

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 148- 2025-GG-EPS EMAPAT S.A.

Puerto Maldonado, 22 de setiembre de 2025.

VISTO:

Informe N° 276-2025-GC-EPS EMAPAT S.A., de fecha 16 de setiembre de 2025, Informe N° 269-2025-DcyAC-GC-EPS EMAPAT S.A., de fecha 16 de setiembre de 2025.

CONSIDERANDO:

Que, en el numeral 4 del artículo III° Decreto Legislativo 1620, que Modifica el Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba La Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios De Saneamiento, 4. Autonomía y responsabilidad en la gestión empresarial: Las decisiones que adoptan la Junta General de Accionistas, los órganos de dirección y gestión, de las empresas prestadoras de servicios de agua potable y saneamiento públicas de accionariado municipal se basan en criterios técnicos, legales, económicos, financieros y ambientales, que tiene como objetivo primordial el prestar los servicios de agua potable y saneamiento en condiciones de eficiencia, sostenibilidad, equidad y calidad; y para ello, gozan de autonomía administrativa, económica y de gestión.

Que, mediante Informe N° 276-2025-GC-EPS EMAPAT S.A., de fecha 16 de setiembre de 2025, el Gerente de Comercialización, solicita la aprobación del Manual de Procedimiento de atención COLL CENTER, mediante acto resolutivo, conforme al Informe 269-2025-DCyAC-GC-EPS EMAPAT S.A.

Que, El MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CALL CENTER, tiene por objetivo establecer los lineamientos, funciones y responsabilidades del personal encargado del Call Center de la EPS EMAPAT S.A., así garantizando la atención de consultas, reclamos emergencias y solicitudes de la información con estándares establecidos en la Resolución N° 058-2023-SUNASS.

Que, la Gerencia la con las facultades especiales debidamente inscritas en el Asiento N° C000101 de la Partida Electrónica N° 05009516, del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Madre de Dios, Zona Registral N° X, correspondiente a la "EPS EMAPAT S.A.", estando a las facultades conferidas al Gerente General de dictar y emitir Resoluciones, de acuerdo a los Estatutos de la Empresa Prestadora de Servicios, y contando con el Visto Bueno de la Gerencia de Administración y Finanzas, la Gerencia de Planificación y Presupuesto y la Oficina de Asesoría Legal.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR, EL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CALL CENTER, que consiste de cinco páginas, que forman parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: ENCARGAR, a la Gerencia de Comercialización y al Departamento de Comercialización y Atención al Cliente de la EPS EMAPAT S.A., el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución, bajo responsabilidad funcional.

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER, al Departamento de Tecnología de la Informática y Comunicación de la EPS EMAPAT SA., proceda a publicar la presente resolución en el Portal de la Institución de la EPS EMAPAT SA., (www.emapat.com.pe)

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE

Distribución
G.A.F.
G.O.
G.C.
G.P.P.
OCI.
Archivo.
VARR/AHC.

E.P.S. EMAPAT S.A.

Ing. Víctor Alberto Renteros Ramirez
GERENTE GENERAL