



**POLITICA DE
TRATO
RESPONSABLE
AL CLIENTE DE
LA E.P.S.
EMUSAP
ABANCAY S.A.**

2021

ABANCAY - APURIMAC



EPS EMUSAP ABANCAY S.A.

Empresa Prestadora de Servicios de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado de Abancay

POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL CLIENTE DE LA EPS EMUSAP ABANCAY S.A.

La EPS EMUSAP ABANCAY S.A., se compromete a entender las necesidades y expectativas de sus clientes y trabajar para superarlas.

Suministraremos a nuestros clientes de la Provincia de Abancay los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario (aguas residuales) y servicios colaterales asociados de máxima calidad. Estos servicios serán suministrados a través de un servicio operativo excelente, que crea una cultura de confianza y un valor mutuo entre la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. y sus clientes (usuarios).



Si estos servicios suministrados presentan deficiencias y los clientes han de ponerse en contacto con nosotros, ofreceremos una respuesta puntual y eficaz, solucionando los problemas en el primer punto de contacto siempre que sea posible.



Facilitaremos la comunicación con los usuarios mediante la provisión de diversos canales de comunicación y empleados expertos para responder a las consultas.

Garantizaremos que todos los problemas específicos de los clientes sean tratados por un empleado con nombre y apellido hasta su resolución; además, comunicaremos proactivamente el progreso de cualquier trámite y los cambios que se produzcan durante el período de contacto. La EPS EMUSAP ABANCAY S.A., respalda los principios del mercado desarrollados y se compromete a hacerlos parte de la política de Trato al Cliente.



1. Alcance

La presente política es de aplicación a la empresa porque son propiedad absoluta de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., o sobre las que nuestra empresa tiene una participación mayoritaria o un control operativo general.

2. Política

- Cumpliremos todas las normas internas de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., normas del sector Saneamiento y de las empresas públicas del estado, pertinentes y vigentes en los que operamos y trataremos de superar los



EPS EMUSAP ABANCAY S.A.

Empresa Prestadora de Servicios de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado de Abancay

niveles de calidad del servicio de atención al cliente que forman parte de los contratos comerciales en nuestras operaciones.

- Cumpliremos nuestras obligaciones de prestación de servicios de saneamiento en el ámbito de la Provincia de Abancay.



- Nos aseguraremos de que la perspectiva del cliente sea siempre el centro de nuestro compromiso de servicio con nuestros usuarios.

Ofreceremos a los usuarios una variedad de canales de atención que podrán utilizar para ponerse en contacto con nosotros.

- Resolveremos tantos problemas planteados por los usuarios como sea posible durante el primer contacto.

- Nos esforzaremos por garantizar que los usuarios se sientan valorados y que la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., se preocupa por el servicio que les presta.



- Si un producto o servicio vendido por la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., requiere medidas correctivas inmediatas o debe retirarse, la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., actuará inmediatamente y en todos los casos, su principal interés se centrará en la seguridad y satisfacción del cliente.

Asimismo, la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., respalda los siguientes principios:



- Respetar a los clientes.
- Apoyar a los clientes vulnerables.
- Buscar clientes potenciales en grupos excluidos (integración).
- Gestionar el impacto del producto o servicio.
- Gestionar activamente la responsabilidad en nuestra cadena de suministro.
- Aplicar normas generales, internas y del sector Saneamiento.



EPS EMUSAP ABANCAY S.A.

Empresa Prestadora de Servicios de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado de Abancay

3. Autoridad Corporativa

El Comité del Directorio de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., además de aprobar la estrategia y la política, asume el rol de supervisión de esta política.



4. Responsabilidades

La presente política es de aplicación a todas las personas que tengan vínculo con la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., o que desempeñen actividades en su nombre, incluidos los contratistas, personal eventual, agentes y trabajadores de empresas de trabajo temporal.



5. Información de apoyo

- Hacer lo correcto, a la manera de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A.,
- Política Anti soborno y Antifraude,
- Política Comunitaria,
- Política de Competencia,
- Política de Responsabilidad Corporativa,
- Política de Medio Ambiente,
- Política de Salud y Seguridad.



Abancay, agosto de 2021.