

EPS SEDA HUÁNUCO S. A.



Sumilla: Encargar en adición a sus funciones como responsables titular y suplente del Libro de Observaciones de la EPS SEDA HUANUCO SA.

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL
N° 222-2025-EPS SEDA HUÁNUCO S.A.**
Huánuco, 23 de diciembre 2025.

VISTO:

El Memorándum N° 579-2025-EPS SEDA HUANUCO SA/GG de fecha 17.12.2025 el Informe N° 728-2025-EPS SEDA HUANUCO SA-GG/GC., de fecha 19.12.2025 y;

CONSIDERANDO:

Que, ante la Ratificación del Acuerdo del Consejo Directivo del OTASS que declara el inicio del RAT de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Huánuco Sociedad Anónima - EPS SEDA HUÁNUCO S.A. y, estando a la emisión de la Resolución Ministerial N° 305-2020-VIVIENDA, de fecha 04 de diciembre de 2020, se **RESUELVE:** Artículo 1.- Ratificar el Acuerdo N° 05 adoptado por el Consejo Directivo del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento - OTASS, en su Sesión Extraordinaria N° 004-2020 de fecha 3 de marzo de 2020, que declara el inicio del Régimen de Apoyo Transitorio de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Huánuco Sociedad Anónima - EPS SEDA HUÁNUCO S.A.;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 004-2025-OTASS-CD, de fecha 06 de marzo de 2025, en el que se **RESUELVE**, designar al **ING. MIRKO FELIX JURADO DUEÑAS** con **DNI N° 10621651**, desde el 10 de marzo del 2025 en el cargo de Gerente General de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Huánuco S.A. – EPS SEDA HUÁNUCO S.A.

Que, mediante Memorándum N° 579-2015-EPS SEDA HUANUCO SA/GG de fecha 17.12.2025, el Gerente General solicita al Gerente Comercial adopte acciones respecto de disponer a un responsable de la Coordinación de Atención al Cliente;

Que, mediante el Informe N° 728-2025-EPS SEDA HUANUCO SA.-GG/GC., de fecha 19.12.2025, la Gerencia Comercial remite a la Gerencia General la propuesta para designación del responsable del Libro de observaciones proponiendo a los siguientes colaboradores:

RESPONSABLE TITULAR : FIORELA E. LEÓN ARROYO
RESPONSABLE SUPLENTE : YOVANNY DEL CARMEN MENDOZA MORALES

Que, el Artículo 82.- Trato al cliente del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento (RCPSS), aprobado mediante **RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 058-2023-SUNASS-CD**, de fecha 10.10.2023 prescribe: numeral 82.1. La empresa prestadora deberá brindar al usuario y posibles clientes un trato razonable, educado y satisfactorio. Asimismo, deberá recibir y atender sus solicitudes de trámite o información, no pudiendo negarse a la recepción de éstas, sin perjuicio de efectuar las observaciones por incumplimiento de requisitos y otorgar al

usuario o posible cliente un plazo de tres días hábiles para subsanarlas, salvo plazo distinto en la normativa correspondiente. Numeral 82.2. Observación. - Los usuarios y posibles clientes que se encuentren disconformes con el trato al que se refiere el numeral anterior, podrán presentar una observación a través del Libro de Observaciones de Usuarios. La empresa prestadora que cuente con más de una oficina comercial con áreas para atención a usuarios y público en general deberá implementar un Libro de Observaciones de Usuarios por cada una de las oficinas, el cual deberá ser puesto inmediatamente a disposición de los usuarios y posibles clientes cuando lo soliciten. La observación deberá constar en tres (3) hojas desglosables: una (1) original y dos (2) autocopiativas. La hoja original deberá ser entregada al usuario o posible cliente, según corresponda, la primera copia quedará en posesión de la empresa prestadora dentro del Libro de Observaciones de Usuarios y la segunda copia será entregada a la SUNASS cuando lo solicite. Las hojas del Libro de Observaciones de Usuarios deberán contener como mínimo la información señalada en el Anexo 8 del presente reglamento. La empresa prestadora deberá responder la observación en un plazo no mayor a 10 días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación, mediante comunicación escrita. Numeral 82.3. La empresa prestadora deberá exhibir en todas sus oficinas comerciales con áreas para atención de usuarios y público en general, en un lugar visible y fácilmente accesible, el Aviso del Libro de Observaciones de Usuarios, utilizando el formato establecido en el Anexo 9 del presente reglamento. Numeral 82.4. La SUNASS podrá supervisar el cumplimiento de lo señalado en el presente artículo.

Estando a lo expuesto y en uso de las facultades conferidas en los Estatutos y Reglamento de Organización y Funciones ROF; con los V° B° de la Gerencia General, Gerencia Comercial, Gerencia de Administración y Finanzas y Gerencia de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ENCARGAR, como **RESPONSABLES DEL LIBRO DE OBSERVACIONES DE LA EPS SEDA HUANUCO SA.,** Titular y Suplente, en adición a sus funciones a las siguientes colaboradoras:

RESPONSABLE TITULAR : FIORELA E. LEON ARROYO

RESPONSABLE SUPLENTE : YOVANNY DEL CARMEN MENDOZA MORALES

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR la Presente Resolución a la Coordinación del equipo de RR.HH., para legajo personal, al personal encargado y a quienes corresponda.

ARTÍCULO TERCERO: ENCARGAR el cumplimiento de la presente Resolución a la Gerencia Comercial.

ARTÍCULO CUARTO: ENCARGAR, a la Coordinadora del Equipo de Tecnología de la Información y comunicaciones, publique el contenido de la presente Resolución en la Página Web de la EPS SEDA HUANUCO S.A. (www.sedahuanuco.com).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚPLASE Y PUBLÍQUESE.


Ing. Mirko Jurado Dueñas
GERENTE GENERAL
EPS SEDA HUANUCO S.A.