

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 004-2020-GG-EPS ILO S.A.

Ilo, 08 de enero del 2020.

ASUNTO : Aprobar la Política de Trato Responsable al Usuario de la Empresa.

VISTO : Acta de Sesión Ordinaria N°017-2019, Memorándum Circ. N°005-2020-GG-EPS ILO S.A.; y,

CONSIDERANDO:

Que, EPS ILO 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 reusó 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 ILO 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.

Que, con el Memorándum de los vistos de la Gerencia General, mediante Acuerdo N° 3 de la Sesión Ordinaria de Directorio N°017-2019 del 23/12/2019, solicita aprobar la Política de Trato Responsable al Usuario de la Empresa, siendo pertinente la resolución solicitada.

En uso de sus atribuciones conferidas en el Estatuto Social;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR la Política de Trato Responsable al Usuario de la Empresa.


ARTICULO SEGUNDO.-ENCARGAR a la Unidad de Informática la publicación de la presente Resolución en la página Web de la EPS ILO S.A.

ARTICULO TERCERO: NOTIFICAR con esta Resolución a la Gerencia Administrativa Financiera, Gerencia de Asesoría Jurídica y Órgano de Control Institucional tomarán conocimiento de la presente para los fines de la competencia.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

EL PERÚ PRIMERO


EPS ILO S.A.


 CPC. SOLANGE AGRAMONTE FLORES
 GERENTE GENERAL (e)


 www.epsilo.com.pe
 Av. Miramar P. Prima Mz C S/N, Ilo
 (051)-053-481661
 956-326-866