

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 186-2025-EMUSAP S.A/Ama3

Chachapoyas, 31 de diciembre del 2025

VISTO:

EL Informe N° 0091-2025-EPS EMUSAP S.A.-GG-Ama3 y el ACTA DE SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 010-2025, de fecha 22 de octubre del 2025; y,

CONSIDERANDO:

Que, la EPS EMUSAP S.A. es una empresa prestadora de servicios de saneamiento de accionaria de municipal, constituida como empresa pública de derecho privado, bajo la forma societaria de sociedad anónima, cuyo accionariado esta suscrito y pasado en su totalidad por la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, posee patrimonio propio y goza de autónoma 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 setiembre de 2018, acuerdo que fue ratificado por el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento - MVCS mediante Resolución Ministerial N° 375-2018-VIVIENDA de fecha 6 de noviembre de 2018;

Que, mediante la Sesión Ordinaria N°002-2019, de fecha 23 de agosto de 2019, los miembros de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMUSAP S.A. aprobaron el Código de Buen Gobierno Corporativo de la empresa, disponiéndose su implementación y publicación en la página web institucional;

Que, mediante Informe N° 0091-2025-EPS EMUSAP S.A.-GG-Ama3, de fecha 21 de octubre del 2025, el Gerente General, remite al Presidente de la Comisión de Dirección Transitoria, la propuesta de Modificación Total de la Política de Trato Responsable al Usuario;

Que, en Sesión Extraordinaria N° 10-2025, de fecha 22 de octubre del 2025, la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMUSAP S.A., acuerdan aprobar la modificación total de la Política de Trato Responsable al Usuario de la EPS EMUSAP S.A., con la finalidad de adecuarla a la normatividad vigente en materia de Gobierno Corporativo;

Que, en ese sentido, resulta necesario formalizar la aprobación de la modificación total de la Política de Trato Responsable al Usuario de la EPS EMUSAP S.A., el cual ha sido debidamente aprobado por el citado órgano colegiado;

Que, estando a lo expuesto y en aplicación de las facultades conferidas a esta Gerencia General en el Artículo 40°, numeral 3, del Estatuto de la Empresa, y demás normas concordantes, con el visto de la Gerencia de Administración y Finanzas, y Gerencia de Asesoría Jurídica.

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

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. – FORMALIZAR la aprobación de Modificación Total de la Política de Trato Responsable al Usuario de la EPS EMUSAP S.A., el cual tiene por finalidad adecuarla a la normatividad vigente en materia de Gobierno Corporativo.

ARTICULO SEGUNDO. – DEJAR SIN EFECTO toda disposición normativa que se oponga y/o contradiga a la presente resolución.

ARTICULO TERCERO. – DISPONER la publicación de la presente resolución en el portal institucional www.emusap.com.pe y en el Portal de Transparencia de la EPS EMUSAP S.A.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE


EMUSAP S.A.
ABOG. JULITA PATRICIA FLORES PERDOMO
GERENTE GENERAL

C.c
Archivo.
Registro de Resolución:

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 186-2025-EMUSAP S.A./Ama3

Chachapoyas, 31 de diciembre del 2025

VISTO:

EL Informe N° 0091-2025-EPS EMUSAP S.A.-GG-Ama3 y el ACTA DE SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 010-2025, de fecha 22 de octubre del 2025; y,

CONSIDERANDO:

Que, la EPS EMUSAP S.A. es una empresa prestadora de servicios de saneamiento de accionaria de municipal, constituida como empresa pública de derecho privado, bajo la forma societaria de sociedad anónima, cuyo accionariado esta suscrito y pasado en su totalidad por la Municipalidad Provincial de chachapoyas, posee patrimonio propio y goza de autónoma 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 setiembre de 2018, acuerdo que fue ratificado por el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento - MVCS mediante Resolución Ministerial N° 375-2018-VIVIENDA de fecha 6 de noviembre de 2018;

Que, mediante la Sesión Ordinaria N°002-2019, de fecha 23 de agosto de 2019, los miembros de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMUSAP S.A. aprobaron el Código de Buen Gobierno Corporativo de la empresa, disponiéndose su implementación y publicación en la página web institucional;

Que, mediante Informe N° 0091-2025-EPS EMUSAP S.A.-GG-Ama3, de fecha 21 de octubre del 2025, el Gerente General, remite al Presidente de la Comisión de Dirección Transitoria, la propuesta de Modificación Total de la Política de Trato Responsable al Usuario;

Que, en Sesión Extraordinaria N° 10-2025, de fecha 22 de octubre del 2025, la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMUSAP S.A., acuerdan aprobar la modificación total de la Política de Trato Responsable al Usuario de la EPS EMUSAP S.A., con la finalidad de adecuarla a la normatividad vigente en materia de Gobierno Corporativo;

Que, en ese sentido, resulta necesario formalizar la aprobación de la modificación total de la Política de Trato Responsable al Usuario de la EPS EMUSAP S.A., el cual ha sido debidamente aprobado por el citado órgano colegiado;

Que, estando a lo expuesto y en aplicación de las facultades conferidas a esta Gerencia General en el Artículo 40°, numeral 3, del Estatuto de la Empresa, y demás normas concordantes, con el visto de la Gerencia de Administración y Finanzas, y Gerencia de Asesoría Jurídica.

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

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. – FORMALIZAR la aprobación de Modificación Total de la Política de Trato Responsable al Usuario de la EPS EMUSAP S.A., el cual tiene por finalidad adecuarla a la normatividad vigente en materia de Gobierno Corporativo.

ARTICULO SEGUNDO. – DEJAR SIN EFECTO toda disposición normativa que se oponga y/o contradiga a la presente resolución.

ARTICULO TERCERO. – DISPONER la publicación de la presente resolución en el portal institucional www.emusap.com.pe y en el Portal de Transparencia de la EPS EMUSAP S.A.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE


ABOG. JULITA PATRICIA FLORES PERDOMO
GERENTE GENERAL

C.c
Archivo.
Registro de Resolución:

ACTA DE SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 010-2025

SESIÓN EXTRAORDINARIA DE LA COMISIÓN DE DIRECCIÓN TRANSITORIA DE LA EPS EMUSAP S.A.

En la ciudad de Lima, siendo las 10:00 horas del día 22 de octubre de 2025; de conformidad con las funciones y atribuciones del Directorio, delegadas a la Comisión de Dirección Transitoria, según consta en el Acta de Sesión Extraordinaria N° 002-2024 de fecha 27 de diciembre del 2024 del Consejo Directivo del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS, asumiendo las funciones y atribuciones de la Junta General de Accionistas de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas Sociedad Anónima – EPS EMUSAP S.A.; se reúnen los siguientes miembros de la Comisión de Dirección Transitoria:

- ❖ Señor **ENRIQUE MONTENEGRO MARCELO** Presidente.
- ❖ Señor **GUSTAVO ANTONIO MALDONADO AYRES** Miembro.

Preside la sesión el señor **ENRIQUE MONTENEGRO MARCELO** en su calidad de presidente de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMUSAP S.A., y actúa como secretario el señor **HAMILTON CHAVEZ CASIQUE**, en su calidad de Gerente General de la EPS EMUSAP S.A.

I. COMPROBACIÓN DEL QUÓRUM

De conformidad con lo establecido por el numeral 6.4 de los “Lineamientos para la Conformación y Organización de las Comisiones de Dirección Transitoria de las empresas prestadoras de servicios de agua potable y saneamiento públicas de accionariado municipal que se encuentran en el régimen de apoyo transitorio” Versión 02, aprobados con Resolución de Consejo Directivo N°000005-2025-OTASS-CD, así como lo dispuesto por el artículo 28 del Reglamento de Directorio de la EPS EMUSAP S.A, el cual es concordante con el artículo 168 de la Ley General de Sociedades – Ley N°26887, el presidente declara válidamente instalada la presente sesión, la misma que se llevará a cabo de forma virtual.

II. AGENDA

1. Propuesta de cuestionario de evaluación de la Comisión de Dirección Transitoria (Directorio) de la EPS EMUSAP S.A.
2. Propuesta de modificación total de la Política de Trato Responsable al Usuario.
3. Evaluación anual de cumplimiento del Reglamento de Directorio.

Habiendo revisado los documentos que sustentan los puntos de agenda para la presente sesión, los miembros de la Comisión de Dirección Transitoria convienen que los puntos 1 y 2 serán abordados en la sección “Orden del día”, con la finalidad de realizar las deliberaciones correspondientes y tomar los acuerdos que fueran necesarios y el punto 3 será desarrollado en la sección “Informes”.

III. INFORMES

3.1. Evaluación anual de cumplimiento del Reglamento de Directorio

El Presidente de la Comisión de Dirección Transitoria cede el uso de la palabra al Gerente General para que inicie con su exposición sobre la Evaluación Anual de Cumplimiento del Reglamento de Directorio de la EPS EMUSAP S.A. (Informe N° 0092-2025-EPS EMUSAP S.A.-GG-Ama3)

El Gerente General después de saludar respetuosamente a los miembros del colegiado, señala

que, en cumplimiento de lo dispuesto por el Estándar 15 del Código de Buen Gobierno Corporativo (CBGC) de la empresa, que establece la responsabilidad del Directorio de evaluar anualmente el cumplimiento de su Reglamento, el Equipo de Gobierno Corporativo ha elaborado el Informe N° 000102-2025-EMUSAP S.A.-GG-OII/Ama3, el cual incorpora como anexo el Informe de Evaluación Anual de Cumplimiento del Reglamento de Directorio. En ese contexto, procede a presentar el referido documento para la revisión y conocimiento de los miembros del Directorio.

A continuación, informa que la evaluación realizada comprende un análisis integral sobre el grado de cumplimiento de los principales aspectos que regula el Reglamento de Directorio. Asimismo, precisa que, de manera excepcional, se ha considerado para esta evaluación el periodo comprendido entre el 25 de julio de 2024 (fecha de entrada en vigencia del Reglamento) al 25 de julio del 2025, periodo durante el cual estuvieron en funciones dos Comisiones de Dirección Transitoria (Directorio), conforme se puede constatar en el informe presentado a esta sesión extraordinaria.

Adicionalmente, sostiene que, para llevar a cabo la evaluación se realizó la revisión exhaustiva de documentación institucional clave y se aplicó una matriz metodológica estructurada en siete dimensiones, diseñada para medir el grado de cumplimiento del Reglamento de Directorio, con una escala de valoración de tres niveles (adecuado, parcial y deficiente).

Resalta que, de la revisión y análisis efectuados se observa que el Directorio ha desarrollado sus sesiones conforme a la normativa vigente y de acuerdo a sus responsabilidades, participando activamente en el cumplimiento de sus deberes, incluyendo el deber de diligencia y lealtad. Asimismo, precisa que no se han reportado sanciones ni observaciones por parte de los órganos de control u otras instancias de fiscalización contra los directores durante el ejercicio de sus funciones.

Luego de la exposición realizada por el Gerente General, interviene el Presidente del Colegiado para solicitar se presenten los resultados correspondientes a cada uno de los criterios evaluados del Reglamento de Directorio, sobre los cuales se sustenta la evaluación realizada.

Seguidamente, el Gerente General reitera que, la evaluación se estructura en siete dimensiones claves, que constituyen los aspectos más relevantes contemplados en el Reglamento del Directorio. Dichas dimensiones se encuentran alineadas a lo dispuesto por la Metodología de Evaluación y Monitoreo del Nivel de Cumplimiento del CBGC de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento públicas de accionariado municipal, aprobada con Resolución Ministerial N° 081-2019- VIVIENDA. Bajo ese contexto, procede a presentar los resultados de la evaluación:

N°	DIMENSIONES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
1	Conformación del Directorio	Adecuado
2	Convocatoria y periodicidad de reuniones	Adecuado
3	Agenda y documentación	Adecuado
4	Procedimiento para el ejercicio del derecho de información	Adecuado
5	Responsabilidades del Directorio frente a la empresa y la Junta General de Accionistas.	Adecuado
6	Funciones del Presidente del Directorio.	Adecuado
7	Funciones del Secretario del Directorio.	Adecuado

En esa línea, concluye señalando que el Directorio de la EPS EMUSAP S.A. ha mantenido un funcionamiento adecuado y ha cumplido en forma general con las disposiciones normativas vigentes.

Acto seguido, los miembros de la Comisión de Dirección Transitoria emiten su pronunciamiento respecto al cumplimiento de los aspectos más relevantes que han sido evaluados, señalando que, revisado el informe presentado por el Gerente General, el cual respalda y sustenta la Evaluación Anual de Cumplimiento del Reglamento de Directorio, de conformidad a lo dispuesto por la Resolución Ministerial N° 081-2019- VIVIENDA, se ha podido apreciar la observancia de los siguientes aspectos regulados por el Reglamento: Conformación del Directorio, convocatorias, periodicidad de reuniones, agenda, procedimiento para el ejercicio del derecho de información, responsabilidades del Directorio frente a la empresa prestadora y la Junta General de Accionistas. En ese sentido, dichos aspectos, efectivamente se encuentran alineados al segundo componente del Estándar 15 del CBGC, establecidos en la metodología para su implementación.

Por su parte, el director Gustavo Maldonado, en su calidad de miembro del Colegiado, destacó que la evaluación presentada también evidencia el adecuado cumplimiento de las funciones de quienes actúan como Presidente y Secretario del Directorio, mostrándose en ese sentido, el cumplimiento del tercer componente del Estándar 15 del CBGC, concordante con la metodología.

En seguida, los miembros de la Comisión de Dirección Transitoria expresaron su conformidad y respaldo a la evaluación realizada, manifestando que es importante contar con el apoyo del Equipo Gobierno Corporativo para cumplir con los objetivos establecidos para el presente año, orientados a garantizar la eficiente implementación del CBGC de la EPS EMUSAP S.A.

Finalizado el debate correspondiente, los miembros de la Comisión de Dirección Transitoria, dejan constancia de haber tomado conocimiento de la Evaluación Anual de Cumplimiento de su Reglamento y solicitaron al Gerente General continúe con la presentación del siguiente punto de la agenda.

IV. ORDEN DEL DÍA

4.1. Propuesta de cuestionario de evaluación de la Comisión de Dirección Transitoria (Directorio) de la EPS EMUSAP S.A.

El Presidente de la Comisión de Dirección Transitoria solicita al Gerente General que sustente el Informe N° 0090-2025-EPS EMUSAP S.A.-GG-Ama3, sobre la evaluación de la Comisión de Dirección Transitoria (Directorio) de la EPS EMUSAP S.A.

El Gerente General señala que, con el objeto de cumplir con la implementación de los componentes del Estándar 20 del CBGC de la EPS EMUSAP S.A., entre otros, a través del Informe N° 043-2025-EMUSAP S.A.-RRHH/ASST de fecha 17 de octubre de 2025, el Equipo de Gobierno Corporativo eleva una propuesta de cuestionario para llevar a cabo el proceso de evaluación del Directorio, el cual se realizará a través de una encuesta de evaluación.

En ese marco, el Gerente General precisa que, el Estándar 20 establece que de forma periódica y al menos una vez al año, el Directorio se autoevalúa como órgano, evalúa a cada uno de sus miembros y a sus comités, respecto a su desempeño en relación con sus funciones y objetivos, la eficacia de su trabajo, la dedicación y rendimiento, conforme a criterios objetivos establecidos por la empresa prestadora y aprobados por el Colegiado.

Asimismo, informa que la propuesta de evaluación del Directorio alcanzada por el Equipo de Gobierno Corporativo abarca aspectos relacionados a la eficacia de su funcionamiento y operatividad, al cumplimiento de sus responsabilidades incluida su labor de seguimiento (hacer cumplir), así como al liderazgo que ejerza sobre el desarrollo de la gobernanza y de las estrategias de la empresa, entre otros.

Adicionalmente señala que esta propuesta ha sido trabajada en el marco de lo dispuesto por la Resolución Ministerial N° 081-2019-VIVIENDA, que aprueba la Metodología de Evaluación y Monitoreo del Nivel de Cumplimiento de los Estándares del CBGC de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento.

Menciona además que dicha propuesta incluye 30 preguntas que deberán responder los miembros del Directorio, tanto en su calidad de órgano colegiado como de forma individual en su rol de directores, así como en relación al desempeño y funcionamiento de sus comités conformados.

Del mismo modo, indica que, entre las principales preguntas formuladas, se han incorporado aquellas orientadas a evaluar el conocimiento de los directores, referidas a sus atribuciones y deberes, según lo establecido en el Estándar 21 del CBGC, el cual es concordante con su metodología de implementación y con la normativa interna de la empresa. En seguida presenta las atribuciones y deberes del Directorio establecidos en la normativa vigente:

Estándar 21: Atribuciones y Obligaciones del Directorio

(...)

Son atribuciones del Directorio: acceder y recibir toda la información necesaria para el ejercicio de sus funciones, contar con asesoría externa en caso lo requiera, recibir una retribución por el ejercicio de su cargo y acceder a inducción; y, que cada uno de sus miembros acceda a inducción, cuando se integra por primera vez al Directorio, sobre todos los aspectos relacionados con la Empresa Prestadora Municipal, incluyendo lo relacionado a su responsabilidad en torno a la consecución de objetivos económicos y/o sociales.

(...)

Son deberes del Directorio: cumplir con las normas internas y externas que regulan a la Empresa Prestadora Municipal, deber de diligencia, obrar de buena fe y en interés de la Empresa Prestadora Municipal, deber de lealtad, no realizar actividades que impliquen competencia con la Empresa Prestadora Municipal, guardar reserva sobre la información confidencial durante y después del cese a su cargo, no usar los activos de la Empresa Prestadora Municipal con fines personales.

Para finalizar, el Gerente General manifiesta que, la evaluación puede realizarse de forma presencial o virtual, mediante el envío digital de la encuesta a los miembros del colegiado y puede ser llevada a cabo por el Presidente o por quien disponga el colegiado; es así que, una vez aprobada la propuesta, se iniciará formalmente el proceso de evaluación, cuyo resultado será consolidado y analizado para su posterior presentación, con el fin que se adopten las medidas necesarias para optimizar el funcionamiento y organización de la Comisión de Dirección Transitoria.

Luego del debate realizado y la votación correspondiente, los miembros de la Comisión de Dirección Transitoria, acuerdan por unanimidad:

Acuerdo N° 1

1.1. Aprobar el cuestionario de evaluación propuesto por el Equipo de Gobierno Corporativo y



presentado por el Gerente General, el cual será utilizado para la aplicación de la encuesta de evaluación de la Comisión de Dirección Transitoria (Directorio) en el marco de la implementación del Estándar 20 del Código de Buen Gobierno Corporativo de la EPS EMUSAP S.A., denominado Evaluación del Directorio.

- 1.2. Delegar al Gerente de Asesoría Jurídica, por el plazo de treinta (30) días calendarios, las facultades necesarias para iniciar y conducir el proceso de evaluación anual de la Comisión de Dirección Transitoria (Directorio), en cumplimiento de lo establecido por la normativa vigente que regula la materia de gobierno corporativo.
- 1.3. Disponer que el Gerente General conjuntamente con el Equipo de Gobierno Corporativo de la empresa, brinden el apoyo correspondiente al Gerente de Asesoría Jurídica para el adecuado desarrollo del proceso de evaluación de este órgano colegiado.

4.2. Modificación Total de la Política de Trato Responsable al Usuario

Continuando con el desarrollo de la sesión, el Presidente de la Comisión de Dirección Transitoria solicita al Gerente General proceda a sustentar la Propuesta de modificación total de la política de trato responsable al usuario (Informe N° 0091-2025-EPS EMUSAP S.A.-GG-Ama3).

El Gerente General inicia su exposición manifestando que, el Estándar 28 del CBGC de la empresa, denominado *Compromiso con los Usuarios*, en concordancia con lo dispuesto por la Metodología de Evaluación y Monitoreo del Nivel de Cumplimiento de los Estándares del CBGC de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal, disponen que la empresa debe adoptar políticas de trato responsable al usuario, estableciéndose lineamientos para garantizar un trato justo a los mismos.

Para cumplir con la implementación del referido Estándar 28 del CBGC, la normativa vigente ha establecido el cumplimiento de los siguientes componentes formales:

(...)

Estándar 28 – Compromiso con los usuarios

La evidencia formal se verifica si:

1. El Reglamento de Directorio u otro documento aprobado por el Directorio, establece que la empresa adopta políticas de trato responsable al usuario que establecen lineamientos para el trato justo (cimentado sobre la comunicación explícita al cliente de sus derechos).
2. La política de trato responsable al usuario u otro documento aprobado por el Directorio, establece que la Empresa Prestadora Municipal actúa de forma transparente en los temas de desempeño de la empresa y sobre la toma de decisiones relevantes; así como en los mecanismos de solución de reclamos, a fin de generar confianza en los usuarios.
3. La política de trato responsable al usuario u otro documento aprobado por el Directorio establece que los lineamientos para el trato justo y transparencia son evaluados y actualizados sobre la retroalimentación provista por los usuarios.

(...)

En esa línea, el Gerente General indica que conforme consta en el Acta de la Sesión Ordinaria N° 008-2019 de fecha 23 de diciembre de 2019, la Comisión de Dirección Transitoria aprobó la Política de Trato Responsable al Usuario de la empresa.

Sin perjuicio de lo señalado, el equipo de gobierno corporativo mediante Informe N° 000103-2025-EMUSAP S.A.-GG-OII/Ama3, hace de conocimiento que durante el proceso de implementación del CBGC se detectó que la política vigente no se encuentra debidamente alineada a la normativa que regula la materia de gobierno corporativo en el sector saneamiento. En razón de ello, se considera necesario realizar la modificación total de dicha política, con el objeto de asegurar la adecuada

implementación los componentes formales del Estándar 28 del CBGC.

Seguidamente, el Gerente General procede a presentar el proyecto de modificación total de la Política de Trato Responsable al Usuario para conocimiento y evaluación de los miembros del colegiado, haciendo hincapié en todo momento que para su elaboración se ha tenido en consideración la normativa sectorial vigente.

En seguida inicia el debate entre los miembros de la Comisión de Dirección Transitoria, quienes luego de la deliberación y votación correspondiente, acuerdan por unanimidad:

Acuerdo N° 2

- 2.1. Aprobar la modificación total de la Política de Trato Responsable al Usuario de la EPS EMUSAP S.A., inicialmente aprobada en Sesión Ordinaria N° 008-2019 de fecha 23 de diciembre del 2019, con la finalidad de adecuarla a la normativa vigente en materia de gobierno corporativo, conforme se sustenta en el Informe N° 0091-2025-EPS EMUSAP S.A.-GG-Ama3, que incluye como anexo la propuesta de modificación normativa.
- 2.2. Disponer que el Gerente General emita el acto resolutivo correspondiente que formalice la aprobación de la modificación total de la "Política de Trato Responsable al Usuario de la EPS EMUSAP S.A.", disponga su inmediata publicación en el Portal Institucional de la empresa prestadora y realice las acciones necesarias para velar por su fiel cumplimiento e implementación.

Siendo las 11:35 horas del 22 de octubre de 2025, y no habiendo otro asunto que tratar, el Presidente de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMUSAP S.A da por concluida la presente sesión; y, en señal de conformidad, se suscribe la presente acta.



ENRIQUE MONTENEGRO MARCELO
Presidente



GUSTAVO A. MALDONADO AYRES
Miembro



HAMILTON CHAVEZ CASIQUE
Secretario



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

INFORME N° 0091-2025-EPS EMUSAP S.A.-GG – Ama3

A : **ING. ENRIQUE MONTENEGRO MARCELO**
Presidente CDT EPS EMUSAP S.A.

ASUNTO : Modificación Total de la Política de Trato Responsable al Usuario

REFERENCIA : INFORME N°000103-2025-EMUSAP S.A.-GG-OII/Ama3

FECHA : Chachapoyas, 21 de octubre del 2025

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con el objeto de informar a su despacho lo siguiente:

1. El Estándar 28 del Código de Buen Gobierno Corporativo - CBGC de la EPS EMUSAP S.A., denominado Compromiso con los Usuarios, el cual es concordante con la Metodología de Evaluación y Monitoreo del Nivel de Cumplimiento de los Estándares del CBGC de las Empresas Prestadora de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal (en adelante la metodología), establece que la empresa adopta políticas de trato responsable que establecen lineamientos para el trato justo a los usuarios de los servicios de agua potable y saneamiento, entre otros.
2. En esa línea, la metodología ha establecido que, para cumplir con la implementación del Estándar 28 del CBGC, se debe dar cumplimiento a los siguientes componentes formales:

(...)

Estándar 28 – Compromiso con los usuarios

La evidencia formal se verifica si:

1. El Reglamento de Directorio u otro documento aprobado por el Directorio, establece que la empresa adopta políticas de trato responsable al usuario que establecen lineamientos para el trato justo (cimentado sobre la comunicación explícita al cliente de sus derechos).
2. La política de trato responsable al usuario u otro documento aprobado por el Directorio, establece que la Empresa Prestadora Municipal actúa de forma transparente en los temas de desempeño de la empresa y sobre la toma de decisiones relevantes; así como en los mecanismos de solución de reclamos, a fin de generar confianza en los usuarios.
3. La política de trato responsable al usuario u otro documento aprobado por el Directorio establece que los lineamientos para el trato justo y transparencia son evaluados y actualizados sobre la retroalimentación provista por los usuarios.

(...)

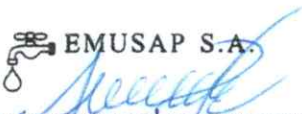
3. Como se puede observar, tanto el CBGC como la normativa que regula su implementación, establecen que la empresa, a través de su Directorio, debe aprobar una Política de Trato Responsable al Usuario u otro documento equivalente, con el objetivo de cumplir con implementar debidamente el CBGC.



4. Ahora bien, según consta en el Acta de la Sesión Ordinaria N° 008-2019 de fecha 23 de diciembre de 2019, la Comisión de Dirección Transitoria (CDT) de la EPS EMUSAP S.A. aprobó la Política de Trato Responsable al Usuario de la empresa, la cual contempla ocho (8) compromisos, entre otros.
5. No obstante, durante el proceso de implementación del CBGC de la EPS EMUSAP S.A., la aplicación de la metodología permitió detectar que la referida política no se encuentra debidamente alineada a la normativa vigente que regula el buen gobierno corporativo en el sector saneamiento, situación que viene obstaculizando que la empresa cumpla a cabalidad con lo dispuesto por la normativa vigente.
6. En virtud de lo expuesto, el Equipo de Gobierno Corporativo ha presentado a esta Gerencia General, el informe citado en la referencia del presente, el cual incorpora como anexo el proyecto de modificación total de la Política de Trato Responsable al Usuario, elaborado en concordancia con los principios de buen gobierno corporativo.
7. Asimismo, el Equipo de Gobierno Corporativo de la empresa ha recomendado que el mencionado proyecto de modificación total de la política señalada sea remitido a la Gerencia de Asesoría Jurídica, a fin de que se emita la opinión legal correspondiente.
8. Finalmente, la Gerencia de Asesoría Legal, mediante Informe N°242-2025-EMUSAP S.A./GAJ-EADCH/Ama3 de fecha 20 de octubre de 2025, emite opinión favorable indicando que se debe elevar el proyecto de Modificación Total de Trato Responsable al Usuario, a la Comisión de Dirección Transitoria de EMUSAP S.A. para su análisis, revisión y aprobación de conformidad a la normativa vigente.

Sin otro particular, es todo en cuanto tengo que informar a usted para su conocimiento y fines que estime pertinentes.

Atentamente,



EMUSAP S.A.
HAMILTON CHÁVEZ CASIQUE
GERENTE GENERAL

HCHC/GG
DMGS/Asistente
CC:
-ARCHIVO
Registro N°253202.003

07

INFORME N° 242-2025-EMUSAP S.A./GAJ-EADCH/Ama3

PARA : Ing. HAMILTON CHAVEZ CASIQUE
GERENTE GENERAL - EMUSAP S.A.

DE : Abog. ESGAR ALFREDO DIAZ CHOZO
Gerente de Asesoría Jurídica – EPS EMUSAP S.A.

ASUNTO : MODIFICACION TOTAL DE LA POLITICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO

REFERENCIA : INFORME N° 0103-2025-EMUSAP S.A.-GG-OII/Ama3

FECHA : Chachapoyas, 20 de octubre de 2025

Tengo el agrado de dirigirme al Despacho de su digno cargo, para hacer llegar el cordial saludo a nombre de la Gerencia de Asesoría Jurídica – EPS EMUSAP S.A., y al mismo tiempo, informarle con relación a la aprobación de la Modificación Total de la Política de Trato Responsable al Usuario, para lo que se informa lo siguiente:

I. ANTECEDENTES Y ANALISIS JURIDICO NORMATIVO:

- a. Que, en Sesión Extraordinaria N° 002-2019 de la Comisión de Dirección Transitoria (CDT) de la EPS EMUSAP S.A., celebrada el 23 de agosto de 2019, se aprueba el Código de Buen Gobierno Corporativo (CBGC) de la EPS EMUSAP S.A., el cual consta de 6 Pilares y 51 estándares que deberán ser implementados de manera progresiva en un plazo de hasta 4 años, según lo dispuesto por la Resolución Ministerial N° 081-2019-VIVIENDA y su norma modificatoria aprobada con Resolución Ministerial N° 127-2020-VIVIENDA.
- b. Que, el Estándar 28 del CBGC de la empresa, denominado Compromiso con los Usuarios, el cual es concordante con la Metodología de Evaluación y Monitoreo del Nivel de Cumplimiento de los Estándares del CBGC de las Empresas Prestadora de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal (en adelante la metodología), establece que la empresa adopta políticas de trato responsable que establecen lineamientos para el trato justo a los usuarios de los servicios de agua potable y saneamiento, entre otros.
- c. Que, en esa misma línea, la metodología ha establecido que, para cumplir con la implementación del Estándar 28 del CBGC, se debe dar cumplimiento a los siguientes componentes formales:

(...)

Estándar 28 – Compromiso con los usuarios

La evidencia formal se verifica si:

1. El Reglamento de Directorio u otro documento aprobado por el Directorio, establece que la empresa adopta políticas de trato responsable al usuario que establecen lineamientos para el trato justo (cimentado sobre la comunicación explícita al cliente de sus derechos).
2. La política de trato responsable al usuario u otro documento aprobado por el Directorio, establece que la Empresa Prestadora Municipal actúa de forma transparente en los temas de desempeño de la empresa y sobre la toma de decisiones relevantes; así como en los mecanismos de solución de reclamos, a fin de generar confianza en los usuarios.
3. La política de trato responsable al usuario u otro documento aprobado por el Directorio establece que los lineamientos para el trato justo y transparencia son evaluados y actualizados sobre la retroalimentación provista por los usuarios.

(...)



- d. Que, como se puede observar, tanto el CBGC como la normativa que regula su implementación, establecen que, la empresa a través de su Directorio, debe aprobar una Política de Trato Responsable al Usuario u otro documento equivalente, con el objetivo de cumplir con implementar debidamente el CBGC.
- e. Ahora bien, según consta en el **Acta de la Sesión Ordinaria N° 008-2019 de fecha 23 de diciembre de 2019**, la Comisión de Dirección Transitoria (CDT) de la EPS EMUSAP S.A. aprobó la Política de Trato Responsable al Usuario de la empresa, la cual contempla ocho (8) compromisos, entre otros.
- f. No obstante, durante el proceso de implementación del CBGC de la EPS EMUSAP S.A., la aplicación de **la metodología permitió detectar que la referida política no se encuentra debidamente alineada a la normativa vigente que regula el buen gobierno corporativo en el sector saneamiento**, situación que viene obstaculizando que la empresa cumpla a cabalidad con lo dispuesto por la normativa vigente.
- g. Que, mediante **INFORME N° 0103-2025-EMUSAP S.A.-GG-OII/Ama3**, de fecha 20 de octubre del 2025, el Equipo de Buen Gobierno Corporativo, recomienda a la Gerencia General, remitir el proyecto de modificación total de la Política de Trato Responsable a la Gerencia de Asesoría Jurídica, a fin que se emita la opinión legal correspondiente; y, posteriormente se eleve el proyecto de modificación normativa a la CDT de la empresa, para que de considerarlo pertinente se proceda a la aprobación de la política señalada.
- h. Que, Por tal motivo, resulta necesario realizar una modificación total de la Política de Trato Responsable al Usuario, a fin de garantizar la correcta implementación de los componentes formales del Estándar 28 del CBGC; en consecuencia, la presente política deberá ser elevada para su análisis, revisión y aprobación.

II. CONCLUSIÓN:

Esta Gerencia de Asesoría Jurídica es de la **OPINIÓN:**

Que, se debe **ELEVAR** la presente **Modificación Total de la Política de Trato Responsable al Usuario**, a la Comisión de Dirección Transitoria para su análisis, revisión y aprobación, de conformidad a la normativa vigente.

III. RECOMENDACIONES

Así mismo se recomienda, remitir todos los actuado a **la Comisión de Dirección Transitoria – OTASS**, a fin de seguir con el trámite correspondiente.

Es todo cuanto tengo que informar a usted para su conocimiento y demás fines conforme a ley.

Atentamente;



EMUSAP S.A.

Abog. Esgar Alfredo Diaz Chozo
REG ICAL 5480
GERENTE DE ASESORIA JURIDICA

NT: 253202.002

PROVEIDO - Gerencia General - EMUSAP S.A.	
Fecha:	
Departamento - Área - Personal - Señal (Word)	
1
2

INFORME N° 000103-2025-EMUSAP S.A. - GG-OII/Ama3

A : **ING. HAMILTON CHAVEZ CASIQUE**
Gerente General


DE : Equipo de Gobierno Corporativo.

ASUNTO : Modificación Total de la Política de Trato Responsable al Usuario

REFERENCIA : Estándar 28 del Código de Buen Gobierno Corporativo

FECHA : Chachapoyas, 20 de octubre del 2025



Tengo el agrado de dirigirme a usted, con el objeto de informar a su despacho lo siguiente:

- 
1. En Sesión Extraordinaria N° 002-2019 de la Comisión de Dirección Transitoria (CDT) de la EPS EMUSAP S.A., celebrada el 23 de agosto de 2019, se aprueba el Código de Buen Gobierno Corporativo (CBGC) de la EPS EMUSAP S.A., el cual consta de 6 Pilares y 51 estándares que deberán ser implementados de manera progresiva en un plazo de hasta 4 años, según lo dispuesto por la Resolución Ministerial N° 081-2019-VIVIENDA¹ y su norma modificatoria aprobada con Resolución Ministerial N° 127-2020-VIVIENDA.
 2. El Estándar 28 del CBGC de la empresa, denominado Compromiso con los Usuarios, el cual es concordante con la Metodología de Evaluación y Monitoreo del Nivel de Cumplimiento de los Estándares del CBGC de las Empresas Prestadora de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal (en adelante la metodología), establece que la empresa adopta políticas de trato responsable que establecen lineamientos para el trato justo a los usuarios de los servicios de agua potable y saneamiento, entre otros.
 3. En esa misma línea, la metodología ha establecido que, para cumplir con la implementación del Estándar 28 del CBGC, se debe dar cumplimiento a los siguientes componentes formales:

(...)

Estándar 28 – Compromiso con los usuarios

La evidencia formal se verifica si:

- 
- 
1. El Reglamento de Directorio u otro documento aprobado por el Directorio, establece que la empresa adopta políticas de trato responsable al usuario que establecen lineamientos para el trato justo (cimentado sobre la comunicación explícita al cliente de sus derechos).
 2. La política de trato responsable al usuario u otro documento aprobado por el Directorio, establece que la Empresa Prestadora Municipal actúa de forma transparente en los temas de desempeño de la empresa y sobre la toma de decisiones relevantes; así como en los mecanismos de solución de reclamos, a fin de generar confianza en los usuarios.

1 Resolución Ministerial 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, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 08 de marzo de 2019.

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana".


3. La política de trato responsable al usuario u otro documento aprobado por el Directorio establece que los lineamientos para el trato justo y transparencia son evaluados y actualizados sobre la retroalimentación provista por los usuarios.

(...)

4. Como se puede observar, tanto el CBGC como la normativa que regula su implementación, establecen que, la empresa a través de su Directorio, debe aprobar una Política de Trato Responsable al Usuario u otro documento equivalente, con el objetivo de cumplir con implementar debidamente el CBGC.
5. Ahora bien, según consta en el Acta de la Sesión Ordinaria N° 008-2019 de fecha 23 de diciembre de 2019, la Comisión de Dirección Transitoria (CDT) de la EPS EMUSAP S.A. aprobó la Política de Trato Responsable al Usuario de la empresa, la cual contempla ocho (8) compromisos, entre otros.
6. No obstante, durante el proceso de implementación del CBGC de la EPS EMUSAP S.A., la aplicación de la metodología permitió detectar que la referida política no se encuentra debidamente alineada a la normativa vigente que regula el buen gobierno corporativo en el sector saneamiento, situación que viene obstaculizando que la empresa cumpla a cabalidad con lo dispuesto por la normativa vigente.
7. Por tal motivo, resulta necesario realizar una modificación total de la Política de Trato Responsable al Usuario, a fin de garantizar la correcta implementación de los componentes formales del Estándar 28 del CBGC.
8. En atención a lo expuesto, el equipo de gobierno corporativo eleva a su despacho el presente informe, el cual incorpora como anexo el proyecto de modificación total de la política precitada, el mismo que ha sido elaborado en concordancia con las disposiciones normativas vigentes y aplicables a la empresa.
9. Finalmente, el equipo de gobierno corporativo recomienda a su despacho, remitir el proyecto de modificación total de la Política de Trato Responsable al Usuario a la Gerencia de Asesoría Jurídica, a fin que se emita la opinión legal correspondiente; y, posteriormente se eleve el proyecto de modificación normativa a la CDT de la empresa, para que de considerarlo pertinente se proceda a la aprobación de la política señalada.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente



EMUSAP S.A.


Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales
ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN

ECBGC:
Registro:
253202.001



EMUSAP S.A.

FIDEL ANTONIO ANGULO CASTRO
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



EMUSAP S.A.

Ing. Flor J. Becerra Maceda
Analista en Saneamiento y Salud
en el trabajo

POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO DE LA EPS EMUSAP S.A.

1. OBJETO

Establecer los principios y lineamientos que orientan la actuación de la Empresa Prestadora Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas Sociedad Anónima - EPS EMUSAP S.A. hacia un trato justo, equitativo, transparente y responsable con sus usuarios, garantizando la protección de sus derechos, el acceso a información oportuna y la atención eficiente de sus requerimientos y reclamos.



2. ALCANCE

La presente política es de aplicación obligatoria para todas las áreas y unidades de organización de la EPS EMUSAP S.A., así como para todo el personal que interactúa directa o indirectamente con los usuarios.



3. BASE LEGAL

- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N°001-2025-VIVIENDA, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento.
- Decreto Supremo N°009-2024-VIVIENDA, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 016-2024-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y acceso a la información Pública.
- Decreto Supremo N° 007-2024-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N°004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Resolución Ministerial N° 081-2019-VIVIENDA, Resolución Ministerial que aprueba la Metodología de Evaluación y Monitoreo del Nivel de Cumplimiento de los Estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo y sus modificatorias.
- Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.
- Resolución de Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- Código de Buen Gobierno Corporativo de la EPS EMUSAP S.A.




4. PRINCIPIOS RECTORES

- Respeto y equidad:** Todos los usuarios deben recibir una atención digna, justa y respetuosa, sin distinción alguna por motivos de raza, género, condición económica, orientación, religión o de otra índole.
- Comunicación efectiva:** La empresa promueve el uso de un lenguaje claro y sencillo que facilite la comprensión de la información brindada a los usuarios.
- Participación ciudadana:** Se deberá impulsar la participación activa de los usuarios a través de diversos canales de atención, fomentando espacios de consulta y diálogo permanente.
- Transparencia:** La empresa garantiza la difusión oportuna, clara y veraz de la información institucional, promoviendo la confianza y la rendición de cuentas hacia sus usuarios.

- e) **Responsabilidad y ética:** La actuación y decisiones de la empresa se sustentan en principios de integridad, honestidad y vocación de servicio público, orientados al bienestar y satisfacción de los usuarios.

5. COMPROMISOS INSTITUCIONALES

La EPS EMUSAP S.A. asume el compromiso de desarrollar sus actividades con altos estándares de calidad, garantizando una atención eficiente, transparente y en estricto respeto de los derechos de sus usuarios, para cumplir con este propósito, la empresa asume los siguientes compromisos:

- 
- a) Adopta políticas de trato responsable al usuario que establecen lineamientos para un trato justo y transparente.
- b) Garantiza que todos sus usuarios reciban atención sin discriminación, con respeto de su dignidad, condición social, económica, cultural, geográfica o de cualquier otra índole.
- c) Actúa con integridad, empatía y profesionalismo en el servicio brindado a sus usuarios.
- d) Difunde información sobre indicadores de desempeño, ejecución de inversiones y operaciones de la empresa.
- e) Emplea la retroalimentación de los usuarios como fuente de información clave para impulsar la innovación y promover la mejora continua en la gestión y prestación de los servicios.
- f) Fomenta una cultura organizacional orientada a la satisfacción de los usuarios.
- g) Comunica de forma periódica, a través de plataformas presenciales y/o digitales, los canales disponibles para la presentación de consultas, quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios.
- h) Capacita de manera continua al personal en temas como atención al cliente, comunicación efectiva y gestión orientada al usuario.
- i) Publica material informativo sobre los derechos de los usuarios en formatos accesibles y en un lenguaje claro.
- j) Realiza campañas de información para promover el uso responsable del agua y el cuidado del recurso hídrico.

6. LINEAMIENTOS PARA GARANTIZAR UN TRATO JUSTO Y TRANSPARENTE A LOS USUARIOS

En concordancia con lo dispuesto por su Código de Buen Gobierno Corporativo, la EPS EMUSAP S.A. adopta los siguientes lineamientos orientados a garantizar un trato justo, equitativo y transparente hacia sus usuarios, promoviendo relaciones basadas en la confianza, la ética y el respeto mutuo:

6.1. Trato justo y equitativo

- La EPS EMUSAP S.A. garantiza a sus usuarios un trato digno y equitativo, cimentado sobre la comunicación explícita de sus derechos y obligaciones, contribuyendo de esta forma al fortalecimiento de una relación transparente y justa.
- La empresa identifica y mantiene actualizado el registro de usuarios con discapacidad, asegura para este tipo de población una atención prioritaria y preferencial, en el marco del principio de accesibilidad e inclusión social, velando por la prevención de cualquier práctica que vulnere el ejercicio de sus derechos.
- Garantiza la protección, confidencialidad y adecuado tratamiento de los datos personales de los usuarios, conforme a lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento.
- La empresa se compromete a mantener una relación contractual con sus usuarios guiada por el respeto mutuo, la cordialidad y la empatía.

- Garantiza que los contratos de suministros no contemplen cláusulas y condiciones carentes de equidad o que incluyan cobros aleatorios y/o facultades de decisión e interpretación unilateral.

6.2. Transparencia institucional

- La EPS EMUSAP S.A. actúa de forma transparente sobre sus temas de desempeño y sobre la toma de decisiones relevantes; así como en los mecanismos de solución de reclamos, a fin de generar confianza en los usuarios.
- La empresa tiene la obligación de explicar las condiciones en las que se contratan los servicios, así como los términos y procedimientos relacionados a la facturación.
- Toda modificación contractual, tarifaria o de condiciones de servicio deberá ser comunicada de manera anticipada a los usuarios.
- La empresa llevará a cabo procesos de rendición de cuentas, mediante los cuales informará sobre su desempeño y los resultados de su gestión.

6.3. Mecanismos de atención y solución de reclamos

- La empresa garantiza canales accesibles y eficientes para la presentación, atención y resolución de reclamos, requerimientos o solicitudes de los usuarios conforme a la normativa vigente.
- Los reclamos serán atendidos brindando respuestas debidamente motivadas y dentro de los plazos establecidos por el Reglamento General de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento aprobado por la SUNASS.
- Se establecerán procesos de conciliación y comunicación directa con los usuarios, a fin de prevenir posibles controversias y fomentar soluciones adecuadas.

6.4. Retroalimentación y mejora continua

- La empresa evalúa periódicamente los niveles de satisfacción de sus usuarios, mediante encuestas, mesas de diálogo, consulta ciudadana u otros mecanismos, emplea dicha información para la adecuación de sus políticas y procesos internos.
- Los lineamientos para el trato justo y transparencia son evaluados y actualizados sobre la retroalimentación provista por los usuarios.
- Los resultados de dichas evaluaciones se incorporarán en los procesos de planificación institucional, con el objetivo de fortalecer la confianza pública y la calidad del servicio.
- La empresa reconoce que la participación del usuario es clave para el fortalecimiento institucional y la mejora continua de la calidad del servicio brindado.

7. RESPONSABILIDADES

- a) El Directorio u órgano colegiado que haga sus veces es responsable de la aprobación y supervisión del cumplimiento de la política de trato responsable al usuario.
- b) La Gerencia General es responsable de la implementación y revisión periódica de la presente política.

8. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

La política de trato responsable al usuario entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte del Directorio u órgano colegiado que haga sus veces en la EPS EMUSAP S.A., será revisada anualmente y actualizada cuando se presenten cambios normativos o cuando las condiciones lo ameriten, con el objeto de incorporar mejoras en base a la retroalimentación proveniente de los usuarios.

