	GERENCIA COMERCIAL	RGG N° -2019-EPS-M/GG
	POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO	Versión 1.0 FECHA: / 12 /2019



# POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO

Resolución de Gerencia General N° -2019- EPS-M/GG

Moyobamba, 2019

## POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO



Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Moyobamba Sociedad Anónima-EPS Moyobamba 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 Moyobamba 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.



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 155-2024-EPS-M/GG

Moyobamba, 29 de noviembre de 2024

### VISTO:

El Informe N° 006-2024-EPS-M/EGC de fecha 29 de noviembre de 2024, Acta de Sesión Ordinaria N° 016-2019 de fecha 23 de diciembre de 2019, y;

### CONSIDERANDO:

Que, la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba Sociedad Anónima - EPS MOYOBAMBA S.A., es una Empresa Pública de accionariado Municipal, que tiene por objeto la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito de la Provincia de Moyobamba, Departamento de San Martín y que se encuentra incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio según Resolución Ministerial N°338-2015-VIVIENDA, publicado en el Diario Oficial El Peruano con fecha 18 de diciembre de 2015;

Que, el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), asume su rol de administrador en la EPS MOYOBAMBA, a partir del 05 de abril del año 2017; en consecuencia, durante el periodo que dure el Régimen de Apoyo Transitorio, el Consejo Directivo del OTASS, constituye el órgano máximo de decisión de la EPS Moyobamba, ejerciendo las funciones y atribuciones de Junta General de Accionistas de la EPS Moyobamba S.A.;

Que, la EPS MOYOBAMBA 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 normas 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;

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 la Resolución Ministerial N° 081-2019-VIVIENDA, de fecha 07 de marzo de 2019, se resolvió: "1. Aprobar la "Metodología de 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" (...). 2. La metodología aprobada en el artículo precedente es de aplicación anual por parte de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal. El responsable de la aplicación de la Metodología es el Gerente General en conjunto con el "Equipo de Gobierno Corporativo" (...). 3. Implementación de los estándares del Código de Buen

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 155-2024-EPS-M/GG

Gobierno Corporativo. Las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Púlicas de Accionariado Municipal implementan los estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo, de acuerdo al cronograma detallado en el anexo 2 que forma parte integrante de la presente resolución. (...)"

Que, mediante Acta de Sesión Ordinaria N° 016-2019 - Sesión Ordinaria de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS MOYOBAMBA S.A., de fecha 23 de diciembre de 2019, adoptó -entre otros- lo siguiente: "Acuerdo N° 3: **3.1.** Aprobar la Política de Trato Responsable al Usuario de la Empresa. **3.2.** Disponer que la Gerencia General emita la Resolución correspondiente para su implementación. **3.3.** Encargar que la Gerencia General disponga la publicación en la página web de la empresa para su difusión";

Que, mediante el Informe N° 006-2024-EPS-M/EGC, de fecha 29 de noviembre de 2024, el Equipo de Gobierno Corporativo, remite los documentos para la implementación de los Estándares del Código del Buen Gobierno Corporativo de la EPS MOYOBAMBA S.A., entre los cuales se encuentra el denominado Política de Trato Responsable al Usuario de la EPS MOYOBAMBA S.A., el cual fue aprobado por la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS MOYOBAMBA S.A., en la Sesión Ordinaria N° 016-2019 de fecha 23 de diciembre de 2019, a efectos de formalizar su aprobación mediante acto resolutivo;

En virtud de lo expuesto en los párrafos precedentes, resulta necesario que vía acto resolutivo se formalice la aprobación de la Política de Trato Responsable al Usuario de la EPS MOYOBAMBA S.A.;

Que, mediante Resolución Directoral N° 000029-2023-OTASS-DE de fecha 10 de marzo de 2023, se designa al señor IVÁN GUSTAVO REÁTEGUI ACEDO, identificado con DNI N°01130970 como Gerente General de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba Sociedad Anónima – EPS MOYOBAMBA S.A., en el marco de lo dispuesto en el Decreto Legislativo N°1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento; y se le DELEGAN LAS FACULTADES DE GERENTE GENERAL de la EPS Moyobamba S.A; así como aquellas establecidas en el Estatuto Social de la Entidad, inscrito en la partida N°11001045 de la oficina registral de Moyobamba;

En ese sentido, con el visto de la Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Operaciones, Gerencia Comercial, y en uso de las facultades y atribuciones conferidas a este despacho a través del Estatuto Social de la Empresa;

### **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** - FORMALIZAR la aprobación de la "POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO DE LA EPS MOYOBAMBA S.A.", conforme al Acuerdo N° 3 adoptado mediante Acta de Sesión Ordinaria N° 016-2019 - Sesión Ordinaria de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS MOYOBAMBA S.A., la misma que, en anexo forma parte integrante de la presente resolución.

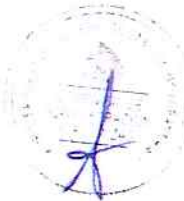
**ARTÍCULO SEGUNDO.** - DISPONER que las Gerencias de Línea sean las responsables de velar, controlar y supervisar el cumplimiento de la presente Directiva.

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

### RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 155-2024-EPS-M/GG



**ARTÍCULO TERCERO.** – **DISPONER** que la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, proceda a publicar la presente resolución en el Portal Institucional de la EPS MOYOBAMBA S.A. ([www.eps Moyobamba.com.pe](http://www.eps Moyobamba.com.pe)).



**ARTÍCULO CUARTO.** – **NOTIFICAR** la presente resolución y su anexo, a la Gerencia de Administración, Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Operaciones, Gerencia Comercial, Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, y demás instancias competentes interesadas.

**REGÍSTRASE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.**



EPS MOYOBAMBA S.A.  
  
Ing. Iván Gustavo Acosta Acosta  
GERENTE GENERAL

