

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N° 163 – 2020 – GG – EPS.EMAPICA S.A

Ica, 30 de junio del 2020.

VISTO:

La Resolución de Gerencia General N° 399 – 2019 – GG – EPS.EMAPICA S.A. de fecha 27 de diciembre del 2019, Acta de Sesión Ordinaria N° 015-2019 de fecha 23 de diciembre del 2019.

CONSIDERANDO:

Que, la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMAPICA S.A, en su Sesión Ordinaria N° 015 – 2019 de fecha 23 de diciembre del 2019, adoptó los siguientes acuerdos: **“Acuerdo N° 1: 1.1. Aprobar la Directiva denominada “Medidas de Austeridad, Disciplina, Calidad del Gasto Público y de Ingresos del Personal de EMAPICA S.A., para el ejercicio fiscal 2020”. 1.2. Encargar a la Gerencia General, para que a través del área correspondiente, continúe con el trámite estricto para la elaboración de la Resolución de aprobación y ejecución de las Normas Presupuestarias, con arreglo a Ley. Asimismo, disponer su inmediata publicación en el Diario Oficial El Peruano y en la página web de la Empresa, hasta antes del 31 de diciembre de 2019. 1.3. Disponer que la Gerencia General, Gerencias de Línea, Jefe de Oficina, Administradores Locales y Jefe de Equipo cumplan y haga cumplir la Directiva aprobada en el punto 1.1. Acuerdo N° 2: 2.1. Aprobar la Política de Información de la Empresa. 2.2. Disponer que la Gerencia General emita la Resolución correspondiente para su implementación. 2.3. Encargar que la Gerencia General disponga la publicación en la página web de la empresa para su difusión. Acuerdo N° 3: 3.1. Aprobar la Política de Trato Responsable al Usuario de la Empresa. 3.2. Disponer que la Gerencia General emita la Resolución correspondiente para su implementación. 3.3. Encargar que la Gerencia General disponga la publicación en la página web de la empresa para su difusión.”**

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 399 – 2019 – GG – EPS.EMAPICA S.A. de fecha 27 de diciembre del 2019, entre otros, se resolvió: **“Formalizar la aprobación de la Directiva denominada “Medidas de Austeridad, Disciplina, Calidad del Gasto Público y de Ingresos del Personal de la EPS EMAPICA S.A., para el Ejercicio Fiscal 2020”.**

Siendo ello así, resulta necesario formalizar vía acto resolutivo el Acuerdo N° 2 y N° 3 contenidos en el Acta de Sesión Ordinaria N° 015 – 2019 de fecha 23 de diciembre del 2019 que aprobaron la **“Política de Información de la Empresa”** y la **“Política de Trato Responsable al Usuario de la Empresa”**.

Con el visto del Gerente de Administración y Finanzas, Gerente de Asesoría Jurídica, y en uso de las facultades y atribuciones conferidas a este despacho a través del Estatuto Social de la empresa:

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – Formalizar la aprobación de la **“Política de Información de la Empresa”** y la **“Política de Trato Responsable al Usuario de la Empresa”**, respectivamente.



ARTICULO SEGUNDO. – Disponer a los Gerentes y Ejecutivos de la EPS EMAPICA S.A. cumplir y hacer cumplir la “Política de Información de la Empresa” y la “Política de Trato Responsable al Usuario de la Empresa”.

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

ARTICULO CUARTO. – Disponer a la Oficina de Informática y Gestión de la Información que, proceda a publicar la presente resolución y las políticas señaladas en el artículo que antecede, en el Portal Institucional de la EPS EMAPICA S.A (www.emapica.com.pe).

ARTICULO QUINTO. – Notificar el contenido de la presente resolución a la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Operaciones, Gerencia Comercial, Gerencia de Asesoría Jurídica, Oficina de Informática y Gestión de la Información, Órgano de Control Institucional y demás instancias competentes interesadas.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE



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

INFORME N° 051 - 2019-GG-EPS EMAPICA S.A.

A : Ing. Oscar Andrés Pastor Paredes.
Presidente Directorio

De : Dr. Washington Alosilla Robles.
Gerente General (e)

Asunto : Remito proyecto de Política de Trato Responsable al Usuario.

Fecha : Ica, 18 de diciembre del 2019.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al asunto del rubro para informarle lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

- 1.1. Que, los miembros del Equipo de Gobierno Corporativo de la EPS EMAPICA S.A, presentaron propuesta de política denominada "POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO", la cual indican, ha sido elaborada con el soporte y asistencia de personal del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) y han considerado el Código de Buen Gobierno Corporativo de la empresa, aprobado mediante Acuerdo de Directorio N° 2 de fecha 28 de diciembre del 2017 y modificado mediante Acuerdo de Directorio N° 4 de fecha 14 de junio del 2018, y la legislación vigente, motivo por el cual solicitan tramitar al Directorio para su aprobación correspondiente.

II. OBJETIVO

- 2.1. Presentar al Directorio la propuesta de política denominada "POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO", para su aprobación.

III. BASE LEGAL

- 3.1. Código de Buen Gobierno Corporativo de la EPS EMAPICA S.A.
- 3.2. Resolución Ministerial N° 081 – 2019 – VIVIENDA de fecha 07 de marzo del 2019.

IV. ANÁLISIS

- 4.1. Que, el Estándar 28 (Compromiso con los usuarios) del Código de Buen Gobierno Corporativo de la EPS EMAPICA S.A, aprobado mediante Acuerdo de Directorio N° 2 de fecha 28 de diciembre del 2017, modificado mediante Acuerdo de Directorio N° 4 de fecha 14 de junio del 2018, establece que: "Respecto de los usuarios, se han adoptado políticas de trato responsable que establecen lineamientos para el trato justo, abarcando, entre otros, una comunicación explícita al cliente de sus derechos, la transparencia en los temas de desempeño de la empresa prestadora, y sobre la toma de decisiones relevantes; así como en los mecanismos de solución de reclamos, a fin de generar confianza en los usuarios. Estos lineamientos son evaluados y actualizados sobre la retroalimentación provista por los usuarios."
- 4.2. Que, mediante Resolución Ministerial N° 081-2019-VIVIENDA de fecha 07 de marzo del 2019, se aprueba la "Metodología de Evaluación y Monitoreo del Nivel de Cumplimiento de los Estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo de las



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD".

Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal".

- 4.3. En ese sentido, la iniciativa de la política denominada "POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO", establece compromisos por parte de la EPS EMAPICA S.A. destinados a promover el trato responsable al usuario garantizando el respeto de sus derechos, como condición base a la prestación de los servicios, lo cual es de suma importancia para el fortalecimiento y consolidación como una empresa líder en brindar servicios de calidad y atención a los usuarios.
- 4.4. En esa línea, del análisis realizado a la propuesta de política denominada "POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO", se advierte que fue elaborada considerando las disposiciones contenidas en el Código de Buen Gobierno Corporativo de la EPS EMAPICA S.A. y la Resolución Ministerial N° 081 – 2019 – VIVIENDA. En tal sentido, corresponde que el Directorio la apruebe vía acuerdo.

V. CONCLUSIÓN

- 5.1. Del análisis realizado a la propuesta de política denominada "POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO", se advierte que fue elaborada considerando las disposiciones contenidas en el Código de Buen Gobierno Corporativo de la EPS EMAPICA S.A. y la Resolución Ministerial N° 081 – 2019 – VIVIENDA. **POR TAL MOTIVO, ESTE DESPACHO CONSIDERA PROCEDENTE SU APROBACIÓN.**

VI. RECOMENDACIÓN

- 6.1. Aprobar la propuesta de política denominada "POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO".

Es todo cuanto debo informar,

Atentamente,



Econ. Juan Carlos Barandiarán Rojas
GERENTE GENERAL
COORDINADOR OTASS RAT
E.P.S. EMAPICA S.A.



POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ica - EPS EMAPICA S.A., tiene por objeto prestar los servicios de saneamiento que comprenden la prestación regular de: servicios de agua potable, servicio de alcantarillado sanitario y servicio de tratamiento de aguas residuales para disposición final o reúso y disposición sanitaria de excretas en el ámbito de responsabilidad establecido en el respectivo contrato de explotación. El objeto de la empresa se sujeta a las políticas, planes y lineamientos aprobados por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) y por las entidades de la administración pública con competencias vinculadas a la gestión, regulación, supervisión y fiscalización en materia de saneamiento.

La EPS EMAPICA S.A., promueve el trato responsable al usuario garantizando el respeto de sus derechos, como condición base a la prestación de los servicios es de suma importancia para el fortalecimiento y consolidación como una empresa líder en brindar servicios de calidad y atención a los usuarios, por lo que se compromete a entregar información abarcando una comunicación explícita al usuario de sus derechos, la transparencia en demás de desempeño de la empresa prestadora y sobre la toma de decisiones relevantes; así como los mecanismos de solución de reclamos, logrando la satisfacción y confianza del usuario, disminuir los tiempos de espera en atenciones, lograr acciones de resolutiveidad y una relación cercana entre los usuarios y el personal de la empresa.

Estos son nuestros compromisos:

1. Mantener informados a los usuarios y a la población en general sobre la calidad del servicio y los aspectos significativos propios del giro del negocio como cortes de suministro u obras de infraestructura con el fin de que la población tome sus precauciones.
 2. Instaurar procedimientos claros de atención al usuario para garantizar que la información que se brinda al usuario sea más transparente, equitativa, eficiente y predecible.
 3. Establecer canales de comunicación eficientes que permitan a los usuarios conocer de manera explícita sus derechos.
 4. Establecer un sistema de reclamos que dé, efectivamente, una adecuada respuesta. Los reclamos de los clientes siempre se deben responder, tengan o no tengan razón.
 5. Procurar que las comunicaciones, incluida la publicidad y promoción sean veraces, teniendo en cuenta las pautas culturales y morales de la comunidad y de la empresa, respetando siempre la dignidad de las personas.
 6. Realizar una rendición de cuentas de la gestión de la empresa, transparentando el desempeño de la empresa y la información sobre la toma de decisiones relevantes para los usuarios.
- Resguardar y proteger la información confidencial de nuestros clientes y del personal.
- Desarrollar medios de consulta permanente que permitan recoger las opiniones y sugerencias de los usuarios sobre la adecuación de los servicios ofrecidos y las estrategias para la prestación de los mismos, será un punto que se considera en el proceso de toma de decisiones de la empresa.



INFORME N° 050 - 2019-GG-EPS EMAPICA S.A.

A : Ing. Oscar Andrés Pastor Paredes.
Presidente Directorio

De : Dr. Washington Alosilla Robles.
Gerente General (e)

Asunto : Remito proyecto de Política de Información de la EPS EMAPICA S.A.

Fecha : Ica, 18 de diciembre del 2019.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al asunto del rubro para informarle lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

- 1.1. Que, los miembros del Equipo de Gobierno Corporativo de la EPS EMAPICA S.A., presentaron propuesta de política denominada "POLÍTICA DE INFORMACIÓN DE EPS EMAPICA S.A.", la cual indican, ha sido elaborada con el soporte y asistencia de personal del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) y han considerado el Código de Buen Gobierno Corporativo de la empresa, aprobado mediante Acuerdo de Directorio N° 2 de fecha 28 de diciembre del 2017 y modificado mediante Acuerdo de Directorio N° 4 de fecha 14 de junio del 2018, y la legislación vigente, motivo por el cual solicitan tramitar al Directorio para su aprobación correspondiente.

II. OBJETIVO

- 2.1. Presentar al Directorio la propuesta de política denominada "POLÍTICA DE INFORMACIÓN DE EPS EMAPICA S.A.", para su aprobación.

III. BASE LEGAL

- 3.1. Código de Buen Gobierno Corporativo de la EPS EMAPICA S.A.
- 3.2. Resolución Ministerial N° 081 – 2019 – VIVIENDA de fecha 07 de marzo del 2019.

IV. ANÁLISIS

- 4.1. Que, el Estándar 46 (Política de Información) del Código de Bueno Gobierno Corporativo de la EPS EMAPICA S.A., aprobado mediante Acuerdo de Directorio N° 2 de fecha 28 de diciembre del 2017, modificado mediante Acuerdo de Directorio N° 4 de fecha 14 de junio del 2018, entre otros, establece que la Empresa Prestadora Municipal cuenta con una política de información aprobada por el Directorio en la cual se define de manera formal, ordenada e integral los lineamientos y criterios para la clasificación, manejo y difusión de la información que la Empresa Prestadora Municipal genera o recibe, la misma que debe contar con criterios mínimos para su correcta aplicación.
- 4.2. Que, el Estándar 47 (Información de acceso público) del dispositivo antes señalado, establece los elementos mínimos que deben ser difundidos por la empresa Prestadora Municipal a través de su página web u otros medios de acceso público.



- 4.3. Que, el Estándar 48 (Transparencia contractual), entre otros, establece que la empresa prestadora tiene como política que las condiciones en las que se contratan servicios sean explicadas a los usuarios o clientes con la máxima claridad, lo cual implica de manera sencilla pero rigurosa de todos los aspectos relacionados con la contratación y que puedan tener implicaciones en la relación del usuario o cliente con la empresa prestadora, prestando especial cuidado en no incurrir en explicaciones complejas o tecnicismos que dificulten su comprensión.
- 4.4. Que, mediante Resolución Ministerial N° 081-2019-VIVIENDA de fecha 07 de marzo del 2019, se 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".
- 4.5. En ese sentido, la iniciativa de la política denominada "POLÍTICA DE INFORMACIÓN DE EPS EMAPICA S.A.", establece el procedimiento y los criterios que deben regir el manejo de la información de la empresa, con el fin de asegurar su adecuada protección y la correcta difusión a sus diversos Grupos de Interés, así como, brindar los mecanismos necesarios para promover una cultura de transparencia en el acceso a la información pública.
- 4.6. En esa línea, del análisis realizado a la propuesta de política denominada "POLÍTICA DE INFORMACIÓN DE EPS EMAPICA S.A.", se advierte que fue elaborada considerando las disposiciones contenidas en el Código de Buen Gobierno Corporativo de la EPS EMAPICA S.A. y la Resolución Ministerial N° 081 - 2019 - VIVIENDA. En tal sentido, corresponde que el Directorio la apruebe vía acuerdo.



V. CONCLUSIÓN

- 5.1. Del análisis realizado a la propuesta de política denominada "POLÍTICA DE INFORMACIÓN DE EPS EMAPICA S.A.", se advierte que fue elaborada considerando las disposiciones contenidas en el Código de Buen Gobierno Corporativo de la EPS EMAPICA S.A. y la Resolución Ministerial N° 081 - 2019 - VIVIENDA. **POR TAL MOTIVO, ESTE DESPACHO CONSIDERA PROCEDENTE SU APROBACIÓN.**

VI. RECOMENDACIÓN

- 6.1. Aprobar la propuesta de política denominada "POLÍTICA DE INFORMACIÓN DE EPS EMAPICA S.A.".

Es todo cuanto debo informar,

Atentamente,


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

POLÍTICA DE INFORMACIÓN DE LA EPS EMAPICA S.A

1. OBJETIVO

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ica - EPS EMAPICA S.A., conforme a lo dispuesto por el inciso 5 del artículo 2º de la Constitución Política del Perú y en cumplimiento de lo establecido en el Estándar 46: "Política de Información" del Código de Buen Gobierno Corporativo, elabora la presente política, teniendo como objetivo principal establecer los criterios que deben regir el manejo de la información de la empresa, con el fin de asegurar su adecuada protección y la correcta difusión a sus diversos Grupos de Interés; así como, brindar los mecanismos necesarios para promover una cultura de transparencia en el acceso a la información pública.

2. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Política son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los órganos, unidades orgánicas y dependencias de la EPS EMAPICA S.A.

3. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 003-2013-JUS que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y acceso a la información Pública.
- Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- 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"
- Código de Bueno Gobierno Corporativo de la EPS EMAPICA S.A., aprobado mediante Acuerdo de Directorio N° 2 de fecha 28 de diciembre del 2017, modificado mediante Acuerdo de Directorio N° 4 de fecha 14 de junio del 2018.

4. RESPONSABLES

1. **Gerente General:** Disponer la ejecución e implementación de los criterios dispuestos por la presente política y proponer al Directorio las modificaciones que considere pertinentes.
2. **Gerentes de Línea:** Velar y supervisar el adecuado cumplimiento de la presente política, garantizando el envío veraz y oportuno de la información a los diversos grupos de interés; así como, asegurar una adecuada protección de la información confidencial de la empresa.
3. **Responsable de Acceso a la Información Pública:** Velar por que se brinde información de calidad y veraz a los Grupos de Interés y atender las necesidades de información a los medios de comunicación.
4. **Responsable del Portal de Transparencia:** Responsable de la actualización del Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

5. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

La presente Política está orientada a establecer criterios que permitan identificar la clasificación de la información que posea, genere, produzca y procese la empresa; así como, establecer el procedimiento y mecanismos para el suministro de la información a los diversos Grupos de Interés, garantizando un nivel de protección adecuado de la información de acuerdo a lo establecido por el T.U.O. de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.



5.1 Clasificación de la Información

Toda información que posee o produce la empresa es considerada pública, con excepción de la información considerada como confidencial, conforme a lo dispuesto en el artículo 17° del T.U.O. de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. En tal sentido, la información se clasifica en información de acceso público e información confidencial, conforme se detalla a continuación:

a) **Información de acceso público:** Información contenidas en documentos, escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético, o digital, o cualquier otro formato, siempre que haya sido creada u obtenida por la empresa o que se encuentre en su posesión o bajo su control.

b) **Información confidencial:** Se considera información confidencial a toda aquella información que:

- Por disposición expresa de una ley sea considerada confidencial.
- Contenga consejos, recomendaciones u opiniones producidas como parte del proceso deliberativo y consultivo previo a la toma de una decisión de la empresa.
- La información protegida por el secreto bancario, tributario, comercial, industrial, tecnológico, y bursátil.
- La información vinculada a investigaciones en trámite referidas al ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración Pública, que se hayan iniciado hace menos de 6 meses sin que se haya dictado una resolución final.
- La información de asesores jurídicos o abogados que puedan revelar la estrategia de la empresa ante un proceso administrativo o judicial.
- La información referida a los datos personales cuya publicidad afecte la intimidad personal y/o familiar de las personas.
- Sobre materias cuyo acceso esté expresamente exceptuado por la Constitución o por una ley aprobada por el Congreso de la República.
- Se encuentre constituida por documentos, incluidos contratos y convenios, en los que se establezca de manera expresa su confidencialidad por el titular o la máxima autoridad administrativa.

5.2. Procedimiento de atención de las solicitudes de acceso a la información pública

a) **Presentación de la solicitud de acceso a la información pública:**

El/la administrado/a podrán presentar una solicitud simple, detallada de forma concreta y precisa, dirigida al funcionario designado por la empresa o al funcionario que tiene en su poder la información requerida o superior inmediato.

La solicitud puede ser presentada en forma presencial ante mesa de partes o en forma virtual, a través de una dirección de correo electrónico o del portal de transparencia y acceso a la información pública, en el horario establecido por la empresa para atención al público.

b) **Requisitos de la solicitud**

La solicitud de acceso a la información pública debe contener la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos del/la administrado/a y/o de su representante legal.
- Número de DNI o RUC del/la administrado/a, el cual no será necesario consignar en caso el solicitante sea menor de edad.
- Dirección, número de teléfono y correo electrónico del/la administrado/a.
- Expresión concreta y precisa del pedido de información, así como cualquier otro dato que propicie la localización o facilite la búsqueda de la información solicitada.



- Firma o huella digital del/la administrado (Sólo para solicitudes presentadas en forma presencial).
- En caso el/la administrado/a conozca la dependencia que posea la información, deberá indicarla en la solicitud.
- Opcionalmente, la forma o modalidad en la que desea el/la solicitante que la empresa le entregue la información.

c) Recepción y verificación de requisitos de la solicitud:

Si la solicitud ha sido presentada en forma presencial, mesa de partes recibirá la solicitud y verificará que cumpla con los requisitos establecidos en el literal b) de la presente Política, en caso de omisión de uno o más de los requisitos señalados, se solicitará a el/la administrado/a la subsanación en un plazo máximo de dos (02) días hábiles.

Si la solicitud ha sido ingresada en forma virtual, el encargado de la atención de las solicitudes de acceso a la información pública realizará la verificación de los requisitos, otorgando el plazo establecido en el acápite precedente para la subsanación.

En ambos casos, de no existir observaciones o éstas se encuentren debidamente subsanadas, se continuará con el procedimiento derivando la solicitud al Funcionario/a Responsable de Acceso a la Información Pública – FRAIP



d) De la liquidación

Una vez recibida la información, el/la FRAIP comunicará mediante oficio y/o correo electrónico (A partir del sexto día de presentada la solicitud), a el/la administrado/a la liquidación del costo de reproducción de la información solicitada para que pueda ser entregada, la cual se deberá determinar conforme a lo establecido en el tarifario vigente de la empresa.

Vencido el plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la puesta a disposición de la liquidación de la información solicitada y ésta no ha sido cancelada por el/la administrado/a, se procederá al archivamiento.



e) Entrega de la información

La empresa deberá atender la solicitud de información en un plazo no mayor a 10 días hábiles, computados a partir del día siguiente de la recepción de la solicitud de información, con excepción de aquellos/as administrados/as que procedieron a subsanar sus observaciones, el plazo se computará a partir de la subsanación del defecto u omisión advertida.

Una vez efectuado el pago de la liquidación, el funcionario responsable coordinará con el/la administrado/a la entrega de la información solicitada, dejándose constancia de la entrega realizada mediante correo o documento de fecha cierta.

Sólo en el caso que el/la administrado/a no haya subsanado los requisitos, la solicitud se tendrá por no presentada y el encargado de la atención de las solicitudes de acceso a la información pública procederá a su archivo definitivo.

Excepcionalmente, cuando sea materialmente imposible cumplir con el plazo de diez (10) días hábiles debido a causas justificadas relacionada a la comprobada y manifiesta falta de capacidad logística u operativa o de recursos humanos de la empresa o al significativo volumen de la información solicitada, por única vez el/la funcionario/a responsable de entregar la información pública, deberá comunicar de forma debidamente fundamentada al/la administrado/a la fecha en que proporcionará la información solicitada, en un plazo máximo de dos (02) días hábiles de recibido el pedido de información.



De no atenderse lo solicitado dentro del plazo máximo señalado, el/la administrado/a podrá considerar denegado el pedido.

f) De la denegatoria

La denegatoria al acceso a la información solicitada debe encontrarse sustentada en las excepciones establecidas en los artículos 15º, 16º y 17º del T.U.O. de la Ley 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

La solicitud de información no implica la obligación de la empresa de crear o producir información con la que no cuente o no tenga obligación de contar al momento de efectuarse el pedido. En este caso, se comunicará por escrito que la denegatoria de la solicitud se debe a la inexistencia de datos en su poder respecto de la información solicitada.

Cuando no se localice la información que se está obligado a poseer o custodiar, se deberá acreditar que se han agotado las acciones necesarias para obtenerla, a fin de brindar una respuesta al solicitante.

g) Del procedimiento de apelación

La apelación tendrá que ser presentada por el/la administrado/a ante el Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, dentro de los quince (15) días calendario de ocurrido alguno de los siguientes supuestos:

- Cuando exista denegatoria expresa de la información solicitada.
- Transcurrido el plazo legal de diez (10) días hábiles, sin que medie respuesta por parte del FREIP.
- Cuando la respuesta no sea satisfactoria o sea ambigua.

El recurso de apelación deberá ser presentado de conformidad con lo dispuesto en el T.U.O. de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

5.3. Medios de acceso público a información de la empresa

La EPS EMAPICA S.A., garantiza el acceso a su información de acceso público, por lo menos en uno de los siguientes medios:

- a) Mediante su Portal de Transparencia.
- b) Mediante los diarios de mayor circulación dentro del ámbito de su competencia.
- c) Mediante la colocación de su información en un lugar visible de la empresa.
- d) Mediante la entrega de la información que demanden los/las administrados/as en aplicación del Principio de Publicidad del T.U.O. de la Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública.

5.4. Obligación de transparentar información de acceso público

En cumplimiento de lo dispuesto por el Estándar 47 del Código de Buen Gobierno Corporativo y de la normativa en materia de Gobierno Corporativo vigente, emitida por el ente rector, la EPS EMAPICA S.A., tiene la obligación de transparentar como mínimo la siguiente información:

- a) Objetivos de la Empresa Prestadora Municipal
- b) Estatuto social
- c) Contrato de Explotación
- d) Código de Buen Gobierno Corporativo – CBGC.
- e) Manual de Rendición de Cuentas
- f) Estudio Tarifario
- g) Informe Anual de Gobernabilidad y Gobernanza



- h) Acta de Junta General de Accionistas – JGA o Consejo Directivo mediante la cual se designe a los Directores y/o Resoluciones Ministeriales designando Directores.
- i) Hojas de vida, perfiles y criterios para la remuneración de los miembros del Directorio o Comisión de Dirección Transitoria, Gerente General y las Gerencia de Línea.
- j) Reglamento de la JGA o Consejo Directivo y del Directorio o Comisión de Dirección Transitoria.
- k) Resolución de ingreso y/o cese al Régimen de Apoyo Transitorio – RAT.
- l) Pertenencia de sus directores a Directorios de otras empresas prestadoras.
- m) Informe anual de resultados de gestión
- n) Indicadores de Gobernabilidad y Gobernanza y el Manual de Rendición de Cuentas.
- o) Informe de Gobierno Corporativo.
- p) Plan Maestro Optimizado.
- q) Resultados de encuestas de satisfacción de usuarios o clientes realizadas
- r) Factores de riesgo que podrían afectar a la operación de la Empresa Prestadora Municipal.



5.5. Procedimiento de supervisión de cumplimiento de la política de información.

La supervisión del adecuado cumplimiento de la presente Política de Información queda a cargo de los Gerentes de Línea, quienes deben garantizar que el:

- a) **Responsable de Acceso a la Información Pública**, atienda las solicitudes de acceso a la información dentro del plazo legal establecido en la presente política, se encargue de requerir la información solicitada por el/la administrado al área que la haya creado o la tenga en su poder, ponga en conocimiento del solicitante la liquidación del costo de reproducción y cumpla con entregar la información solicitada, brindando los mecanismos necesarios para promover una cultura de transparencia en el acceso a la información pública y asegure una adecuada protección de la información confidencial de la empresa.
- b) **Responsable del Portal de Transparencia**, realice oportuna y adecuadamente la actualización del Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y se encargue de recabar la información que deberá ser difundida en el mismo.



En virtud de ello, los Gerentes de Línea deben presentar trimestralmente al Gerente General un informe, dando cuenta sobre el cumplimiento de la Política de Información de la empresa, a fin de que éste a su vez, informe al Directorio sobre el particular.

El incumplimiento de lo establecido en la presente Política de Información acarreará a una sanción por la comisión de una falta administrativa, que recaerá sobre los responsables designados para dar cumplimiento de lo dispuesto en la citada política, la misma que será determinada como falta leve o grave, según el grado de la falta administrativa cometida, pudiendo dar lugar incluso a instaurar una denuncia penal por la comisión del delito de abuso de autoridad, tipificado en el Art. 377 del Código Penal conforme a las disposiciones establecidas en el T.U.O. de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

La responsabilidad del/la funcionario/a se determinará conforme a los procedimientos establecidos para cada tipo de contratación.



5.6. Transparencia contractual:

- **Condiciones en las que se contrata el servicio:**

La EPS EMAPICA S.A., se encuentra obligada a brindar acceso a los servicios de agua potable y/o alcantarillado, siempre que: 1) Se cumplan las disposiciones establecidas en la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y su



Reglamento, y el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento. 2) El predio materia de Solicitud de Acceso a los servicios se encuentre ubicado dentro del ámbito de responsabilidad de la EPS EMAPICA S.A. 3) Exista factibilidad de servicio y, de ser el caso, se cumplan los condicionamientos técnicos y/o administrativos. 4) Se suscriba el respectivo Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento.

En esa línea, la EPS EMAPICA S.A., a través del Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento, garantiza a los usuarios la prestación de los servicios de saneamiento en las mejores condiciones de calidad, de acuerdo a los niveles establecidos en las disposiciones contractuales y el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento; y a costo razonable, de acuerdo a lo establecido en la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y su Reglamento.

El contrato tiene las siguientes características: i) Adopta la modalidad de adhesión. ii) Es individual y se celebra por cada conexión domiciliaria. iii) Se celebra por plazo indeterminado, salvo estipulación expresa en contrario. iv) Se formaliza por escrito. La EPS EMAPICA S.A., garantiza la entrega a la otra parte una copia del contrato de prestación de servicios de saneamiento.

Asimismo, contiene las siguientes cláusulas: 1) Datos Generales: i) Datos del titular de la conexión domiciliaria. ii) Datos de la conexión domiciliaria. 2) Objeto. 3) Obligaciones de las partes. 4) Modificación de las condiciones de prestación del servicio. 5) Responsabilidad por infraestructura y bienes instalados. 6) Comprobantes de pago y cobro de interés moratorio. 7) Cierre de los servicios. 8) Resolución del contrato. 9) Jurisdicción. 10) Otros derechos y obligaciones de las partes.

Adicionalmente, se deja constancia en la presente política, que los contratos de suministro celebrados entre la EPS EMAPICA y los usuarios no contemplan cláusulas y condiciones carentes de equidad; vale decir, que la empresa previo a la firma del contrato informa a los nuevos usuarios con la máxima claridad respecto de las condiciones en los que se procederá a contratar los servicios de saneamiento, así también, indica a los usuarios que los contratos carecen de cobros aleatorios y/o facultades de decisión e interpretación unilateral, en aras de salvaguardar la confianza depositada por el usuario en nuestra empresa.

