

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N°220-2024-GG-EPS S.A.

Ilo, 14 de Diciembre del 2024.

VISTO: El memorándum N°0154-2024-GG-EPS ILO S.A., de fecha 10 de Diciembre del 2024, el Acta de Sesión Extraordinaria N°009-2024 de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS ILO S.A. aprueba la Política de Trato responsable al usuario de la EPS ILO S.A.; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Acta de Sesión Extraordinaria N°009-2024 de la Comisión de Dirección Transitoria de EPS ILO S.A. que ejerce las atribuciones del Directorio, aprueba la Política de Trato responsable al usuario de la EPS ILO S.A. tiene propósito de 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 ILO S.A. tiene como 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.

La Política de Trato responsable con los usuarios es de aplicación principalmente al personal de la Oficina de Atención al Cliente, asimismo al personal de las diversas de la EPS ILO S.A. Está orientada a establecer los lineamientos necesarios para que el personal de la EPS ILO S.A. brinde una adecuada atención al usuario a fin de solucionar satisfactoriamente sus reclamos y solicitudes, por lo que luego de revisado, es pertinente emitir resolución.

En cumplimiento de lo acordado por la Comisión de Dirección Transitoria de EPS ILO S.A. y en uso de las atribuciones conferidas en el Estatuto Social;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: **APROBAR** la Política de Trato responsable al usuario de la EPS ILO S.A., que en 04 folios forma parte integrante de la presente Resolución y regirá a partir del día siguiente de su publicación.

ARTÍCULO SEGUNDO: **DISPONER**, a la Gerencia de Administración y Finanzas socializar y difundir la política aprobada a todo su personal mediante su inclusión en la página WEB de la EPS, mediante correos institucionales y whatsapp y/o publicación en los periódicos murales de la EPS.

ARTÍCULO TERCERO: Remitir Copia de la presente Resolución y sus respectivos anexos a la Gerencia de Administración y Finanzas, la Gerencia Comercial, Gerencia de Operaciones, quedan encargadas del cumplimiento de la presente Resolución, de la que tomarán conocimiento la Gerencia de Asesoría Jurídica, para los fines de su competencia.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



E.P.S. ILO S.A.
CPC. SOLANGE AGRAMONTE FLORES
GERENTE GENERAL
COD. MATRÍCULA 50-100

POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO DE LA EPS ILO 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 ILO S.A., tiene como 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 Oficina de Atención al Cliente, asimismo al personal de las diversas oficinas de la EPS ILO S.A.

Está orientada a establecer los lineamientos necesarios para que el personal de la EPS ILO 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 ILO 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 Y COMPROMISOS

- El responsable de atención al cliente, debe explicar de manera presencial o virtual a los usuarios y potenciales usuarios sobre las condiciones contractuales del servicio que brinda la EPS ILO S.A.



- La EPS ILO S.A., está prohibido establecer en los contratos de suministros, cláusulas y condiciones carentes de equidad o que impliquen cobros aleatorios y/o faculten 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 adecuada, 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 y obligaciones.
- Establecer un sistema de reclamos idóneo y oportuno, que permita una adecuada respuesta al usuario. Los reclamos de los usuarios siempre se deben de responder, en tres (3) días hábiles siguientes, conforme al artículo 36° 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 o no tengan la razón, la respuesta debe ser debidamente motivada.
- Asegurar que las comunicaciones, incluida la publicidad y promoción sean veraces, teniendo en cuentas 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 de 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 ILO S.A., realiza tres veces 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 14° del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.
- Canales de comunicación efectivos, como línea telefónica, correo de reclamos, Whatsapp de la entidad y de la Página web de la EPS ILO S.A.
- Mantener informados a los usuarios de la población general sobre la calidad del servicio a través de Página WEB; FACEBOOK, TIKTOK; 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 que la EPS ILO 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 del 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 o 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 usuarios y sus características demográficas.
 - Conocer gustos y preferencias de nuestros clientes.
 - Determinar los niveles de satisfacción en cuanto los servicios.
 - A quién debe dirigirse la encuesta (usuario, proveedor, empleados de la empresa, directivos, dependiendo de lo que se quiera averiguar).
 - Quién debe realizar (la empresa o terceros).

- **Selección y capacitación de personal para la atención del usuario:** El potencial humano es sumamente importante en la consecución de la calidad de los servicios ofrecidos. En la EPS ILO S.A., por su naturaleza de brindar servicios de seguimiento, esto cobro 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 ILO 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 de Administración y Finanzas.
- Oficina de Atención al Cliente
- Personal en la Oficina de Atención al cliente.
- Trámite Documentario de la EPS ILO S.A.