

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N° 113 - 2020-GG-EPS.EMAPICA S.A

Ica, 08 de abril del 2020.

VISTO:

El Decreto Supremo N° 051-2020-PCM, el Decreto Supremo N° 046-2020-PCM, Decreto Supremo N° 045-2020-PCM, Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, Decreto Supremo N° 008-2020-SA, Decreto Legislativo N° 1280 y la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD.

CONSIDERANDO:

Que, la EPS EMAPICA S.A., es una empresa prestadora de servicios de saneamiento de accionariado municipal, constituida como empresa pública de derecho privado, bajo la forma societaria de sociedad anónima, cuyo accionariado está suscrito y pagado en su totalidad por las Municipalidades Provinciales de Ica y Palpa, posee patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, económica y de gestión. Su ámbito de competencia es la Localidad de Ica, Parcona, Los Aquijes y Palpa. Incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) por Consejo Directivo del OTASS a través de su Sesión N° 019-2016 de fecha 06 de setiembre de 2016, acuerdo que fue ratificado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – MVCS mediante la Resolución Ministerial N° 345-2016-VIVIENDA de fecha 06 de octubre del 2016.

Que, con fecha 22 de junio del 2017 en el diario oficial El Peruano se publicó la Ley N° 30588, Ley de Reforma Constitucional que Reconoce el Derecho de Acceso al Agua como Derecho Constitucional. El único artículo del aludido dispositivo legal, incorpora el artículo 7°-A a la Constitución Política del Perú, el cual establece que el Estado reconoce el derecho de toda persona a acceder de forma progresiva y universal al agua potable. El Estado garantiza este derecho priorizando el consumo humano sobre otros usos. El Estado promueve el manejo sostenible del agua, el cual se reconoce como un recurso natural esencial y como tal, constituye un bien público y patrimonio de la Nación. Su dominio es inalienable e imprescriptible.

Que, de conformidad con el artículo III del Título Preliminar del Decreto Legislativo N° 1280, que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, la gestión y prestación de los servicios de saneamiento se sustenta, fundamentalmente, entre otros, en los siguientes principios: 1) Acceso universal: El acceso a los servicios de saneamiento, en condiciones de eficiencia, sostenibilidad y calidad, es derecho de toda persona y es obligación del Estado asegurar su provisión por medio de prestadores que brinden los servicios en tales condiciones. 2) Esencialidad: Los servicios de saneamiento son servicios públicos esenciales por su impacto en la salud de la población, el ambiente y el desarrollo económico sustentable. En virtud de este principio, los servicios de saneamiento gozan de especial protección ante la ley, son prioritarios en las asignaciones presupuestales de los distintos niveles de gobierno y tratamiento preferencial en las actuaciones del Estado. 3) Equilibrio económico financiero: Para garantizar el acceso universal a los servicios de saneamiento, los prestadores cuentan con los ingresos necesarios que les permita cubrir los costos de la operación eficiente, el mantenimiento de los sistemas que comprenden los servicios y las amortizaciones de las inversiones de ampliación y reposición de la infraestructura en saneamiento y la remuneración al capital.

Que, por su parte el artículo 3° del citado precepto normativo, entre otros, declara de necesidad pública e interés nacional la gestión y prestación de los servicios de saneamiento, comprendida por los predios y/o infraestructuras de todos los sistemas y procesos que integran los servicios de saneamiento, ejecutados o que vayan a ejecutarse; con el propósito de promover el acceso universal de la población a los servicios de saneamiento sostenibles y de calidad, proteger su salud y el ambiente.

Que, los artículos 7 y 9 de la Constitución Política del Perú señalan que todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad, y que el Estado determina la política nacional de salud, correspondiendo al Poder Ejecutivo normar y supervisar su aplicación, siendo responsable de diseñarla y conducirla en forma plural y descentralizadora para facilitar a todos el acceso equitativo a los servicios de salud.

Que, los numerales II y VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establecen que la protección de la salud es de interés público, y que es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad, siendo irrenunciable la responsabilidad del Estado en la provisión de servicios de salud pública. El Estado interviene en la provisión de servicios de atención médica con arreglo a principios de equidad.

Que, con fecha 11 de marzo del 2020 en el diario oficial El Peruano se publicó el Decreto Supremo N° 008-2020-SA que, declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.



Vertical column of official stamps and signatures on the left side of the document, including stamps from the General Manager and the Legal Advisor.

Que, el numeral 1 del artículo 137 de la Constitución Política del Perú, se establece que el Presidente de la República, con acuerdo del Consejo de Ministros, puede decretar por plazo determinado en todo el territorio nacional, o en parte de él, y dando cuenta al Congreso o a la Comisión Permanente, el Estado de Emergencia, entre otros, en caso de graves circunstancias que afecten la vida de la Nación; pudiendo restringirse o suspenderse el ejercicio de los derechos constitucionales relativos a la libertad y la seguridad personales, la inviolabilidad de domicilio, y la libertad de reunión y de tránsito en el territorio.

Que, la Ley N° 26842, Ley General de Salud, en sus artículos 130 y 131, habilita a la cuarentena como medida de seguridad, siempre que se sujete a los siguientes principios: sea proporcional a los fines que persiguen, su duración no exceda a lo que exige la situación de riesgo inminente y grave que la justificó, y se trate de una medida eficaz que permita lograr el fin con la menor restricción para los derechos fundamentales.

Que, con fecha 15 de marzo del 2020 en el diario oficial El Peruano se publicó el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM que, declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19. La citada medida, fue adoptada por el Estado para proteger eficientemente la vida y la salud de la población, reduciendo la posibilidad del incremento del número de afectados por el COVID-19, sin afectarse la prestación de los servicios básicos, así como la salud y alimentación de la población.

Que, el artículo 2° del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM entre otros, establece que, durante el estado de emergencia nacional, debe garantizarse la adecuada prestación, acceso y continuidad de los servicios de agua y saneamiento. Por su parte, el artículo 4° del citado precepto normativo entre otros, establece que durante la vigencia del Estado de Emergencia Nacional y la cuarentena, las personas únicamente pueden circular por las vías de uso público para la prestación laboral, profesional o empresarial para garantizar los servicios públicos y bienes y servicios esenciales.

Que, con fecha 17 de marzo del 2020 en el diario oficial El Peruano se publicó el Decreto Supremo N° 045-2020-PCM que, precisa los alcances del artículo 8 del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM.

Que, con fecha 18 de marzo del 2020 en el diario oficial El Peruano se publicó el Decreto Supremo N° 046-2020-PCM que, precisa los alcances del artículo 4 del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM.

Que, con fecha 27 de marzo del 2020 en el diario oficial El Peruano se publicó el Decreto Supremo N° 051-2020-PCM que, proroga el Estado de Emergencia Nacional declarado mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. El referido dispositivo legal proroga el Estado de Emergencia Nacional declarado mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y precisado por los Decretos Supremos N° 045-2020-PCM y N° 046-2020-PCM, por el término de trece (13) días calendario, a partir del 31 de marzo de 2020.

Que, el numeral 45.1 del artículo 45° del Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, establece que son derechos de los prestadores de los servicios de saneamiento entre otros, cobrar por los servicios prestados, de acuerdo con el sistema tarifario o similar de acuerdo al ámbito de prestación, establecido en la citada Ley, su Reglamento y normas sectoriales.

Que, el numeral 46.1 del artículo 46° del citado dispositivo legal establece que son obligaciones de los prestadores de los servicios de saneamiento entre otras, disponer de los medios físicos, electrónicos o telemáticos para que los usuarios puedan manifestar sus inquietudes y obtener información sobre las condiciones del servicio o las variaciones de los mismos, así como sobre las facturas o cobros de los servicios prestados o no provistos.

Que, el artículo 94° del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD entre otros, establece que es obligación del titular de la conexión, pagar puntualmente por la prestación de los servicios que recibe.

Que, por su parte el artículo 98° del citado Reglamento establece que la empresa prestadora tiene el derecho de implementar mecanismos que beneficien el pago oportuno de los comprobantes de pago que emite. Asimismo, establece que, a fin de facilitar el pago de los saldos deudores a sus usuarios, la empresa prestadora puede ofrecerles fórmulas de financiamiento.

Como se aprecia, el Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento faculta a la empresa prestadora para ofrecer a sus usuarios fórmulas de financiamiento en aras de facilitar el pago de los saldos deudores.

En virtud de ello, con la opinión favorable de la Econ. Sonia Eliana Mendoza de Cornejo (Gerente Comercial), CPC. Laura Cecilia Calderón (Gerente de Administración y Finanzas), Abog. José Hernán Santos Castillo (Gerente de Asesoría Jurídica), Ing. Víctor Eliseo Gutiérrez Chauca (jefe de la Oficina de Informática y Gestión de la Información), y el Lic. Carlos Reynaldo Benavides Ramos (jefe de la Oficina de Imagen y Comunicaciones), y en el marco del Decreto Supremo N° 051-2020-PCM, el Decreto Supremo N° 046-2020-PCM, Decreto Supremo N° 045-2020-PCM, Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, Decreto Supremo N° 008-2020-SA, Decreto Legislativo N° 1280, la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, corresponde emitir el acto



resolutivo que apruebe los documentos denominados "Procedimiento para Solicitar Fraccionamiento de Deuda vía Teléfono" y "Protocolo de Atención Telefónica de Solicitudes de Fraccionamiento de Deuda".

Con el visto del Gerente de Administración y Finanzas, Gerente Comercial, Gerente de Asesoría Jurídica, jefe de la Oficina de Informática y Gestión de la Información, jefe de la Oficina de Imagen y Comunicaciones, y en uso de las facultades y atribuciones conferidas a este despacho a través del Estatuto Social de la empresa:

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – Aprobar en todos sus extremos los documentos denominados "Procedimiento para Solicitar Fraccionamiento de Deuda vía Teléfono" y "Protocolo de Atención Telefónica de Solicitudes de Fraccionamiento de Deuda", los mismos que, en anexo forman parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. – Disponer al Gerente de Administración y Finanzas, Gerente Comercial, Gerente de Asesoría Jurídica, jefe de la Oficina de Imagen y Comunicaciones, jefe de la Oficina de Informática y Gestión de la Información que, cumplan y hagan cumplir las disposiciones contenidas en los documentos denominados "Procedimiento para Solicitar Fraccionamiento de Deuda vía Teléfono" y "Protocolo de Atención Telefónica de Solicitudes de Fraccionamiento de Deuda".

ARTÍCULO TERCERO. - Disponer al Gerente Comercial, jefe de la Oficina de Imagen y Comunicaciones, y jefe de la Oficina de Informática y Gestión de la Información que, procedan a realizar una charla a todo el personal a su cargo, donde se les informe respecto el objetivo, finalidad y alcances de los documentos denominados "Procedimiento para Solicitar Fraccionamiento de Deuda vía Teléfono" y "Protocolo de Atención Telefónica de Solicitudes de Fraccionamiento de Deuda".

ARTÍCULO CUARTO. - Disponer al Gerente de Asesoría Jurídica que, proceda a remitir la presente resolución y sus acompañados al presidente de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMAPICA S.A., para su conocimiento y fines competentes.

ARTÍCULO QUINTO. – Disponer al jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones o la que haga sus veces, que proceda a publicar la presente resolución y sus acompañados, en el Portal Institucional de la EPS EMAPICA S.A (www.emapica.com.pe).

ARTÍCULO SEXTO. - Notificar el contenido de la presente resolución a la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia Comercial, Gerencia de Asesoría Jurídica, Oficina de Imagen y Comunicaciones, Oficina de Informática y Gestión de la Información, Órgano de Control Institucional y demás instancias competentes interesadas.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE

Bcon. Juan Carlos Barandiaran Rojas
**GERENTE GENERAL
 COORDINADOR OTASS RAT
 E.P.S. EMAPICA S.A.**

EL PERÚ PRIMERO

-  sgerenciageneral@emapica.com.pe
-  Calle. Castrovirreyna N° 487-Ica
-  056-222773
-  www.emapica.com.pe



PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR FRACCIONAMIENTO DE DEUDA VÍA TELÉFONO

Atención de solicitudes de fraccionamiento

Si eres titular de una o más conexiones de agua potable y/o alcantarillado y adeudas pagos con una antigüedad de dos (2) meses a más por los servicios de agua potable y/o alcantarillado, puedes solicitar fraccionamiento de tu deuda de manera rápida y sencilla. Solo tienes que llamar al (056) 231322, (056) 212556, o 0080010092 de lunes a viernes en horario de 08:00 AM – 1:00 PM y 2:00 PM – 5:00 PM.

¿Qué pasos tengo que seguir para solicitar fraccionamiento?

Solo debes contactarte con nosotros llamado al (056) 231322, (056) 212556, o 0080010092 y tener en cuenta lo siguiente:

- 1) Autorizar que la asesora telefónica realice la grabación de la llamada.
- 2) Brindar los siguientes datos: Tus nombres apellidos completos, el número de tu DNI, número de suministro, número de teléfono, correo electrónico para efectos de notificación, y a qué localidad pertenece.
- 3) Autorizar que la notificación de cualquier acto administrativo relacionado a tu petición de fraccionamiento se realice a la dirección de correo electrónico que proporcionaste.
- 4) Comprometerte a dar respuesta de recepción y conformidad en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación, a la notificación con el convenio de pago fraccionado, dirigida a la dirección electrónica que proporcionaste. Dicha notificación será remitida del correo: convenios@emapica.com.pe
- 5) Una vez procesada tu petición de fraccionamiento recibirás un número de convenio con el que podrás realizar los pagos respectivos de tu fraccionamiento.

¿Qué más deberás tener en cuenta?

Recuerda que la atención de solicitudes de fraccionamiento de deuda vía teléfono solo estará vigente durante el período que dure el estado de emergencia nacional declarado mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, y las prórrogas que éste sufra.

Para el fraccionamiento de tu deuda, EMAPICA tendrá en cuenta lo siguiente:

MONTO DE LA DEUDA (S/).	CUOTAS MÁXIMAS
Hasta 300.00	Hasta en 6 cuotas.
Mayor a 300.00 hasta 600.00	Hasta en 10 cuotas.
Mayor a 600.00 hasta 1,000.00	Hasta en 15 cuotas.
Mayor a 1,000.00	Hasta en 18 cuotas.

Si no das respuesta de recepción y conformidad en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación, a la notificación con el convenio de pago fraccionado, dirigida a la dirección electrónica que proporcionaste, EMAPICA considerará como no presentada la petición de fraccionamiento y dejará sin efecto el convenio de pago fraccionado sustentado en tu declaración y/o información proporcionada vía teléfono.

En la tramitación de tu petición de fraccionamiento de deuda, EMAPICA presume que tus declaraciones y la información proporcionada responden a la verdad de los hechos que afirmas. No obstante, EMAPICA se reserva su derecho de ejercer la correspondiente fiscalización posterior.

En caso de comprobar fraude o falsedad en la declaración y/o información, EMAPICA procederá a declarar la nulidad del convenio de pago fraccionado sustentado en dicha declaración y/o información; y a comunicar dicho evento al Ministerio Público para que interponga la acción penal correspondiente.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE SOLICITUDES DE FRACCIONAMIENTO DE DEUDA

LOS USUARIOS SON PRIORIDAD DE EMAPICA, PONLE UNA SONRISA A TU VOZ

1, 2, 3 ... ¡contesta!

Al recibir una llamada

Si te desempeñas en call center, siempre debes identificar a la empresa y a ti misma (o):

Ejemplo: EMAPICA, buenos días, Luz Quispe lo saluda.

Luego de recibir el motivo de la llamada, debe preguntarse al usuario amablemente si desea fraccionar el pago de su recibo de agua potable y/o alcantarillado.

Si la respuesta es afirmativa debe preguntarse a que mes o meses corresponde la facturación y en cuantos meses desea fraccionar su pago.

Acto seguido debe formularse las siguientes preguntas con el fin de personalizar la atención:

- ✚ ¿A qué localidad pertenece?
- ✚ ¿Cuál es el número de su suministro?
- ✚ ¿Autoriza la grabación de la llamada?
- ✚ ¿Usted es el titular de la conexión?
- ✚ Nombres apellidos completos.
- ✚ Número de DNI.
- ✚ Número de teléfono.
- ✚ Correo electrónico para efectos de notificación.
- ✚ ¿Autoriza que la notificación de cualquier acto administrativo relacionado a su petición de fraccionamiento se realice a la dirección de correo electrónico que proporcionó anteriormente?
- ✚ ¿Se compromete a dar respuesta de recepción y conformidad en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación, a la notificación con el convenio de pago fraccionado, dirigida a la dirección electrónica que proporcionó?

Posteriormente, se debe brindar la siguiente información al usuario:

- ✚ La notificación del convenio de pago fraccionado, será dirigida del correo: convenios@emapica.com.pe a la dirección electrónica que proporcionó.
- ✚ Una vez procesada la solicitud de fraccionamiento recibirá un número de convenio con el que podrá realizar los pagos respectivos de su fraccionamiento de deuda.
- ✚ La atención de solicitudes de fraccionamiento de deuda vía teléfono solo estará vigente durante el período que dure el estado de emergencia nacional declarado mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, y las prórrogas que éste sufra.
- ✚ Si no da respuesta de recepción y conformidad en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación, a la notificación con el convenio de pago fraccionado, dirigida a la dirección electrónica proporcionada, EMAPICA considerará como no presentada la petición de fraccionamiento y dejará sin efecto el convenio de pago fraccionado.
- ✚ En la tramitación de su petición de fraccionamiento de deuda, EMAPICA presume que sus declaraciones y la información proporcionada responden a la verdad de los hechos que afirma. No obstante, EMAPICA se reserva su derecho de ejercer la correspondiente fiscalización posterior.
- ✚ En caso de comprobar fraude o falsedad en la declaración y/o información, EMAPICA procederá a declarar la nulidad del convenio de pago fraccionado y a comunicar dicho evento al Ministerio Público para que interponga la acción penal correspondiente.

Finalmente, se debe llenar el formato de convenio de pago fraccionado, consignando los datos proporcionados por el usuario vía teléfono, el nombre, fecha y firma de la persona que atendió la solicitud de fraccionamiento, y posteriormente remitirlo vía correo a la dirección electrónica proporcionada por el usuario, para conformidad respectiva.

Identificando necesidades

- Comience la atención identificando el origen de la solicitud, haciendo preguntas. Haga una sola pregunta a la vez.
- Durante el diálogo con el usuario evite hacer un "interrogatorio" de preguntas; en su lugar use palabras como: "¿entonces?", "¿y qué ocurrió después?", "lo entiendo", "le comprendo". Estas palabras animan al usuario y lo hacen sentir que está siendo escuchado.

Respondiendo a las necesidades

- Transmita al usuario, la situación actual en la que se encuentra la deuda de su conexión.
- En caso que usted no pueda atender la solicitud, pregunte a la persona que llama si le es posible esperar en la línea para atenderla. Si no le es posible anote su número telefónico y correo electrónico para devolver la llamada. Utilizar el botón de espera cuando hagamos esperar a un usuario.
- Sea exacto en relación al tiempo que durará la retención de la línea, comente la acción a seguir para generar alguna imagen visual a la persona que llama o formarse una idea acerca de lo que está ocurriendo.

Por ejemplo: "Un momento por favor Sr(a)....., voy a revisar sus datos."

Verificando la comprensión de la información

- Luego que se le brinda la información al usuario, referida a su solicitud de fraccionamiento, procedemos a realizarle algunas preguntas para verificar si efectivamente ha entendido la explicación o en su defecto ha quedado satisfecho con la atención brindada.
- Las preguntas deberán estar relacionadas con la solicitud de fraccionamiento. Aquí les brindamos algunos ejemplos referenciales:

Sr(a)..... ¿Tiene alguna pregunta sobre lo que le acabo de comentar?

Sr(a)..... ¿Qué dudas tiene sobre lo que le he explicado?

Sr(a)..... ¿Podría decirme qué ha entendido de lo conversado?

Sr(a)..... ¿Luego de haberle informado, tiene alguna duda o consulta en que le pueda ayudar?

Despedida al usuario

- Luego que confirmemos que la explicación ha quedado totalmente entendida por el usuario, se le informa que puede volver a llamar ante cualquier duda. Proporcione el email a fin de que se haga un canal de comunicación con estas personas.
- Recuerde que debe agradecerle por su llamada y reiterarle que EMAPICA está para servirle. Repítale el número o código de su solicitud de fraccionamiento.

Consideraciones importantes

- El día y la hora de la llamada.
- El nombre de la persona que llama.
- De ser el caso, debe deletrear el nombre para escribirlo correctamente.
- El número de teléfono de referencia.
- Lo acordado con la persona.
- Se anotará el mensaje de forma clara y resumida. Si son datos importantes se repetirán para saber si se ha anotado correctamente.
- Registre en el módulo de cartera morosa, el nombre y apellido del usuario, pues podría distraerse y no recordar el nombre completo.
- Seguidamente proceda el registro de los datos en el formato de convenio de pago fraccionado.

Factores claves para una comunicación afectiva y efectiva – atención telefónica

Asegúrese de:

- ✚ Conocer sobre los procesos operativos y comerciales de EMAPICA, directivas, preguntas más frecuentes y demás información relacionada con la empresa.
- ✚ Esa información será útil al momento de interactuar con el usuario.
- ✚ Comprender todas las funciones del teléfono.
- ✚ No hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- ✚ Escuchar al usuario, lo que dice y cómo se dice. Esté atento al tono de su voz y las palabras que usa.
- ✚ No dejar al usuario esperando mucho tiempo en la línea. Se puede irritar y fastidiar.
- ✚ Mientras se habla por teléfono, no beber, no comer, ni masticar goma de mascar.
- ✚ Ponerse en el lugar del usuario cuando le hable.
- ✚ Guardar silencio por momentos. Dele tiempo al usuario para repensar, reflexionar, entender, hacer preguntas y hablar. Siga el ritmo de su conversación.
- ✚ Mantener el micrófono del receptor o el auricular alineado frente a la boca y hablar con claridad. Tener las manos libres (usar hands-free). Además de un cuaderno para tomar nota y lapicero para escribir.

RECUERDA: ¡No esperes la cuarta timbrada! Sonríe mientras hablas por teléfono.

