



EPS SEDA HUÁNUCO S.A.



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Huánuco, 29 de setiembre de 2023.

RESOLUCIÓN N° 246-2023-GG-EPS SEDA HUÁNUCO S.A.

VISTO:

El Memorandum N° 261-2023-GG-EPS SEDA HUANUCO S.A., de fecha 28 de setiembre de 2023, de Gerencia General; el Informe N° 217-2023-GAJ-EPS SEDA HUANUCO S.A., de fecha 27 de setiembre de 2023 de la Gerencia de Asesoría Jurídica; el Informe N° 262-2023-GC/GG-EPS SEDA HUANUCO S.A., de fecha 11 de setiembre 2023 emitido por la Gerencia Comercial, donde solicita la aprobación de la Directiva N° 019-2023-GG-EPS SEDA HUANUCO S.A., denominada **“REGISTRO Y ATENCION DE OBSERVACIONES INTERPUESTAS POR USUARIOS O POSIBLES CLIENTES EN EL LIBRO DE OBSERVACIONES DE LA EPS SEDA HUANUCO S.A.”**; y demás antecedentes.



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, que 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 03 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° 000016-2023-OTASS-DE, de fecha 22 de agosto de 2023, se RESUELVE: Artículo 2.- Designación conforme al Decreto Legislativo N° 1280.- Designar a **VICTOR GONZALO MENDOZA SANCHEZ** con **DNI N° 22404250**, desde el 23 de agosto de 2023 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 HUANUCO S.A.



Que, la Directiva N° 019-2023-GG-EPS SEDA HUANUCO S.A., denominada **“REGISTRO Y ATENCION DE OBSERVACIONES INTERPUESTAS POR USUARIOS O POSIBLES CLIENTES EN EL LIBRO DE OBSERVACIONES DE LA EPS SEDA HUANUCO S.A.”** tiene como **objetivo** Establecer las disposiciones y procedimiento para el registro y atención de las observaciones interpuestas por los usuarios y posibles clientes,





EPS SEDA HUÁNUCO S.A.



en el "Libro de Observaciones" de la EPS SEDA HUÁNUCO S.A., que se encuentren disconformes con el trato razonable, educado y satisfactorio.; asimismo, tiene como **finalidad** Regular la facultad y criterios de la verificación y seguimiento de las observaciones planteadas, para lograr una eficaz y eficiente atención a los usuarios o posibles clientes de la EPS SEDA HUANUCO S.A.

Que, la Directiva N° 019-2023-GG-EPS SEDA HUANUCO S.A., denominada **"REGISTRO Y ATENCION DE OBSERVACIONES INTERPUESTAS POR USUARIOS O POSIBLES CLIENTES EN EL LIBRO DE OBSERVACIONES DE LA EPS SEDA HUANUCO S.A."** que obra de 07 folios tiene como **base legal:** Ley N° 27444 Ley del procedimiento Administrativo General; Reglamento de calidad de la Prestación de servicios de Saneamiento, Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD y sus modificatorias; Decreto Supremo N° 042-2008-PCM, Obligación de las entidades del sector Publico d contar con un libro de Reclamos y sus modificatorias; Resolución de Consejo Directivo N° 016-2016-SUNASS-CD, modifica los artículos 10,86 y 95 del Reglamento de Calidad.

Que, la Directiva N° 019-2023-GG-EPS SEDA HUANUCO S.A., denominada **"REGISTRO Y ATENCION DE OBSERVACIONES INTERPUESTAS POR USUARIOS O POSIBLES CLIENTES EN EL LIBRO DE OBSERVACIONES DE LA EPS SEDA HUANUCO S.A."** tiene como **alcance** La presente Directiva y sus disposiciones son de obligatorio cumplimiento para todos los trabajadores de la EPS SEDA HUÁNUCO S.A., que independientemente de su régimen laboral o relación contractual con la empresa, participan en la atención de las observaciones presentadas por los usuarios o posibles clientes.

Que, mediante Informe N° 262-2023-GC/GG-EPS SEDA HUANUCO S.A., de fecha 11 de setiembre 2023 emitido por la Gerencia Comercial, solicita la aprobación de la Directiva Interna, con la finalidad de regular la facultad y criterios de la verificación y seguimiento de las observaciones planteadas, para lograr una eficaz y eficiente atención a los usuarios o posibles clientes de la EPS.

Que, mediante Informe N° 217-2023-GAJ-EPS SEDA HUANUCO S.A., de fecha 27 de setiembre de 2023 de la Gerencia de Asesoría Jurídica, tiene como conclusión que resulta legalmente viable aprobar el proyecto de la Directiva N° 019-2023-GG-EPS SEDA HUANUCO S.A., denominada **"REGISTRO Y ATENCION DE OBSERVACIONES INTERPUESTAS POR USUARIOS O POSIBLES CLIENTES EN EL LIBRO DE OBSERVACIONES DE LA EPS SEDA HUANUCO S.A."**.

Que, mediante Memorándum N° 261-2023-GG-EPS SEDA HUANUCO S.A., de fecha 28 de setiembre de 2023, la Gerencia General solicita la aprobación de Directiva N° 019-2023-GG-EPS SEDA HUANUCO S.A., denominada **"REGISTRO Y ATENCION DE**





EPS SEDA HUÁNUCO S.A.



OBSERVACIONES INTERPUESTAS POR USUARIOS O POSIBLES CLIENTES EN EL LIBRO DE OBSERVACIONES DE LA EPS SEDA HUANUCO S.A.”.

En ese sentido, resulta pertinente aprobar la Directiva N° 019-2023-GG-EPS SEDA HUANUCO S.A., denominada “**REGISTRO Y ATENCION DE OBSERVACIONES INTERPUESTAS POR USUARIOS O POSIBLES CLIENTES EN EL LIBRO DE OBSERVACIONES DE LA EPS SEDA HUANUCO S.A.**”, el mismo que consta de 07 folios, los cuales estarán a cargo de la Gerencia Comercial de la EPS SEDA HUANUCO S.A., como Área encargada de su aplicación y el Coordinador del Área de Sistemas e Informática será el responsable de implementar y mantener la óptima operación del Libro de Observaciones de usuarios o posibles Clientes (virtual) respectivamente; por consiguiente, y en uso de las facultades conferidas por el Estatuto de la Empresa a la Gerencia General como el órgano ejecutivo de más alto a nivel de la sociedad y contando con el visto bueno de la Gerencia Comercial y la Gerencia de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. – **APROBAR**, la Directiva N° 019-2023-GG-EPS SEDA HUANUCO S.A., denominada “**REGISTRO Y ATENCION DE OBSERVACIONES INTERPUESTAS POR USUARIOS O POSIBLES CLIENTES EN EL LIBRO DE OBSERVACIONES DE LA EPS SEDA HUANUCO S.A.**”, dejando sin efecto cualquier dispositivo normativo que la contravenga, **que obran en 07 folios**, el cual se adjunta al presente acto resolutivo.

Artículo Segundo. – **ESTABLECER**, que la Gerencia Comercial será la encargada, del cumplimiento, supervisión y control de lo establecido en la presente directiva, asimismo, el Coordinador del Área de Sistemas e Informática será el responsable de implementar y mantener la óptima operación del Libro de Observaciones de usuarios o posibles Clientes (virtual) respectivamente y aplicar de inmediato las medidas correctivas en caso sea necesario.

Artículo Tercero. – **TRANSCRIBIR**, la presente resolución a quienes corresponda para su conocimiento, cumplimiento y fines pertinentes.

Artículo Cuarto. – **PUBLICAR**, la presente Directiva en el Portal Institucional de la EPS SEDA HUANUCO S.A.

Regístrese, Comuníquese, Cúmplase y Publíquese.



[Handwritten signature]
CPC. Víctor G. Mendoza Sánchez
GERENTE GENERAL
EPS SEDA HUÁNUCO S.A.

