



EPS EMAPAT S.A.



**EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE TAMBOPATA
SOCIEDAD ANÓNIMA**

“POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO DE LA EPS EMAPAT S.A.”

PUERTO MALDONADO, SETIEMBRE 2025

ELABORADO POR: EQUIPO DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	REVISADO POR: COMITÉ DE CBGC DEL DIRECTORIO DE LA EPS EMAPAT S.A.	APROBADO POR: DIRECTORIO
---	---	------------------------------------



ÍNDICE

	Pág.
I. OBJETIVO	3
II. BASE LEGAL	3
III. ALCANCE.....	3
IV. GLOSARIO DE TÉRMINO	3
V. PRINCIPIOS DE RELACIONAMIENTO	3
VI. DECLARACIÓN DE COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN.....	3
VII. LINEAMIENTOS GENERALES.....	4
VIII. RESPONSABILIDADES.....	4



ELABORADO POR: EQUIPO DEL CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO	REVISADO POR: COMITÉ DE CBGC DEL DIRECTORIO DE LA EPS EMAPAT S.A.	APROBADO POR: DIRECTORIO
---	--	-----------------------------

	POLÍTICA N° 005- 2025 - EPS EMAPAT S.A.	VERSIÓN: 002 PÁGINA: 3 de 4 FECHA: 16-9-2025
	"POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO DE LA EPS EMAPAT S.A."	

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO DE LA EPS EMAPAT S.A.
PILAR III: GESTIÓN
ESTÁNDAR 28: COMPROMISO CON LOS USUARIOS



I. OBJETIVO

La presente política de trato responsable al usuario establece los principios y compromisos de la EPS EMAPAT S.A. para definir los criterios y mecanismos que aseguren un trato justo, transparente y eficiente a los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento, en cumplimiento con la normativa vigente y las mejores prácticas del sector.



II. BASE LEGAL

- Código de Buen Gobierno Corporativo de EPS EMAPAT S.A.
- Resolución Ministerial N° 081-2019-VIVIENDA, que aprueba la "Metodología de Evaluación y Monitoreo de Nivel de Cumplimiento de los Estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal" y modificatorias.
- Resolución N° 015-2023-SUNASS-CD, Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicio de Saneamiento.
- Resolución de Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD, Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.



III. ALCANCE

La presente política de trato responsable al usuario, es de cumplimiento obligatorio por todas las unidades orgánicas de la EPS EMAPAT S.A.



IV. GLOSARIO DE TÉRMINO

- **Usuario:** Persona natural o jurídica que, por razón de estipulación contractual o de posesión, hace uso legal del suministro correspondiente.



V. PRINCIPIOS DE RELACIONAMIENTO

- a) **Respeto y Dignidad:** Brindar una atención cordial, empática y respetuosa a todos los usuarios.
- b) **Transparencia:** Proporcionar información clara, veraz y accesible sobre los servicios, derechos y obligaciones de los usuarios.
- c) **Eficiencia y Oportunidad:** Resolver las solicitudes, consultas y reclamos de manera ágil y efectiva, dentro de los plazos establecidos.
- d) **Equidad e Inclusión:** Garantizar la igualdad de condiciones en la prestación del servicio sin discriminación alguna.
- e) **Confidencialidad:** Proteger la información personal y los datos de los usuarios en cumplimiento de la normativa de protección de datos.



VI. DECLARACIÓN DE COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

El Directorio de la EPS EMAPAT S.A. o el que haga sus veces, además de aprobar la política de trato responsable al usuario, asume el papel de supervisión y fiscalización.

ELABORADO POR: EQUIPO DEL CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO	REVISADO POR: COMITÉ DE CBGC DEL DIRECTORIO DE LA EPS EMAPAT S.A.	APROBADO POR: DIRECTORIO
---	--	-----------------------------

**VII. LINEAMIENTOS GENERALES**

- 7.1 Informar de forma explícita a los usuarios sobre las condiciones contractuales sobre el servicio que se le brinda y sus derechos, en el marco de la normativa sectorial vigente.
- 7.2 Comunicar de forma transparente a sus usuarios y demás grupos de interés sobre su desempeño y toma de decisiones relevantes.
- 7.3 Administrar las comunicaciones considerando las pautas culturales y morales necesarias incluida la publicidad y promoción de tal forma que sean veraces y oportunas.
- 7.4 Todos los trabajadores de la EPS EMAPAT S.A. deben mantener un comportamiento ético e interpretar y comprender las necesidades de los usuarios.
- 7.5 Mantener una comunicación constante y asertiva a través de canales de comunicación efectivos. Información sobre calidad del servicio y sobre los aspectos importantes como las fechas de cortes de suministros, obras de infraestructura con la finalidad de que los usuarios tomen sus precauciones.
- 7.6 Establecer mecanismos adecuados de reclamos oportunos que permitan una adecuada respuesta a fin de generar confianza en los usuarios.
- 7.7 Brindar capacitación a todo el personal involucrado con el trato directo al usuario, en el que se incluya liderazgo, trabajo en equipo, solución de problemas, uso eficiente de recursos.
- 7.8 Conocer la opinión de los usuarios sobre la atención recibida y requerir sugerencias a través de encuestas virtuales a través de la página web de la empresa y según los resultados, plantear estrategias para una prestación del servicio eficiente. Proteger la información de los usuarios con un grado de confidencialidad sobre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

VIII. RESPONSABILIDADES

Son responsables de la política:

- El Directorio o el que haga sus veces de aprobar la Política de Trato Responsable al Usuario.
- La Gerencia General, de proponer al Directorio o quien haga sus veces la Política de Trato Responsable al Usuario y velar por su cumplimiento.
- La Gerencia Comercial, Departamento de Imagen Institucional y Educación Sanitaria, la Gerencia de Operaciones, de implementar la Política de Trato Responsable al Usuario en la empresa.

Esta Política está alineada con el marco de la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción en el Perú.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
EQUIPO DEL CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO	COMITÉ DE CBGC DEL DIRECTORIO DE LA EPS EMAPAT S.A.	DIRECTORIO