



ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LAMBAYEQUE S.A.

"TRABAJAMOS PERMANENTEMENTE PARA LLEVARLE AGUA DE
LA MEJOR CALIDAD, CUIDELA NO LA DESPERDICIE"

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 112 -2010-EPSEL S.A./GG

Chiclayo, 15 ABR 2010

VISTO:

El Informe N° 082-2010-EPSEL S.A./GG/OP de fecha 22.03.10 de la Oficina de Planeamiento, sobre aprobación del Manual "ATENCIÓN DE RECLAMOS OPERATIVOS"; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe N° 082-2010-EPSEL S.A./GG/OP, de fecha 22.03.10, la Oficina de Planeamiento hace conocer que en atención al Oficio de Defensoría del Pueblo acompaña la propuesta de Procedimiento "Atención de Reclamos Operativos", documento normativo que describe las acciones para efectuar la recepción y atención de Reclamos Operativos en nuestra empresa, el mismo que eleva para revisión y aprobación correspondiente;

Que, el Manual a aprobar, materia de la presente resolución, tiene como objetivo establecer el procedimiento pertinente, que describa las acciones para efectuar la recepción y atención de Reclamos Operativos; constituyéndose como Areas conductoras y responsables del proceso las Gerencias Operacional y Comercial y como Areas Intervinientes la Sub Gerencia de Mantenimiento de Redes y Sub Gerencia de Comercialización;

Estando a lo informado, a los considerandos anotados, y en uso de las facultades y atribuciones conferidas por los Estatutos Sociales de la Empresa y con la visación de la Oficina de Asesoría Legal.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Aprobar mediante la presente resolución el Manual "ATENCIÓN DE RECLAMOS OPERATIVOS" que tiene como objetivo establecer el procedimiento pertinente, que describa las acciones para efectuar la recepción y atención de Reclamos Operativos; constituyéndose como Areas conductoras y responsables del proceso las Gerencias Operacional y Comercial y como Areas Intervinientes la Sub Gerencia de Mantenimiento de Redes y Sub Gerencia de Comercialización. Instrumento normativo que consta de V Capítulos.

ARTICULO SEGUNDO: La Oficina de Comunicación Social queda encargada de la difusión correspondiente.

ARTICULO TERCERO: Hágase conocer los extremos de la presente Resolución al Directorio de la empresa, Gerencias de Línea, Oficinas e interesados.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.


ING. ABELARDO CADENILLAS SANCHEZ
GERENTE GENERAL
EPSEL S.A.

