

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 161 -2025-GG-EPS EMAPAT S.A.

Puerto Maldonado, 09 de octubre de 2025.

VISTO:

Memorando N° 088-2025-Presidencia del Directorio EPS EMAPAT S.A., de fecha 06 de octubre de 2025, y la hoja de proveído N° 4321-2025, emitido por el Gerente General de la EPS EMAPAT S.A., por el cual dispone al Departamento de Asesoría y Defensa Legal de la EPS EMAPAT S.A., emita acto resolutorio de aprobación de la Política de Información y Transparencia de la EPS EMAPAT S.A.

CONSIDERANDO:

Que, la EPS EMAPAT S.A., tiene por objeto realizar todas las actividades vinculadas a la prestación de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado en el ámbito de su administración y responsabilidad, aplicando políticas de desarrollo, control, operación mantenimiento, planificación, normativa, preparación de proyectos, ejecución de obras, supervisión asesoría y asistencia técnica, de conformidad con la Política Nacional de Saneamiento¹, el Texto Único Ordenado² del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de Servicio de Saneamiento y su Reglamento³.

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1280, modificada por Decreto Legislativo N° 1620, en su Artículo 3°, declara de necesidad pública y de preferente interés nacional la gestión y la prestación de los de agua potable y saneamiento, que comprende, entre otros, los predios, infraestructuras y/u otros activos, que integran los mencionados servicios, ejecutados o que vayan a ejecutarse; con el propósito de promover el servicio universal de los servicios de agua potable y saneamiento; así como, proteger la salud de la población y del medio ambiente (...).

Que, mediante Resolución Ministerial N° 081-2019- VIVIENDA, 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"; en cuyo Eje de Política I: Fortalecimiento de los prestadores de la política nacional de saneamiento, se establece como lineamiento de política, implementar modelos de gestión que involucren principios básicos del Buen Gobierno Corporativo, así como mecanismos de transparencia en los prestadores; y en el Estándar 13 de la Metodología de Evaluación y Monitoreo del Nivel de Cumplimiento de los Estándares del Código del Buen Gobierno Corporativo de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal, establece medidas de Mecanismo de solución de Controversias.

Que, mediante Sesión Ordinaria de Directorio N° 018-2025 de fecha 16 de setiembre de 2025, el Directorio acordó mediante acuerdo N° 106-2025-DIRECTORIO, aprobar por unanimidad la Política de Información y Transparencia de la EPS EMAPAT S.A., según el Informe presentado por el equipo de Buen Gobierno Corporativo de la EPS EMAPAT S.A.

Que, mediante hoja de proveído N° 4321-2025-GG-EPS EMAPAT S.A., el Gerente General, dispone al Departamento de Asesoría y Defensa legal de la EPS EMAPAT S.A., emitir acto resolutorio de aprobación de

¹ Aprobado por Decreto Supremo N° 007-2017-VIVIENDA.

² Aprobado por Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA.

³ Aprobado por Decreto Supremo N° 016-2021-VIVIENDA, Decreto Supremo que aprueba el TUO del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280.

la Política de Información y Transparencia de la EPS EMAPAT S.A., conforme al Memorando N° 088-2025-PRESIDENCIA-DIRECTORIO EPS EMAPAT S.A., de fecha 18 de setiembre de 2025.

Que, con las facultades especiales debidamente inscritas en el Asiento N° C00101 de la Partida 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, la **POLÍTICA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS** de la EPS EMAPAT S.A., a fin de implementar el Pilar I; Derecho de Propiedad, estándar 13: Mecanismo de Solución de Controversias del Código de Buen Gobierno Corporativo; conforme al ejemplar debidamente visado forma parte de la presente resolución y que consta del siguiente contenido;

- 1) Objetivo.
- 2) Base Legal.
- 3) Alcance.
- 4) Glosario de Términos.
- 5) Principios.
- 6) Ventajas de la Política de la solución de controversias
- 7) Declaración de Compromisos de la alta Dirección.
- 8) Lineamientos Generales.
- 9) Responsabilidad.

ARTÍCULO SEGUNDO: DISPONER, a las Gerencias de línea, Gerencias de apoyo, Gerencias de asesoría y los Departamentos de la EPS EMAPAT S.A., que bajo responsabilidad procedan a la implementación y cumplimiento de las prácticas contenidas en la solución de controversias, aprobada en el presente acto resolutive.

ARTÍCULO TERCERO: ENCARGAR, el cumplimiento de la presente Resolución a la Gerencia de Administración y Finanzas y demás órganos involucrados de la EPS EMAPAT S.A., bajo responsabilidad funcional; debiendo procederse a su inmediata socialización y difusión a todo el personal mediante su inclusión en la página web, correo institucional y/u otros medios publicitarios dentro de la EPS EMAPAT S.A.

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

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.

Distribución
G.A.F.
G.O.
G.C.
G.P.P.
O.C.I.
R.R.HH.
D.T.I.C.
Archivo.
VARR/AHC



EPS EMAPAT S.A.
Ing. Victor Alberto Renteros Ramirez
GERENTE GENERAL



EPS EMAPAT S.A.



EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE TAMBOPATA
SOCIEDAD ANÓNIMA

"POLÍTICA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE LA EPS EMAPAT S.A."

PUERTO MALDONADO, AGOSTO 2025

ELABORADO POR: EQUIPO DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO	REVISADO POR: COMITÉ DE CBGC DE DIRECTORIO DE LA EPS EMAPAT S.A.	APROBADO POR: DIRECTORIO
---	--	-----------------------------

ÍNDICE

	Pág.
I. OBJETIVO	3
II. BASE LEGAL	3
III. ALCANCE	3
IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS	3
V. PRINCIPIOS	4
VI. VENTAJAS DE LA POLÍTICA DE LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	4
VII. DECLARACIÓN DE COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN	4
VIII. LINEAMIENTOS GENERALES	4
IX. RESPONSABILIDADES	5



	POLÍTICA N° 002 - 2025 - EPS EMAPAT S.A.	VERSIÓN: 001
	"POLÍTICA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE LA EPS EMAPAT S.A."	PÁGINA: 3 de 5 FECHA: 16-9-2025

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO DE LA EPS EMAPAT S.A.
PILAR I: DERECHOS DE PROPIEDAD
ESTÁNDAR 13: MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y mecanismos institucionales para la gestión, atención y solución oportuna de controversias que se presenten entre la empresa y sus diferentes partes interesadas, garantizando procesos imparciales, transparentes y eficientes que contribuyan al fortalecimiento de la confianza pública y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

II. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú
- Decreto Supremo N° 001-2025-VIVIENDA, 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, 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° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 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.
- Resolución Ministerial N° 081-2019-VIVIENDA, que aprueba la "Metodología de Evaluación y Monitoreo de 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 modificatorias.
- Código de Buen Gobierno Corporativo de EPS EMAPAT S.A.
- Estatuto Social de EPS EMAPAT S.A.

III. ALCANCE

Esta política aplica a las controversias surgidas entre la EPS y:

- Usuarios del servicio de agua potable y saneamiento.
- Proveedores y contratistas.
- Instituciones públicas y privadas.
- Colaboradores o personal interno (en lo que corresponda a procedimientos administrativos internos).
- Otras EPS u organismos del sector en contextos de operación conjunta o conflictos de competencia.

IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Controversia:** Desacuerdo, reclamo o conflicto entre la EPS y otra parte interesada que requiere un tratamiento formal para su solución.
- **Mecanismo de solución de controversias:** Conjunto de procedimientos, canales o instancias orientadas a resolver un conflicto de forma extrajudicial o jurídica.
- **Mediación:** Proceso voluntario mediante el cual un tercero neutral facilita el diálogo para alcanzar una solución consensuada.
- **Conciliación:** Mecanismo extrajudicial mediante el cual las partes intentan llegar a un acuerdo con intervención de un centro de conciliación autorizado.
- **Arbitraje:** Mecanismo jurídico alternativo al Poder Judicial para resolver controversias contractuales mediante un tribunal arbitral.

ELABORADO POR: EQUIPO DEL CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO	REVISADO POR: COMITÉ DE CBGC DE DIRECTORIO DE LA EPS EMAPAT S.A.	APROBADO POR: DIRECTORIO
---	---	-----------------------------

	POLÍTICA N° 002 - 2025 - EPS EMAPAT S.A.	VERSIÓN: 001
	"POLÍTICA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE LA EPS EMAPAT S.A."	PÁGINA: 4 de 5 FECHA: 16-9-2025

- **Instancia administrativa interna:** Nivel dentro de la EPS (por ejemplo, Oficina de Asesoría Jurídica o la que haga a sus veces) que evalúa y propone solución a controversias.

V. PRINCIPIOS

- Legalidad:** Toda solución debe sujetarse a la normativa vigente.
- Buena fe:** Las actuaciones deben ser con honestidad, lealtad y comportamiento correcto.
- Transparencia:** Las actuaciones deben ser claras, trazables y documentadas.
- Imparcialidad:** Las controversias deben evaluarse sin sesgos ni conflictos de interés.
- Celeridad:** Las respuestas deben emitirse en plazos razonables y previamente establecidos.
- Proporcionalidad:** La solución debe ser adecuada a la naturaleza y complejidad del conflicto.
- Economía:** Las controversias deberán resolverse de manera eficiente, minimizando el coste de los recursos.
- Accesibilidad:** Deben existir canales de atención claros, sencillos y al alcance de las partes interesadas.

VI. VENTAJAS DE LA POLÍTICA DE LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

La Política de Solución de controversias ha sido adoptada para establecer los términos y condiciones en relación con una controversia entre la Empresa y sus diversos grupos de Interés.

La principal ventaja de solución de controversias de forma extrajudicial es que permitirá a las partes en conflicto resolver su problema de forma rápida y económica. Teniendo como principales beneficios:

- Se evita procesos judiciales largos.
- El acuerdo final se establece mediante un acta que tiene el valor de una sentencia judicial, ya que puede ser ejecutada por un juez en caso de incumplimiento.
- Es confidencial y reservada.
- Actos de mala fe, pueden recurrir a la vía legal.

Los funcionarios de la empresa deben de analizar bien la problemática de sus diversos grupos de interés antes de tomar decisiones a fin de que no se generen consecuencias que perjudiquen a la Empresa (económicas, legales, entre otras).

VII. DECLARACIÓN DE COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

La Alta Dirección se compromete a velar y cautelar por la implementación de la Política de Solución de Controversias acorde a las disposiciones establecidas en la normativa legal vigente que para este efecto se encuentre establecida.

VIII. LINEAMIENTOS GENERALES

7.1 Prevención

- Fomentar una cultura de comunicación abierta y gestión anticipada de riesgos.
- Incluir cláusulas de solución de controversias en contratos y convenios.
- Capacitar al personal en gestión de reclamos y atención al usuario.

7.2 Canales de Recepción

- Plataforma de atención al cliente (presencial, telefónica o virtual).
- Mesa de partes institucional.
- Correo electrónico institucional de reclamos y quejas.
- Canales de denuncias éticas o anónimas (cuando aplique).

7.3 Fases de Atención

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
EQUIPO DEL CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO	COMITÉ DE CBGC DE DIRECTORIO DE LA EPS EMAPAT S.A.	DIRECTORIO

- Recepción y registro del caso.
- Evaluación por área competente.
- Propuesta de solución.
- Respuesta formal al solicitante.
- Remisión a mecanismos externos en caso de desacuerdo (SUNASS, OSCE, Poder Judicial, etc.).

7.4 Mecanismos de Solución

- Solución directa mediante gestión interna.
- Conciliación extrajudicial (cuando sea aplicable).
- Arbitraje contractual (para proveedores y contratistas).
- Procedimiento administrativo en SUNASS o entidad competente.
- Vía judicial, como último recurso.

7.5 Supervisión y Mejora Continua

El Departamento de Asesoría y Defensa Legal o la que haga a sus veces, será responsable del monitoreo de controversias, de connotación jurídica vistas por dicha dependencia.

- Se deben establecer indicadores de gestión como:
- Tiempo promedio de resolución.
- Porcentaje de controversias resueltas en primera instancia.
- Casos derivados a instancias externas.
- Se elaborará un informe semestral de gestión de controversias, con propuestas de mejora.

IX. RESPONSABILIDADES

Son responsables de la política:

- El Directorio o el que haga sus veces de aprobar la Política de Solución de Controversias.
- La Gerencia General, de proponer al Directorio o quien haga sus veces la Política de Solución de Controversias.
- El Departamento de Asesoría y Defensa Legal, de implementar, supervisar su cumplimiento de la implementación de la Política de Solución de Controversias.
- La Gerencia General deberá informar anualmente al Directorio o al que haga sus veces, de las entrevistas realizadas a las Gerencias de línea que evidencien el conocimiento de los mecanismos de solución de controversias; y si existen mecanismos de solución de controversias suscritos con los distintos grupos de interés o si estuvieran en curso; asimismo, informar si existen cláusulas arbitrales en los contratos que suscriben.

Esta Política está alineada con el marco de la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción en el Perú.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
EQUIPO DEL CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO	COMITE DE CBGC DE DIRECTORIO DE LA EPS EMAPAT S.A.	DIRECTORIO