

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 00132-2023-EMAPISCO S.A./G.G

Pisco, 27 de Noviembre de 2023.

VISTO:

Sesión Ordinaria N° 017-2019-CDT de fecha 23 de diciembre del 2019, Oficio Múltiple N° 000054-2023-OTASS-DO de fecha 10 de noviembre del 2023, Informe N° 773-2023-EPS EMAPISCO S.A./DESARROLLO Y PRESUPUESTO de fecha 24 noviembre del 2023, y;

CONSIDERANDO:

Que, la EPS EMAPISCO 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, de accionariado municipal, posee patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, económica y de gestión, prestando servicios de Saneamiento en el ámbito de las localidades de provincia de Pisco y los distritos de San Andrés y Túpac Amaru Inca, regulada por el Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que prueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, normas sectoriales en materia de saneamiento y supletoriamente por la Ley N° 26887, Ley General de Sociedades. Asimismo, se encuentra bajo el Régimen de Apoyo Transitorio – RAT a cargo del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento OTASS, conforme a lo señalado en el Acta de Sesión N° 019-2016-OTASS/CD de fecha 06 de setiembre del 2016, ratificada mediante Resolución Ministerial N° 345-2016 -VIVIENDA de fecha 06 de octubre de 2016.

Que, el Capítulo IV del Título III del TUO de la Ley Marco, aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA y el Capítulo IX del Título III del Reglamento de la Ley Marco, bajo la denominación de "Consideraciones de Gobernanza y Gobernabilidad", contemplan disposiciones que consolidan un nuevo modelo de gobierno corporativo para las empresas prestadoras.

Que, el artículo 3 de la Resolución Ministerial N° 431-2017-VIVIENDA que aprobó el modelo de Código de Buen Gobierno Corporativo, dispone que, *mediante Resolución de Gerencia General, cada Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Pública de Accionariado Municipal conforma un equipo de gobierno corporativo, el cual lidera la implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo, así como los instrumentos de Gobierno Corporativo que apruebe el Ente rector.*

Que, mediante Resolución Ministerial N° 081-2019-VIVIENDA, aprueba la Metodología de Evaluación y Monitoreo de Nivel de Cumplimiento de los Estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo de las Empresas Prestadoras del Servicios de Saneamiento Públicas de Accionario Municipalidad, donde establece que, las empresas prestadoras implementan obligatoriamente los estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo, de acuerdo con los "Criterios para la verificación de cumplimiento de los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo de la Empresas Prestadoras" y al "Cronograma de Implementación Progresiva del Código de Buen Gobierno Corporativo de la Empresas Prestadoras" tal como se detalla en el anexo 1 y 2 de la resolución.

Que, mediante Acuerdo N° 003 en la Sesión Ordinaria N° 017-2019-CDT de fecha 23 de diciembre del 2019, la Comisión de Dirección Transitoria, acuerdan aprobar la "POLITICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO DE LA EMPRESA", asimismo, acuerdan Disponer que la Gerencia General emita la Resolución correspondiente para su implementación y encargan que la Gerencia General disponga la publicación en la página web de la empresa para su difusión.

Que, a través del Oficio Múltiple N° 000054-2023-OTASS-DO de fecha 10 de noviembre del 2023, el Director de Operaciones de la OTASS, remite el Informe N° 00006-2023-OTASS-DO-EPM de fecha 08 de noviembre del 2023, respecto a la Asistencia Técnica a EPS-RAT, concerniente al Buen Gobierno Corporativo.

Por medio del Informe N° 773-2023-EPS EMAPISCO S.A./DESARROLLO Y PRESUPUESTO de fecha 24 noviembre del 2023, la Jefa de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto, hace de conocimiento al Gerente Municipal, que no se ha emitido el Acto Resolutivo que aprueba los proyectos: *Proyecto de la Política de Información y Proyecto de la Política de Trato de Responsable*, por lo que, solicita se emita el acto resolutivo de aprobación.

Que, en ese contexto, con la visación de la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Asesoría Jurídica; y en uso de las facultades conferidas mediante la Resolución N° 026-2022-OTASS/CD, de fecha 21 de octubre del 2022 que designa al Gerente General de la EPS EMAPISCO S.A.; y con las atribuciones y facultades conferidas a esta Gerencia General por sus Estatutos:

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR, la "POLITICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PISCO (EMAPISCO) S.A", la misma que como **Anexo** forma parte integrante de la presente Resolución; en mérito a las consideraciones antes expuestas.

ARTICULO SEGUNDO.- DISPONER que la Gerencia de Administración y Finanzas o quien haga sus veces de cumplimiento a la presente resolución.

ARTICULO TERCERO.- NOTIFICAR, la presente resolución a la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia Operacional y Oficina de Informática.

ARTICULO CUARTO.- DISPONER, que la Oficina de Informática, publique el contenido de la presente resolución y su anexo en la página web Institucional de la empresa.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.


 Abog. Max A. Recalde Salas
 GERENTE GENERAL



POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO

Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable y Alcantarillado de Pisco, Sociedad Anónima –EPS EMAPISCO 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 EMAPISCO 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.

