

“AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA”

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 0110-2025-EMUSAP S.A./Ama3

Chachapoyas, jueves 24 de julio del 2025

VISTO:

El Informe N° 022-2025-EMUSAP S.A.-RRHH/ASST-FB de fecha 04 de junio de 2025, el Informe N° 0137-2025-EMUSAP S.A./GG/GAJ/Ama3 de fecha 11 de junio del 2025, el Informe N° 0053-2025-EMUSAP S.A.-GG-Ama3 de fecha 18 de junio de 2025; y,

CONSIDERANDO:

Que, la EPS EMUSAP 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 esta suscrito y pagado en su totalidad por la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, posee patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, económica y de gestión. Su ámbito de competencia es la localidad de Chachapoyas, incorporado al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) por el Consejo Directivo del OTASS a través de su Sesión N° 013-2018 de fecha 19 de noviembre de 2018, acuerdo que fue ratificado por el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento - MVCS mediante Resolución Ministerial N° 375-2018-VIVIENDA de fecha 6 de noviembre de 2018.

Que, el capítulo IV del título III del TUO de la Ley Marco, aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA y el capítulo IX del título III del Reglamento de la Ley Marco, bajo la denominación de “Consideraciones de Gobernanza y Gobernabilidad”, contemplan disposiciones que consolidan un nuevo modelo de gobierno corporativo para las empresas prestadoras”.

Que, el artículo 3 de la Resolución Ministerial N° 431-2017-VIVIENDA que aprobó el modelo de Código de Buen Gobierno Corporativo, dispone que, mediante Resolución de Gerencia General, cada empresa Prestadora de servicios de Saneamiento Pública de Accionariado Municipal conforma un Equipo de Gobierno Corporativo, el cual lidera la implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo, así como los instrumentos de Gobierno Corporativo que apruebe el Ente Rector.

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 081-20198-VIVIENDA de fecha 07 de marzo de 2019, se resolvió: “1. Aprobar la Metodología 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” (...). 2. La Metodología aprobada en el artículo precedente es de aplicación anual por parte de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Pública de Accionariado Municipal. El responsable de la aplicación de la Metodología es el Gerente General en conjunto con el “Equipo de Gobierno Corporativo” (...). 3. Implementación de los estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo. Las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal implementan los estándares del Código del Buen Gobierno Corporativo, de acuerdo al cronograma detallado en el anexo 2 que forma parte integrante de la presente resolución. (...)”.

Que, la Política de Información se establece en base a lo dispuesto en el inciso 5 del artículo 2 de la Constitución Política del estado y en cumplimiento de lo establecido en el Estándar 46 de la Política de información del Código de Buen Gobierno Corporativo.

Que, mediante informe N° 022-2025-EMUSAP S.A.-RRHH/ASST-FB de fecha 04 de junio de 2025, el Equipo de Buen Gobierno Corporativo presenta al Gerente General la propuesta de Modificación de Política de Información de la EPS EMUSAP S.A., para su revisión y elevación a la Comisión de Dirección Transitoria y posterior formalización mediante acto resolutivo.

Que, mediante informe N° 0137-2025-EMUSAP S.A./GG/GAJ/Ama3 de fecha 11 de junio, el Gerente de Asesoría Jurídica emite opinión al Gerente General respecto a la propuesta de Modificación de Política de Información de EMUSAP S.A., en el cual recomienda remitir el documento propuesto al presidente del CDT de EMUSAP S.A., a través de la Gerencia General, solicitando su aprobación respectiva mediante acto resolutivo.

Que, mediante el informe N° 0053-2025-EMUSAP S.A.-GG-Ama3 de fecha 18 de junio de 2025, la Gerencia General, eleva la propuesta denominada “Modificación de Política de Información de la EPS EMUSAP S.A.” al presidente de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMUSAP S.A., con la finalidad de que sea aprobada.

Que, mediante el Acuerdo N° 1, numeral 1.1. de la Sesión Extraordinaria de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMUSAP S.A. N° 007-2025-CDT, de fecha 25 de junio de 2025, se acordó *Aprobar* la Modificación de la Política de Información de la EPS EMUSAP S.A., el mismo que se encuentra adjunto al Informe N° 053-2025-EMUSAP S.A.-GG/Ama3. Asimismo, 1.2. Que se deje sin efecto cualquier dispositivo normativo que la contravenga. Por último, 1.3. Dispone que la Gerencia General emita el acto administrativo correspondiente, que formalice la aprobación de la Política Contable de la EPS EMUSAP S.A.

Estando en aplicación de las facultades conferidas a esta Gerencia General en el Artículo 40° Numerales 1 y 3 del Estatuto de la Empresa, y demás normas concordantes, con los vistos del Gerente de Administración y Finanzas, Gerente de Operaciones, Gerente Comercial y Gerente de Asesoría Jurídica.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. – FORMALIZAR la aprobación de la **Política de Información de la EPS EMUSAP S.A.**, el mismo que fue aprobado en el Acuerdo N° 1 numeral 1.1 de la Sesión Extraordinaria N° 007-2025-CDT, de fecha 25 de junio de 2025, por parte de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMUSAP S.A., que a folios once (11) que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

ARTICULO SEGUNDO. – DEJAR SIN EFECTO toda disposición normativa que se oponga y/o contradiga a la presente resolución.

ARTICULO TERCERO. – NOTIFIQUESE con la presente resolución a los órganos correspondientes de la EPS EMUSAP S.A., y demás instancias competentes interesadas.

ARTICULO CUARTO. – DISPONER la publicación de la presente resolución y anexos (11 folios) en el portal institucional www.emusap.com.pe y en el Portal de Transparencia de la EPS EMUSAP S.A.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y PUBLIQUESE.

C.c.

Archivo

Registro de Resolución: 25551.023

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

INFORME N° 0053- 2025- EMUSAP S.A.- GG - Ama3

PARA : ING. ENRIQUE MONTENEGRO MARCELO
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DE EMUSAP S.A.

ASUNTO : **PRESENTACIÓN DE PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DE
POLÍTICA DE INFORMACIÓN DE LA EPS EMUSAP S.A.**

REF. : INFORME N°0137-2025-EMUSAP S.A/GG/GAJ/Ama3

FECHA : Chachapoyas, miércoles 18 de junio 2025

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con el objeto de informar a su despacho lo siguiente:

- 
1. En el marco de lo dispuesto por el artículo 2 de la Resolución Ministerial N° 431-2017-Vivienda, que aprueba el modelo del Código del Buen Gobierno Corporativo (CBGC) para las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionario Municipal (EPM), los miembros de la Comisión de Dirección Transitoria (CDT) de la EPS EMUSAP S.A. aprobaron el CBGC de la empresa a través del Acuerdo N° 3 del Acta de la Sesión Ordinaria N° 002-2019 de fecha 23 de agosto de 2019, disponiéndose su implementación y publicación en la página web institucional.
 2. Mediante la Resolución Ministerial N° 081-2019-Vivienda, modificada por la Resolución Ministerial N° 127-2020-Vivienda, se aprueba la metodología de evaluación y monitoreo de nivel de cumplimiento de los estándares del Código del Buen Gobierno Corporativo de las empresas prestadoras de servicios público de accionariado municipal (En adelante la metodología), las citadas normas establecen que la metodología debe ser de aplicación anual por parte del Gerente General conjuntamente con el equipo de gobierno corporativo de las EPM.
 3. En ese contexto, conforme consta en el Acta de la Sesión Ordinaria N° 003-2019 de fecha 10 de septiembre de 2019, los miembros de la CDT de la EPS EMUSAP S.A., aprobaron la Política de Información de la empresa como parte de la implementación del CBGC, la cual presenta la siguiente estructura:
 1. OBJETIVO
 2. ALCANCE
 3. BASE LEGAL
 4. RESPONSABLES
 5. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA
 4. No obstante, en el proceso de implementación del CBGC, la aplicación de la Metodología permitió detectar que la referida política no se encuentra debidamente alineada a la normativa vigente que regula la materia de gobierno corporativo en el

" Año del bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho".

INFORME N° 022-2025-EMUSAP S.A.-RRHH/ASST-FB

PARA : **ING. CÉSAR RICHARD ESPINOZA TAPIA**
Gerente General

DE : **ING. FLOR JHANET BECERRA MACEDA.**
Analista en Seguridad y Salud en el trabajo.

ASUNTO : **PROPUESTA DE POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS Y
PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA DE INFORMACIÓN.**

REFERENCIA : **INFORME N°007 -2025- KCR**

FECHA : **Chachapoyas, 04 de junio de 2025**

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y, en atención al documento de la referencia, remitir a su despacho los siguientes documentos:

- **Propuesta de la Modificación de la Política de Información de la EPS EMUSAP S.A.**
- **Proyecto de Política de Relacionamiento con Grupos de Interés de la EPS EMUSAP S.A.**

La presente tiene como finalidad poner en su conocimiento el contenido de ambos documentos, y solicitar se sirva disponer su derivación a la Gerencia de Asesoría Jurídica, a fin de que se emita la opinión legal correspondiente. Asimismo, solicito que, de ser el caso, se otorgue el visto bueno respectivo para su posterior evaluación y aprobación en sesión ordinaria del Directorio.

Agradeciendo su atención al presente, quedo atento a sus indicaciones para continuar con el trámite correspondiente.

Es todo cuanto informo a Usted para su conocimiento y fines.

05-06-2025

Atentamente:

Provisión

EMUSAP S.A.

Ing. Flor J. Becerra Maceda
Analista en Seguridad y Salud
en el trabajo

EMUSAP S.A.

Lic. Estuardo Rafael Chavory Morales
ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN

EMUSAP S.A.

VANESSA I. CHÁVEZ VARGAS
TÉCNICO DE SERVICIOS GENERALES

RRHH/ASST-FB
Número de trámite 25551.006
c.c.archivo

PROVEIDO - Gerencia General - EMUSAP S.A.	
Fecha:	
Departamento - Área - Personal - Señor(a)(srta)	
1	
2	
3	
Ing. César Richard Espinoza Tapia GERENTE GENERAL	

PROYECTO DE MODIFICACIÓN DE POLÍTICA DE INFORMACIÓN DE LA EPS EMUSAP S.A.

1. OBJETIVO

La Empresa Prestadora Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas Sociedad Anónima – EPS EMUSAP 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 EMUSAP S.A.

3. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 016-2024-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 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.
- 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” y sus modificatorias
- Resolución de Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- Código de Buen Gobierno Corporativo aprobado mediante Acuerdo N° 3 de la Sesión Ordinaria N° 002-2019 de fecha 23 de agosto de 2019.

4. RESPONSABLES

- Directorio:** Aprobar y supervisar el cumplimiento de la Política de Información, en el marco de lo establecido por el Código de Buen Gobierno Corporativo de la empresa.
- Gerente General:** Disponer la ejecución e implementación de los criterios dispuestos por la presente política y proponer al Directorio las modificaciones que considere pertinentes.
- Gerentes de Línea, de Apoyo y de Asesoramiento:** Velar por el adecuado cumplimiento de la presente política, garantizando que la clasificación de la información confidencial o reservada se realice conforme a su naturaleza y contenido.

- d) **Responsable de atender las solicitudes de Acceso a la Información:** Recibir y tramitar las solicitudes de información presentadas por los grupos de interés, para ello deberá coordinar con las áreas responsables de generar o custodiar la información requerida, garantizando su entrega dentro de los plazos establecidos en la presente política y la normativa vigente.
- e) **Responsable del Portal de Transparencia:** Garantizar la correcta difusión de la información pública, así como la actualización periódica del Portal de Transparencia de la empresa.

5. OBLIGACIONES DE LA EPS EMUSAP S.A.

La empresa reafirma su compromiso de asegurar el estricto cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- a) Llevar a cabo la adecuada identificación y clasificación de la información que por su naturaleza, debe ser tratada como confidencial o reservada, conforme a criterios técnicos y disposiciones legales vigentes.
- b) Establecer el registro formal de la información clasificada, indicando su categoría, responsable de custodia y plazo de restricción.
- c) Designar a los responsables de las áreas que manejarán información clasificada, quienes recibirán directrices claras y capacitación periódica.
- d) Implementar medidas de seguridad física y digital para el almacenamiento, traslado y procesamiento de información sensible.
- e) Realizar evaluaciones periódicas respecto de la vigencia de la clasificación de la información, disponiendo su desclasificación cuando corresponda, de conformidad a lo establecido por la normatividad vigente.
- f) Atender de manera oportuna y fundamentada las solicitudes de acceso a información, asegurando el respeto de los derechos tanto del solicitante como de los titulares de la información protegida.
- g) Explicar las condiciones en las que se contratan los servicios de forma clara y transparente.
- h) Garantizar que los contratos de suministro no contemplen cláusulas y condiciones carentes de equidad o que incluyan cobros aleatorios y/o facultades de decisión e interpretación unilateral.

6. 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.

6.1 Clasificación de la Información

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



Categoría	Descripción
Pública	Toda aquella información cuyo acceso no está restringido por norma legal expresa.
Confidencial	Información que contiene datos personales o empresariales sensibles protegidos por ley.
Reservada	Información que debido a su naturaleza, debe ser temporalmente restringida por razones de seguridad, protección del interés público o por estar vinculada a procesos en fase de decisión.

6.2. Criterios para clasificar la información

La clasificación de la información tiene como propósito garantizar un equilibrio adecuado entre la transparencia de la gestión pública y la protección de aquella documentación cuya difusión puede vulnerar derechos fundamentales, afectar el interés institucional o comprometer la seguridad de los sistemas y operaciones de la empresa.

En concordancia con lo dispuesto por el TUO de la Ley N° 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales, la empresa establece los siguientes criterios para la identificación y tratamiento de la información pública, así como los criterios para la clasificación del carácter confidencial o reservado de la información:

a) Información Pública

Información contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en 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, salvo que dicha información sea pública
- La información protegida por el secreto bancario, tributario, comercial, industrial, tecnológico, y bursátil que esté regulada por la Constitución y/o por la legislación pertinente
- 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.

c) **Información reservada:** es aquella que por su naturaleza debe ser temporalmente restringida, debido a que su divulgación podría:

- Afectar la eficacia de investigaciones internas o procedimientos administrativos en curso.
- Comprometer decisiones estratégicas aún no adoptadas por la Alta Dirección.
- Generar riesgos para la seguridad operativa de los sistemas de agua potable y saneamiento.
- Afectar la posición estratégica de la empresa frente a terceros o en el desarrollo de procesos de contratación.

Una vez que desaparezca la causa que motivó este tipo de clasificación, la información reservada es de acceso público.

6.3. Pautas para el manejo de información confidencial o reservada

- Solo personal autorizado podrá acceder a información clasificada como confidencial o reservada en la empresa.
- Se prohíbe compartir información confidencial o reservada sin autorización expresa del responsable del área que la generó.
- Toda información confidencial o reservada deberá estar debidamente identificada y registrada como tal.
- Deberá asegurarse la adecuada conservación de este tipo de información, ya sea en formato digital o físico, mediante la aplicación de mecanismos de control de acceso, que aseguren su integridad y protección.
- Todo traslado, reproducción, destrucción o eliminación de esta información deberá constar en acta o registro correspondiente con autorización expresa.
- El personal que tenga acceso o gestione este tipo de información estará obligado a suscribir compromisos formales de confidencialidad.

6.4. Delimitación y asignación de responsabilidades en cuanto a la clasificación de la información y de su administración según categorías de información

La empresa establece una asignación clara de responsabilidades para la clasificación y administración de su información, conforme se detalla a continuación:

- La Gerencia de Desarrollo y Presupuesto:** Es el órgano responsable de coordinar con todas las gerencias y áreas de la empresa para identificar y clasificar adecuadamente la información institucional generada. Para ello, se deberán aplicar los criterios establecidos en la presente política, considerando la naturaleza y el contenido de dicha información, garantizando su adecuado registro, sustento técnico y custodia.



- b) **Gerencia de Asesoría Jurídica:** Es responsable de emitir opinión legal sobre los casos en los que se proponga clasificar la información como confidencial o reservada, garantizando su alineamiento al marco normativo vigente.
- c) **Responsable de atender las solicitudes de acceso a la información:** Tiene a su cargo la supervisión del cumplimiento del procedimiento de clasificación, vela por la correcta atención de solicitudes y la protección de la información clasificada como confidencial o reservada.
- d) **Gerencia General:** Garantizar que los responsables de la clasificación de la información cuenten con las herramientas y capacitación necesaria para el correcto ejercicio de sus funciones. Asimismo, el Gerente General podrá emitir, cuando lo considere pertinente, una resolución que declare determinada información como confidencial y/o reservada.
- e) **Responsable del Portal de Transparencia:** Está a cargo de la gestión, publicación y actualización de la información pública conforme a lo dispuesto por la normativa vigente.

6.5. 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 podrá presentar una solicitud simple, formulada de forma clara y precisa, dirigida al responsable de atender las solicitudes de acceso a la información o al responsable que tenga en su poder la información requerida.

La solicitud podrá ser presentada en forma presencial o virtual a través de la mesa de partes de la empresa, dentro del horario de atención establecido y en cumplimiento de las disposiciones normativas vigentes en materia de transparencia y acceso a la información.

b) Requisitos obligatorios de la solicitud

Toda solicitud de acceso a la información pública deberá contener como mínimo, los requisitos obligatorios detallados a continuación:

- Nombres y apellidos completos
- Número del documento de identificación que corresponde y domicilio
- Expresión concreta y precisa del pedido de información
- La forma o modalidad en la que el/la solicitante prefiere que la empresa le entregue la información de conformidad con lo dispuesto en la Ley. Si el/la solicitante autoriza expresamente que las comunicaciones y notificaciones se realicen vía correo electrónico u otro medio de transmisión de datos a distancia, pero no especifica ninguna forma o modalidad de entrega de la información, se permite su entrega por dichos medios.
- Cuando la solicitud es presentada de forma presencial, deberá incluir la firma del/la solicitante o huella digital, de no saber firmar o estar impedido de



hacerlo. Este requisito no es exigible cuando la solicitud sea presentada por canales diferentes.

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 la derivará al responsable de atender las solicitudes de acceso a la información, quien verificará que se 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, contados a partir del día siguiente de la recepción de la solicitud.

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

La recepción de solicitudes de información a través de canales digitales implementados por la empresa, se sujeta a las siguientes reglas para el cómputo de plazos:

- i) Desde las 00:00 horas hasta el término del horario de atención de la entidad de un día hábil, se considerarán recibidas el mismo día.
- ii) Después del horario de atención de la entidad hasta las 23:59 horas, se considerarán recibidas el día hábil siguiente.
- iii) Los sábados, domingos, feriados o cualquier otro día inhabitable, se consideran recibidas al primer día hábil siguiente.
- iv) Los plazos para el pronunciamiento de las entidades se contabilizan a partir del primer día hábil siguiente de haber sido recibida la solicitud.

De no existir observaciones o éstas se encuentren debidamente subsanadas, se continuará con el procedimiento para la debida y oportuna atención de la solicitud.

d) De la liquidación

La empresa debe notificar a el/la administrado/a (como máximo hasta el noveno día de recibida la solicitud), 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 Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA o tarifario vigente de la empresa, según corresponda.

El/la administrado debe cancelar dicho monto acercándose a la empresa o a través de los mecanismos de pago a distancia o pagos digitales que la empresa ponga a disposición de los/as administrados. El pago efectuado deberá ponerse en conocimiento de la



empresa, a efectos que se efectúe la reproducción correspondiente y pueda entregar la información dentro del plazo establecido por la Ley.

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 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 responsable de la atención de las solicitudes de acceso a la información 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 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 de la empresa.
- 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.

7. MEDIOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL SUMINISTRO Y DIFUSIÓN DIFERENCIADA DE LA INFORMACIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

La EPS EMUSAP S.A. en concordancia con lo dispuesto por su Código de Buen Gobierno Corporativo, promueve el suministro y la difusión oportuna, accesible y diferenciada de su información institucional hacia sus diversos grupos de interés.

7.1. Identificación de grupos de interés

La empresa actualiza periódicamente su mapa de grupos de interés, el cual debe comprender, entre otros, a los usuarios, entidades públicas, sociedad civil y medios de comunicación, considerando sus necesidades de información, niveles de comprensión técnica y medios preferentes de comunicación.

7.2. Clasificación y relevancia de la información

La información que genere y administre la empresa será organizada y adaptada en función de su pertinencia para cada grupo de interés, diferenciándose entre información de carácter general, técnica o especializada, bajo criterios de accesibilidad, reserva o confidencialidad, según corresponda.

7.3. Medios diferenciados para la difusión de la información

La empresa garantiza el uso de medios adecuados para el suministro y/o difusión de su información, conforme al perfil, requerimientos y nivel de relacionamiento con cada grupo de interés. Los principales medios utilizados son los siguientes:

- Usuarios del servicio:** Oficinas de atención, portal web institucional, espacios de participación como audiencias públicas, redes sociales, medios de comunicación local como diarios y emisoras radiales, entre otros.
- Entidades públicas:** Comunicaciones formales emitidas a través de medios escritos, digitales o mediante reuniones presenciales y/o virtuales.



- c) **Medios de comunicación y sociedad civil:** A través de comunicados públicos institucionales, notas de prensa u otro mecanismo de difusión pública.
- d) **Otros grupos de interés:** Mediante oficinas de atención o medios digitales disponibles.

8. DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN DE ACCESO PÚBLICO

En cumplimiento de lo dispuesto por el Código de Buen Gobierno Corporativo y la normativa en materia de Gobierno Corporativo vigente, emitida por el ente rector, la EPS EMUSAP S.A. mediante sus oficinas de atención al usuario y su portal web institucional revela 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) Estructura de propiedad y organigrama de la Empresa Prestadora Municipal
- i) Acta de Junta General de Accionistas – JGA mediante la cual se designe a los Directores y/o Resoluciones Ministeriales designando Directores.
- j) Hojas de vida, perfiles y criterios para la remuneración de los miembros del Directorio, Gerente General y las Gerencias de Línea.
- k) Reglamento de la JGA y del Directorio.
- l) Resolución de ingreso y/o cese al Régimen de Apoyo Transitorio – RAT, de ser el caso
- m) Pertenencia de sus directores a Directorios de otras empresas prestadoras.
- n) Informe anual de resultados de gestión
- o) Indicadores de Gobernabilidad y Gobernanza y el Manual de Rendición de Cuentas.
- p) Informe de Gobierno Corporativo.
- q) Plan Maestro Optimizado.
- r) Encuesta de satisfacción de usuarios o clientes realizadas.
- s) Factores de riesgo que podrían afectar a la operación de la Empresa Prestadora Municipal.

9. PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE INFORMACIÓN.

Con el propósito de asegurar la adecuada implementación de la presente Política de Información, la empresa establecerá un mecanismo interno de supervisión que permita verificar el grado de cumplimiento de sus disposiciones, promover la mejora continua en la gestión de la información y garantizar el acceso oportuno y transparente a la información de la empresa por parte de los grupos de interés. A continuación, se detalla el procedimiento correspondiente:



a) Evaluación Técnica Semestral

El/la Jefe/a de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto, en coordinación con las jefaturas, gerencias de línea, de apoyo, de asesoramiento y responsables correspondientes, llevará a cabo la evaluación semestral del cumplimiento de la política de información, mediante la revisión de registros documentarios, solicitudes de información atendidas, publicaciones institucionales y cumplimiento de plazos. Los resultados serán consolidados en un informe técnico, el cual debe incluir, de corresponder, observaciones y recomendaciones. Este informe será remitido a la Gerencia de Asesoría Jurídica para su revisión legal, validación y pronunciamiento correspondiente.

b) Pronunciamiento legal sobre el informe de evaluación de la Política de Información

El Gerente de Asesoría Jurídica, previa revisión del informe técnico de evaluación semestral de cumplimiento de la política de información, emitirá opinión legal en el marco de las disposiciones de la presente política, referidas al cumplimiento de plazos, procedimientos, entre otras disposiciones que considere relevantes. El informe legal, incluirá como anexo el informe técnico emitido por el/la jefe/a de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto, a fin que ambos informes, sean puestos a consideración de la Gerencia General para su conocimiento y acciones correspondientes.

c) Remisión del informe de evaluación de la Política de Información al Directorio

La Gerencia General, en el marco de sus atribuciones, presentará ante el Directorio u órgano colegiado que haga sus veces en la EPS EMUSAP S.A., el informe legal emitido por el Gerente de Asesoría Jurídica, anexando al mismo el informe técnico elaborado por la Oficina de Desarrollo y Presupuesto, a efectos de informar sobre el estado de cumplimiento e implementación de la presente política.

d) Supervisión por parte del Directorio

El Directorio u órgano colegiado correspondiente, en ejercicio de sus funciones de supervisión, evaluará en la sesión pertinente los informes presentados por la Gerencia General; y, de considerarlo necesario, adoptará las medidas correctivas que correspondan.

10. TRANSPARENCIA DE LAS CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE SUMINISTROS

La EPS EMUSAP S.A., mediante el Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento, garantiza a los usuarios la prestación eficiente y sostenible de los servicios de agua potable y saneamiento, garantizando que los servicios que brinda serán ofrecidos en las mejores condiciones de calidad a la población usuaria y a una tarifa razonable, en concordancia con lo establecido en el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento y demás disposiciones legales vigente.

El contrato de suministro de la empresa cuenta con 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 EMUSAP S.A., debe entregar 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.

Los contratos de suministro celebrados entre la EPS EMUSAP S.A. y los usuarios no contemplan cláusulas y condiciones carentes de equidad. En tal sentido, antes de la suscripción del contrato la empresa informa de manera clara y detallada a los nuevos usuarios sobre los términos y condiciones del servicio, garantizando que dichos contratos no incorporen cobros aleatorios y/o facultades de decisión e interpretación unilateral. Este compromiso responde a la necesidad de preservar la confianza que los usuarios depositan en la gestión de la empresa.

11. SANCIONES

El personal de la EPS EMUSAP S.A. se encuentra prohibido de divulgar, copiar o utilizar indebidamente la información confidencial o reservada sin autorización expresa, así como manipular, alterar o eliminar información clasificada sin sujetarse a los procedimientos internos establecidos. El incumplimiento de estas disposiciones constituye una falta administrativa que podrá generar responsabilidad disciplinaria, civil o penal, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente.

12. APLICACIÓN, REVISIÓN Y VIGENCIA

- Las disposiciones establecidas en la presente política serán de uso exclusivo de la EPS EMUSAP S.A.
- Esta política deberá ser revisada cada dos años y actualizada conforme a los cambios normativos o institucionales.
- La presente política entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte del Directorio u órgano colegiado que haga sus veces en la EPS EMUSAP S.A.

