CERTIFICACIÓN

QUIEN SUSCRIBE, EN SU CALIDAD DE SECRETARIO DEL DIRECTORIO DE LA EPS SEDACHIMBOTE S.A. CERTIFICA QUE EN SESIÓN ORDINARIA DE DIRECTORIO N° 028-2019, LLEVADA A CABO EL DÍA 21 DE DICIEMBRE DEL 2019, SE TOMÓ EL ACUERDO SIGUIENTE:

ACUERDO N° 180-2019-O:

Tomado conocimiento de la exposición del punto de agenda N° 02. El Directorio por Unanimidad acordó: APROBAR la Política Interna de Trato Justo al Usuario de los Servicios de SEDACHIMBOTE S.A. (Versión 1.0).

Asimismo, recomendar a la Gerencia General, coordine con la Jefatura de Planeamiento cumpla con capacitar al personal, según corresponda, dejando constancia de dicho acto.

SE EXTIENDE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN PARA LOS FINES CONVENIENTES, EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, A LOS VEINTIDÓS DIAS DEL MES DE JUNIO DEL AÑO DOS MIL VEINTE Y UNO.

LUIS FELIPE ESPINOZA GALLO
SECRETARIO DEL DIRECTORIO
SEDACHIMBOTE S.A.

POLÍTICA INTERNA DE TRATO JUSTO AL USUARIO LOS SERVICIOS DE SEDACHIMBOTE S.A.

I. OBJETO

La presente política está dirigida a establecer lineamientos, principios y criterios que permiten que la empresa ejerza una comunicación efectiva, justa y transparente con los usuarios de sus servicios. Ello conlleva el compromiso de brindar información de calidad y atender de forma oportuna y razonable los reclamos que éstos puedan presentar.

II. ANTECEDENTES LEGALES

1. Constitución Política del Estado Ley N° 28716.
2. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado con DS N° 04-2003-PCM
3. Ley Nº 30045, Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento
4. Decreto Supremo N° 013-2016-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de la Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento
5. Decreto legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y prestación de los servicios de Saneamiento y sus modificatorias.
6. Decreto Supremo Nº 019- 2017 que aprueba el Reglamento del Decreto legislativo N° 1280 y sus modificatorias.
7. Decreto Supremo N° 007-2017-VIVIENDA, que aprueba la Política Nacional de Saneamiento
8. Decreto Supremo N° 018-2017-VIVIENDA, que aprueba Plan Nacional de Saneamiento 2017-2021
9. Resolución Ministerial N° 431-2017-VIVIENDA, que aprueba el Modelo de Código de Buen Gobierno Corporativo para las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal.
10. Resolución Ministerial N° 081-2019-VIVIENDA que 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.

III. ALCANCE

Las disposiciones de la presente política son de obligatorio cumplimiento para miembros del Directorio, Gerentes, personal y toda persona que bajo cualquier modalidad preste sus servicios a la empresa.

Toda vulneración a lo establecido en la presente política conllevará sanciones conforme lo establecido en el Reglamento Interno de trabajo de la Empresa.

IV. TRATO JUSTO AL USUARIO

Sedachimbote dispone de una marcada vocación de servicio a la población de nuestras áreas de concesión, pues la empresa reconoce que el acceso al agua y saneamiento compone un elemento fundamental e irrenunciable en la calidad de vida de las personas.

En ese sentido, la empresa adopta como uno de sus principales objetivos de gestión el asegurar un servicio de calidad, fiable y valorado por la población.

Como parte de dicho enfoque, el Directorio vela porque la cultura de la empresa interiorice el compromiso pleno de tratar a nuestros clientes de manera justa y satisfacer sus expectativas de servicio de alta calidad de los siguientes compromisos:

- Avocamos la gestión y operaciones de la empresa a proveer un servicio de calidad e ininterrumpido.
- Comunicamos de forma clara y accesible los resultados de nuestra gestión, toma de decisiones relevantes y situación económica de la empresa.
- Desarrollamos actividades específicas que concienticen a los clientes respecto a sus derechos y responsabilidades respecto al acceso a nuestros servicios.
- Propiciamos la micro medición y demás esfuerzos que permitan que los desembolsos que efectúe cada usuario a nuestro favor reflejen de la forma más precisa su uso de nuestros servicios.
- Comunicamos y difundimos proactivamente información relevante de forma diferenciada en función al perfil de cada grupo de usuarios. Es decir, si bien el mensaje es el mismo para todos los usuarios, la manera de expresarlo varía en función de los conocimientos y experiencia de a quien vaya dirigido.
- Preservamos nuestros contratos libres de cláusulas carentes de equidad, cobros aleatorios o atribuciones unilaterales excesivas.
- Efectuamos toda comunicación a cualquier usuario o grupo de éstos de manera clara y transparente. En ningún caso la información resulta ambigua, engañosa o intencionadamente proclive a inducir a error.
- Prestamos particular atención a asegurar que cada usuario comprenda las condiciones en las que contrata el servicio, de la estructura tarifaria que le corresponden y que entienda el por qué existen estructuras diferenciadas.
- Respondemos de manera oportuna a las preguntas y consultas y posibles clientes y resolvemos rápidamente los reclamos que presenten los usuarios.

- Salvaguardamos un actuar libre de discriminación de cualquier índole, nuestro trato con todo cliente es igualitario, respetuoso y considerado.

- Realizamos mediciones anuales del nivel de satisfacción de nuestros usuarios. Ello como un medio de identificar áreas de mejora en nuestros procesos o canales de atención.

V. RESPONSABILIDADES

La Gerencia Comercial es la instancia responsable de liderar la planificación y definición de actividades específicas que permiten materializar los compromisos antes mencionados. Para tales efectos, cuenta con el apoyo de la Jefatura de Comercialización a quien le corresponde proponer y ejecutar tales actividades.

La Jefatura de Comercialización coordinará con instancias que, en atención a sus funciones y responsabilidades, se vean involucradas en las actividades referidas anteriormente. En caso experimenten alguna limitación u otro factor que condicione su éxito deberá coordinar con la Gerencia Comercial y, de ser requerida, la Gerencia General.

Corresponde a la Gerencia General supervisa y evalúa la ejecución de las actividades que se hayan establecido y presenta los resultados e incidencias al Directorio periódicamente.

VI. ATENCIÓN DE RECLAMOS

La Gerencia Comercial, en coordinación con la Jefatura de Comercialización, plantean al Directorio y Gerencia General normas internas que establecen procedimientos específicos que preserven una atención estandarizada y que cumpla a cabalidad las disposiciones normativas que resulten aplicables.

La Gerencia Comercial presentará al Directorio una evaluación anual de la idoneidad de tales procedimientos, así como las propuestas de mejora de los mismos que considere pertinentes.

VII. RETROALIMENTACION Y MEJORA

La Jefatura de Comercialización, en su cotidiana interacción con los usuarios, es responsable de recopilar, procesar y analizar la retroalimentación que éstos provean. En base a dicha información plantea mejoras a la presente política y sus alcances.

Corresponde a la Gerencia Comercial y Gerencia General evaluar las propuestas de la Jefatura de Comercialización y proponer al Directorio la actualización y mejora de la presente política.

VIII. TRANSPARENCIA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Todas las actividades contempladas en el relacionamiento con los usuarios deberán realizarse de manera transparente y están enmarcadas dentro de las disposiciones de la Política de información de la empresa.

IX. DIFUSIÓN Y SUPERVISIÓN

Al término de cada ejercicio, las actividades efectuadas para propiciar un trato justo al usuario son publicados en la Memoria anual de la empresa y en el Informe anual de Gobierno Corporativo.

El Directorio es responsable de supervisar el cumplimiento de la presente política, mediante una evaluación anual.