



**EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
PASCO
EMAPA PASCO S.A.**

**GUÍA PARA ENVIAR DOCUMENTOS A TRAVÉS
DEL CANAL VIRTUAL**

reclamos@emapapasco.com.pe



Para la presentación de documentos, los usuarios podrán realizarlo a través del siguiente **correo electrónico**:

reclamos@emapapasco.com.pe



*Podrá realizarse desde **cualquier dispositivo con conexión a Internet** (PC, laptop, celular y/o tablet).*



Horario de atención:

- ▶ **De lunes a viernes desde las 08:00 a 17:30 horas.**
Sábados: 8:00 a 12:00 horas.
- ▶ Los documentos presentados en días inhábiles o después de las 05:30 horas, **serán considerados recibidos el día hábil siguiente.**

Presentación del documento a través del canal virtual:

El usuario debe tomar en cuenta las siguientes consideraciones y recomendaciones:

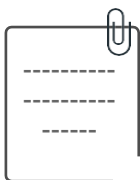
El documento debe reunir los siguientes requisitos:

1) Documento Nacional de Identidad o Carnet de Extranjería del administrado, y en su caso la calidad del representante y de la persona a quién represente. 2) La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho. 3) Lugar, fecha, firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido. 4) La indicación del órgano, la entidad o la autoridad de grado más cercano al usuario, según la jerarquía con competencia para conocerlo y/o resolverlo. 5) la dirección del lugar donde se desea recibir las notificaciones del procedimiento, cuando sea diferente al domicilio real expuesto en virtud del numeral 1. Este señalamiento de domicilio surte sus efectos desde su indicación y es presumido subsistente, mientras no sea comunicado expresamente su cambio. 6) La relación de los documentos y anexos que acompaña. 7) La identificación del expediente de la materia, tratándose de procedimientos ya iniciados.

1



2



Adjuntar el **Formato de Autorización de Notificación Electrónica***. Este formato está disponible en nuestro portal web: www.emapapasco.com.pe

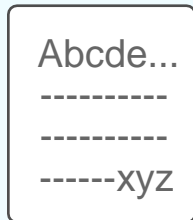
*Nota: el formato de autorización debe ser suscrito por el usuario/administrado.

3

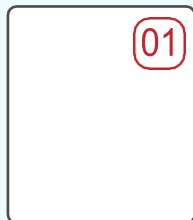
El documento debe cumplir las siguientes características:



Formato PDF a colores o en escala de grises.



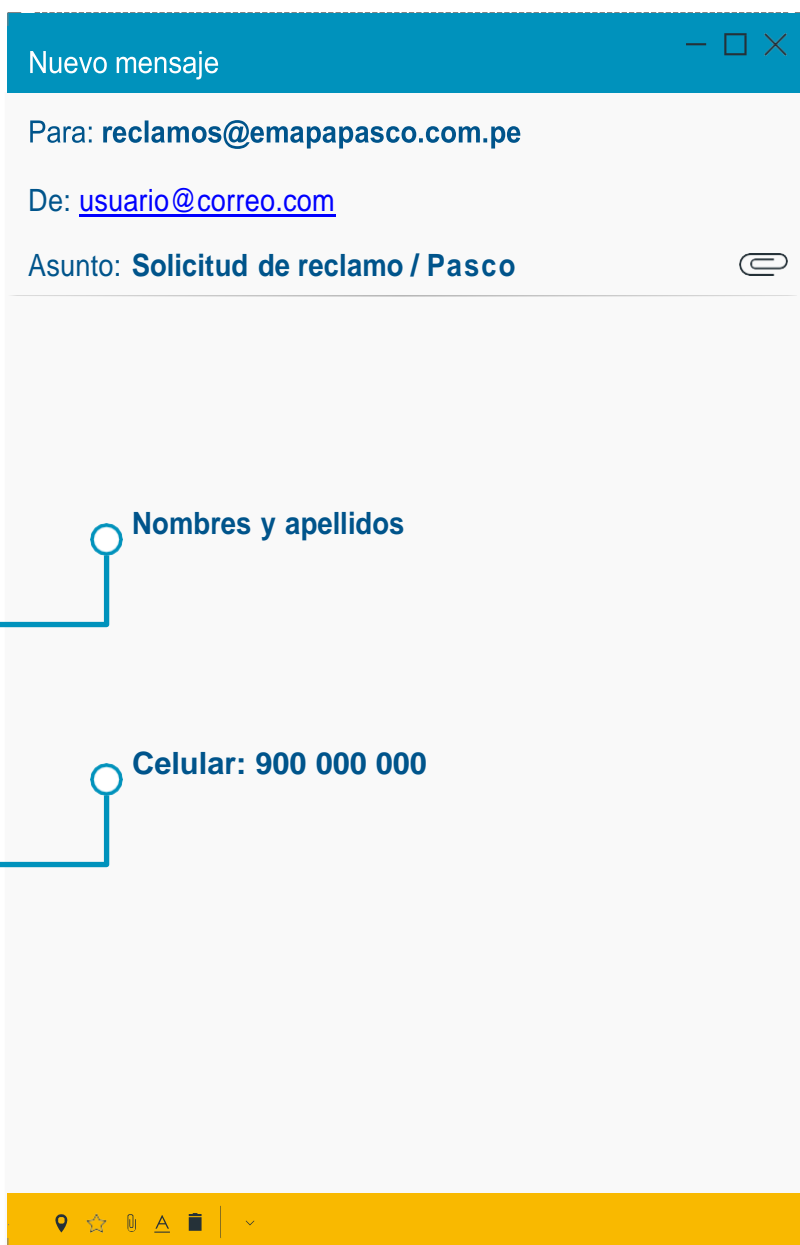
Documentos legibles.



Foliados en la parte superior derecha de cada hoja.

4

Como asunto del correo a remitir, se debe consignar la expresión concreta del pedido, así como la región de procedencia.



5

En el cuerpo del mensaje se debe precisar:

- ▶ Nombre completo de la persona de contacto.
- ▶ Número de teléfono de la persona de contacto (fijo y/o celular)

Nombres y apellidos

Celular: 900 000 000

De la recepción del documento:

1

El usuario envía su documento con el Formato de Notificación Electrónica al correo mesadepartes@osce.gob.pe, el mismo que **generará de manera automática el siguiente mensaje:**

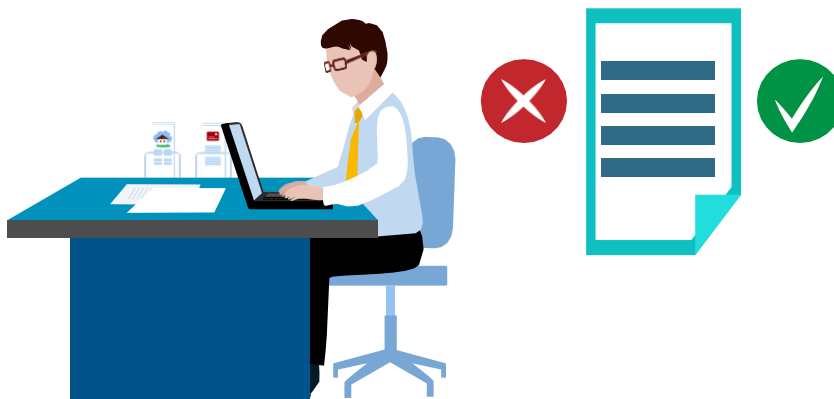


Estimado usuario:

El correo electrónico ha sido recibido en la bandeja de entrada de nuestro canal virtual reclamos@emapapasco.com.pe; Su recepción no otorga conformidad a su contenido.

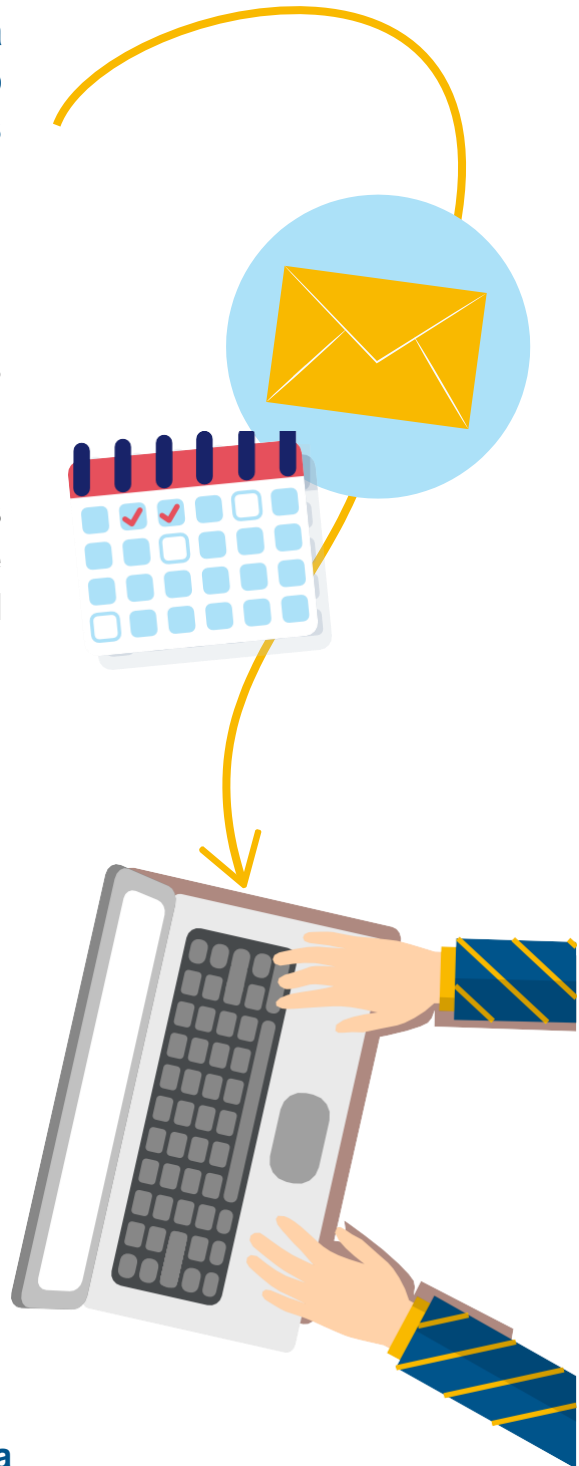
2

Se procederá a revisar el documento después de recepcionado en la bandeja de entrada del correo reclamos@emapapasco.com.pe; y, **de encontrarse conforme, se remitirá al usuario el cargo de recepción correspondiente.** Asimismo, se derivará el documento al órgano o unidad orgánica competente, para su atención.



3

En caso el documento presentado sea observado por ilegible o incumplimiento de los requisitos señalados en el artículo 124 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, el usuario recibirá un mensaje con las observaciones correspondientes, **contando con un plazo de dos (02) días hábiles para su subsanación**. De no subsanarse las observaciones en el plazo señalado, se considerará no presentado el documento.



4

El órgano o unidad orgánica competente de la EPS EMAPA PASCO S.A. **atiende el documento** presentado por el usuario.

5

Finalmente, de corresponder, se **notifica la respuesta del documento** vía el **correo electrónico:**

reclamos@emapapasco.com.pe