



SEDA AYACUCHO
Renovándose para servir mejor

**Servicio de Agua Potable y
Alcantarillado de Ayacucho S.A.**
RUC. 20143079075

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL

Nº.023-2020-SEDA AYACUCHO/GG.

Ayacucho, 31 de enero del 2020.

VISTO:

El Informe N°.014-2020-SEDA AYACUCHO-GG/DIES, en relación a las actividades de remediación, dentro del marco de implementación del Sistema de Control Interno, aprobación del "PROTOCOLO DE ATENCION DE RECLAMOS VIA TELEFONICA"

CONSIDERANDO:

Que, la Entidad "Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Ayacucho S.A." – SEDA AYACUCHO, es una Entidad Prestadora Pública de accionariado municipal, de derecho privado que, de conformidad con el Decreto Legislativo N°1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N°.019-2017- VIVIENDA; concordantes con las atribuciones que le confiere el Estatuto Social y sus normas internas;

Que, mediante Carta Múltiple N°.003-2019-SEDA AYACUCHO/ORISCI, el Órgano Responsable de la Implementación del sistema de Control Interno, remite el cronograma general de actividades para las medidas de remediación, los mismos que forman parte del cumplimiento al segundo entregable en el marco de la Directiva N°. 006-2019-CG/INTG, aprobado mediante Resolución de la Contraloría General de la República N°. 146-2019-CG, a fin de dar cumplimiento dentro de los plazos establecidos.

Que, mediante Ley N°. 28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado, se establece las normas para regular la elaboración, aprobación, implantación funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno en las entidades del Estado, con el propósito de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, simultáneo y posterior, contra los actos y prácticas indebidas o de corrupción, propendiendo al debido y transparente logro de los fines, objetivos y metas institucionales

Que, con fecha 15 de mayo del 2015, mediante Resolución de Contraloría N°.146-2019-CG, se aprobó la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG denominada "Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado", con la finalidad de lograr que las entidades del Estado implementen el Sistema de Control Interno como una





SEDA AYACUCHO
Renovándose para servir mejor

**Servicio de Agua Potable y
Alcantarillado de Ayacucho S.A.**
RUC. 20143079075

herramienta de gestión permanente, que contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales y promueva una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente;

Que, el Órgano Responsable de la Implementación del Sistema de Control Interno, ha determinado como una de las actividades para las medidas de remediación, la elaboración del "PROTOCOLO DE ATENCION DE RECLAMOS VIA TELEFONICA", actividad que se encargó al Departamento de Imagen y Educación Sanitaria, la misma que fue remitida con Informe N°.014-2020-SEDA AYACUCHO/GC; Protocolo que tiene por finalidad lograr la celeridad y control en la atención de reclamos y sugerencias; atender oportunamente los reclamos dentro de los plazos establecidos por la SUNASS; asegurar una atención rápida y oportuna a los usuarios; y, mejorar los servicios y la gestión pública del SEDA AYACUCHO; por lo que es pertinente su aprobación.



Que, estando a las consideraciones que preceden, en uso de las atribuciones y facultades conferidas por el Estatuto Social del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Ayacucho S.A. SEDA AYACUCHO y demás normas legales conexas;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR, el "PROTOCOLO DE ATENCION DE RECLAMOS VIA TELEFONICA".

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la Gerencia Comercial, Gerencia Operacional, el cumplimiento del presente Protocolo, bajo responsabilidad.

ARTÍCULO TERCERO.- NOTIFICAR la presente resolución a los diferentes Órganos estructurados de la Entidad y a las instancias pertinentes, para conocimiento y demás fines de Ley.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.


SERVICIO DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A.
SEDA AYACUCHO
Ing. JORGE A. MONTES VARA
GERENTE GENERAL