidad instalada de 179 lps. (*)

FORMATO Nº 3		
Localidad	**Porcentaje Tratamiento**	Nivel **de Tratamiento (Según Norma)**
Ilo	**79.94%**	

(*) Considerando los datos de diseño de la firma CADUCEO CONSULTORES S.A.



Las cinco lagunas se encuentran operativas.

EPS ILO

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS
DE SANEAMIENTO ILO S.A.

INDICADORES DE GESTION

Costos de los Servicios de Saneamiento

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

FORMATO N° 4				
Localidad	Tarifa promedio de Agua Potable S/.m3	Costo promedio de Agua Potable S/.m3	Tarifa promedio de Alcantarillado S/.m3	Costo promedio de Alcantarillado S/.m3
Ilo		1.57		0.51

Este indicador señala la Tarifa y el Costo Promedio de los Servicios de Saneamiento.

EPS ILO

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

INDICADORES EMPRESARIALES

Producción de Agua Potable

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

FORMATO N° 5				
Localidad	**Tipo de Planta**	**Antigüedad (años)**	**Capacidad (lps o m3/seg)**	**Producción (lps)**
Cata Catas	Superficial	39 años	500 lps	168.32 (lps)
Pampa Inalámbrica	Superficial	17 años	145 lps	71.67 (lps)

Al IV Trimestre del año 2021, se ha abastecido de agua potable a toda la Provincia de Ilo a través de (02) Plantas de Tratamiento como son: La de Cata Catas de tecnología francesa y la de la Pampa Inalámbrica de tipo convencional. Produciéndose un total de 7' 517,418 m3 en ambas Plantas.

Reservorios de Agua Potable

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

FORMATO N° 6			
Localidad	**Capacidad (M3)**	**Estado de conservación**	**Ubicación**
R-1	3,600	Regular	Cata Catas
R-2	800	Malo	Alto Ilo
R-3	1,800	Regular	Parte alta del P.J. Miramar
R-4	2,800	Malo	Parte prima del P.J. Miramar
R-5	900	Regular	Pampa Inalámbrica
R-6	21,000	Malo	Parte alta de Pacocha
R-7	800	Regular	El Algarrobal
R-8	900	Bueno	Planta Pampa Inalámbrica
R-9	1,150	Bueno	Planta Pampa Inalámbrica
R-10	1,350	Bueno	Villa Miraflores

El sistema de abastecimiento de agua de la Provincia de Ilo, esta conformada por (10) reservorios; de los cuales (08) son de concreto armado tipo apoyado, (01) de concreto tipo elevado y (01) de fierro tipo apoyado.

Cada uno de los reservorios es abastecido desde el reservorio R-1 que tiene una capacidad de 3,600 m3 ubicado en la Planta de Tratamiento de Cata Catas.

Estaciones de bombeo de Agua Potable

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

FORMATO N° 7					
Localidad/ Estación de bombeo	Capacidad de Bombeo (lps) nominal Datos de Placa	Capacidad de Bombeo (lps)	Estado de conservación	Proporción de Agua Bombeada (%)	Ubicación
EB R-1	30	25	Bueno	91	Planta N° 1
EB R-6	30	30	Regular	100	Pacocha
EB R-8	50	46	Bueno	96	Planta N° 2 (M. A.)
EB R-9	120	110	Bueno	95	Planta N° 2 (M. B.)

La EPS ILO .S.A. cuenta con (04) estaciones de bombeo de agua potable, de las cuales (01) abastece a Temporales y (03) a la Pampa Inalámbrica.

Estación de bombeo de Aguas Servidas

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

FORMATO N° 8					
Localidad/ Estación de bombeo	Capacidad de Bombeo (lps) nominal Datos de Placa	Capacidad de Bombeo (lps)	Estado de conservación	Proporción de Agua Bombeada (%)	Ubicación
Cámara # 1	35	25	Malo	85	Varadero Artesanal
Cámara # 2	100	100	Bueno	100	Villa del Mar
Cámara # 3	15	10	Regular	66	Cesar Vallejo Patillos
Cámara # 4	30	25	Regular	71	Pacocha
Cámara # 5	15	10	Regular	66	AA.HH. Nueva Victoria

La EPS ILO .S.A. cuenta con (05) estaciones de bombeo de aguas servidas, que permiten la recolección y disposición final de los desagües de la Provincia de Ilo.

En el IV Trimestre del año 2021, las (05) Estaciones de bombeo estuvieron operativas, derivando los desagües hacia la Planta de Tratamiento de Media Luna.

Conexiones de Agua Potable

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

FORMATO N° 9						
Categoría	Conex. Totales Nro	Unidades de uso Nro	Distribución %	Conex. No Fact. Nro	Unidades de uso No Fact. Nro	Distribución %
Domestico	27,030	27,079	90.28%	1,605	1,605	72.79%
Comercial	2,305	2,305	7.68%	408	408	18.50%
Industrial	100	100	0.33%	21	21	0.95%
Estatal	203	203	0.68%	75	75	3.40%
Social	307	307	1.02%	96	96	4.35%
TOTAL	**29,945**	**29,994**	**100.00%**	**2,205**	**2,205**	**99,99%**

Cantidad de conexiones totales, unidades de uso por categoría y distribución porcentual de agua potable por categoría. Así mismo, la cantidad de conexiones de agua potable facturadas, unidades de uso y distribución porcentual.

Conexiones de Alcantarillado

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

FORMATO No.10				
Categoría	Conex. Totales Nro	Distribución %	Cnx No Fact. Nro	Distribución %
Domestico	26,678	93.12%	1,553	83.58%
Comercial	1,725	6.02%	259	13.94%
Industrial	66	0.23%	13	0.70%
Estatal	137	0.48%	26	1.40%
Social	44	0.15%	7	0.38%
TOTAL	**28,650**	**100.00%**	**1,858**	**100.00%**

Cantidad de conexiones totales y distribución porcentual de alcantarillado por categoría. Así mismo la cantidad de conexiones de alcantarillado no facturadas, unidades de uso y distribución porcentual.

Micromedición

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

FORMATO No.11			
Localidad	Medidores Instalados	Medidores Operativos	Nivel de Micromedición %
Ilo	29,028	28,610	98.56%
Total	29,028	28,610	98,56%

Al IV Trimestre del 2021 se cuenta con 29,028 Medidores instalados, de los cuales 28,610 son considerados Medidores operativos, alcanzando un nivel de Micromedición de 98,56%.

Promedio de Consumo y Facturación

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

FORMATO N° 12		
Categoría	Promedio Consumo (M3/mes)	Promedio Facturación (S/./mes)
Domestico	9.15	22.55
Comercial	31.67	40.75
Industrial	24.35	99.78
Estatal	123.91	433.89
Social	148.61	1,061.99
TOTAL	**337.70**	**1,658.97**

- Los promedios han sido calculados en base al acumulado al IV Trimestre del año 2021.
- El promedio de facturación esta expresado en nuevos soles corresponden solo a agua y alcantarillado, no incluye I.G.V.
- La categoría industrial comprende: empresas Pesqueras, plantas de aceite, hieleras, predios en construcción, otros.
- El promedio de consumo de las (06) Pesqueras existentes es de 2,890 m3.
- El promedio de consumo de la categoría Industrial sin Pesqueras (73 usuarios), es de 74 m3.

Reclamos en Primera Instancia

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

FORMATO No.13			
Tipo de Reclamo	Recibidos Nro	Atendidos Nro	Días Promedio de Atención
A1. Consumo Medido	2,318	1,708	19.67
A2. Consumo Promedio	8	6	11.42
A7. Confusión o cruce de suministros	2	2	11.50
B1. Tipo de Tarifa	13	11	10.23
C1. Conceptos Emitidos	15	14	9.50
TOTAL	**2,356**	**1,741**	**12.46**

En el IV Trimestre del año 2021 se han dado reclamos en primera instancia, los cuales se resolvieron mediante conciliación entre el usuario y la Empresa.

Reclamos en Segunda Instancia

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

FORMATO No.14			
Tipo de Reclamo	Presentados Nro	Absueltos a favor Nro	Días Promedio de Atención
Ninguno	-	-	-
TOTAL	-	-	-

En el IV Trimestre del año 2021 no se han dado reclamos en segunda instancia, resolviéndose todos mediante conciliación entre el usuario y la Empresa.

Personal

Al IV Trimestre del año 2021 tenemos 114 trabajadores en planilla, de acuerdo al Presupuesto Analítico de Personal aprobado para el presente año.

Formato Nº 15	
CATEGORIA	**Nº**
PROFESIONAL	15
ADMINISTRATIVOS	35
OPERATIVOS	64
TOTAL	114

Junta Empresarial y Directorio

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

FORMATO N° 16			
Nombre y Apellidos	**Miembro**	**Representante**	**Fecha de designación**
Ing. Gustavo Maldonado Ayres	Presidente del Directorio de la EPS ILO S.A.	Según Sesión Ordinaria N°013-2021 del Consejo Directivo del OTASS	30/09/2021
Ing. Lucía Arellanos Carrión	Miembro del Directorio de la EPS ILO S.A.	Según Sesión Ordinaria N°001-2021 del Consejo Directivo del OTASS	07/01/2021
Bio. Nisida Paredes Hasén	Miembro del Directorio de la EPS ILO S.A.	Según Sesión Ordinaria N° 013-2021 del Consejo Directivo del OTASS	30/09/2021

Distribución Costos y Gastos por Naturaleza

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

En este formato se puede observar el costo de venta; como el costo mas alto tenemos a Cargas de personal, el mismo que tiene el porcentaje mas alto alcanzando el 29.71%.

FORMATO Nº 17					
Costos	Costo de Ventas	Gastos Administrativos	Gastos de Ventas	Total	%
Suministros	1,549,645.71	112,728.19	149,258.40	1,811,632.30	12.92%
Cargas de personal	2,484,755.81	1,088,545.55	594,355.25	4,167,656.61	29.71%
Servicio Préstamo por terceros	2,367,114.99	626,353.04	623,767.49	3,617,235.52	25.79%
Tributos	540,956.25	235,027.82	4,392.27	780,376.34	5.56%
Cargas Diversas de Gestión	96,994.74	232,013.91	24,539.22	353,547.87	2.52%
Provisión del Ejercicio	2,985,644.24	129,398.51	181,481.70	3,296,524.45	23.50%
Otros	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%
TOTAL GENERAL	10,025,111.74	2,424,067.02	1,577,794.33	14,026,973.09	100%

Estado de Situación Financiera Comparativo

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

FORMATO N° 18		
RUBROS	Al 31/12/21	Al 31/12/20
ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE TOTAL ACTIVO CORRIENTE	25,232,051	19,616,488
ACTIVO NO CORRIENTE		
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	23,317,710	17,184,975
TOTAL ACTIVO	48,549,761	36,801,463
PASIVO Y PATRIMONIO		
PASIVO CORIRENTE		
TOTAL PASIVO CORRIENTE	2,945,857	3,677,109
PASIVO NO CORRIENTE		
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	75,478,199	58,912,300
TOTAL PASIVO	78,424,056	62,589,409
PATRIMONIO		
Capital	69,063,052	69,063,052
Capital Adicional		4,051,237
Resultados Acumulados	-101,419,647	-98,416,814
Resultados del Ejercicio	2,482,300	-485,421
TOTAL PATRIMONIO NETO	-29,874,295	-25,787,946
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	**48,549,761**	**36,801,463**

Estado de Situación Financiera Comparativo

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

1. **CAJA Y BANCOS:** Se mantiene los saldos de los fondos fijos y depósitos de cuentas corrientes por el monto de S/. 16' 193,751.
2. **CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES:** Presenta un incremento debido a que los clientes no cancelan sus deudas por motivo de emergencia sanitaria.
3. **OTRAS CUENTAS POR COBRAR:** Tenemos los préstamos vacacionales, subsidios y otras cuentas.
4. **EXISTENCIAS:** Considerados dentro de este rubro los insumos para la planta de tratamiento, suministros y existencias por recibir.
5. **GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO:** Considerados dentro de estos gastos, los seguros de vehículos y seguros de Soat.
6. **INMUEBLE MAQUINARIA Y EQUIPO:** Conformado por terrenos, redes de agua y alcantarillado, vehículos, maquinaria, equipos de computo, muebles, enseres y otros.

Estado de Situación Financiera Comparativo

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

7. **CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES:** Conformado por las cuentas por pagar a proveedores.
8. **OTRAS CUENTAS POR PAGAR (PASIVO CORRIENTE:** Tenemos los tributos, deuda del préstamo con ZED ILO EXCETICOS por S/ 52,454 y SUNAT por el monto de S/ 217,428.
9. **OTRAS CUENTAS POR PAGAR (PASIVO NO CORRIENTE:** Formando principalmente por la deuda con SUNAT por S/. 1,358,925 y UTE FONAVI por S/. 52,674,384.
10. **CAPITAL:** Conformado por la Municipalidad Provincial de Ilo 100%.
11. **RESULTADOS ACUMULADOS:** Tenemos un saldo negativo de S/. 101,419,647 originada por nuestras pérdidas de años anteriores.

Estado de Resultado Integral Comparativo

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

FORMATO N° 19		
RUBROS	Al 31/12/21	Al 31/12/20
Ventas Netas	13,881,286	11,832,770
Otros Ingresos Operacionales		
TOTAL INGRESOS BRUTOS	**13,881,286**	**11,832,770**
Costo de Ventas	-10,025,112	-10,027,418
UTILIDAD BRUTA	**3,856,174**	**1,805,352**
Gastos de Ventas	-1,577,794	-1,260,008
Gastos de Administración	-2,424,067	-2,519,542
Otros Ingresos Operacionales	2,651,800	1,479,655
Otros Gastos		
UTILIDAD OPERATIVA	**2,506,113**	**-494,543**
Otros Ingresos (Gastos)		
Ingresos Financieros	1,858	33,279
Gastos Financieros	-25,671	-24,157
Otros Ingresos		
Otros Gastos		
RESULTADOS ANTES DE PARATICIP. Y DEL IMP A LA RENTA	**2,482,300**	**-485,421**
UTILIDAD (PERDIDA) NETA DE LAS ACTIVIDADES CONTINUAS	**2,482,300**	**-485,421**
UTILIDAD (O PERDIDA) DEL EJERCICIO	**2,482,300**	**-485,421**

Estado de Resultado Integral Comparativo (1)

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

1. **VENTAS:** Por la facturación a usuarios, principalmente a Empresas Pesqueras y por servicios colaterales.
2. **COSTO DE VENTAS:** Considerado nuestro Sistema Técnico, producción de agua Potable y Alcantarillado.
3. **GASTO ADMINISTRATIVO:** Tenemos a la Alta Dirección, y Órganos de Asesoría y Apoyo.
4. **GASTO DE VENTAS:** Representa el Sistema Comercial.
5. **INGRESOS FINANCIEROS:** Podemos concluir que hay una disminución por los intereses de las cuentas corrientes.
6. **GASTOS FINANCIEROS:** Generado por los intereses y mantenimiento de cuenta.

Estado de Resultado Integral Comparativo (2)

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

7. **OTROS INGRESOS:** Compuestos por los intereses moratorios y comisiones por convenio de refinanciamiento de deudas con nuestros usuarios, derivados de la facturación. También se encuentran los ingresos por subsidios gubernamentales.

SITUACIÓN: Al 31 de Diciembre del 2021 el Estado de Resultados Integrales refleja una utilidad del Ejercicio de: S/. 2,482,300 concluyendo que nuestros gastos operacionales (incluyendo nuestros gastos por depreciación y amortización de activos fijos) son inferiores a nuestra facturación por prestación de servicios acumulados a la fecha.

EPS ILO

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS
DE SANEAMIENTO ILO S.A.

INDICADORES EMPRESARIALES

Plan Maestro Optimizado
Metas de Gestión para el Segundo Quinquenio
(Resolución N°053-2019-SUNASS –CD-PM)

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

FORMATO N° 20

METAS DE GESTION	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 01	AÑO 02	AÑO 03	AÑO 04	AÑO 05
		PROG.	PROG.	PROG.	PROG.	PROG.
Relación de trabajo	%	82	81	81	80	78
Incremento de medidores	#	557	211	210	211	211
Renovación de medidores	#	6000	480	480	480	480
Continuidad promedio	Hrs/día	16	16	16	16	16
Presión promedio	m.c.a.	25	25	25	25	25
Agua no facturada (ANF)	%	-	-	ANF	ANF	ANF-1,6
Actualización del catastro comercial de agua potable y alcantarillado	%	100	100	100	100	100
Catastro técnico de agua potable y alcantarillado	%	-	-	100	100	100
Remoción de la Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO) en la PTAR Media Luna	%	-	-	80	80	80
Instalación de macromedidores	%	-	100	-	-	-

Plan Maestro Optimizado
Metas de Gestión para el Segundo Quinquenio
(Resolución N°053-2019-SUNASS –CD-PM)

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

FORMATO N° 21		
PROYECTO	**NOMBRE DEL PROYECTO**	**ENTIDAD QUE FINANCIA**
1	Catastro técnico de agua potable y alcantarillado de la EPS Ilo S.A.	EPS ILO S.A.
2	Optimización del sistema de medición de agua cruda de la EPS Ilo S.A.	EPS ILO S.A.
3	Renovación de redes secundarias de agua y desagüe y conexiones domiciliarias en la provincia de Ilo.	EPS ILO S.A.
4	Renovación de estaciones de bombeo de alcantarillado.	EPS ILO S.A.
5	Renovación del sistema electromecánico y rehabilitación de estructuras de salida de la PTAR Media Luna.	EPS ILO S.A.
6	Limpieza de lodos de la PTAR Media Luna	EPS ILO S.A.
7	Renovación de 1 920 medidores para la EPS Ilo S.A.	EPS ILO S.A.
8	Instalación de 1 400 medidores para la EPS Ilo S.A.	EPS ILO S.A.
9	Programa de fortalecimiento de la gestión de cobranza clientes especiales y conexiones activas.	EPS ILO S.A.
10	Programa de disminución de usuarios inactivos e identificación y regularización de clandestinos.	EPS ILO S.A.
11	Medidas de fortalecimiento institucional de los procesos operacionales, comerciales y administrativos de la EPS.	EPS ILO S.A.
12	Implementación del Plan de Educación Sanitaria	EPS ILO S.A.

Oficina Imagen Corporativa y Gestión Social

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

La Oficina de Imagen Institucional de la EPS ILO S.A., ha realizado en el presente trimestre acciones de comunicación interna y externa.

Actividades de Comunicación Interna:

- Asistencia comunicacional a la Gerencia General, Gerencias de Línea, Jefaturas de Oficinas y de Apoyo.
- Actualización permanente, de los periódicos murales.
- Difusión de actividades internas y evidencias fotográficas por gerencias en los periódicos murales, así como videos.
- Difusión de los cumpleaños del personal de la EPS ILO S.A. y actividades
- Saludos institucionales en fechas importantes de instituciones públicas y/o privadas.
- Archivo digital de fotografías, audio y video de las actividades internas de la EPS ILO S.A.
- Apoyo en la realización de reuniones de la alta gerencia con los trabajadores de la EPS ILO S.A., así como diversas actividades.

Oficina Imagen Corporativa y Gestión Social

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

Actividades de Comunicación Externa:

- Publicaciones de Notas de Prensa y comunicados de posicionamiento y estratégicos, en los medios locales impresos, radiales, televisivos y redes sociales.
- Uso de la red social Facebook institucional sobre las actividades internas de las gerencias operativas y comercial, asimismo la publicación de notas de prensa, comunicados de roles por restricción.
- Uso del aplicativo WhatsApp, para "atención a distancia" por pandemia, COVID-19, según decretos de Urgencia y ampliaciones, así como atención virtual.
- Uso de la página web de la EPS ILO S.A. para difusión de las actividades externas, para conocimientos de los usuarios y publico en general.
- Coordinaciones diversas, para la publicación de los comunicados por cortes del servicio de agua potable, por los medios de comunicación local, radial, prensa, televisión, portal web y Facebook empresarial.
- Atención a los usuarios a través de línea WhatsApp institucional para canalizar los reclamos para la mejora de la atención al usuario.
- Distribución de volantes informativos, a los usuarios con los recibos, campaña pago puntual y afiches para conocimiento de la población ileña.

Oficina Imagen Corporativa y Gestión Social

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

Actividades de Relaciones Públicas:

- Organización de eventos y reuniones, delegadas por la Gerencias General sea de carácter interno, vía meet y zoom, por continuar la COVID-19.
- Uso del aplicativo WhatsApp Empresarial, para canalización de consultas, informes, reclamos, avisos y comunicados, a la población por la COVID-19.
- Uso de la red social Facebook Empresarial, sobre las actividades internas y externas, de las gerencias de Operaciones y Comercial, asimismo la publicación de notas de prensa, entrevistas, comunicados y roles por restricción del servicio.
- Uso de la página web de la EPS ILO S.A. para difusión de las actividades internas y externas para conocimientos de los usuarios y público en general.
- Actualización permanente del directorio de autoridades e instituciones Públicas y Privadas. Así como el directorio periodístico y de las organizaciones civiles.
- Oficina encargada de redactar las notas de prensa, comunicados y programaciones de las actividades internas y externas, ceremonias, eventos todo por vía meet y zoom, debido a la COVID-19.

EPS ILO
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO ILO S.A.

PLAN DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA:

El Plan de comunicación Interna y Externa, fue aprobado, en el mes de Marzo, por parte de la Gerencia General y se realizó la ejecución de las actividades planificadas, para el año 2021. Habiéndose cumplido al 100% todo lo programado.

PLAN DE EDUCACION SANITARIA:

El Plan de Educación Sanitaria fue aprobado en el mes de Mayo, para el presente año, después de haberse reconfigurado cuentas contables, se realizó la ejecución de las actividades planificadas, para el año 2021. Habiéndose cumplido al 100% todo lo programado.

EPS ILO

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS
DE SANEAMIENTO ILO S.A.