

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL
Nº 092 -2023-GG/EPS SEDACAJ S.A.

Cajamarca, 24 de mayo de 2023.

VISTO:

El Informe N° 036-2023-OAL/EPS SEDACAJ S.A., de fecha 18 de abril de 2023, del Jefe de la Oficina de Asesoría Legal,

El Acuerdo de Directorio N° 05 punto (ii), adoptado en Sesión Ordinaria de fecha 27 de abril de 2023, Acta N° 1132, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe N° 036-2023-OAL/EPS SEDACAJ S.A., de fecha 18 de abril de 2023, el Jefe de la Oficina de Asesoría Legal, hace llegar a la Gerencia General, la propuesta de Política de Relacionamiento con Grupos de Interés de la EPS SEDACAJ S.A., a efectos de cumplir con la implementación de los estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo de la Empresa (estándar 27: Política de Relacionamiento con Grupos de Interés), para su revisión y emisión del acto resolutivo correspondiente; con lo cual se estaría cumpliendo con la implementación de dicho estándar;

Que, mediante Acuerdo de Directorio N° 05 punto (ii), adoptado en Sesión Ordinaria de fecha 27 de abril de 2023, Acta N° 1132, se acordó: ACUERDO N° 05 (ii) Aprobar la Política de Relacionamiento con Grupos de Interés de la EPS SEDACAJ S.A., correspondiente al estándar N° 27 del Código del Buen Gobierno Corporativo....

Que, es menester formalizar la aprobación de la Política de Relacionamiento con Grupos de Interés de la EPS SEDACAJ S.A., con la finalidad de normar y establecer los procedimientos que aplicará la Empresa para el Relacionamiento con Grupos de Interés en la Empresa y en cumplimiento de la Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo de la Empresa;

En mérito a las atribuciones que le otorgan los Arts. 48° y 51° del Estatuto Social de la Empresa a la Gerencia General;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. – APROBAR la Política de Relacionamiento con Grupos de Interés de la EPS SEDACAJ S.A., la misma que en folios dieciocho (18) forma parte de la presente Resolución, de acuerdo a la propuesta hecha por la Oficina General de Planificación y Presupuesto.

Artículo Segundo. – DISPONER que la Oficina de Imagen Institucional de la Empresa realice la correspondiente difusión de la Política Aprobada, así como se publique la misma en la página web de la Empresa, bajo responsabilidad.

OFICINA PRINCIPAL
☎ Jr. Cruz de Piedra N° 150
✉ sedacaj@sedacaj.com.pe
☎ 076-363660 Cajamarca

OFICINA COMERCIAL
☎ Av. Perú N° 658
C.C. El Quinde - 2do Nivel
☎ 076-367952 Cajamarca





Artículo Tercero. – **DISPONER** que la Oficina de Imagen Institucional, la Gerencia Comercial y la Oficina General de Planificación y Presupuesto, realicen las acciones necesarias para la implementación, documentación e informe respectivo del cumplimiento de la mencionada política.

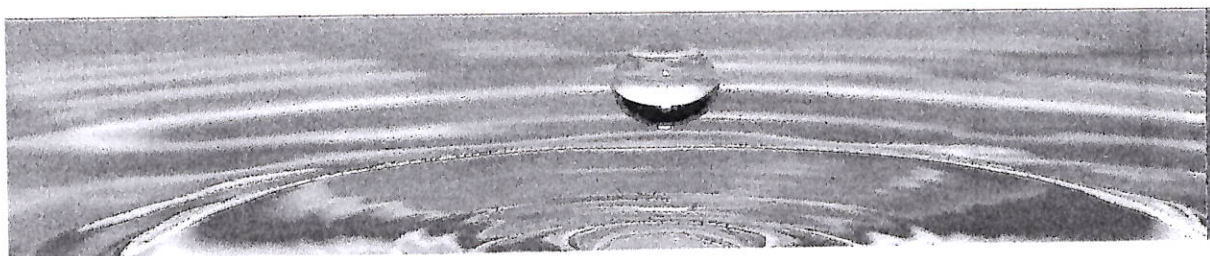


Artículo Cuarto. - **HACER** de conocimiento de la presente Resolución a todas la Gerencia de Línea, Oficinas, Jefaturas de División, Administraciones y al Órgano de Control Institucional de la E.P.S. SEDACAJ S.A.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



Ing. Daniel Arsenio Sánchez García
Gerente General
E.P.S. SEDACAJ S.A.



OFICINA PRINCIPAL
● Jr. Cruz de Piedra N° 150
● sedacaj@sedacaj.com.pe
● 076-363660 Cajamarca

OFICINA COMERCIAL
● Av. Perú N° 658
● C.C. El Quinde - 2do Nivel
● 076-367952 Cajamarca



POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPO DE INTERÉS – EPS SEDACAJ SA



Contenido

1. PROPÓSITO	2
2. ALCANCE	2
3. MARCO LEGAL	2
4. LINEAMIENTOS	3
5. DEFINICIONES	4
6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	5
7. RESPONSABLES	11
8. ANEXO	11



POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPO DE INTERÉS

DE LA EPS SEDACAJ SA

1. PROPÓSITO

La presente Política tiene como propósito establecer los lineamientos internos para la identificación de Grupos de Interés, sus expectativas en relación a la Sociedad y su potencial incidencia en el desarrollo de sus operaciones; así como:

- i. Impulsar el involucramiento de los Grupos de interés en los proyectos que desarrolla y ejecuta la Sociedad.
- ii. Dar respuesta a los intereses legítimos de los Grupos de interés con los que la Sociedad interactúa.
- iii. Generar confianza entre los Grupos de interés, para construir relaciones duraderas, sostenible y robustas
- iv. Fomentar el reconocimiento, por parte de todos sus Grupos de interés, de la apuesta de la Sociedad en el cierre de brechas en los servicios de saneamiento.
- v. Contribuir con preservar la reputación e imagen corporativa de la Sociedad dentro del ámbito de su actuación y ante todos sus Grupos de Interés.



La Sociedad busca desarrollar un relacionamiento genuino, oportuno y permanente, que consolide la confianza con los Grupos de Interés.

2. ALCANCE



La presente Política de Relacionamiento con Grupo de Interés, es de cumplimiento obligatorio para todas las unidades orgánicas de la EPS SEDACAJ SA. Esta Política está relacionada con los principios de Gobierno Corporativo y se complementa con la Política de Información de la Sociedad.

3. MARCO LEGAL



- Código de Buen Gobierno Corporativo de la EPS SEDACAJ S.A.- Estándar 27: Política de Relacionamiento con Grupo de Interés.
- Constitución Política del Perú.
- Política Nacional de Saneamiento.
- Plan Nacional de Saneamiento.
- Decreto Legislativo N°1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y

Prestación de los Servicios de Saneamiento y sus modificatorias.

- Decreto Supremo N°019-2017- VIVIENDA, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1280.
- Código de Buen Gobierno Corporativo de la Sociedad, aprobado por Resolución de Gerencia General N° 004-2018-GG/EPS SEDACAJ SA.
- 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 Publicas de Accionariado Municipal.
- Estatuto Social.

4. LINEAMIENTOS

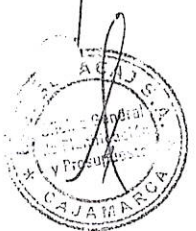
La Sociedad reconoce y se rige bajo los siguientes principios orientadores en su relación con sus Grupos de Interés:

- **Colaboración.** – Promover la colaboración con los Grupos de interés, con el fin de contribuir al logro de los Objetivos Institucionales trazados por la Sociedad, orientados al cierre de brechas en los servicios de saneamiento.
- **Comportamiento ético.** - Se observarán los principios y demás lineamientos éticos y buenas prácticas establecidas en el Código de Ética y el Código de Buen Gobierno Corporativo de la Sociedad.
- **Compromiso con el medio ambiente.** – La Sociedad fomentará y valorará el cuidado por el medio ambiente como eje transversal en todas sus actuaciones y operaciones, en concordancia con la política ambiental del grupo empresarial.
- **Consenso.** - Trabajar orientados hacia el consenso con los Grupos de interés, especialmente con las municipalidades accionistas, el gobierno regional y las instituciones de la sociedad civil, tomando en consideración sus puntos de vista y expectativas, para lo cual se construirán espacios de diálogo abierto y transparente, favoreciendo el establecimiento de relaciones colaborativas.
- **Mejora continua.** - Perseguir un ciclo de mejora continua, evaluando periódicamente los mecanismos de relación con los Grupos de Interés para asegurar que responden, de la forma más eficiente posible, a las necesidades de cada momento.
- **Participación y coordinación.** - Favorecer la participación e involucración de los Grupos de interés en todas las actividades de la Sociedad, promoviendo la coordinación con otras empresas prestadoras, organismos del Sector, entidades de la circunscripción local, regional o nacional, orientada a dar a conocer mejor su desempeño en Gobierno Corporativo y propiciar la mejora de desempeño en la toma de decisiones.

- **Rendición de cuentas y Responsabilidad Social Corporativa.** - Propiciar la rendición de cuentas del desempeño de la Sociedad, así como la información sobre los impactos económicos, sociales y ambientales generados por la Sociedad en el desarrollo de sus actividades.
- **Respeto a los Derechos Humanos.** - Se respetan los derechos humanos y se reconoce tanto su importancia como su universalidad, en especial el derecho a acceder de forma progresiva y universal al agua potable.
- **Respeto a los intereses de los Grupos de interés.** - Identificado los Grupos de interés se reconoce y demuestra el debido respeto por sus expectativas y por sus derechos y se responde oportunamente a sus inquietudes planteadas, teniendo en cuenta su potencial incidencia en las operaciones de la Sociedad.
- **Respeto al Principio de la legalidad.** - Cumplimiento y observancia estricta del ordenamiento jurídico vigente aplicable a la Sociedad, así como a la normativa internacional.
- **Responsabilidad.** - Actuar con responsabilidad y construir relaciones basadas en la ética, la integridad, el desarrollo sostenible, el respeto a los derechos humanos y a los Grupos de Interés afectados por las distintas actividades de la Sociedad.
- **Transparencia.** - Garantizar que la información sobre las políticas, decisiones y actividades sobre las que es responsable la Sociedad, incluyendo los impactos conocidos y probables en lo ambiental, económico y social, sea revelada de forma veraz, clara, completa, fiable, precisa y útil a los Grupos de interés de la Sociedad.

5. DEFINICIONES

- **Área de influencia.** - Ámbito en donde la Sociedad genera impactos por sus decisiones y operaciones.
- **Debida diligencia.** - Proceso exhaustivo y continuo para identificar los impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y operaciones a lo largo del desarrollo de proyectos o de actividades que desarrolle la Sociedad, con la finalidad de prevenir, evitar y mitigar dichos impactos negativos.
- **Grupos de interés.** - Individuo o grupo (interno o externo a la organización) que pueda afectar o ser afectado por las políticas, objetivos, decisiones y operaciones de la Sociedad.
- **Imagen.** - Expresa la personalidad corporativa, es decir, el conjunto de manifestaciones de la Sociedad para proyectar ante sus Grupos de interés una imagen intencional positiva.
- **Impactos.** - Consecuencias generadas sobre un Grupo de interés, derivada de las decisiones y operaciones por parte de la Sociedad.
- **Información Pública.** - Aquella que ha sido públicamente difundida y no tiene condición de confidencial o reservada de acuerdo al marco normativo vigente.
- **Mapeo de Grupos de interés.** - Identificación y priorización de los Grupos de Interés de la Sociedad con la finalidad de diseñar estrategias de comunicación y diálogo.
- **Reputación.** - Prestigio consolidado y fundamentado que la Sociedad logra ante sus Grupos de interés y el reconocimiento que estos hacen del comportamiento corporativo a partir del grado de cumplimiento de sus compromisos y de la satisfacción del interés público.

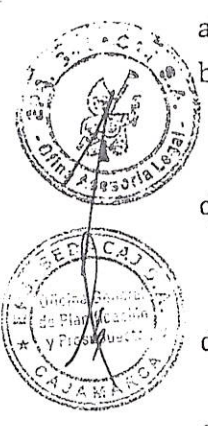


- **Sostenibilidad.** - Enfoque corporativo orientado a generar valor a largo plazo a todos los Grupos de interés, a través del aprovechamiento de oportunidades y la gestión eficaz y eficiente de los riesgos inherentes al desarrollo económico, medioambiental y social.

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1. Criterios para el relacionamiento con nuestros grupos de interés

Como parte de su Sistema de Gobierno Corporativo, la Sociedad implementa una Política de Relacionamiento con Grupos de Interés para fortalecer su gobernabilidad y gobernanza de acuerdo a las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, para lo cual, la Política antes mencionada se sustenta en los siguientes criterios:

- 
- a) La contribución o impacto en la sostenibilidad de la Sociedad.
 - b) La determinación que se implantaran mecanismos para el suministro y comunicación de información relevante y oportuna hacia los Grupos de Interés.
 - c) La orientación a saber recoge la opinión y recepción de los Grupos de Interés respecto a las actividades de la Sociedad, así como establecer canales de dialogo con éstos.
 - d) La inclinación, en lo pertinente, de incorporar a los Grupos de Interés en el proceso de toma de decisiones relevantes.
 - e) El compromiso a la rendición de cuentas de forma regular y extensiva a las distintas instancias de la Sociedad.

Para dar lugar a una comunicación y relaciones adecuadas con sus Grupos de Interés, la Sociedad elabora un mapa y las estrategias de relacionamiento, contenidas en planes o programas, para cada Grupo de Interés, incluyendo respectivos responsables de su ejecución.

El manejo de la comunicación y las relaciones son de naturaleza transversal, siendo la presente Política una guía para los órganos y unidades orgánicas de la Empresa, debiendo tenerse en cuenta que las relaciones con cada Grupo de Interés, se hará de acuerdo a las competencias y funciones de cada área de la Sociedad.

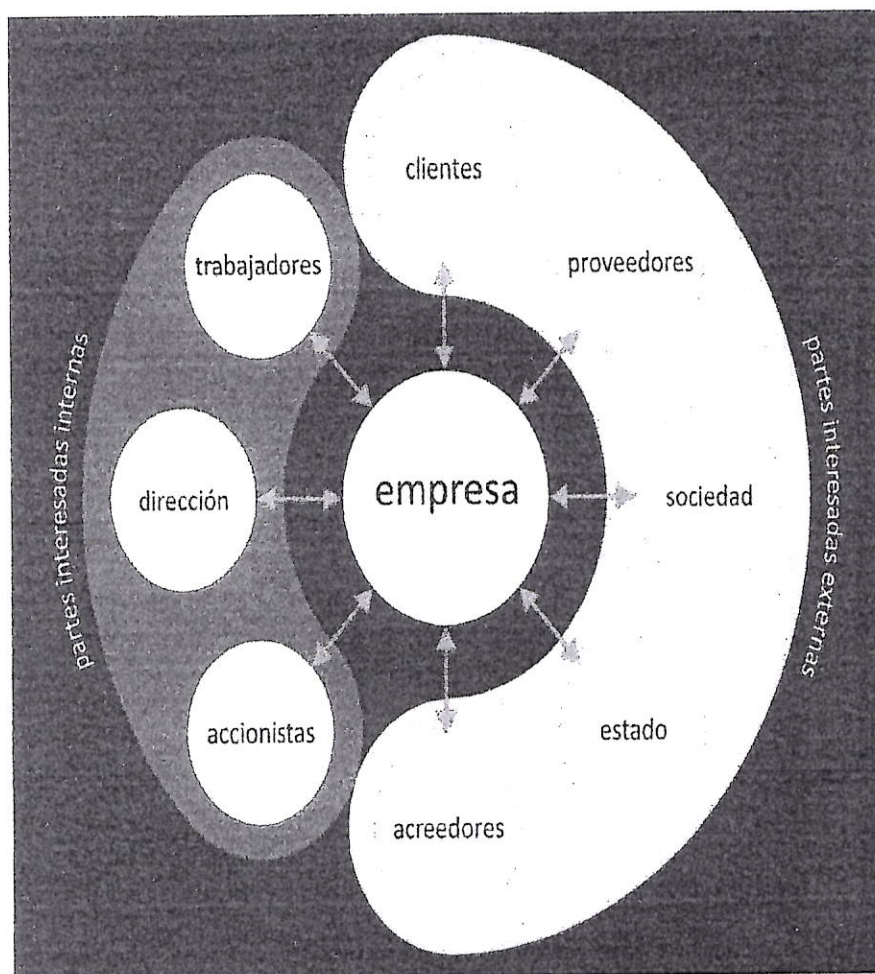


Las comunicaciones y las relaciones deben tener un enfoque proactivo, de acercamiento y colaboración, con una perspectiva a largo plazo, que busquen el fortalecimiento de las relaciones con los Grupos de Interés.

La Sociedad cuenta con una Página Web propia destinada a informar y transparentar a los Grupos de Interés sobre la gestión y administración de la Empresa, así como los hechos de relevancia para el público. En donde el responsable de la Página Web tiene la obligación de actualizarla o modificarla constantemente.

6.2. Identificación de grupos de interés

Figura Nº 01 Mapeo de Grupo de Interés



La identificación de Grupos de Interés fue definida teniendo en cuenta lo establecido en la normativa sectorial, los criterios de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Corporativa aplicables a la Sociedad, aunado a las experiencias, la influencia y responsabilidades en las relaciones y coordinaciones habituales que mantiene con diversos actores en el desarrollo de su gestión, administración, operaciones y actividades para brindar los servicios de saneamiento.

Para mapear los Grupos de interés se utilizó el modelo de Mitchell, Agle y Wood, que utiliza los indicadores de poder (capacidad del stakeholder de influenciar a la entidad), legitimidad (necesario para mantener una relación entre los stakeholder y la entidad) y urgencia (requisitos que los stakeholder plantean a la organización en términos de urgencia y oportunidad).

Modelo de Mitchell, Agle y Wood



Debe tenerse en cuenta que, dado el entorno dinámico, los Grupos de Interés deberán revisarse periódicamente, de tal manera que se modifiquen o ratifiquen las mismas, así como los propósitos y compromisos de relacionamiento.

La Sociedad es consciente de la importancia de dar respuesta a las expectativas de sus Grupos de Interés y para ello se han identificado y priorizado en orden de prelación ocho (8) Grupos de interés o stakeholders con los que se tiene una serie de compromisos y con los que interactuamos constantemente en el desarrollo de nuestras operaciones y actividades, que a continuación se detallan:

Identificación y priorización de grupos de interés

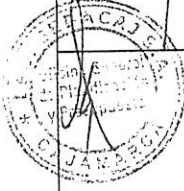
- 1 Usuarios/Potenciales Usuarios.
- 2 Entidades del Sector Saneamiento (MVCS, SUNASS, OTASS, entre otras).
- 3 Entidades de la Administración Pública (MEF, MINSA, MINAM, MINAM, Contraloría, Gobierno Regional de Cajamarca, Municipalidad Provincial de Cajamarca, Municipalidad Provincial de Contumazá y Municipalidad Provincial de San Miguel. Empresas Prestadoras de Servicios, entre otras).
- 4 Sociedad (Universidades, Colegios Profesionales, Cámaras de Comercio, Comunidades, Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento JASS, Juntas Vecinales, Empresas Prestadoras, sociedades, empresas, entre otras) y medio ambiente.
- 5 Medios de comunicación.
- 6 Colaboradores/Sindicatos.
- 7 Junta General de Accionistas/Directorio.
- 8 Proveedores/Contratistas.

6.3. Expectativas y compromisos con los grupos de interés

En relación a las expectativas de nuestros Grupos de Interés respecto a las actividades y operaciones de la Sociedad, se ha determinado los siguientes compromisos que permitirán afianzar y fortalecer las relaciones con nuestras partes interesadas.

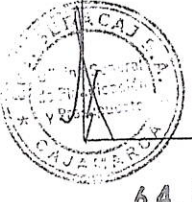
El primer mapeo de los grupos de interés efectuado mediante entrevistas se presenta en el cuadro adjunto. En alguna parte hay que indicar que la actualización se efectuará por lo menos 1 vez al año

Expectativas y compromisos de la Sociedad con sus Grupos de Interés

Grupos de interés	Expectativas	Compromisos
Usuarios/Potenciales usuarios. 	Calidad en la prestación de los servicios de saneamiento.	Adoptar políticas de trato responsable al usuario, que establezcan lineamientos para el trato justo, mediante la comunicación clara y precisa de los derechos y obligaciones de los usuarios y potenciales usuarios. Prestar un servicio de calidad de acuerdo a lo establecido en la normativa sectorial, realizando encuestas y otras acciones que permitan medir el grado de satisfacción de los usuarios. Mantener abiertos canales de comunicación adecuados y eficientes, informando a los usuarios sobre los aspectos significativos propios del servicio brindado como: cortes de suministros, obras de infraestructura, entre otros de relevancia, con la finalidad de tomar precauciones. Instaurar procedimientos claros de atención al usuario, para garantizar que la información que se brinde al usuario sea transparente y predecible, empleando mecanismos de solución de reclamos transparentes y efectivos que generen confianza en los usuarios y potenciales usuarios. Entregar toda la información necesaria de nuestros servicios, para una mejor toma de decisiones por parte de nuestros clientes, de manera clara, transparente y oportuna.
Entidades del Sector Saneamiento (MVCS, Sunass, Otass). 	Cumplimiento irrestricto de las normas sectoriales aplicables y el desempeño operativo, comercial, administrativo y corporativo responsable.	Resguardar y proteger la información confidencial de nuestros clientes. Observancia y aplicación del Principio de Legalidad en cumplimiento estricto de la normativa sectorial. Cumplimiento estricto de las obligaciones, responsabilidades, prohibiciones y decisiones adoptadas por los organismos del sector. Alineamiento de las políticas, lineamientos, códigos y otra normativa interna a las disposiciones emitidas por el Ente Rector y otros organismos del Sector. Consolidar la implementación de los instrumentos de Buen Gobierno Corporativo de acuerdo a la normativa sectorial. Propiciar la coordinación transversal con las entidades del sector saneamiento.
Entidades de la Administración Pública (MEF, MINSA, MINAM, MINAM, Contraloría, gobierno regional de Cajamarca, municipalidad provincial de Contumazá y San Miguel, Empresas Prestadoras de Servicios, entre otras).	Cumplimiento irrestricto del ordenamiento jurídico aplicables.	Observancia y aplicación del Principio de Legalidad en cumplimiento estricto del ordenamiento jurídico vigente. Apoyo a las iniciativas de las entidades de la Administración Pública. Propiciar la coordinación transversal para el logro de objetivos comunes. Fortalecer las relaciones intergubernamentales. Divulgar la rendición de cuentas y desempeño en los canales de comunicación. Alineamiento con las políticas de estado y de gobierno.



Grupos de interés	Expectativas	Compromisos
<i>Sociedad (Universidades, Colegios Profesionales, Cámaras de Comercio, Comunidades, Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento JASS, Juntas Vecinales, Empresas Prestadoras, sociedades, empresas, entre otras) y medio ambiente.</i>	<i>Inversiones en proyectos para el cierre de brechas de saneamiento; con cuidado del medio ambiente y uso eficiente de los recursos hídricos; interrelaciones responsables mediante la transición de información oportuna y veraz.</i>	Mantener canales de información abierto para brindar información veraz, clara y oportuna sobre los hechos relevantes de la Sociedad.
		Fortalecer las relaciones intergubernamentales.
		Involucrarlos en la toma de decisiones de la Sociedad y/o articular esfuerzos para lograr objetivos comunes.
		Propiciar la coordinación transversal para el logro de objetivos comunes.
		Asumir el impacto que la actividad genera en la sociedad, evaluando y gestionando los riesgos no financieros, éticos, corporativos, reputacionales, económicos, sociales y medioambientales y aquellos relacionados con los derechos humanos.
		Fomentar y realizar iniciativas, actividades o proyectos que beneficien a la comunidad.
		Trabajar de manera mancomunada con los organismos competentes y contribuir con el cierre de brechas de los servicios de saneamiento.
		Diseñar e implementar sistemas de evaluación y monitoreo de riesgos ambientales y sociales de las operaciones directas e indirectas, así como planes y programas que permitan prevenir o mitigar los riesgos.
		Buscar la disminución de los impactos de las actividades y operaciones, planificando el uso y distribución de los recursos hídricos y la búsqueda permanente de nuevas fuentes de producción, manteniendo siempre altos niveles de responsabilidad ambiental y social.
		Promover, aplicar y apoyar iniciativas que promuevan el respeto y preservación del medio ambiente y conservación del ecosistema y los recursos hídricos.
Medios de comunicación.	Información oportuna y veraz.	Comunicar oportunamente sobre las operaciones y actividades que puedan afectar a los Grupos de Interés de la Sociedad, en especial a los usuarios.
 <i>Colaboradores/ Sindicatos.</i> 	<i>Respeto irrestricto de sus Derechos y libertades.</i>	Brindar información veraz, clara y oportuna sobre los hechos relevantes de la Sociedad.
		Adoptar políticas de recursos humanos que reconozcan y consoliden los derechos individuales y sociales del personal.
		Fomentar la Gobernanza mediante la consolidación de una cultura de respeto mutuo entre trabajador y empleador.
		Cumplimiento estricto de la normativa laboral individual y colectiva.
		Promover la formación de competencias del personal mediante capacitaciones.
		Incentivar y compensar al personal de acuerdo a las responsabilidades asumidas y logros alcanzados y el desempeño económico y social de la Sociedad.
		Promover la contratación de personal bajo criterios de transparencia y meritocracia.
		Evitar todo tipo de discriminación laboral en los ámbitos del acceso al empleo, promoción, clasificación profesional, formación, retribución, conciliación de la vida laboral y familiar y personal y demás condiciones laborales.
		Consolidar el proceso de Seguridad y Salud en el trabajo que permita el desarrollo laboral en condiciones idóneas.

Grupos de interés	Expectativas	Compromisos
 Junta General de Accionistas/ Directorio	<i>Rentabilidad y sostenibilidad (económica – financiera, en la gestión empresarial, en la prestación del servicio y otras que disponga la normativa sectorial); comunicación y coordinación constante; prácticas éticas de Gobierno Corporativo.</i>	Observancia estricta de las atribuciones, obligaciones, responsabilidad, prohibiciones e impedimentos establecidos en la normativa sectorial.
		Promueve el trato igualitario, el derecho a la información y formación de los accionistas y directores.
		Explicar sobre las operaciones que puedan afectar los derechos de los accionistas.
		Consolidar y fomentar la observancia del acuerdo de gobernabilidad entre la Sociedad y los accionistas e implementar instrumentos de Gobierno Corporativo.
 Proveedores/ Contratistas.	<i>Prácticas legales, éticas y responsables en las adquisiciones.</i>	Procurar el cumplimiento estricto de la normativa de contrataciones públicas y la aplicable a las relaciones contractuales.
		Procurar la contratación transparente y objetiva de proveedores/contratistas habilitados para contratar con el Estado.
		Cumplir responsable y oportunamente con las obligaciones y prestaciones contractuales.
		Velar que las relaciones con los proveedores/contratistas se realicen bajo principios de buena fe y observancia del Código de Ética.

6.4. Mecanismos de relacionamiento

Con la finalidad de consolidar el relacionamiento con los Grupos de Interés, la Sociedad formula y estrategias de relacionamiento.

Por lo menos una vez al año la gerencia general efectuará una reunión presencial con los principales grupos de interés para abordar temas estratégicos de interés de la empresa y para generar compromisos. Ésta reunión debe efectuarse dentro de los 6 primeros meses del año.

6.5. Divulgación de la Política

La presente Política se difunde a través de los medios físicos y virtuales que dispone la Sociedad, siendo responsabilidad del encargado de la página web su difusión en dicho medio.



6.6. Supervisión

El Directorio supervisa periódicamente y al menos una vez al año, el cumplimiento de la Política de Relacionamiento y en particular de los de comunicación con los Grupos de Interés.

6.7. Aprobación y modificaciones

Conforme lo establecen los instrumentos de Gobierno Corporativo, la responsabilidad de aprobar las políticas de relacionamiento de la Sociedad y sus modificatorias, recaen en el Directorio.

7. RESPONSABLES

Son responsables de implementar la política:

Directorio: Aprueba la Política de Relacionamiento de los grupos de interés, establece los lineamientos internos para la identificación y sus expectativas en relación con la EPS SEDACAJ SA y su potencial incidencia en el desarrollo de sus operaciones. Así mismo supervisa al menos una vez al año la ejecución de las actividades y comunicación con los grupos de Interés.

Gerente General: efectuará una reunión presencial con los principales grupos de interés para abordar temas estratégicos de interés de la empresa y para generar compromisos. Ésta reunión debe efectuarse dentro de los 6 primeros meses del año.

Oficina de Imagen: Es el responsable de elaborar el mapeo, revisar e informar semestralmente a la Gerencia General.

8. ANEXO



ANEXO I

PLAN DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

A. Introducción

La EPS SEDACAJ S.A. se constituye con una empresa pública de derecho privado, la misma que se rige por el régimen legal especial societario en la normativa sectorial y supletoriamente, por la Ley N°26887, Ley General de Sociedades.

De acuerdo a la normativa sectorial, la Sociedad es responsable de implementar los instrumentos de Gobierno Corporativo definidos por el Ente Rector, recayendo dicha responsabilidad en el Directorio y la Gerencia.

En el deseo de consolidar la implementación de buenas prácticas corporativas que propendan una gestión empresarial eficaz, eficiente, sostenible y transparente, la Sociedad ha aprobado su Código de Buen Gobierno Corporativo, instrumento de Gobierno Corporativo que contiene los principios o estándares que buscan fomentar el buen gobierno al interior de la Empresa.

El Estándar 27: Relacionamiento con Grupos de Interés del Código de Buen Gobierno Corporativo, dispone que la Sociedad debe contar con una Política de relacionamiento con Grupos de Interés que establezca los lineamientos internos para la identificación de Grupos de Interés, sus expectativas y su incidencia en el desarrollo de las operaciones de la Empresa y en base a ello formular un mapa y las estrategias de relacionamiento, contenidas en planes o programas para cada grupo de interés incluyendo los responsables de su ejecución.



B. Objetivo

La Sociedad tiene como propósito principal ofrecer el mejor servicio posible a sus usuarios, en consideración a sus objetivos y estrategias corporativas, sus fortalezas y el marco normativo sectorial vigente, en especial el relativo a las buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

Somos conscientes que prestar un servicio de calidad e idóneo requiere de la interacción, coordinación y comunicación de diversos actores, para lo cual se cuenta con un Política de Relacionamiento con Grupos de Interés aprobado por el Directorio que contiene el presente Plan de Relacionamiento que establece el mapeo de Grupos de Interés, las estrategias de relacionamiento y los responsables de su ejecución, esto en la búsqueda de formar alianzas estratégicas con los grupos de interés internos y externos de la Sociedad, orientadas a fortalecer y mejorar los servicios de saneamiento ofrecidos a la ciudadanía.



Con esto la EPS SEDACAJ S.A. pretende posicionarse como una Empresa prestadora de servicios de saneamiento público orientada primordialmente a brindar servicios bajo estándares altos de calidad que realcen su imagen y reputación, siendo necesario coordinar, comunicarse y aprender de experiencias, expectativas e inquietudes de otros actores, o de tener en cuenta sus necesidades, que permitan a la Sociedad adoptar nuevas acciones y mejores prácticas.

C. Categorización de Grupos de Interés

Para la prestación de los servicios de saneamiento la Sociedad se desenvuelve y relaciona con los siguientes tipos de grupo de interés:

Tipo de grupo de interés	Grupos de Interés
Grupos de interés internos: La mejora de la gestión de la Sociedad, no solo implica el relacionamiento con actores externos, sino que es fundamental las relaciones con las personas que se desempeñan al interior de la organización, correspondiendo a la Oficina de Recursos Humanos establecer una estrategia de buen clima laboral. Asimismo, es oportuno mantener relaciones armónicas con los órganos de gobierno de la Empresa que busquen la mejorar la gestión y administración de la Sociedad.	Colaboradores/ Sindicatos.
	Junta General de Accionistas/ Directorio
Grupos de interés externos: La Sociedad se rige bajo un régimen societario especial, en donde las entidades del sector saneamiento disponen y regulan su marco y ámbito de actuación; así como, aquellas entidades de la Administración Pública que establecen disposiciones que alcanzan a la Empresa. Se busca tener una imagen y reputación modelo, para lo cual es importante la percepción de los organismos que componen la comunidad, los medios de comunicación y los privados, como contratistas y proveedores que abastecen a la entidad para lograr sus objetivos institucionales, siendo conscientes de los impactos en sus operaciones en lo ambiental, social y económico.	Entidades del Sector Saneamiento (MVCS, Sunass, Otass).
	Entidades de la Administración Pública (MEF, MINSA, MINAM, Contraloría, gobierno regional de Cajamarca, municipalidad provincial de Cajamarca, Contumazá y san Miguel, Empresas Prestadoras de Servicios, entre otras).
	Sociedad (Universidades, Colegios Profesionales, Cámaras de Comercio, Comunidades, Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento JASS, Juntas Vecinales, Empresas Prestadoras, sociedades, empresas, entre otras) y medio ambiente.
	Medios de comunicación.
	Proveedores/Contratistas.

D. Identificación y Priorización de Grupo de Interés

Teniendo en cuenta la categorización de los grupos de interés de la Sociedad, a continuación, se muestra los actores con los cuales interactúa de manera cotidiana para la prestación de los servicios de saneamiento, de acuerdo al siguiente orden de prioridad:

Orden de prioridad	Identificación y priorización de grupos de interés
1	Usuarios/Potenciales Usuarios.
2	Entidades del Sector Saneamiento (MVCS, Sunass, Otass, entre otras).
3	Entidades de la Administración Pública (MEF, MINSA, MINAM, MINEM, Contraloría, gobierno regional de Cajamarca, municipalidad provincial de Cajamarca, Contumazá y San Miguel, Empresas Prestadoras de Servicios, entre otras).
4	Sociedad (Universidades, Colegios Profesionales, Cámaras de Comercio, Comunidades, Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento JASS, Juntas Vecinales, Empresas Prestadoras, sociedades, empresas, entre otras).
5	Medios de comunicación.
6	Colaboradores/Sindicatos.
7	Junta General de Accionistas/Directorio.
8	Proveedores/Contratistas.



E. Mapeo y Estrategias de Relacionamiento

De acuerdo a las buenas prácticas de Gobierno Corporativo la Sociedad elabora un mapa y las estrategias de relacionamiento; asimismo, define a los responsables de su ejecución, aspectos que están contenidas en planes o programas.

A continuación, se muestra el mapa de relacionamiento, sus dimensiones, temas de interés, estrategias de relacionamiento y sus responsables por cada Grupo de Interés:



Grupo de interés	Dimensión	Temas de interés		Estrategia de relacionamiento	Responsable
		Para el Grupo de interés	Para la empresa		
Usuarios/ Potenciales Usuarios.	Social, legal, corporativo, reputacional	Atención al usuario. Prestación del servicio.	Percepción de la gestión y administración.	Servicios de calidad. Atención al usuario de calidad.	Gerencias, Oficinas y Divisiones. Área de atención al cliente.
			Imagen y reputación.	Coordinación permanente. Transparencia y rendición de cuentas.	Oficina de imagen y educación sanitaria.
					Oficina de Sistemas e Informática.
Entidades del Sector Saneamiento (MVCS, Sunass, Otass).	Legal, regulatorio.	Cumplimiento normativo. Sostenibilidad de la empresa.	Coordinación transversal. Asistencia técnica.	Coordinación física y virtual permanente. Transparencia y rendición de cuentas.	Gerencias y oficinas. Oficina de imagen y educación sanitaria. Oficina de Sistemas e Informática.
Entidades de la Administración Pública (MEF, MINSA, MINAM, MINAM, Contraloría, gobierno regional de Cajamarca, municipalidad provincial de Cajamarca, Contumazá y San Miguel, Empresas Prestadoras de Servicios, entre otras).	Legal	Cumplimiento normativo.	Coordinación transversal. Asistencia técnica.	Coordinación física y virtual permanente. Cumplimiento normativo estricto. Transparencia y rendición de cuentas	Gerencias y oficinas. Oficina de imagen y educación sanitaria, Oficina de Sistemas e Informática.
Sociedad (Universidades, Colegios Profesionales, Cámaras de Comercio, Comunidades, Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento JASS, Juntas Vecinales, Empresas Prestadoras, sociedades, empresas, entre otras) y medio ambiente.	Social, económico, ambiental.	Responsabilidad social Corporativa. Prestación del servicio.	Imagen y reputación.	Coordinación física y virtual permanente. Mesa de diálogo. Transparencia y rendición de cuentas.	Gerencias y oficinas. Unidad de imagen y educación sanitaria. Área de informática.
Medios de comunicación.	Social, reputacional.	Prestación del servicio.	Imagen y reputación	Coordinación permanente. Transparencia y rendición de cuentas.	Imagen y educación sanitaria.
Colaboradores/ Sindicatos.	Legal, corporativo.	Clima laboral. Seguridad y salud en el trabajo. Compensación y beneficios laborales.	Fuerza laboral. Percepción de la gestión y administración.	Coordinación y comunicación interna activa. Reconocimiento efectivo de los derechos laborales.	Gerencia general. División de Recursos Humanos.
Junta General de Accionistas/ Directorio	Legal, corporativo.	Medios necesarios para el desempeño de sus funciones. Sostenibilidad de la empresa.	Gestión y administración.	Coordinación permanente. Transparencia y rendición de cuentas.	Gerencia general.
Proveedores/ Contratistas.	Legal.	Cumplimiento contractual. Comportamiento ético.	Cumplimiento contractual. Comportamiento ético.	Coordinación permanente.	Gerencias, oficinas y Divisiones.

F. Acciones Priorizadas Dirigidas a los Grupos de Interés

La Sociedad como empresa prestadora de servicios de saneamiento de accionariado municipal y



sujeta a un régimen societario especial, busca posicionarse como una organización modelo que garantice la prestación de servicios de saneamiento de calidad, por medio de una gestión eficaz, eficiente, sostenible y transparente, tomando en cuenta el marco normativo vigente y los criterios de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Corporativa que practica la Empresa.

A efectos de lo anterior, es pertinente priorizar acciones dirigidas a nuestros grupos de interés, como se muestra adelante:

Grupo de Interés	Acciones priorizadas
Usuarios/Potenciales Usuarios.	Encuestas de satisfacción.
	Sensibilización sobre el uso adecuado de los servicios de saneamiento, derechos y obligaciones del usuario.
	Capacitación del área de atención al usuario y atención de reclamos.
	Disponer de canales de atención físicos y virtuales.
Entidades del Sector Saneamiento (MVCS, Sunass, Otass, entre otras).	Cumplimiento de indicadores e índices de gestión.
	Rendición de cuentas.
	Implementación de buenas de prácticas de gobierno corporativo.
Entidades de la Administración Pública (MEF, MINSA, MINAM, MINEM, Contraloría, gobierno regional de Cajamarca, municipalidad provincial de Cajamarca, Contumazá y San Miguel, Empresas Prestadoras de Servicios, entre otras).	Difundir información oportuna y veraz sobre la gestión y administración de la Sociedad.
	Rendición de cuentas.
	Coordinación transversal para cerrar brechas en los servicios de saneamiento.
Sociedad (Universidades, Colegios Profesionales, Cámaras de Comercio, Comunidades, Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento JASS, Juntas Vecinales, Empresas Prestadoras, sociedades, empresas, entre otras) y medio ambiente.	Difundir información oportuna y veraz sobre la gestión y administración de la Sociedad.
	Rendición de cuentas.
	Coordinación transversal para cerrar brechas en los servicios de saneamiento.
	Campañas y actividades para proteger el medio ambiente.
Medios de comunicación.	Difundir información oportuna y veraz sobre la gestión y administración de la Sociedad.
Colaboradores/Sindicatos.	Cumplimiento y priorización de derechos laborales
Junta General de Accionistas/Directorio.	Brindar información oportuna y veraz sobre la gestión y administración de la Sociedad.
	Inducción y capacitación a los accionistas y directores.
Proveedores/Contratistas.	Implementación de normas internas sobre comportamiento ético y buenas prácticas en las adquisiciones.

G. Seguimiento y Cumplimiento del Plan

El cumplimiento del presente plan y la ejecución de sus estrategias y acciones definidas, se reportarán trimestralmente a la Gerencia General y al Directorio mediante un informe, con la finalidad de realizar el seguimiento del mismo, y evaluar el progreso e identificar oportunidades de mejora.



ANEXO II

MATRIZ DE STAKEHOLDER



E. P. S. SEDACAJ S.A.

Matriz de Stakeholder						
Empresa:						
Código:						
Fecha de Inicio:						
Stakeholder:						
Tipo:						
Objetivo o Resultados	Nivel de Poder	Nivel de Legitimidad	Nivel de Urgencia	Acciones Posibles		Estrategias
				De impacto positivo	De impacto negativo	
Conclusiones:						

Descripción de Nivel

El Nivel que Impacta en las Operaciones de la EPS SEDACAJ SA

Alto

Medio

Bajo

