



SEDA AYACUCHO

Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Ayacucho S.A.
Llevamos vida a tu hogar

**Servicio de Agua Potable y
Alcantarillado de Ayacucho S.A**
RUC:20143079075

RESOLUCION DE DIRECTORIO N° 008-2022- SEDA AYACUCHO/D.

Ayacucho, 21 de marzo de 2022

VISTO:

El Informe N° 020-2022-SEDA AYACUCHO/GG, el Informe N° 001-2022-SEDA AYACUCHO/CBGC, sobre remisión de propuesta de Políticas enmarcadas en el Código de Buen Gobierno Corporativo - CBGC del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Ayacucho S.A. - SEDA AYACUCHO, y el Acuerdo de Sesión Ordinaria de Directorio de fecha 18 de marzo de 2022, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Empresa del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Ayacucho S.A. – SEDA AYACUCHO, es una Empresa Prestadora Municipal Pública, de derecho privado; que se rige por el Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, concordantes con las atribuciones que confiere el Estatuto Social de la Empresa y sus normas internas;

Es política institucional de la Empresa, brindar un servicio de calidad a los usuarios; por lo que el Directorio tiene la potestad de dirigir la gestión administrativa del SEDA AYACUCHO, velando el cumplimiento de las normas, formulación de Planes Maestros y Programas de Operación, concordante con la Visión – Misión y objetivos de la Empresa;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 431-2017-VIVIENDA, de fecha 08 de noviembre de 2017, se aprueba el Modelo de Código de Buen Gobierno Corporativo para las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal, para su implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo, así como de los instrumentos de Gobierno Corporativo que apruebe el Ente Rector, el mismo que es publicado en el Diario Oficial El Peruano de fecha 10-11-2017; y asimismo se 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, mediante Resolución Ministerial N° 081-2019-VIVIENDA, de fecha 07 de marzo de 2019;

Que, mediante Informe N° 001-2022-SEDA AYACUCHO/CBGC, de fecha 17 de marzo de 2022, el Equipo del Código de Buen Gobierno Corporativo, remite la propuesta de Políticas enmarcadas en el Código de Buen Gobierno Corporativo de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal, las mismas que tienen como objetivo de alinear a las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento a los estándares y pilares establecidos, en base a las normas vigentes de la Resolución Ministerial N° 431-2017-



SEDAYACUCHO

Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Ayacucho S.A.
Llevamos vida a tu hogar

**Servicio de Agua Potable y
Alcantarillado de Ayacucho S.A**
RUC:20143079075

Pág. 002 – Resolución de Directorio N° 008-2022-SEDA AYACUCHO/D.

VIVIENDA y Resolución Ministerial N° 081-2019-VIVIENDA, a fin de dar cumplimiento con la implementación de los estándares del CBGC, en tal sentido se indica la propuesta de políticas enmarcadas en el Código de Buen Gobierno Corporativo, para el cumplimiento de los mismos en los plazos establecidos: 1) Política para la clasificación, manejo y difusión de la información, 2) Política de delegación de facultades y 3) Política de trato al usuario, los mismos de ser aprobados permitirá el cumplimiento a los siguientes estándares: Estandar 28, 23., 24, 46, 47 y 48, para el cual se requiere la aprobación por el Directorio;



Que, mediante Informe N° 020-2022-SEDA AYACUCHO/GG, de fecha 17 de marzo de 2022, el Gerente General remite la propuesta de Políticas enmarcadas en el Código de Buen Gobierno Corporativo de la EPS SEDA AYACUCHO S.A., cuyo objetivo es implementar y alinear a la EPS a los estándares y pilares que, están establecidos mediante Resolución Ministerial N° 431-2017-VIVIENDA y Resolución Ministerial N° 081-2019-VIVIENDA; por lo que, se solicita su tratamiento y aprobación por el Directorio;

Que, mediante Acuerdo de Sesión Ordinaria de Directorio, de fecha 18 de marzo de 2022, se ha visto los documentos del considerando, respecto a la propuesta presentada por el equipo del Código de Buen Gobierno Corporativo sobre las Políticas enmarcadas en el Código de Buen Gobierno Corporativo para la implementación y cumplimiento de cada uno de los estándares y pilares, conforme lo que establece la Resolución Ministerial N° 431-2017-VIVIENDA y Resolución Ministerial N° 081-2019-VIVIENDA y demás normas conexas, previa evaluación y debate por unanimidad se aprueba la propuesta de Políticas enmarcadas en el Código de Buen Gobierno Corporativo – CBGC de la EPS SEDA AYACUCHO S.A., los mismos que deben dar cumplimiento de acuerdo al cronograma establecido en la Ley Marco. Vencido los plazos de implementación, el incumplimiento de los estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo genera responsabilidad; y asimismo recomendar a la Gerencia General que a través del Equipo del Código de Buen Gobierno Corporativo cumplan con las actividades programadas en coordinación con los demás Órganos Estructurados y el Directorio; por lo que es necesario refrendar dicha disposición mediante acto resolutivo:

Estando a las consideraciones expuestas en uso de las atribuciones y facultades conferidas en el Estatuto Social del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Ayacucho S.A. – SEDA AYACUCHO, y demás normas conexas;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR la propuesta de Políticas enmarcadas en el Código de Buen Gobierno Corporativo – CBGC del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Ayacucho S.A. – SEDA AYACUCHO, para el cumplimiento de los Estándares y Pilares establecidos, en el Código de Buen Gobierno Corporativo de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal, que se detallan a continuación:

1. POLITICA PARA LA CLASIFICACION, MANEJO Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACION
2. POLITICA DE DELEGACION DE FACULTADES.
3. POLITICA DE TRATO AL USUARIO



SEDA AYACUCHO

Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Ayacucho S.A.
Llevamos vida a tu hogar

**Servicio de Agua Potable y
Alcantarillado de Ayacucho S.A**
RUC:20143079075

Pág. 003 – Resolución de Directorio N° 008-2022-SEDA AYACUCHO/D.

Artículo Segundo.- RECOMENDAR al Gerente General que a través del Equipo del Código de Buen Gobierno Corporativo implementar las actividades coordinadamente y de acuerdo al cronograma establecido, para el cumplimiento del presente acto administrativo a la vez publicar en el portal institucional del SEDA AYACUCHO.

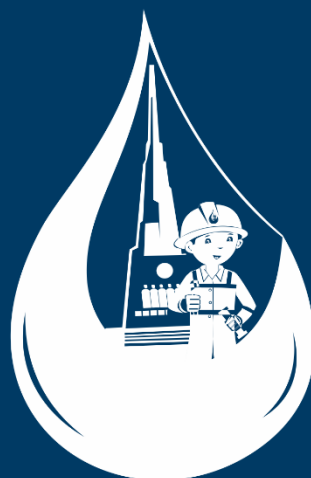
Artículo Tercero.- DEJESE SIN EFECTO cualquier otra disposición que se oponga al presente acto administrativo.

Artículo Cuarto.- NOTIFICAR la presente Resolución al Equipo del Código de Buen Gobierno Corporativo a los Órganos Estructurados de la Empresa y a las instancias pertinentes, para conocimiento y cumplimiento de acuerdo a Ley.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.

SERVICIO DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A.
SEDA AYACUCHO

Ing. ORLANDO F. SULCA CASTILLA
PRESIDENTE DE DIRECTORIO



SEDA AYACUCHO

Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Ayacucho S.A.

Llevamos vida a tu hogar

POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE Y BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS

POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE Y BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS

Elaborado por el Equipo de Gobierno Corporativo

Gregorio Torres Rua
Gerente General
Presidente

Edwar Enciso Huilca
Gerente de Administración y
Finanzas
Miembro

Elizabetht Castro Rua
Jefe de la Oficina de
Asesoría y Defensa Legal
Miembro

Celia Elisa Gómez Quispe
Jefe de la Oficina de Planeamiento y
Desarrollo Empresarial
Miembro

Aprobado por el Directorio

Orlando Fidel Sulca Castilla
Director
Presidente

Zenon Adolfo Serna Campos
Director
Miembro

Walter Humberto Ascarza Olivares
Director
Miembro

Mediante : Resolución de Directorio N° 008-2022-SEDA AYACUCHO/D

**POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE Y BUENAS PRÁCTICAS
PARA LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS**

Contenido



Artículo 1.	Objetivo.....	1
Artículo 2.	Base Legal	1
Artículo 3.	Compromisos de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Ayacucho S.A.	1
Artículo 4.	Buenas prácticas para la atención a los usuarios	2
Artículo 5.	Responsabilidades y monitoreo	3
Artículo 6.	Disposición Final	3



POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE Y BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS



Artículo 1. Objetivo

La Política de Trato Responsable y Buenas Prácticas para la Atención a los Usuarios forma parte del Gobierno Corporativo de la empresa prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Ayacucho S.A., en adelante empresa, y tiene por objetivo establecer los lineamientos para el trato justo erigido sobre una comunicación explícita al usuario sobre sus derechos.

Bajo la presente política la empresa se compromete a actuar 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.

Artículo 2. Base Legal



- Resolución Ministerial N° 081-2019-VIVIENDA, 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.
- Resolución N° 011-2007-SUNASS-CD, aprueba el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento y modificatorias.
- Resolución N° 066-2006-SUNASS-CD, aprueba el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento y modificatorias.
- Resolución N° 001-2020-SUNASS-TRASS/LINEAMIENTOS, aprueba el Reglamento del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento de SUNASS 2020.



Artículo 3. Compromisos de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Ayacucho S.A.

La empresa en el marco y aplicación de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo se compromete con los usuarios a:

1. Explicar de manera presencial o virtual a los usuarios sobre las condiciones contractuales del servicio que brinda la empresa.
2. No 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.
3. Mantener informados a los usuarios y a la población en general sobre la calidad de servicio y los aspectos significativos propios del servicio brindado como: cortes de suministros, obras de infraestructura, entre otro de relevancia, con la finalidad de que la población tome sus precauciones.
4. Instaurar procedimientos claros de atención al usuario, que garanticen el flujo de información transparente, equitativa, eficiente y predecible.
5. Establecer canales de comunicación efectivos, incluyendo la comunicación explícita que permita conocer a los usuarios sus derechos y obligaciones.
6. Absolver los reclamos, requerimientos y solicitudes, en forma oportuna dentro de los plazos establecidos en los procedimientos internos y normativas vigentes aplicables del ente regulador.
7. Procurar que la comunicación, 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.
8. Asumir el compromiso de mejora continua en los mecanismos de atención a los usuarios, considerando evaluar la calidad y oportunidad de estos.



POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE Y BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS



9. Identificar y eliminar prácticas que afectan a los usuarios, con especial énfasis en aquellos usuarios con condiciones especiales, lo cual, supone un esfuerzo y ejercicio adicional para cumplir con los objetivos de la presente política.
10. 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.
11. Resguardar y proteger la información confidencial de nuestros clientes.
12. Desarrollar medios de consulta o encuestas de manera permanente que permitan 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 mismo, lo cual será considerado en el proceso de toma de decisiones de la empresa.
13. Evitar que los encargados de resolver los reclamos, requerimientos y solicitudes, tengan conflictos de intereses que afecten a sus usuarios.



Artículo 4. Buenas prácticas para la atención a los usuarios

4.1. Buzón de quejas y sugerencias

La empresa captará la opinión de los usuarios insatisfechos, a fin de establecer mecanismos en mejora de calidad de servicio y eficacia de los procesos.

4.2. Comunicación

La comunicación estará enmarcada en informar sobre los servicios que brinda la empresa, puesto que consideramos que la comunicación, ofrece no solo información, sino también que, mediante la interacción con los usuarios, obtenemos respuesta a través de palabras, gestos, pensamientos y sentimientos. En base a la información obtenida producto del proceso de comunicación la empresa adopta decisiones para mejorar el trato al usuario.

4.3. Conocer al usuario

Se entiende por usuario a cualquier persona que cuenta y que tiene la necesidad de contar con los servicios de saneamiento. En esa línea, para poder determinar las características de los usuarios, se realizará una investigación o estudio de mercado, para lo cual se tendrá en cuenta los recursos económicos, personal y tiempo.

4.4. Encuesta

Las encuestas son procedimientos formales y estructurados de recolección de información, a través de preguntas concretas, que sirven para diversos objetivos:

- i) Conocer quiénes son nuestros clientes y sus características demográficas.
- ii) Determinar sus niveles de satisfacción en cuanto a los servicios.

Las principales consideraciones que debe tener una encuesta son:

- iii) A quién debe dirigirse la encuesta (puede ser al usuario, proveedor, empleados de la empresa, directivos, dependiendo de lo que se quiera averiguar).
- iv) Quién debe realizarla (la propia empresa o terceros).

4.5. Selección y capacitación de personal para atención al usuario

La empresa se compromete en formar y evaluar al personal que desempeña contacto directo con nuestros usuarios, por ello consideramos la inclusión de temas en capacitaciones, tales como servicios de calidad, orientación al cliente, comunicación efectiva, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, orientación a resultados, la mejora de procesos, la eficiencia en uso de recursos, etc.



POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE Y BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS



4.6. Trato responsable a los clientes

Los trabajadores de la empresa deben ser amables, empáticos, honestos, justos y respetuosos con los usuarios. Esta proscrita la discriminación de toda índole a los usuarios, al tratar con los mismos, no debe hacerse ninguna distinción por sus características o filiaciones personales. El trato no discriminatorio es importante para brindar un servicio de atención al usuario adecuado y de esa manera fomentar las interrelaciones con dicho grupo.

Artículo 5. Responsabilidades y monitoreo

El Directorio es responsable de la aprobación de la presente política.

El Gerente General es el responsable de velar el cumplimiento de la política mencionada.

El Departamento de Imagen y Educación Sanitaria, la Gerencia Comercial y la Gerencia Operacional a través de sus departamentos, son los responsables de implementar la presente política al interior de la empresa, así como proponer las alternativas de mejora que estime.



Artículo 6. Disposición Final

Los lineamientos para el trato justo y transparencia contenidos en la presente Política son evaluadas y actualizadas sobre la retroalimentación provista por los usuarios.





SEDA AYACUCHO

Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Ayacucho S.A.

Renovándose para servir mejor

Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Ayacucho S.A

Local Central: Jr. Manco Cápac N° 342 - Ayacucho / Huamanga Central Telefónica: 066 316518

Sucursal Huanta: Jr. Julio C. Tello N° 155 (Barrio Hospital) / Teléfono: 066 322568