



**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL**  
**N° 018 -2023-GG/EPS SEDACAJ S.A.**

Cajamarca 20 de enero de 2023.

**VISTO:**

El Informe N° 010-2023-MCS-OGPP/EPS SEDACAJ S.A., de fecha 19 de enero de 2023, de la Jefe (e), de la Oficina General de Planificación y Presupuesto, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Informe N° 010-2022-MCS-OGPP/EPS SEDACAJ S.A., de fecha 19 de enero de 2023, la Jefe (e), de la Oficina General de Planificación y Presupuesto, hace llegar a la Gerencia General, la propuesta de Política de Trato Responsable con los Usuarios de la EPS SEDACAJ S.A., a efectos de cumplir con la implementación de los estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo de la Empresa (estándar 28: Compromiso de los Usuarios), para su revisión y emisión del Acto Administrativo correspondiente; con lo cual se estaría cumpliendo con la implementación de dicho estándar;

Que, es menester formalizar la aprobación de la Política de Trato Responsable con los Usuarios de la EPS SEDACAJ S.A., con la finalidad de normar y establecer los procedimientos que aplicará la Empresa para el financiamiento respectivo y en cumplimiento de la Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo de la Empresa;

En mérito a las atribuciones que le otorgan los Arts. 48° y 51° del Estatuto Social de la Empresa a la Gerencia General;

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.** – **APROBAR** la de Política de Trato Responsable con los Usuarios de la EPS SEDACAJ S.A. Política de Financiamiento de la EPS SEDACAJ S.A., la misma que en folios seis (06) forma parte de la presente Resolución, de acuerdo a la propuesta hecha por la Oficina General de Planificación y Presupuesto.

**Artículo Segundo.** – **DISPONER** que la Oficina de Imagen Institucional de la Empresa realice la correspondiente difusión de la Política Aprobada, así como se publique la misma en la página web de la Empresa, bajo responsabilidad.

**Artículo Tercero.** - **HACER** de conocimiento de la presente Resolución a todas la Gerencia de Línea, Oficinas, Jefaturas de División, Administraciones y al Órgano de Control Institucional de la EPS SEDACAJ S.A.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

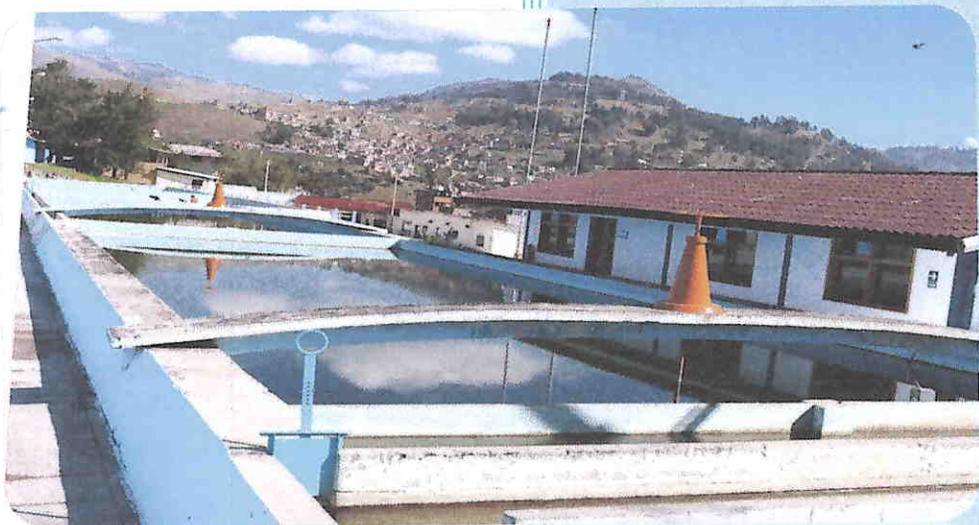


Ing. Marco Tulio Narro Centurión  
Gerente General  
EPS SEDACAJ S.A.



EPS SEDACAJ SA

## POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE CON LOS USUARIOS



Cajamarca, Enero de 2023

## Contenido

1. PROPÓSITO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. MARCO LEGAL.....	2
4. LINEAMIENTOS.....	2
5. SERVICIOS QUE SE ENTREGA EN EL MARCO DE LA POLÍTICA.....	3
6. BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS.....	3
7. RESPONSABLES.....	5



# POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO

## DE LA EPS SEDACAJ SA

### 1. PROPÓSITO

Adoptar políticas de trato responsable que establezcan lineamientos para el trato justo, bajo ningún tipo de discriminación. Abarcando, entre otros, una comunicación explícita al cliente de sus derechos, la transparencia en los temas de desempeño de la empresa prestadora, 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 política de trato responsable con los usuarios, forma parte del Buen Gobierno Corporativo de la EPS SEDACAJ S.A. y tiene por objetivo establecer los lineamientos para el trato justo establecido sobre una comunicación explícita al usuario sobre sus derechos.

Los lineamientos contenidos en la presente política, serán evaluados y actualizados sobre la base de la retroalimentación brindada por los usuarios.

### 2. ALCANCE

La Política de Trato Responsable con los Usuarios, es de aplicación principalmente al personal de la División de Comercialización, asimismo al personal de las diversas áreas de la EPS SEDACAJ S.A. Está orientada a establecer los lineamientos necesarios para que el personal de la EPS SEDACAJ SA., brinde una adecuada atención al usuario, a fin de solucionar satisfactoriamente sus reclamos y solicitudes.

### 3. MARCO LEGAL



- Código de Buen Gobierno Corporativo de la EPS SEDACAJ S.A.- Estándar 28: Compromisos con los Usuarios.
- Resolución N°006-2006-SUNASS-CD Reglamento General de Reclamos.
- Resolución de consejo Directivo N°011-2007-SUNASS-CD Reglamento de la calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

### 4. LINEAMIENTOS

- El responsable de atención al cliente, call center, debe explicar de manera presencial o virtual a los usuarios y potenciales usuarios sobre las condiciones contractuales del servicio que brinda la EPS SEDACAJ S.A.
- La EPS SEDACAJ SA, está prohibido establecer en los contratos de suministros, cláusulas y condiciones carentes de equidad o que impliquen cobros aleatorios y/o faculden decisiones e interpretaciones unilaterales por parte de la empresa.
- Mantener informados a los usuarios y a la población en general a través de su página web y otros medios de comunicación, sobre la calidad del servicio y los aspectos significativos

propios del servicio brindado como cortes de suministros, obras de infraestructura, entre otros de relevancia, con la finalidad de que la población tome sus precauciones.

- La Gerencia Comercial promueve a Instaurar procedimientos claros de atención al usuario, para garantizar que la información que se brinda sea más transparente, equitativa, eficiente y predecible.
- Establecer canales de comunicación efectivos como la página web y otros que permitan a los usuarios conocer de manera explícita sus derechos de obligaciones.
- Establecer un sistema de reclamos y idóneo y oportuno, que permita una adecuada respuesta al usuario. Los reclamos de los usuarios siempre se deben de responder, es (3) días hábiles siguientes, conforme al artículo 36º del presente Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, con dicha notificación, deberá enviar copia del Formato N° 2, indicar la fecha y hora de la realización de la reunión de conciliación y de las inspecciones, de ser el caso. tengan a o no tengan la razón, la respuesta debe ser debidamente motivada.
- Asegurar 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.
- Resguardar y proteger la información confidencial nuestros clientes y del personal, ya que todos los contratos de los colaboradores indican confidencialidad de la información de la Empresa.
- Desarrollar medios de consulta o encuestas que la EPS SEDACAJ SA, realiza una vez al año y permite recoger las opiniones y sugerencias de los usuarios sobre la satisfacción de los servicios prestados, la adecuación de los servicios ofrecidos y las estrategias para la prestación de los mismos lo cual será considerado en el proceso de toma de decisiones de la empresa.



#### 5. SERVICIOS QUE SE ENTREGA EN EL MARCO DE LA POLÍTICA

- Inmediata atención de las solicitudes de los usuarios, dentro de los plazos establecidos por la normativa que rige en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.
- Cumplimiento del procedimiento de atención de reclamo de los usuarios dentro de la normativa vigente del sector.
- Atención de las inspecciones derivadas de los reclamos, siguiendo lo indicado del artículo 14º del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento .
- Canales de comunicación efectivos, como línea telefónica, correo de reclamos, y la de la Página web de la EP SEDACAJ SA.
- Mantener informados a los usuarios de la población general sobre la calidad del servicio a través de Página WEB, FACEBOOK, personalizada.

#### 6. BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS

- **Buzón de quejas y sugerencias:** Las quejas son una fuente de información valiosa acerca

de qué es lo que los usuarios quieren y no están teniendo. En efecto, si una empresa no se entera nunca de lo que opinan los usuarios insatisfechos, nunca se podrá establecer mecanismos de mejora. Las quejas y sugerencias contribuyen una fuente de ideas para mejorar la calidad de servicio, así como la eficacia de los procesos.

- **Comunicación:** La eficiente gestión de la comunicación debe estar encaminada en proporcionar informar sobre los servicios de la EPS SEDACAJ S.A., brinda.  
La comunicación cumple una importante función, ya que es el mecanismo mediante el cual se ofrece no sólo información, sino también que se interactúan con los usuarios. Cuando nos comunicamos con alguien no solamente emitimos un mensaje, también recibimos una respuesta. Todo ello se realiza con palabras, gestos, pensamientos y sentimientos. En base a la información obtenida, producto de proceso de comunicación, la empresa adopta decisiones para mejorar el trato al usuario.
- **Conocer al usuario:** Se entiende por usuario, a cualquier persona que tiene la necesidad de contar con los servicios de saneamiento y tiende a solicitarlo a la empresa. En esta línea, para poder determinar las características de los usuarios que estamos atendiendo, de ser posible, se debe realizar una investigación estudio de mercado, para lo cual se debe tener en cuenta los recursos económicos, del personal y tiempo.
- **Encuestas:** Las encuestas son procedimientos formales y estructurados de recolección de información, a través de preguntas concretas que sirve para diversos objetivos.
  - Conocer quiénes son nuestros clientes y sus características demográficas.
  - Conocer gustos y preferencias de maestros clientes.
  - Determinar los niveles satisfacción en cuanto los servicios.
  - A quién debe dirigirse la encuesta (usuario, proveedor, empleados de la empresa, directivos, dependiendo de lo que te quiera averiguar).
  - Quién debe realizar (la empresa o terceros).
- **Selección y capacitación de personal para la atención del usuario:** El recurso humano es sumamente importante en la consecución de la calidad de los servicios ofrecidos. En la EPS SEDACAJ S.A., por su naturaleza de brindar servicios de seguimiento, esto cobra mayor relevancia porque el personal interactúa con el usuario. Si queremos personas que conozcan su trabajo y puedan transmitir estos conocimientos a los usuarios, la capacitación es de vital importancia. La capacitación para ofrecer servicios de calidad debe incluir temas como conciencia de la calidad, de liderazgo, el trabajo de equipo, la solución de problemas, a ver usar interpretar información, la mejora de procesos, la eficiencia en uso de recursos, etc.
- **Trato responsable los clientes:** Los trabajadores de la EPS SEDACAJ S.A., deben ser honestos, justos y respetuosos con los usuarios (incluso con aquellos usuarios potenciales). Está proscrita la discriminación de toda índole a los usuarios. Al tratar con



los usuarios, no debe hacerse ninguna distinción por sus características o filiaciones personal. El trato no discriminatorio es muy importante para brindar un servicio de atención adecuado al usuario y de esa manera fomentar las interpretaciones con dicho grupo de interés

## 7. RESPONSABLES

Son responsables de implementar la política:

- Gerencia General.
- Gerencia Comercial.
- Personal en la división de comercialización atención al cliente.
- Gerencia Comercial – Atención de Reclamos Operacionales.
- Trámite Documentario de la EP SEDACAJ SA.





EPS SEDACAJ SA

## POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE CON LOS USUARIOS



Cajamarca, Enero de 2023