

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 0107-2023-EMUSAP S.A/Ama3

Chachapoyas, martes 26 de setiembre 2023

VISTO

El Acta de Sesión Ordinaria N° 008-2019 de fecha 23 de diciembre de 2019; y,

CONSIDERANDO

Que, la EPS EMUSAP S.A. es una empresa prestadora de servicios de saneamiento de accionariado municipal, constituida como empresa pública de derecho privado, bajo la forma societaria de sociedad anónima, cuyo accionariado esta suscrito y pagado en su totalidad por la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, posee patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, económica y de gestión. Su ámbito de competencia es la localidad de Chachapoyas, incorporado al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) por el Consejo Directivo del OTASS a través de su Sesión N° 013-2018 de fecha 19 de noviembre de 2018, acuerdo que fue ratificado por el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento - MVCS mediante Resolución Ministerial N° 375-2018-VIVIENDA de fecha 06 de noviembre de 2018.

Que, la EPS EMUSAP S.A. promueve el trato responsable al usuario garantizando el respeto de sus derechos, como condición base a la prestación de los servicios es de suma importancia, como condición base a la prestación de los servicios es de suma importancia para el fortalecimiento y consolidación como una empresa líder en brindar servicios de calidad y atención a los usuarios, por lo que se compromete a entregar información abarcando una comunicación explícita al usuario de sus derechos, la transparencia en demás de desempeño de la empresa prestadora y sobre la toma de decisiones relevantes, así como los mecanismos de solución de reclamos, logrando la satisfacción y confianza del usuario, disminuir los tiempos de espera en atenciones, lograr acciones de resolutivez y una relación cercana entre los usuarios y el personal de la empresa.

Que, la presente Política ha sido elaborada en concordancia al Decreto Supremo N° 021-2016-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; Decreto Supremo N° 072-2003-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificatorias; Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley de Procedimiento Administrativo General; Resolución Ministerial N° 081-2019-VIVIENDA que aprueba la metodología de evaluación y monitoreo del nivel de cumplimiento de los estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal.

Que, la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMUSAP S.A., en su Sesión Ordinaria de Directorio N° 008-2019 del 23 de diciembre de 2019, adopto el siguiente acuerdo: **"Acuerdo N° 3: 3.1.** Aprobar la Política de Trato Responsable al Usuario de la Empresa. **2.2** Disponer que la Gerencia General emita la Resolución correspondiente para su implementación. **2.3** Encargar que la Gerencia General disponga la publicación en la página web de empresa para su difusión".

Siendo ello así, resulta necesario formalizar vía acto resolutivo el acuerdo N° 3 contenidos en el Acta de Sesión Ordinaria N° 008-2019 de fecha 23 de diciembre de 2019 que aprobaron la "Política de Trato Responsable al Usuario de la Empresa".

Que, con las facultades conferidas a esta Gerencia General en el artículo 40°, numeral 3 del estatuto de la Empresa, y demás normas concordantes, con los vistos del Gerente de Operaciones, Gerente Comercial, Gerente de Administración y Finanzas y Gerente de Asesoría Jurídica.

Estando a lo expuesto, y en el uso de las atribuciones conferidas:

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – FORMALIZAR la aprobación de la Política de Trato Responsable al Usuario de la EPS EMUSAP S.A., la que en anexo adjunto forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. - DISPONER, que las Gerencias de Línea sean las responsables de velar, controlar y supervisar el cumplimiento de la presente Directiva.

ARTÍCULO TERCERO. - NOTIFIQUESE a los órganos correspondientes de la Empresa y demás instancias competentes interesadas, para los fines pertinentes.

ARTÍCULO CUARTO. - DIPSONER la publicación de la presente resolución y anexos (folios 02) en el portal institucional www.emusap.com.pe, para los fines legales que correspondan.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE

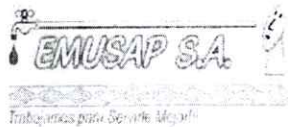


ING. Carlos Alberto Mestanza Iberico
GERENTE GENERAL

C.c

Archivo.

Registro de Resolución: 231626.001



AGUA
CHACHAPOYAS

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

INFORME N° 049 - 2019-GG-EPS EMUSAP S.A./GG

A : Ing. Oscar Andrés Pastor Paredes.
Director Ejecutivo del OTASS.
Presidente Directorio EPS EMUSAP S.A.

De : Ing. Carlos Alberto Mestanza Iberico.
Gerente General EMUSAP S.A.

Asunto : Elevo Proyecto Política de trato responsable al usuario para
aprobación

Fecha : Chachapoyas, 18 de diciembre del 2019.

Por medio de la presente reciba mi cordial saludo, a la vez que mediante el presente hago llegar a Ud. La propuesta del "Proyecto Política de trato responsable al usuario EMUSAP S.A." para aprobación a fin de proseguir con los tramites y acciones correspondientes.

Agradezco la atención que le brinde a la presente.

Atentamente

 EMUSAP S.A.

ING. Carlos Alberto Mestanza Iberico
GERENTE GENERAL

POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO

La Empresa Prestadora Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas, Sociedad Anónima - EMUSAP S.A., tiene por objeto prestar los servicios de saneamiento que comprenden la prestación regular de: servicios de agua potable, servicio de alcantarillado sanitario y servicio de tratamiento de aguas residuales para disposición final o reúso y disposición sanitaria de excretas en el ámbito de responsabilidad establecido en el respectivo contrato de explotación. El objeto de la empresa se sujeta a las políticas, planes y lineamientos aprobados por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) y por las entidades de la administración pública con competencias vinculadas a la gestión, regulación, supervisión y fiscalización en materia de saneamiento.

La EPS EMUSAP S.A., promueve el trato responsable al usuario garantizando el respeto de sus derechos, como condición base a la prestación de los servicios es de suma importancia para el fortalecimiento y consolidación como una empresa líder en brindar servicios de calidad y atención a los usuarios, por lo que se compromete a entregar información abarcando una comunicación explícita al usuario de sus derechos, la transparencia en demás de desempeño de la empresa prestadora y sobre la toma de decisiones relevantes; así como los mecanismos de solución de reclamos, logrando la satisfacción y confianza del usuario, disminuir los tiempos de espera en atenciones, lograr acciones de resolutiveidad y una relación cercana entre los usuarios y el personal de la empresa.

Estos son nuestros compromisos:

1. Mantener informados a los usuarios y a la población en general sobre la calidad del servicio y los aspectos significativos propios del giro del negocio



como cortes de suministro u obras de infraestructura con el fin de que la población tome sus precauciones.



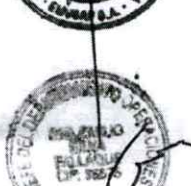
2. Instaurar procedimientos claros de atención al usuario para garantizar que la información que se brinda al usuario sea más transparente, equitativa, eficiente y predecible.



3. Establecer canales de comunicación eficientes que permitan a los usuarios conocer de manera explícita sus derechos.



4. Establecer un sistema de reclamos que dé, efectivamente, una adecuada respuesta. Los reclamos de los clientes siempre se deben responder, tengan o no tengan razón.



5. Procurar que las comunicaciones, incluida la publicidad y promoción sean veraces, teniendo en cuenta las pautas culturales y morales de la comunidad y de la empresa, respetando siempre la dignidad de las personas.



6. Realizar una rendición de cuentas de la gestión de la empresa, transparentando el desempeño de la empresa y la información sobre la toma de decisiones relevantes para los usuarios.

7. Resguardar y proteger la información confidencial de nuestros clientes y del personal.

8. Desarrollar medios de consulta permanente que permitan recoger las opiniones y sugerencias de los usuarios sobre la adecuación de los servicios ofrecidos y las estrategias para la prestación de los mismos, será un punto que se considera en el proceso de toma de decisiones de la empresa.