# RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 245-2026-EPS SEDALORETO SA-GG

Iquitos, 29 de octubre de 2026.

**VISTO:**

El Informe N° 007-2026-EPS SEDALORETO S.A.-EGC de fecha 05 de agosto de 2026, del Equipo de Gobierno Corporativo; el Informe N° 102-2026-EPS SEDALORETO S.A.-GG-GAJ de fecha 26 de agosto de 2026, de la Gerencia de Asesoría Jurídica; el Informe N° 110-2026-EPS SEDALORETO S.A.-GG de fecha 31 de agosto de 2026, de la Gerencia General; el Acuerdo N° 06 de la Sesión Extraordinaria N° 008-2026 de fecha 02 de setiembre de 2026, de la Comisión de Dirección Transitoria - CDT de la EPS SEDALORETO S.A., y;

**CONSIDERANDO;**

Que, la EPS SEDALORETO S.A., es una entidad 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 la Municipalidades Provinciales de Maynas, Alto Amazonas, Requena, posee patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, económica y de gestión, su ámbito de competencia es la localidad de Iquitos, Yurimaguas y Requena. Incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) por el Consejo Directivo del OTASS a través de su Sesión Nº 012-2017, de fecha 22 de junio de 2017, acuerdo que fue ratificado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – MVCS mediante Resolución Ministerial Nº 262-2017-VIVIENDA, de fecha 11 de julio del 2017;

Que, el Estándar 28 del CBGC de la EPS SEDALORETO S.A., denominado Compromiso con los Usuarios, concordante con la Resolución Ministerial N° 081-2019-VIVIENDA, dispone que la empresa debe adoptar políticas de trato responsable al usuario, estableciéndose lineamientos para garantizar un trato justo a los mismos;

Que, la EPS SEDALORETO S.A. cuenta con una Política de Trato Responsable al Usuario, aprobada mediante Acuerdo N° 3 del Acta de la Sesión Ordinaria N° 019-2019 de fecha 23 de diciembre de 2019; sin embargo, dicha política no se encuentra plenamente alineada a la normativa vigente, por lo que resulta necesaria su actualización;

Que, mediante Informe N° 007-2026-EPS SEDALORETO S.A.-EGC de fecha 05 de agosto de 2026, del Equipo de Gobierno Corporativo, se presenta la propuesta de Política de trato responsable al usuario, propuesta que es remitida, por la Gerencia General, para opinión legal;

Que, mediante Informe N° 102-2026-EPS SEDALORETO S.A.-GG-GAJ de fecha 26 de agosto de 2026, de la Gerencia de Asesoría Jurídica, se emite opinión legal, concluyendo que: ES PROCEDENTE la aprobación de la Actualización de la Política de Trato Responsable al Usuario de EPS SEDALORETO S.A., presentado mediante Informe N° 007-2026-EPS SEDALORETO S.A.-EGC, la misma que debe ser aprobada a través de un acuerdo de la Comisión de Dirección Transitoria - CDT;

Que, mediante Informe N° 110-2026-EPS SEDALORETO S.A.-GG de fecha 31 de agosto de 2026, el Gerente General de la EPS SEDALORETO SA, Ing. Raúl Adolfo Linares Manchego, comunica a la presidenta de la CDT de la EPS SEDALORETO SA, Ing. Sonia Álvarez Quintana, el Proyecto denominado **"Política de Trato Responsable al Usuario de la EPS SEDALORETO S.A."**, a fin de que pueda efectuar su evaluación y aprobación respectiva;

Que, mediante Acuerdo N° 06 de la Sesión Extraordinaria N° 008-2026 de fecha 02 de setiembre de 2026, la Comisión de Dirección Transitoria, acordó por unanimidad: *"**6.1.** Dejar sin efecto la Política de Trato Responsable al Usuario de la EPS SEDALORETO S.A., aprobada en la Sesión Ordinaria N° 019-2019 de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS SEDALORETO S.A., de fecha 23 de diciembre de 2019. **6.2.** Aprobar la Política de Trato Responsable al usuario de la EPS SEDALORETO S.A., presentada como anexo del Informe N° 110-2026-EPS SEDALORETO S.A.-GG y sustentada en la presente sesión. **6.3.** Disponer que el Gerente General emita el acto resolutivo correspondiente que formalice la aprobación de la Política de Trato Responsable al Usuario de la EPS SEDALORETO S.A., disponga su inmediata publicación en el Portal Institucional de la empresa prestadora y realice las acciones necesarias para velar por su fiel cumplimiento en el marco del Plan de Implementación de los Estándares del CBGC de la empresa"*; por lo que, es necesario formalizar dicho acuerdo, mediante el presente acto resolutivo;

Que, en atención a que el acto generador fue la adopción del referido acuerdo en la Sesión Extraordinaria de la CDT de fecha 02 de setiembre de 2026, esta formalización se deberá realizar con eficacia anticipada

REPÚBLICA DEL PERÚ Firma Digital
Firmado digitalmente por: LINARES MANCHEGO Raul Adolfo FAU 20103745293 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 02/11/2026 19:13:45-0500

REPÚBLICA DEL PERÚ Firma Digital
Firmado digitalmente por: CARDENAS MUÑOZ Misael Diogenes FAU 20103745293 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 30/10/2026 10:37:45-0500

REPÚBLICA DEL PERÚ Firma Digital
Firmado digitalmente por: ROJAS PANDURO Johnny Wesley FAU 20103745293 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 02/11/2026 10:10:09-0500

REPÚBLICA DEL PERÚ Firma Digital
Firmado digitalmente por: CASAFRANCA GARCIA Guillermo Alfonso FAU 20103745293 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 02/11/2026 18:13:42-0500

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 245-2026-EPS SEDALORETO SA-GG**

a la fecha de dicha sesión, de conformidad a lo estipulado en el numeral 17.1 del artículo 17° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 006-2026-JUS;

Estando a lo señalado precedentemente, con el visado de la Gerencia de Asesoría Jurídica, la Gerencia de Desarrollo y Presupuesto y la Gerencia de Administración y Finanzas, en uso de las facultades conferidas por el Estatuto vigente:

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: FORMALIZAR** el Acuerdo N° 06 de la Sesión Extraordinaria N° 008-2026 de fecha 02 de setiembre de 2026, en el extremo que, **APRUEBA LA POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO DE LA EPS SEDALORETO S.A.** y deja sin efecto la Política de Trato Responsable al Usuario de la EPS SEDALORETO S.A., aprobada mediante Acuerdo N° 3 de la Sesión Ordinaria N° 019-2019 de la Comisión de Dirección Transitoria de fecha 23 de diciembre de 2019, con eficacia anticipada al 02 de setiembre de 2026, política que como anexo forma parte de la presente resolución; todo ello de conformidad a lo expuesto en la parte considerativa.

**ARTÍCULO SEGUNDO: ENCARGAR** a la Oficina de Recursos Humanos la **NOTIFICACIÓN** de la presente resolución a las áreas administrativas de la EPS SEDALORETO S.A., para su difusión, conocimiento y **CUMPLIMIENTO** en el marco del Plan de Implementación de los Estándares del CBGC de la EPS SEDALORETO S.A.

**ARTÍCULO TERCERO: ENCARGAR** al Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones la **inmediata publicación** de la presente resolución y **de la Política de Trato Responsable al Usuario,** en el Portal Institucional de transparencia de la EPS SEDALORETO S.A. (www.sedaloreto.com.pe).

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE y CUMPLASE**

REPÚBLICA DEL PERÚ Firma Digital
Firmado digitalmente por: LINARES MANCHEGO Raul Adolfo FAU 20103745293 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 02/11/2026 19:14:04-0500

**ING. RÁUL ADOLFO LINARES MANCHEGO**
GERENTE GENERAL
EPS SEDALORETO S.A.

REPÚBLICA DEL PERÚ Firma Digital
Firmado digitalmente por: CARDENAS MUÑOZ Misael Diogenes FAU 20103745293 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 30/10/2026 10:38:07-0500

REPÚBLICA DEL PERÚ Firma Digital
Firmado digitalmente por: ROJAS PANDURO Johnny Wesley FAU 20103745293 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 02/11/2026 10:10:34-0500

REPÚBLICA DEL PERÚ Firma Digital
Firmado digitalmente por: CASAFRANCA GARCIA Guillermo Alfonso FAU 20103745293 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 02/11/2026 18:14:04-0500

# POLÍTICA N°004-2026-EPS SEDALORETO S.A-G.G.

# POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO DE LA EPS SEDALORETO S.A.

## IQUITOS-PERÚ

## 2026

## 1. OBJETO

La presente política tiene por objeto establecer los principios y lineamientos que orientan la actuación de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable y Alcantarillado de Loreto Sociedad Anónima - EPS SEDALORETO S.A. hacia un trato justo, equitativo, transparente y responsable con sus usuarios, garantizando la protección de sus derechos, el acceso a información oportuna y la atención eficiente de sus consultas, requerimientos y reclamos.

## 2. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente política son de cumplimiento obligatorio para todos los órganos y áreas de la EPS SEDALORETO S.A., así como para todo el personal que interactúa directa o indirectamente con los usuarios.

## 3. BASE LEGAL

- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N°006-2026-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N°001-2025-VIVIENDA, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento.
- Decreto Supremo N°009-2024-VIVIENDA, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 016-2024-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley Nº 29733, Ley de Protección de Datos Personales y sus modificatorias.
- 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° 007-2024-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificatorias.
- Resolución Ministerial N° 081-2019-VIVIENDA, Resolución Ministerial que aprueba la Metodología de Evaluación y Monitoreo del Nivel de Cumplimiento de los Estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo y sus modificatorias.
- Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, que aprueba el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento y sus modificatorias.
- Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.
- Código de Buen Gobierno Corporativo de la EPS SEDALORETO S.A.

## 4. PRINCIPIOS RECTORES

a) **Respeto y equidad:** Todos los usuarios deben recibir una atención digna, justa y respetuosa, sin distinción alguna por motivos de raza, género, condición económica, orientación, religión o de otra índole.

b) **Comunicación efectiva:** La empresa promueve el uso de un lenguaje claro y sencillo que facilite la comprensión de la información brindada a los usuarios.

c) **Participación ciudadana:** Se deberá impulsar la participación activa de los usuarios a través de diversos canales de atención, fomentando espacios de consulta y diálogo permanente.

d) **Transparencia:** La empresa garantiza la difusión oportuna, clara y veraz de la información institucional, promoviendo la confianza y la rendición de cuentas hacia sus usuarios.

e) **Responsabilidad y ética:** La actuación y decisiones de la empresa se sustentan en principios de integridad, honestidad y vocación de servicio público, orientados al bienestar y satisfacción de los usuarios.

## 5. COMPROMISOS INSTITUCIONALES

La EPS SEDALORETO S.A. se compromete a desarrollar sus actividades conforme a altos estándares de calidad, garantizando una atención eficiente, transparente y en estricto respeto de los derechos de sus usuarios, para cumplir con este propósito, la empresa asume los siguientes compromisos:

a) Adopta políticas de trato responsable al usuario que establecen lineamientos para un trato justo y transparente.
b) Garantiza que todos sus usuarios reciban atención sin discriminación, con respeto de su dignidad, condición social, económica, cultural, geográfica o de cualquier otra índole.
c) Promueve la integridad, empatía y profesionalismo en el servicio brindado a sus usuarios.
d) Difunde información sobre indicadores de desempeño, ejecución de inversiones y operaciones de la empresa.
e) Emplea la retroalimentación de los usuarios como fuente de información clave para impulsar la innovación y promover la mejora continua en la gestión y prestación de los servicios.
f) Fomenta una cultura organizacional orientada a la satisfacción de los usuarios.
g) Comunica de forma periódica, a través de plataformas presenciales y/o digitales, los canales disponibles para la presentación de consultas, quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios.
h) Capacita de manera continua al personal en temas como atención al cliente, comunicación efectiva y gestión orientada al usuario.
i) Publica material informativo sobre los derechos y obligaciones de los usuarios en formatos accesibles y en un lenguaje claro y sencillo.
j) Desarrolla campañas de información y sensibilización para promover el uso responsable del agua, así como la protección y conservación del recurso hídrico.

## 6. LINEAMIENTOS PARA GARANTIZAR UN TRATO JUSTO Y TRANSPARENTE A LOS USUARIOS

En concordancia con lo dispuesto por su Código de Buen Gobierno Corporativo, la EPS SEDALORETO S.A. adopta los siguientes lineamientos, orientados a garantizar un trato justo, equitativo y transparente hacia sus usuarios, promoviendo relaciones basadas en la confianza, la ética y el respeto mutuo:

### 6.1. Trato justo y equitativo

- La EPS SEDALORETO S.A. garantiza a sus usuarios un trato digno y equitativo, cimentado sobre la comunicación explícita de sus derechos y obligaciones, contribuyendo de esta forma al fortalecimiento de una relación transparente y justa.
- La empresa identifica y mantiene actualizado el registro de usuarios con discapacidad, asegura para este tipo de población una atención prioritaria y preferencial, en el marco del principio de accesibilidad e inclusión social, velando por la prevención de cualquier práctica que vulnere el ejercicio de sus derechos.
- Garantiza la protección, confidencialidad y adecuado tratamiento de los datos personales de los usuarios, conforme a lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento.

- La empresa se compromete a mantener una relación contractual con sus usuarios guiada por el respeto mutuo, la cordialidad y la empatía.
- Garantiza que los contratos de suministros no contemplen cláusulas y condiciones carentes de equidad o que incluyan cobros aleatorios y/o facultades de decisión e interpretación unilateral.

**6.2. Transparencia institucional**

- La EPS SEDALORETO S.A. actúa de forma transparente sobre sus temas de desempeño y sobre la toma de decisiones relevantes; así como en los mecanismos de solución de reclamos, a fin de generar confianza en los usuarios.
- La empresa tiene la obligación de explicar las condiciones en las que se contratan los servicios, así como los términos y procedimientos relacionados a la facturación.
- Toda modificación contractual, tarifaria o de condiciones de servicio deberá ser comunicada de manera anticipada a los usuarios.
- La empresa llevará a cabo procesos de rendición de cuentas, mediante los cuales informará sobre su desempeño y los resultados de su gestión.

**6.3. Mecanismos de atención y solución de reclamos**

- La empresa garantiza canales accesibles y eficientes para la presentación, atención y resolución de reclamos, requerimientos o solicitudes de los usuarios conforme a la normativa vigente.
- Los reclamos serán atendidos brindando respuestas debidamente motivadas y dentro de los plazos establecidos por el Reglamento General de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento aprobado por la SUNASS.
- Se establecerán procesos de conciliación y comunicación directa con los usuarios, a fin de prevenir posibles controversias y fomentar soluciones adecuadas.

**6.4. Retroalimentación y mejora continua**

- La empresa evalúa periódicamente los niveles de satisfacción de sus usuarios, mediante encuestas, mesas de diálogo, consulta ciudadana u otros mecanismos, emplea dicha información para la adecuación de sus políticas y procesos internos.
- Los lineamientos para el trato justo y transparencia son evaluados y actualizados sobre la retroalimentación provista por los usuarios.
- Los resultados de dichas evaluaciones se incorporarán en los procesos de planificación institucional, con el objetivo de fortalecer la confianza pública y la calidad del servicio.
- La empresa reconoce que la participación del usuario es clave para el fortalecimiento institucional y la mejora continua de la calidad del servicio brindado.

## 7. RESPONSABILIDADES

a) El Directorio u órgano colegiado que haga sus veces es responsable de la aprobación y supervisión del cumplimiento de la política de trato responsable al usuario.
b) La Gerencia General es responsable de la implementación y revisión periódica de la presente política.

## 8. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

La política de trato responsable al usuario entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte del Directorio de la EPS SEDALORETO S.A., será revisada anualmente y actualizada cuando se presenten cambios normativos o cuando las condiciones lo ameriten, con el objeto de incorporar mejoras en base a la retroalimentación proveniente de los usuarios.

a) La contribución o impacto en la sostenibilidad de la empresa.
b) La determinación que se implantaran mecanismos para el suministro y comunicación de información relevante y oportuna hacia los grupos de interés
c) La orientación a saber recoger la opinión y percepción de los grupos de interés respecto a las actividades de la empresa, así como para establecer canales de diálogo con éstos.
d) La inclinación, en lo pertinente, de incorporar a los grupos de interés en el proceso de toma de decisiones relevantes.
e) El compromiso a la rendición de cuentas de forma regular y extensiva a las distintas instancias de la empresa.

**5.2.** La finalidad de la presente política está orientada a garantizar las buenas prácticas de gobernabilidad y gobernanza corporativa, así como contribuir al fortalecimiento del diálogo estratégico, la transparencia institucional, la rendición de cuentas y la sostenibilidad de la gestión empresarial.

## 6. LINEAMIENTOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

### 6.1. Criterios de Identificación

La EPS SEDALORETO S.A. identifica y categoriza sus grupos de interés, tomando en cuenta los siguientes criterios esenciales:

a) Grado de influencia que ejercen sobre las decisiones, actividades y operaciones de la empresa.
b) Nivel de afectación o impacto que generen las actividades, decisiones, proyectos o servicios de la empresa en los grupos de interés con los que se relaciona.
c) Relevancia estratégica para la sostenibilidad de la empresa.

### 6.2. Fuentes de información

La identificación de grupos de interés se sustenta en el análisis de información proveniente de fuentes internas y externas, las cuales permiten reconocer a los actores que influyen o pueden verse afectados por las actividades, decisiones o resultados de la empresa, entre las cuales destacan:

a) Documentación institucional como planes, proyectos, evaluaciones, diagnósticos, informes de gestión, entre otros documentos que evidencien la interacción de la empresa con sus grupos de interés.
b) Documentación recibida por la empresa, como comunicaciones, solicitudes, consultas, informes, requerimientos, entre otros.
c) Información proporcionada por las distintas áreas de la empresa.
d) Espacios de participación ciudadana y audiencias públicas.
e) Registros de solicitudes, quejas, denuncias, así como los registros en el libro de reclamaciones, entre otros utilizados por la empresa.