

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N° 019-2020-EMAPA-SM-SA-GG

Tarapoto, 13 de enero de 2020

VISTO:

El Memorando N° 007-2020-EMAPA-SM-SA-GG, de fecha 08 de enero de 2020, elaborado por la Gerencia General en la que, implementa acuerdo adoptado en el Directorio, en Sesión Ordinaria N° 017-2019, de fecha 23 de diciembre de 2019.

CONSIDERANDO:

Que, la Alta Dirección de EMAPA SAN MARTÍN S.A, viene desarrollando una serie de acciones orientadas a mantener y continuar impulsando su fortalecimiento institucional, entre las que se encuentra la permanente adecuación de sus directivas, métodos de trabajo y la mejora a bien de la empresa, mediante la incorporación de las mejores prácticas en el sector saneamiento.

Que, mediante Informe N° 230-2019-EMAPA-SM-SA-GG-OPP, de fecha 19 de diciembre de 2019, la Oficina de Planificación y Presupuesto, presenta a la Gerencia General la "Política de Trato Responsable al Usuario", para su aprobación correspondiente.

Que, mediante Informe N° 074-2019-EMAPA-SM-SA-GG, de fecha 19 de diciembre de 2019, la Gerencia General, remite al Directorio el proyecto de la "Política de Trato Responsable al Usuario", para su aprobación e implementación mediante acto resolutivo correspondiente.

Que, mediante el documento del VISTO la Gerencia General solicita la implementación del acuerdo adoptado en el Directorio, en Sesión Ordinaria N° 017-2019, de fecha 23 de diciembre de 2019, estableciéndose en el Acuerdo N° 3 la aprobación de la "**POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO**", por lo que corresponde emitir el acto resolutivo correspondiente.

Que, la presente Política ha sido elaborada en concordancia al 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° 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; Código de Buen Gobierno Corporativo aprobado mediante acuerdo N° 1 EN Sesión Ordinaria de Directorio N° 027-2017, de fecha 23 de noviembre de 2017.



Que, estando a lo expuesto precedentemente,
y en uso de las atribuciones conferidas por el Estatuto Social vigente de EMAPA SAN
MARTÍN S.A.;



SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la
"POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO", la 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.


ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER la
implementación y publicación de la presente resolución y el anexo en el Portal Institucional:
www.emapasanmartin.com.




Regístrese, Comuníquese y Cúmplase


ING. MARÍA ISABEL GARCÍA HIDALGO
Gerente General

POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO





Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima – EPS EMAPA SAN MARTIN 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 EMAPA SAN MARTIN 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.

