



**POLÍTICA DE  
RELACIONES  
CON GRUPOS  
DE INTERÉS  
DE LA EPS  
EMUSAP  
ABANCAY S.A.**



# EPS EMUSAP ABANCAY S.A.

Empresa Prestadora de Servicios de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado de Abancay

## POLÍTICAS DE RELACIONES CON GRUPOS DE INTERÉS

### ALCANCES:

La Empresa Prestadora Municipal práctica y promueve la coordinación con otras empresas prestadoras, organismos reguladores de su sector, entidades relevantes de su jurisdicción municipal, otras jurisdicciones locales, regionales o nacional, orientada a dar a conocer mejor su desempeño en Gobierno Corporativo y propiciar la mejora de desempeño en la toma de decisiones.

### SECCIÓN 1: COLABORADORES

La EPS EMUSAP ABANCAY S.A. busca asegurar un modelo de gestión de personas y de cultura organizacional enfocado en el desarrollo, el bienestar y la mejora continua del desempeño de sus colaboradores; a fin de convertir la estrategia organizacional en resultados.

La EPS EMUSAP ABANCAY S.A. asume como compromiso el cumplimiento de los siguientes lineamientos.

La presente política ha establecido asegurar el reconocimiento de los deberes y derechos que corresponden al personal.

La política de Recursos humanos contempla como mínimo que la empresa prestadora Municipal; mantiene una política expresa de información al personal sobre los factores de desempeño más relevantes de la Empresa prestadora Municipal, promueve la contratación de profesionales utilizando procesos transparentes y en base al mérito, que sean independientes de los ciclos políticos, promueve la formación de competencias a través de la capacitación de los colaboradores de la empresa prestadora Municipal, en atención a las funciones a desempeñar para fortalecer la prestación de los servicios de saneamiento, exige una compensación acorde con las funciones y responsabilidades asumidas y el desempeño económico y social de la empresa prestadora Municipal y monitorea la satisfacción del personal, monitorea los lineamientos para la gestión de riesgos de seguridad y salud en el trabajo.

### I. LINEAMIENTOS

#### a. Promover una cultura basada en una comunicación clara y transparente, fundamentada en los principios y valores de las empresas del grupo:

- Propiciar una cultura donde los colaboradores se desenvuelvan con integridad, respeto mutuo, y transparencia en función a los principios de las empresas del grupo.
- Mantener una comunicación oportuna con los colaboradores a fin de lograr su identificación y compromiso con la empresa.
- Proporcionar canales de comunicación formales e informales que faciliten la interacción entre los colaboradores y las empresas del grupo.

#### b. Garantizar el desarrollo de nuestros colaboradores, a través de un proceso de evaluación del desempeño transparente y estructurado, basado en objetivos retadores, realistas y alineados a la estrategia organizacional:

- Asegurar el alineamiento organizacional encaminando todas las iniciativas al cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- Garantizar un proceso de evaluación sistemático y estructurado, con objetivos numéricos, consistentes y relevantes, que contribuyan a la mejora del desempeño.



# EPS EMUSAP ABANCAY S.A.

Empresa Prestadora de Servicios de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado de Abancay

- Monitorear y acompañar el desempeño de los colaboradores, reforzando sus fortalezas y comunicándoles de forma clara y estructurada sus oportunidades de mejora, a fin de que puedan mostrar su potencial en la posición en la que se desempeñan.

- Asegurar que las promociones se den en función al desempeño individual del colaborador.

## **c. Identificar y retener el talento desarrollando sus habilidades de cara a afrontar nuevos retos:**

- Identificar el pool corporativo de talento, ofreciéndole una propuesta de valor diferenciada.

- Desarrollar el liderazgo de los actuales y futuros líderes, a fin de prepararlos para poder llevar adelante las estrategias de las empresas del grupo.

- Garantizar la sucesión de las posiciones de mayor jerarquía.

## **d. Fomentar una cultura de aprendizaje continuo:**

- Promover una cultura de aprendizaje que se sustente en acciones estructuradas y alineadas al Plan Estratégico de cada una de las empresas del grupo.

- Propiciar acciones de aprendizaje dirigidas a desarrollar los conocimientos y habilidades necesarias para garantizar un óptimo desempeño, logrando al mismo tiempo el desarrollo de los colaboradores. 2

## **e. Reclutar y seleccionar rigurosamente a nuestros colaboradores:**

- Asegurar la cobertura de vacantes, garantizando el reclutamiento y selección de los mejores profesionales mediante evaluaciones objetivas y rigurosas, dejando al margen factores como raza, género, edad, etc.

- Establecer y mantener el posicionamiento de una marca empleador sólida en el mercado, diseñando iniciativas de reclutamiento ajustadas a cada mercado potencial, y ofreciendo un paquete de beneficios y oportunidades que sea atractivo para nuestros candidatos.

## **f. Recompensar a nuestros colaboradores de acuerdo a su desempeño, contribución y al cumplimiento de las metas, en función a una política de compensaciones abierta y transparente:**

- Asegurar que el Sistema de Compensaciones cumpla con las leyes, normas y regularizaciones vigentes, desarrollando y proponiendo nuevos esquemas en función a las estrategias del negocio, las condiciones de mercado y las exigencias legales.

- Garantizar la competitividad de las compensaciones para atraer y retener al personal más calificado, considerando las tendencias de las compensaciones totales de los mercados de referencia, en los que se ha decidido competir.

- Recompensar de manera diferenciada y con criterios objetivos a quienes generan una mayor contribución al logro de las metas, promoviendo el desarrollo de esquemas de remuneración alineados a estos fines, a fin de promover la mejora continua.

- Mantener la consistencia y la equidad interna de las compensaciones para conservar el equilibrio entre el valor relativo de los puestos, el desempeño y la contribución de los colaboradores.

- Propiciar una comunicación clara y transparente sobre las políticas y el modelo de compensación total, de tal manera que sea posible comprender sus fundamentos, y así poder alinear las





# EPS EMUSAP ABANCAY S.A.

Empresa Prestadora de Servicios de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado de Abancay

conductas y contribuciones de los colaboradores al logro de los objetivos de las empresas del grupo.

- Asegurar que la inversión en compensaciones cumpla con los criterios de efectividad, eficiencia y rentabilidad.

**g. Ofrecer una propuesta de valor competitiva en el mercado, que promueva un entorno laboral agradable, seguro y motivador, buscando equilibrar las necesidades personales con las del trabajo:**



- Facilitar el acceso a beneficios adicionales a las compensaciones y alineados al giro de cada empresa del grupo, con el fin de promover el bienestar de los colaboradores y de ser el caso de sus familiares.

- Propiciar una cultura de reconocimiento a los logros obtenidos.

- Promover espacios y momentos de integración y camaradería, generando un balance entre la vida laboral y personal de los colaboradores.

- Ofrecer una infraestructura moderna y propicia para el desenvolvimiento de los colaboradores.

- Establecer y mantener un sistema estándar de Seguridad y Salud en el Trabajo, acorde a las regulaciones propias de cada país, mediante el mejoramiento continuo de las condiciones de seguridad, salud y ambiente de trabajo, a fin de evitar daños a la salud, facilitando la identificación, evaluación, control y corrección de los riesgos existentes en instalaciones, procesos u otras actividades.



## SECCIÓN 2: CLIENTES

La EPS EMUSAP ABANCAY S.A. busca asegurar un modelo de gestión enfocado en el cliente, que asegure el logro de altos niveles de satisfacción y la construcción de un fuerte vínculo de lealtad con nuestros clientes en el largo plazo. EMUSAP asume como compromiso el cumplimiento de los siguientes lineamientos.

### I. LINEAMIENTOS

#### 1. Lineamientos generales

a. Tratar a sus clientes sin ningún tipo de discriminación, favoritismo o preferencias personales que no estén fundadas en aspectos objetivos propios e inherentes al negocio; especialmente discriminaciones basadas en factores ideológicos, raciales, religiosos, de sexo, edad, nacionalidad o minusvalía.

b. Conocer a sus clientes para poder ofrecer el producto/servicio que sea más acorde a sus necesidades.

c. Velar por la seguridad y la confidencialidad de sus clientes y su información.

d. Dar un trato amable y cordial, mostrando interés por todos sus clientes.

e. Entregar toda la información necesaria de nuestros productos y servicios, para una mejor toma de decisiones por parte de nuestros clientes, de manera clara, transparente y oportuna.

f. Otorgar a sus clientes la libre contratación y desafiliación de los productos y servicios en el momento que ellos lo dispongan.





# EPS EMUSAP ABANCAY S.A.

Empresa Prestadora de Servicios de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado de Abancay

- g. Poner a disposición del cliente canales efectivos para la recepción y atención oportuna de sus consultas o reclamos.
- h. Informar oportuna y previamente a los clientes cualquier cambio que vaya a realizarse en las condiciones de alguno de sus productos.
- i. Contar con mecanismos de escucha para trabajar constantemente en mejorar la satisfacción de nuestros clientes.
- j. Garantizar el compromiso, capacitación y gestión de la Experiencia del Cliente al interior de toda la organización.



## 2. Lineamientos específicos:

### a. Promover una cultura de Enfoque en el Cliente al interior de toda la organización:

- Garantizar que se realice una gestión integral de la experiencia del cliente, que involucre a todas las áreas de la organización, tanto aquellas que tienen contacto directo con el cliente (front office) como las áreas de soporte.
- Asegurar una permanente gestión de la experiencia del cliente de manera integrada al sistema de Gestión Comercial por parte de todos los colaboradores.
- Monitorear periódica y sistemáticamente la Satisfacción de los Clientes en los distintos puntos de contacto para identificar áreas de mejora.
- Generar e implementar planes de acción que promuevan una cultura de mejora continua y fomenten el intercambio de buenas prácticas internamente.
- Capacitar permanentemente a los colaboradores en cómo brindar un servicio de calidad, que garantice una buena experiencia del cliente, identificando las competencias a desarrollar y las modalidades de formación para que los colaboradores desarrollen las mismas.
- Contar con mecanismos de reconocimiento claros y objetivos, que estimulen y premien la mejora continua.



### b. la empresa prestadora actúa de forma transparente en los temas de desempeño de la empresa prestadora Municipal, y sobre la toma de decisiones relevantes; así como en los mecanismos de solución de reclamos, a fin de generar confianza en los usuarios.

Fomentar la búsqueda constante de mejores medios de comunicación que aseguren un impacto positivo y un alto nivel de receptividad de los mensajes, identificando los contenidos necesarios de acuerdo al momento del ciclo de vida del cliente y/o del producto.

- Fomentar una cultura interna de comunicación en lenguaje simple y sencillo, que facilite un mejor entendimiento de la información financiera.
- Contar con mecanismos de retroalimentación y monitoreo constante sobre el nivel de entendimiento de la información compartida en los distintos puntos de contacto con el cliente.

### c. La presente política, establece que los lineamientos para el trato justo y transparencia son evaluados y actualizados sobre la retroalimentación provista por los usuarios.:





# EPS EMUSAP ABANCAY S.A.

Empresa Prestadora de Servicios de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado de Abancay

- Impulsar políticas y acciones, que busquen brindar un trato justo y responsable en los servicios que ofrece la EPS EMUSAP ABANCAY S.A., y asimismo promover que nuestros clientes puedan evaluar dichas acciones de manera permanente.

- d. **Velar por el cumplimiento normativo de protección al consumidor, e impulsar iniciativas de autorregulación al interior de la institución, para evidenciar nuestra preocupación por hacer por el cliente más de las exigencias legales.**

- e. **Contar con una propuesta de valor acorde y relevante para cada segmento de cliente, entendiendo las diferentes necesidades y expectativas de los distintos grupos de clientes.**



## SECCIÓN 3: PROVEEDORES

La EPS EMUSAP ABANCAY S.A. está comprometida con la implementación de prácticas y políticas que buscan mantener una gestión transparente y ética, en la relación con sus proveedores, libre de favoritismos e influencias que dañen su reputación; por ello considera que la integridad y honestidad de sus colaboradores son la principal garantía para la referida gestión. La E.P.S. EMUSAP ABANCAY S.A. asume como compromiso el cumplimiento de los siguientes lineamientos.

### I. LINEAMIENTOS

- a. **Asegurar que todo Gerente, y/o colaborador vinculado al proceso de contratación de proveedores no participe en alguna actividad o decisión que involucre un conflicto de interés.**

- Todo Gerente, y/o colaborador que tenga la capacidad de decidir o influenciar en la decisión de contratación de un proveedor, deberá abstenerse de ser proveedor de la organización.

- Todo Gerente, y/o colaborador que tengan la capacidad de decidir o influenciar en la decisión de contratación de un proveedor, deberá abstenerse de contratar proveedores con los cuales mantenga relaciones familiares.

- b. **Velar por que la relación entre los proveedores y los colaboradores vinculados en la contratación, se rija bajo los siguientes principios:**

- No deberán recibir obsequios, ni atenciones, ni viajes de proveedores que puedan tener influencia sobre una decisión de contratación.

- No utilizarán la influencia sobre las decisiones de contratación para su beneficio personal.

- Todos los colaboradores están obligados a denunciar cualquier gestión comercial con proveedores que considere en contraposición a los principios, prácticas y conductas contenidos en el Código de Ética de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A. y otras regulaciones internas, y en las leyes y demás regulaciones aplicables a la EPS desarrollados tanto en el Perú como en otras jurisdicciones donde opere EMUSAP ABANCAY.

- Para ello, deberá hacer uso de los canales oficiales establecidos para reportar esos hechos, "Sistema de Denuncias EMUSAP ABANCAY" ([www.emusapabancay.com.pe](http://www.emusapabancay.com.pe)) especialmente diseñados para estos fines, sin que ello signifique limitar su responsabilidad.

- c. **Los procesos de selección de proveedores deben realizarse con la debida diligencia, de modo que se garantice la objetividad y transparencia en el proceso de compras, tomando en consideración los siguientes lineamientos.**





# EPS EMUSAP ABANCAY S.A.

Empresa Prestadora de Servicios de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado de Abancay



- Se deberá evaluar previamente a los potenciales proveedores de modo de asegurar la buena reputación e integridad de los futuros proveedores.
- Se deberá promover la igualdad de oportunidades a todos los proveedores para que oferten sus productos y/o servicios en los procesos de compra.
- Independientemente del tipo de proceso, no se discriminará a proveedor alguno, toda descalificación deberá responder a causas objetivas debidamente sustentadas.
- La evaluación de las propuestas de los proveedores deberá hacerse en base a la comparación de variables homogéneas previamente definidas, de modo que fomenten la objetividad en la toma de decisiones.
- Se deberá asegurar que las brechas de tiempo para la recepción de propuestas finales para los concursos sean lo más cortas posibles para asegurar la transparencia del proceso.
- Se deberán resguardar los sustentos del proceso de negociación, con el objetivo de darle audibilidad y seguimiento al proceso.

**d. Hacer uso de la información disponible en el mercado para asegurar la legalidad del proveedor, así como el cumplimiento de sus obligaciones laborales con sus trabajadores, con el estado y con la sociedad.**

- Hacer una revisión periódica a los proveedores contratados centralizadamente, así como del cumplimiento de sus compromisos en todos los frentes, de acuerdo con la legislación vigente, debido a que los contratos que se firman con los proveedores incluyen cláusulas que señalan la total responsabilidad del proveedor en el cumplimiento de las obligaciones laborales y otras que minimizan el riesgo de vulneración de derechos humanos.

**e. Asegurar el cumplimiento con la Ley de Protección de Datos.**



## SECCIÓN 4: REGULADORES Y GOBIERNO

### I. REGULADORES

La EPS EMUSAP ABANCAY S.A. busca asegurar una adecuada atención de sus respectivos organismos reguladores y/o de supervisión, y asimismo contribuir al cumplimiento de las exigencias normativas a través del seguimiento y las respuestas oportunas. EMUSAP asume como compromiso el cumplimiento de los siguientes lineamientos:



#### LINEAMIENTOS

- a. Proporcionar a los organismos reguladores y/o de supervisión, en los plazos, forma y periodicidad requeridos, los comentarios y sugerencias a los proyectos legislativos o regulatorios que sean propuestos para conocimiento público, sustentando de corresponder, el impacto que pudiera tener la norma nueva de ser aprobada y publicada conforme a los mecanismos previstos de ley.
- b. Responder a los requerimientos de información financiera, así como los informes complementarios solicitados por los organismos reguladores y/o de supervisión, según la normativa aplicable.
- c. Atender los requerimientos de información durante la visita de inspección en cada unidad de la empresa por parte de los organismos reguladores y/o de supervisión.



# EPS EMUSAP ABANCA S.A.

Empresa Prestadora de Servicios de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado de Abanca

d. Atender los requerimientos de información pública efectuados por los organismos reguladores y/o de supervisión, locales e internacionales, para que la empresa sea reconocida como una organización que garantiza una adecuada comunicación con los usuarios.

e. Responder de manera adecuada y dentro de los plazos definidos, las notificaciones que los organismos reguladores y/o de supervisión emiten como resultado de las visitas de inspección y asimismo, se efectúe el seguimiento a la implementación de las modificaciones que permitan superar las observaciones producto de dichas visitas.

f. Responder de manera adecuada y dentro de los plazos definidos, las notificaciones que los organismos reguladores y/o de supervisión emiten por concepto de procesos sancionadores iniciados; y asimismo, hacerle seguimiento de la elaboración de los descargos y/o la ejecución de dichos procesos.

g. Atender de manera oportuna, los reclamos y/o denuncias de los clientes que se han canalizado a través de los organismos reguladores y/o de supervisión.

h. Comunicar a los organismos reguladores y/o de supervisión sobre eventualidades en la empresa que le impidan cumplir con los plazos de entrega de información financiera y/o que afecte el curso normal de sus actividades.

## II. GOBIERNO

Con el fin de generar una relación dinámica y transparente con los representantes del Estado, La EPS EMUSAP ABANCA S.A. ha establecido los siguientes lineamientos para el manejo de la relación con representantes de los estamentos gubernamentales, tal como el gobierno local, que en adelante se denomina "Sector Gobierno".

### LINEAMIENTOS

a. Priorizar los principios de transparencia, respeto e integridad en la relación con los representantes del "Sector Gobierno".

b. Asegurar el cumplimiento de las normas estipuladas en el Manual de Cumplimiento Normativo EMUSAP ABANCA, el Código de Ética, los Lineamientos de Conducta, así como los documentos internos relacionados con el tema.

## SECCIÓN 5: COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

EMUSAP ABANCA S.A. está comprometida con la implementación de los más altos estándares internacionales en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y manejo ambiental, para lo cual ha establecido los siguientes lineamientos.

### I. LINEAMIENTOS

#### 1. Lineamientos generales

a. Suscribir los principios del Pacto Nacional e internacional, reportando anualmente las actividades de cumplimiento desarrolladas en virtud de dicha suscripción.

b. Generar reportes anuales de sostenibilidad consistentes con los lineamientos y normativa aplicables.





# EPS EMUSAP ABANCAY S.A.

Empresa Prestadora de Servicios de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado de Abancay

- c. Suscribir otros acuerdos y códigos de conducta voluntarios que reflejen los principios más avanzados en materia de Responsabilidad Social, medio ambiente y asuntos sociales en sus respectivos ámbitos de acción.
- d. Participar activamente en la promoción de la RS (Responsabilidad Social), liderando y apoyando iniciativas orientadas a promover la adopción de mejores prácticas en la comunidad empresarial.
- e. Comunicar los logros obtenidos por los programas implementados en los medios de comunicación idóneos.
- f. Estimular la adopción de políticas y prácticas de RS (Responsabilidad Social) entre las empresas proveedoras que resulten consistentes con los lineamientos sobre la materia incluidos en este documento.



## 2. Lineamientos específicos: Medio Ambiente

- a. Desarrollar servicios para la conservación del medio ambiente.
- b. Apoyar iniciativas que promuevan el respeto y preservación de la bio-diversidad.
- c. La Empresa Prestadora Municipal establece y divulga una política específica para su desempeño ambiental como parte de su estrategia de sostenibilidad.
- d. Los objetivos específicos y mecanismos de relacionamiento con el medio ambiente, los compromisos que asume la empresa prestadora Municipal para su preservación, incluidas la asignación de responsabilidades para dichos fines ; así como, aspectos sobre eco eficiencia, emisión de gases del efecto invernadero, administración de los recursos hídricos, manejo de residuos, enfoque para enfrentar el cambio climático, instrumentos para conservar la biodiversidad, mecanismos de compensación por servicios eco sistémicos, entre otros.



## Lineamientos específicos: Comunidad

- a. Ejecutar proyectos de RS cercanos al foco del servicio de la EPS EMUSAP ABANCAY S.A.
- b. Priorizar programas de alto impacto, dirigidos a los grupos de interés priorizados, en los que el involucramiento de la empresa agregue un valor especial más allá del financiamiento puntual de una iniciativa.
- c. Enfatizar el componente participativo de los proyectos, involucrando directamente a los grupos beneficiarios y sus organizaciones.
- d. Forjar alianzas con organismos ejecutores idóneos, incluyendo instituciones académicas, instituciones no gubernamentales y otras instancias representativas de la sociedad civil con una reconocida y demostrada capacidad en la implementación de programas de RS.
- e. Asegurar que las iniciativas priorizadas generen capacidades institucionales que le den permanencia a los proyectos en el tiempo.
- f. Complementar los esfuerzos que venga implementando el Estado, evitando sustituirlo en el necesario rol de liderazgo que mantiene en temas sociales.
- g. Privilegiar el trabajo conjunto con los gobiernos regionales y locales para la ejecución del mecanismo de Obras por Impuestos, priorizando la implementación de iniciativas que tengan un impacto favorable sobre el acceso de las poblaciones más vulnerables a servicios básicos.





# EPS EMUSAP ABANCAY S.A.

Empresa Prestadora de Servicios de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado de Abancay

h. Completar con anterioridad a la puesta en marcha de cualquier proyecto, diagnósticos o estudios de línea de base que permitan establecer la situación existente antes de la iniciativa.

i. Diseñar programas o proyectos con objetivos y metas alcanzables y medibles, además de la definición de indicadores que den muestra del impacto en los beneficiarios.

j. Monitorear periódicamente durante su ejecución los proyectos de RS (Responsabilidad Social) que se implemente.

k. Realizar evaluaciones de cierre de los proyectos, recurriendo a terceros independientes para determinar si los objetivos planteados fueron alcanzados.

l. Incorporar directamente el componente de voluntariado en cada una de las iniciativas de RS que sean implementadas. Se priorizará aquellos proyectos que involucren directamente la participación del voluntariado.

m. Propiciar y apoyar el involucramiento de los colaboradores en iniciativas de responsabilidad social, facilitando la ejecución de actividades de voluntariado en beneficio de la comunidad durante horarios de oficina.

