

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 158-2024-EPS-M/GG

Moyobamba, 02 de diciembre de 2024

### VISTO:

El Informe N° 134-2024-EPS-M/GG de fecha 27 de noviembre de 2024, sobre la implementación de los Estándares del Buen Gobierno Corporativo de la EPS MOYOBAMBA S.A., y;

### CONSIDERANDO:

Que, la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba Sociedad Anónima - EPS MOYOBAMBA S.A., es una Empresa Pública de accionariado Municipal, que tiene por objeto la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito de la Provincia de Moyobamba, Departamento de San Martín y que se encuentra incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio según Resolución Ministerial N°338-2015-VIVIENDA, publicado en el Diario Oficial El Peruano con fecha 18 de diciembre de 2015;

Que, el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), asume su rol de administrador en la EPS MOYOBAMBA, a partir del 05 de abril del año 2017; en consecuencia, durante el período que dure el Régimen de Apoyo Transitorio, el Consejo Directivo del OTASS, constituye el órgano máximo de decisión de la EPS Moyobamba, ejerciendo las funciones y atribuciones de Junta General de Accionistas de la EPS Moyobamba S.A.;

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 081-2019-VIVIENDA, de fecha 07 de marzo de 2019, se resolvió: "1. Aprobar la "Metodología de Monitoreo del Nivel de Cumplimiento de los Estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal" (...). 2. La metodología aprobada en el artículo precedente es de aplicación anual por parte de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal. El responsable de la aplicación de la Metodología es el Gerente General en conjunto con el "Equipo de Gobierno Corporativo" (...). 3. Implementación de los estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo. Las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal implementan los estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo, de acuerdo al cronograma detallado en el anexo 2 que forma parte integrante de la presente resolución. (...)"

Que, la Política de Relacionamiento con Grupo de Interés, tiene como objeto contar con lineamientos internos para la identificación y relacionamiento de grupos de interés de la sociedad, sus expectativas en relación con la EPS MOYOBAMBA S.A. y su potencial incidencia en el desarrollo de sus operaciones, dentro de las buenas prácticas de gobierno corporativo y responsabilidad social corporativa que viene implementando la empresa;

Que, mediante Informe N° 003-2024-EPS-M/EGC, de fecha 26 de noviembre de 2024, el Equipo de Gobierno Corporativo, remite los documentos para la implementación de los Estándares del Código del Buen Gobierno Corporativo de la EPS MOYOBAMBA S.A., entre los cuales se encuentra el denominado Política de Relacionamiento con Grupo de Interés de la EPS MOYOBAMBA S.A., para su



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 158-2024-EPS-M/GG

revisión y elevación a la Comisión de Dirección Transitoria y posterior formalización mediante acto resolutivo;

Que, mediante el Informe N° 134-2024-EPS-M/GG, de fecha 27 de noviembre de 2024, la Gerencia General remite al Presidente del CDT, el proyecto de la Política de Relacionamiento con Grupo de Interés de la EPS MOYOBAMBA S.A., para que sea aprobado mediante acta de sesión de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS MOYOBAMBA S.A.;

Que, a través del Acuerdo 2.1. de la Acta de Sesión Ordinaria N° 011-2024 - Sesión Ordinaria de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS MOYOBAMBA S.A., de fecha 28 de noviembre de 2024, acordaron aprobar la Política de Relacionamiento con Grupo de Interés de la EPS MOYOBAMBA S.A., presentada por la Gerencia General, dejando sin efecto cualquier dispositivo normativo que la contravenga, siendo necesario implementarla mediante acto resolutivo de esta Gerencia;

En virtud de lo expuesto en los párrafos precedentes, resulta necesario que vía acto resolutivo se formalice la aprobación de la Política de Relacionamiento con Grupo de Interés de la EPS MOYOBAMBA S.A.;

Que, mediante Resolución Directoral N° 000029-2023-OTASS-DE de fecha 10 de marzo de 2023, se designa al señor IVÁN GUSTAVO REÁTEGUI ACEDO, identificado con DNI N°01130970 como Gerente General de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba Sociedad Anónima – EPS MOYOBAMBA S.A., en el marco de lo dispuesto en el Decreto Legislativo N°1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento; y se le DELEGAN LAS FACULTADES DE GERENTE GENERAL de la EPS Moyobamba S.A; así como aquellas establecidas en el Estatuto Social de la Entidad, inscrito en la partida N°11001045 de la oficina registral de Moyobamba;

Con el visto de la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia Comercial, Gerencia de Operaciones, Oficina de Desarrollo y Presupuesto, y en uso de las facultades y atribuciones conferidas a este despacho a través del Estatuto Social de la Empresa y normas concordantes y conexas;

### **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** - **FORMALIZAR** la aprobación de la Política de Relacionamiento con Grupo de Interés de la EPS MOYOBAMBA S.A., como parte de la implementación del Estándar 27 del Código de Buen Gobierno Corporativo, la misma que se anexa y forma parte de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** - **DEJAR SIN EFECTO LEGAL** toda disposición normativa que se oponga y/o contradiga a la presente Resolución.

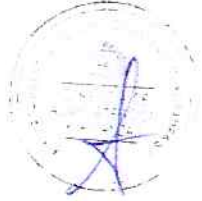
**ARTÍCULO TERCERO.** - **DISPONER** que la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, proceda a publicar la presente resolución en el Portal Institucional de la EPS MOYOBAMBA S.A. ([www.ecsma.moyobamba.com.pe](http://www.ecsma.moyobamba.com.pe)).

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 158-2024-EPS-M/GG**


**ARTÍCULO CUARTO.** – NOTIFICAR la presente resolución y su anexo, a las Gerencias de Línea, a los miembros del Equipo de Gobierno Corporativo y demás Oficinas competentes.

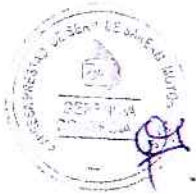
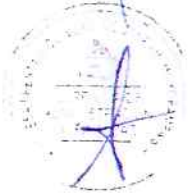
**REGÍSTRASE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.**



EPS MOTOBAMBA S.A.  
*[Signature]*  
Ing. Iván Gustavo Redegui Acuña  
GERENTE GENERAL




	OFICINA DE DESARROLLO Y PRESUPUESTO	RGG N° 158-2024-EPS-M-GG
	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPO DE INTERÉS DE LA EPS MOYOBAMBA SA S.A.	Versión 1.0 Fecha: 02/12/2024



## POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPO DE INTERÉS DE LA EPS MOYOBAMBA S.A.

Aprobado con Resolución de Gerencia General  
N° 158-2024-EPS-M-GG  
Moyobamba, 02 de diciembre de 2024

	OFICINA DE DESARROLLO Y PRESUPUESTO	RGG N°158-2024-EPS-M-GG
	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPO DE INTERÉS DE LA EPS MOYOBAMBA S.A.	Versión 1.0 Fecha: 02/12/2024

## POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPO DE INTERÉS DE LA EPS MOYOBAMBA S.A.

### I. OBJETO

Contar con lineamientos internos para la identificación y relacionamiento de grupos de interés de la sociedad, sus expectativas en relación con la EPS Moyobamba S.A y su potencial incidencia en el desarrollo de sus operaciones, dentro de las buenas prácticas de gobierno corporativo y responsabilidad social corporativa que viene implementando la empresa.

### II. BASE LEGAL

- 2.1 Constitución Política del Perú.
- 2.2 Decreto legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento.
- 2.3 Decreto Supremo N° 009-2024-VIVIENDA, Reglamento del Decreto legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento.
- 2.4 Resolución Ministerial N°431-2017-VIVIENDA, Resolución que aprueba el modelo de Código de Buen Gobierno Corporativo para las Empresas prestadoras de servicios de saneamiento públicas del accionariado municipal.
- 2.5 Resolución Ministerial N°081-2019-VIVIENDA, Resolución que aprueba la 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 públicas del accionariado municipal.
- 2.6 Código de Buen Gobierno Corporativo de la EPS Moyobamba S.A, aprobado mediante Sesión Ordinaria de la Comisión de Dirección Transitoria N° 007-2019 del 26 de junio del 2019.
- 2.7 Estatuto Social de la EPS MOYOBAMBA S.A.

### III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones de la presente política aplican a todos los grupos de interés de la EPS MOYOBAMBA S.A y es de cumplimiento obligatorio para todas las áreas o trabajadores de EPS MOYOBAMBA S.A., además de las personas que estén directa o indirectamente involucrados o que trabajan o prestan servicio bajo cualquier modalidad de contratación; también para aquellos terceros que actúen en representación de la empresa.


Esta política está relacionada con los principios de gobierno corporativo y demás normas que le aplican a la empresa.

### IV. PRINCIPIOS DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

Las disposiciones de la presente política aplican a todos los grupos de interés de la EPS MOYOBAMBA S.A.

- 4.1 **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.
- 4.2 **Comportamiento ético:** promover 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.



	OFICINA DE DESARROLLO Y PRESUPUESTO	RGG N°158-2024-EPS-M-GG
	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPO DE INTERÉS DE LA EPS MOYOBAMBA S.A.	Versión 1.0 Fecha: 02/12/2024

- 4.3 **Consenso:** trabajar orientados hacia el consenso y conclusión mutua de acuerdos con los grupos de interés, especialmente, con las municipalidades accionistas, el gobierno regional y las instituciones de la sociedad civil, tomando en consideración sus apreciaciones y expectativas, para lo cual se construirán espacios de diálogo abierto y transparente, favoreciendo el establecimiento de relaciones colaborativas.
- 4.4 **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.
- 4.5 **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.
- 4.6 **Respeto a los derechos humanos:** respetar los derechos humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad, en especial el derecho a acceder de forma progresiva y universal al agua potable.
- 4.7 **Respeto a los intereses de los grupos de interés:** identificar los grupos de interés y reconocer el debido respeto por sus expectativas y sus derechos, y se responde oportunamente a sus inquietudes planteadas, teniendo en cuenta su potencial incidencia en las operaciones de la sociedad.
- 4.8 **Respeto al principio de la legalidad:** supervisar estrictamente el cumplimiento del marco jurídico vigente aplicable a la sociedad.
- 4.9 **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 relacionadas con el sector y los servicios que brinda a los usuarios.

## V. GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON LOS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS

### 5.1 CRITERIOS PARA EL RELACIONAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS


La EPS MOYOBAMBA S.A. implementa una política de relacionamiento con grupos de interés para fortalecer su gobernabilidad y gobernanza, de acuerdo a las buenas prácticas de gobierno corporativo, considerando los siguientes lineamientos:

- ✓ La contribución o impacto en la sostenibilidad de la sociedad.
- ✓ Se implantarán mecanismos para el suministro y comunicación de información relevante y oportuna hacia los grupos de interés.
- ✓ Considerar la opinión de los grupos de interés respecto a las actividades de la sociedad, así como establecer canales de diálogo con éstos.
- ✓ La inclinación, en lo pertinente, de incorporar a los grupos de interés en el proceso de toma de decisiones relevantes.
- ✓ El compromiso a la rendición de cuentas de forma regular y extensiva a las distintas instancias de la sociedad.

### 5.2 MAPA DE LOS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS DE EPS MOYOBAMBA S.A.

La EPS MOYOBAMBA S.A., identifica los diferentes actores que conforman su grupo de interés, dentro del marco de responsabilidades en las relaciones y coordinaciones




	OFICINA DE DESARROLLO Y PRESUPUESTO	RGG N°158-2024-EPS-M-GG
	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPO DE INTERÉS DE LA EPS MOYOBAMBA S.A.	Versión 1.0 Fecha: 02/12/2024

que mantiene con los mismos, en el aspecto social, geográfico, ambiental, financiero, operativo, responsabilidad sostenible, entre otros, a fin de brindar los servicios de saneamiento a los usuarios.

Para dar lugar a una comunicación y relaciones adecuadas con sus grupos de interés, la sociedad elabora un mapa de identificación de los principales actores que conforman el grupo de interés de EPS MOYOBAMBA S.A.:

MAPA DEL GRUPO DE INTERÉS DE LA EPS MOYOBAMBA S.A..			
GRUPOS DE INTERÉS	PRINCIPALES ACTORES	CLASIFICACIÓN DE LOS ACTORES DEL GRUPO DE INTERÉS	
		Interno	Externo
Junta General de Accionistas	Accionistas	X	
	Potenciales Accionistas		X
Colaboradores	Directores	X	
	Colaboradores	X	
	Sindicato	X	
Clientes	Usuarios con contratos (PN o PJ)		X
	Potenciales		X
Proveedores	contratistas	X	
	Potenciales proveedores		X
Entidades de regulación	MVCS		X
	SUNASS		X
	OTASS		X
Entidades de la administración pública	MEF		X
	MINSA		X
	MINAM		X
	Contraloría General de la República		X
	Gobierno regional		X
	Municipalidad distrital		X
Medios de comunicación	Prensa escrita		X
	Redes sociales		X
	Canal de difusión televisiva		X

	OFICINA DE DESARROLLO Y PRESUPUESTO	RGG N°158-2024-EPS-M-GG
	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPO DE INTERÉS DE LA EPS MOYOBAMBA S.A.	Versión 1.0 Fecha: 02/12/2024

MAPA DEL GRUPO DE INTERÉS DE LA EPS MOYOBAMBA S.A..			
GRUPOS DE INTERÉS	PRINCIPALES ACTORES	CLASIFICACIÓN DE LOS ACTORES DEL GRUPO DE INTERÉS	
		Interno	Externo
Sociedad	Universidades		X
	Colegios profesionales		X
	Cámaras de Comercio		X
	Comunidad		X
	Junta de administración de servicios de saneamiento		X
	Juntas vecinales		X
	Empresas prestadoras de saneamiento y alcantarillado		X
	Empresas privadas		X


La empresa identifica los actores que forman parte del grupo de interés y los clasifica como:



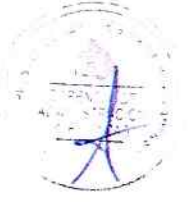



- ✓ **Actores Internos:** aquel que pertenece a la organización.
- ✓ **Actores externos:** aquel que no pertenece a la organización, pero se ve afectado por los objetivos.

### 5.3 INFLUENCIA DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN LA GESTIÓN OPERATIVA DE LA EMPRESA


GRUPO DE INTERÉS	INFLUENCIA O INCIDENCIA EN LAS OPERACIONES DE EPS MOYOBAMBA S.A.
USUARIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establece y mejora los estándares de calidad de atención al cliente.</li> <li>- Contribuye en mejorar la atención de los servicios de saneamiento.</li> <li>- Influyen en la imagen y gestión reputacional de la Sociedad.</li> </ul>



	OFICINA DE DESARROLLO Y PRESUPUESTO	RGG N°158-2024-EPS-M-GG
	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPO DE INTERÉS DE LA EPS MOYOBAMBA S.A.	Versión 1.0 Fecha: 02/12/2024

GRUPO DE INTERÉS	INFLUENCIA O INCIDENCIA EN LAS OPERACIONES DE EPS MOYOBAMBA S.A.
 <b>ENTIDADES DEL SECTOR DE SANEAMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecen y dictaminan el marco regulatorio y legal para la gestión y administración de la sociedad.</li> <li>- Supervisa, evalúa y sanciona en base a la gestión y administración de la sociedad.</li> <li>- Asisten técnicamente respecto a los servicios de saneamiento.</li> <li>- Determina el ámbito de responsabilidad de la sociedad y sus órganos de gobierno interno.</li> </ul>
 <b>ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecen el marco normativo aplicable a la sociedad.</li> <li>- Controla, supervisa y sanciona el incumplimiento normativo al interior de la sociedad.</li> <li>- Proponen y designan a los órganos de gobierno de la sociedad.</li> <li>- Colaborar en la prestación de los servicios de saneamiento de calidad.</li> </ul>
 <b>SOCIEDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Influyen en la imagen y gestión reputacional de la sociedad.</li> <li>- Cooperar en la mejora de la prestación de los servicios de saneamiento.</li> <li>- Establecen un modelo de buenas prácticas corporativas.</li> <li>- Mejorar los estándares ambientales a tener en cuenta en la prestación de los servicios de saneamiento.</li> <li>- Influyen en el ámbito de prestación de servicios de la Sociedad</li> </ul>
 <b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Influyen en la imagen y gestión reputacional de la sociedad.</li> <li>- Colaboran con la difusión de información oficial de forma veraz y oportuna.</li> </ul>
 <b>COLABORADORES / DIRECTORIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestan la fuerza laboral para la prestación de los servicios de saneamiento de calidad.</li> <li>- Influyen en la gestión óptima de los servicios de saneamiento.</li> <li>- Cumplir con los objetivos estratégicos de la sociedad.</li> <li>- Rendir cuentas de forma oportuna y veraz.</li> <li>- Determinar los responsables de cada órgano de gobierno de la sociedad.</li> <li>- Supervisión, desarrollo y ejecución de las normas de orden interno que rige la sociedad.</li> </ul>
 <b>JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Influye en la elección del órgano de gobierno de la sociedad, encargados de su gestión y administración.</li> </ul>



	OFICINA DE DESARROLLO Y PRESUPUESTO	RGG N°158-2024-EPS-M-GG
	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPO DE INTERÉS DE LA EPS MOYOBAMBA S.A.	Versión 1.0 Fecha: 02/12/2024

GRUPO DE INTERÉS	INFLUENCIA O INCIDENCIA EN LAS OPERACIONES DE EPS MOYOBAMBA S.A.
	- Establecen y disponen las normas de orden interno que rige la sociedad.
PROVEEDORES	- Abastecen de bienes, servicios y obras a la sociedad para el desarrollo de sus operaciones.



## 5.4 COMPROMISOS CON LOS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS

### 5.4.1 Usuarios


- ✓ 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.
- ✓ Atender con total cordialidad y no discriminación por raza, sexo, etnia, etc., favoritismos o preferencias fundamentales en aspectos subjetivos que no estén alineadas con el marco normativo en búsqueda del cumplimiento del objeto social de la empresa.

### 5.4.2 Entidades del sector saneamiento (MVCS, SUNASS, OTASS).

- ✓ Concretar 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.
- ✓ Cumplimiento estricto de las obligaciones, responsabilidades, prohibiciones y decisiones adoptadas por los organismos del sector.
- ✓ Responder a los requerimientos solicitados por los organismos reguladores y/o de supervisión, en los plazos, forma y periodicidad señalados.
- ✓ 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 auditorías en la gestión de la empresa; asimismo, se efectúe el seguimiento a la implementación de las modificaciones que permitan superar las observaciones.
- ✓ Alineamiento de las políticas, lineamientos, códigos y otra normativa interna a las disposiciones emitidas por el ente rector y otros organismos del sector.





	OFICINA DE DESARROLLO Y PRESUPUESTO	RGG N°158-2024-EPS-M-GG
	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPO DE INTERÉS DE LA EPS MOYOBAMBA S.A.	Versión 1.0 Fecha: 02/12/2024

#### 5.4.3 Entidades de administración pública

- ✓ Cumplimiento irrestricto del marco jurídico aplicable a la empresa.
- ✓ Observancia y aplicación del principio de legalidad en cumplimiento estricto del ordenamiento jurídico vigente.
- ✓ Fortalecer las relaciones intergubernamentales.
- ✓ Rendir cuentas del desempeño de la empresa y divulgar sus resultados en los canales de comunicación.
- ✓ Alineamiento con las políticas de estado y de gobierno.
- ✓ Cuando corresponda, responder de manera adecuada y dentro de los plazos definidos, las notificaciones o requerimientos presentados.
- ✓ Priorizar los principios de transparencia, respeto e integridad en la relación con los representantes del gobierno.



#### 5.4.4 Sociedad

- ✓ Mantener mecanismos y canales abiertos de atención de solicitudes de información 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.
- ✓ Favorecer el desarrollo económico y social de la comunidad sobre el cual tiene influencia.
- ✓ Propiciar la coordinación transversal para el logro de objetivos comunes.
- ✓ Fomentar y realizar iniciativas, actividades o proyectos que beneficien a la comunidad.
- ✓ Promover, aplicar y apoyar iniciativas que promuevan el respeto y preservación del medio ambiente y conservación del ecosistema y los recursos hídricos.
- ✓ Reducir los impactos negativos o evitarlos durante las actividades y operaciones, planificando el uso y distribución de los recursos hídricos y la búsqueda permanente de nuevas fuentes de producción.



#### 5.4.5 Medios de comunicación

- ✓ Comunicar oportunamente y de forma veraz toda información respecto de las operaciones financieras, etc. que sean considerados hechos de importancia para el conocimiento de los diferentes grupos de interés.
- ✓ La información a transmitir por los diferentes medios de comunicación debe registrarse bajo la norma que regula al sector.




#### 5.4.6 Colaboradores

- ✓ Adoptar políticas de recursos humanos que reconozcan y consoliden los derechos humanos individuales y sociales del personal.
- ✓ Cumplimiento estricto de la normativa laboral individual y colectiva.
- ✓ Regular la no discriminación laboral en los ámbitos del acceso al empleo, clasificación profesional, retribución, entre otros.
- ✓ Establecer medidas de seguridad y salud en el trabajo en beneficio de condiciones idóneas para el desarrollo de las actividades laborales de cada trabajador.
- ✓ Fomentar la gobernanza y rendición de cuentas en base a la norma y plazos establecidos en cada unidad jerárquica.





	OFICINA DE DESARROLLO Y PRESUPUESTO	RGG N°158-2024-EPS-M-GG
	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPO DE INTERÉS DE LA EPS MOYOBAMBA S.A.	Versión 1 0 Fecha: 02/12/2024

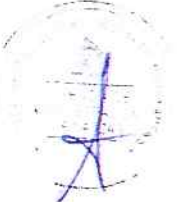
#### 5.4.7 Junta General de Accionistas / Directorio



- ✓ Cumplimiento, supervisión y seguimiento de las atribuciones, obligaciones, responsabilidad, prohibiciones e impedimentos establecidos en la normativa sectorial y estatuto social.
- ✓ Trato igualitario, derecho a la información y formación de los accionistas y directores.
- ✓ Brindar información oportuna y veraz sobre las operaciones que puedan afectar los derechos de los accionistas.
- ✓ Velar por la implementación del buen gobierno corporativo en la empresa y el involucramiento en su grupo de interés.
- ✓ Fomentar la celebración y cumplimiento de acuerdos de gobernabilidad entre la sociedad y los accionistas.
- ✓ Brindar las herramientas y medios necesarios para el adecuado desempeño de sus funciones.



#### 5.4.8 Proveedores



- ✓ Cumplimiento estricto de la normativa de contrataciones públicas y las relaciones contractuales.
- ✓ Velar por que la contratación sea transparente, objetiva y habilitados para contratar con el estado.
- ✓ Velar que las relaciones con los proveedores/contratistas se realicen bajo principios de buena fe y observancia del Código de Ética.

#### 5.5 MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS




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, siendo los principales canales de comunicación:

GRUPO DE INTERÉS	CANAL DE COMUNICACIÓN
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Página web institucional</li> <li>- Buzón corporativo</li> <li>- Oficinas de atención al usuario</li> <li>- Encuestas de satisfacción</li> <li>- Medios de prensa</li> <li>- Canal de denuncias</li> <li>- Redes sociales</li> <li>- Ferias empresariales</li> <li>- Canal de recepción de quejas y reclamos</li> <li>- Foros y capacitaciones</li> </ul>
Entidades del sector saneamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Página web institucional</li> <li>- Correo electrónico corporativo</li> <li>- Canal de denuncias</li> <li>- Central de telefonía institucional</li> <li>- Mesa de partes física y virtual</li> <li>- Reuniones corporativas presenciales y virtuales</li> <li>- Informes oficiales</li> </ul>






	OFICINA DE DESARROLLO Y PRESUPUESTO	RGG N°158-2024-EPS-M-GG
	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPO DE INTERÉS DE LA EPS MOYOBAMBA S.A.	Versión 1.0 Fecha: 02/12/2024

GRUPO DE INTERÉS	CANAL DE COMUNICACIÓN
	- Participación en organizaciones e instituciones.
Entidades de la administración pública	- Página web institucional - Correo electrónico corporativo - Canal de denuncias - Central de telefonía institucional - Mesa de partes física y virtual - Medios de prensa - Redes sociales - Reuniones corporativas presenciales y virtuales - Informes oficiales - Participación en organizaciones e instituciones.
Sociedad	- Página web institucional - Reuniones presenciales y virtuales - Redes sociales - Medios de prensa - Mesa de partes corporativo físico y virtual - Oficinas de atención física - Organización de eventos, participación en foros, colaboraciones y voluntariado - Foro y capacitaciones
Medios de comunicación.	- Página web institucional - Voceros oficiales - Comunicaciones oficiales a través de medios de prensa y redes sociales
Colaboradores	- Página web institucional e intranet corporativo - Reuniones corporativas presenciales y virtuales - Redes sociales - Medios de prensa - Canal de denuncias - Comunicaciones corporativas - Capacitaciones corporativas
Junta General de Accionistas / Directorio	- Capacitaciones corporativas - Canal de denuncias - Página web institucional - Correo electrónico corporativo - Reuniones virtuales o presenciales corporativas - Notas de prensa - Medios de prensa
Proveedores	- Página web institucional - Mesa de partes virtual y físico - Reuniones corporativas - Foros y capacitaciones corporativas

Los canales de comunicación presentadas en la presente política podrán ser modificada de acuerdo a las nuevas necesidades de comunicación del contexto en el cual se desarrollará la comunicación con el grupo de interés.

	OFICINA DE DESARROLLO Y PRESUPUESTO	RGG N°158-2024-EPS-M-GG
	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPO DE INTERÉS DE LA EPS MOYOBAMBA S.A.	Versión 1.0 Fecha: 02/12/2024

## 5.6 PLAN DE ACCIÓN ESTRATÉGICO DE RELACIONAMIENTO CON LOS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS

De acuerdo a las buenas prácticas de gobierno corporativo la sociedad elabora un plan de acción estratégico de relacionamiento con los grupos de interés; asimismo, definirá los responsables de su implementación y ejecución, aspectos que están contenidas en planes o programas (anexo A).

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 el plan de acción anual estratégico de relacionamiento con grupos de interés (anexo A), el cual podrá ser complementado o modificado a propuesta de las áreas responsables y presentado ante el directorio para su aprobación.

## VI. RESPONSABLES

### 6.1 DIRECTORIO

- ✓ Aprueba la política de relacionamiento con los grupos de interés y sus modificaciones, el cual debe contener lineamientos internos para identificar los grupos de interés, compromiso, influencia u otros puntos de mejora en el desarrollo las operaciones de la empresa.
- ✓ Supervisa, al menos una vez al año, la ejecución de los programas o planes de acción de relacionamiento con los principales grupos de interés.

### 6.2 GERENTE GENERAL

- ✓ Supervisa la ejecución de los programas anuales de relacionamiento con los grupos de interés.
- ✓ Eleva ante el directorio los programas de acción de relacionamiento con los grupos de interés.

### 6.3 OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL

- ✓ Elaborar o modificar el mapa de principales grupos de interés de la sociedad.
- ✓ Revisar, en coordinación con las principales áreas o gerencias de línea, los programas o actividades anuales de acción de relacionamiento con los principales grupos de interés.
- ✓ Consolidar los programas anuales de acción de relacionamiento con los grupos de interés y elevar ante la gerencia general para ser aprobado por el directorio.
- ✓ Elaborar informe semestral sobre el desarrollo y avances de los programas de acción de relacionamiento con los grupos de interés y elevarlo a la gerencia general.
- ✓ Difundir la política a través de los medios físicos y virtuales que dispone la sociedad.

### GERENCIAS DE LÍNEA

- ✓ Elaborar las actividades o programas de acción de relacionamiento con los principales grupos de interés.