

“AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA”

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 0109-2025-EMUSAP S.A./Ama3

Chachapoyas, jueves 24 de julio del 2025

VISTO:

El Informe N° 022-2025-EMUSAP S.A.-RRHH/ASST/FB de fecha 04 de junio de 2025, el Informe N° 0136-2025-EMUSAP S.A./GG/GAJ/Ama3 de fecha 11 de junio del 2025, el Informe N° 0052-2025-EMUSAP S.A.-GG-Ama3 de fecha 12 de junio de 2025; y,

CONSIDERANDO:

Que, la EPS EMUSAP S.A. es una empresa prestadora de servicios de saneamiento de accionariado municipal, constituida como empresa pública de derecho privado, bajo la forma societaria de sociedad anónima, cuyo accionariado esta suscrito y pagado en su totalidad por la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, posee patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, económica y de gestión. Su ámbito de competencia es la localidad de Chachapoyas, incorporado al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) por el Consejo Directivo del OTASS a través de su Sesión N° 013-2018 de fecha 19 de noviembre de 2018, acuerdo que fue ratificado por el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento - MVCS mediante Resolución Ministerial N° 375-2018-VIVIENDA de fecha 6 de noviembre de 2018.

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 081-20198-VIVIENDA de fecha 07 de marzo de 2019, se resolvió: “1. Aprobar la Metodología y 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 Pública 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 del 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 Grupos 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 EMUSAP 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° 022-2025-EMUSAP S.A.-RRHH/ASST-FB de fecha 04 de junio de 2025, el Equipo de Buen Gobierno Corporativo presenta al Gerente General la propuesta de Política de Relacionamiento con Grupos de Interés de la EPS EMUSAP S.A., para su revisión y elevación a la Comisión de Dirección Transitoria y posterior formalización mediante acto resolutivo.

Que, mediante informe N° 0136-2025-EMUSAP S.A./GG/GAJ/Ama3 de fecha 11 de junio, el Gerente de Asesoría Jurídica emite opinión al Gerente General respecto a la propuesta de Política de Relacionamiento con Grupos de Interés de EMUSAP S.A., en el cual recomienda remitir el documento propuesto al presidente del CDT de EMUSAP S.A., a través de la Gerencia General, solicitando su aprobación respectiva mediante acto resolutivo.

Que, mediante el informe N° 0052-2025-EMUSAP S.A.-GG-Ama3 de fecha 12 de junio de 2025, la Gerencia General, eleva la propuesta denominada “Política de Relacionamiento con Grupos de Interés de la EPS EMUSAP S.A.” al presidente de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMUSAP S.A., con la finalidad de que sea aprobada.

Que, mediante el Acuerdo N° 2, numeral 2.1. de la Sesión Extraordinaria de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMUSAP S.A. N° 007-2025-CDT, de fecha 25 de junio de 2025, se acordó *Aprobar la Política de Relacionamiento con Grupos de interés de la EPS EMUSAP S.A.*, el mismo que se encuentra adjunto al Informe N° 052-2025-EMUSAP S.A.-GG/Ama3. Asimismo. 2.2. Que se deje sin efecto cualquier dispositivo normativo que la contravenga. Por último, 2.3. Dispone que la Gerencia General emita el acto administrativo correspondiente, que formalice la aprobación de la Política Contable de la EPS EMUSAP S.A.

Estando en aplicación de las facultades conferidas a esta Gerencia General en el Artículo 40° Numerales 1 y 3 del Estatuto de la Empresa, y demás normas concordantes, con los vistos del Gerente de Administración y Finanzas, Gerente de Operaciones, Gerente Comercial y Gerente de Asesoría Jurídica.

SE RESUELVE:

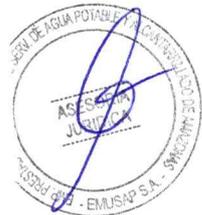
ARTICULO PRIMERO. – FORMALIZAR la aprobación de la **Política de Relacionamiento con Grupos de interés de la EPS EMUSAP S.A.**, el mismo que fue aprobado en el Acuerdo N° 2 numeral 2.1 de la Sesión Extraordinaria N° 007-2025-CDT, de fecha 25 de junio de 2025, por parte de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMUSAP S.A., que a folios seis (06) que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

ARTICULO SEGUNDO. – DEJAR SIN EFECTO toda disposición normativa que se oponga y/o contradiga a la presente resolución.

ARTICULO TERCERO. – NOTIFIQUESE con la presente resolución a los órganos correspondientes de la EPS EMUSAP S.A., y demás instancias competentes interesadas.

ARTICULO CUARTO. – DISPONER la publicación de la presente resolución y anexos (06 folios) en el portal institucional www.emusap.com.pe y en el Portal de Transparencia de la EPS EMUSAP S.A.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y PUBLÍQUESE.




Ing. César Richard Espartero Tapia
GERENTE GENERAL

C.c.

Archivo

Registro de Resolución: 25551.022



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

INFORME N° 0052- 2025- EMUSAP S.A.- GG - Ama3

PARA : ING. ENRIQUE MONTENEGRO MARCELO
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DE EMUSAP S.A.

ASUNTO : **PRESENTACIÓN DEL PROYECTO DE POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS DE LA EPS EMUSAP S.A.**

REF. : INFORME N°0136-2025-EMUSAP S.A/GG/GAJ/Ama3

FECHA : Chachapoyas, jueves 12 de junio 2025

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con el objeto de informar a su despacho lo siguiente:

1. En el marco de lo dispuesto por el artículo 2 de la Resolución Ministerial N° 431-2017-Vivienda, que aprueba el modelo del Código del Buen Gobierno Corporativo (CBGC) para las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionario Municipal (EPM), los miembros de la Comisión de Dirección Transitoria (CDT) de la EPS EMUSAP S.A. aprobaron el CBGC de la empresa a través del Acuerdo N° 3 del Acta de la Sesión Ordinaria N° 002-2019 de fecha 23 de agosto de 2019, disponiéndose su implementación y publicación en la página web institucional.
2. En esa línea, el Estándar 27 del CBGC de la empresa, denominado Relacionamiento con Grupos de Interés, el cual es concordante con la Metodología de Evaluación y Monitoreo del Nivel de Cumplimiento de los Estándares del CBGC de las Empresas Prestadora de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal (en adelante metodología), establece que, *la EPS EMUSAP S.A. cuenta con una Política de Relacionamiento con Grupos de Interés, aprobada por el Directorio, la cual establece los lineamientos internos para la identificación de grupos de interés, sus expectativas con relación a la EPS EMUSAP S.A. y su potencial incidencia en el desarrollo de sus operaciones.*
3. En concordancia con lo señalado, el numeral 12 del artículo 10 del Reglamento de Directorio de la EPS EMUSAP S.A. aprobado por la CDT en Sesión Ordinaria N° 006-2024 de fecha 25 de julio de 2024, establece como parte de las funciones y atribuciones del Directorio la siguiente:

(...)

Artículo 10.- Funciones y Atribuciones del Directorio

(...)

12. *Aprobar la política de relacionamiento con grupos de interés, que establece los lineamientos internos para la identificación de grupos de interés, sus expectativas en relación con la empresa prestadora y su potencial incidencia en el desarrollo de sus operaciones.*

(...)

PROYECTO DE POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS DE LA EPS EMUSAP S.A.

1. OBJETO

Establecer los principios, criterios y lineamientos para identificar, clasificar, gestionar y fortalecer la relación de la Empresa Prestadora Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas Sociedad Anónima - EPS EMUSAP S.A. con sus grupos de interés, garantizando la entrega oportuna de información relevante, el establecimiento de canales de diálogo efectivos, la recolección sistemática de percepciones y expectativas, así como la incorporación responsable de estos actores en la toma de decisiones cuando sea pertinente, asegurando una gestión empresarial transparente, participativa y sostenible.

2. ALCANCE

La presente política es de aplicación obligatoria para todos los niveles jerárquicos de la EPS EMUSAP S.A., incluyendo a sus órganos de dirección, gestión y administración, así como a todas sus áreas técnicas y administrativas que, directa o indirectamente, se relacionan con grupos de interés internos o externos vinculados a la empresa.

3. BASE LEGAL

- Decreto Supremo N°001-2025-VIVIENDA, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento.
- Decreto Supremo N°009-2024-VIVIENDA, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento.
- Resolución Ministerial N° 081-2019-VIVIENDA, Resolución Ministerial que aprueba la Metodología de Evaluación y Monitoreo del Nivel de Cumplimiento de los Estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo y sus modificatorias.
- Código de Buen Gobierno Corporativo de la EPS EMUSAP S.A.

4. PRINCIPIOS RECTORES

- Transparencia:** Garantizar el acceso equitativo a información relevante, clara y oportuna sobre la gestión, decisiones y desempeño de la empresa,
- Participación:** Se promoverá, cuando sea pertinente, la incorporación de los grupos de interés en procesos de toma de decisiones relevantes.
- Diálogo inclusivo:** Se fomentará el diálogo permanente y participativo para el intercambio de información con los diversos grupos de interés, priorizando el respeto mutuo y la búsqueda de consensos.
- Enfoque de sostenibilidad:** Las relaciones con los grupos de interés estarán alineadas con el objetivo de generar valor económico, social y ambiental de manera equilibrada.
- Rendición de cuentas:** Se establecerán mecanismos para rendir cuentas sobre el desempeño institucional, el cumplimiento de compromisos y los resultados alcanzados.
- Equidad:** Asegurar un trato justo y no discriminatorio entre los grupos de interés.
- Creación de valor:** Nos comprometemos a identificar continuamente las expectativas, necesidades, intereses y preocupaciones de nuestros grupos de interés con el objetivo de integrarlas en la toma de decisiones de la empresa, mitigando los riesgos asociados y enfocando las decisiones en la creación de valor.



5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. La Política de Relacionamiento con Grupos de Interés de la EPS EMUSAP S.A. se sustenta en criterios estratégicos que definen tanto su contenido como su implementación. Estos criterios han sido considerados en el marco de lo dispuesto por la normativa vigente y son los siguientes:

- a) La contribución o impacto en la sostenibilidad de la empresa.
- 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 recoger la opinión y percepción de los grupos de interés respecto a las actividades de la empresa, así como para 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 empresa.

5.2. La finalidad de la presente política está orientada a garantizar las buenas prácticas de gobernabilidad y gobernanza corporativa, así como contribuir al fortalecimiento del diálogo estratégico, la transparencia institucional, la rendición de cuentas y la sostenibilidad de la gestión empresarial.

6. LINEAMIENTOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

6.1. Criterios de Identificación

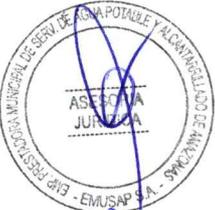
La EPS EMUSAP S.A. identifica y categoriza sus grupos de interés, tomando en cuenta los siguientes criterios esenciales:

- a) Grado de influencia que ejercen sobre las decisiones, actividades y operaciones de la empresa.
- b) Nivel de afectación o impacto que generen las actividades, decisiones, proyectos o servicios de la empresa en los grupos de interés con los que se relaciona.
- c) Relevancia estratégica para la sostenibilidad de la empresa.

6.2. Fuentes de información

La identificación de grupos de interés se sustenta en diversas fuentes documentales y operativas, entre las cuales destacan:

- a) Documentación institucional como planes, proyectos, evaluaciones, diagnósticos realizados, entre otros.
- b) Informes regulatorios y normativos.
- c) Aportes de las distintas áreas técnicas y administrativas de la empresa.
- d) Espacios de participación ciudadana y audiencias públicas.
- e) Registros administrativos como libros de reclamaciones, solicitudes, denuncias u otros medios formales de comunicación.



6.3. Herramientas de Gestión

Para una adecuada gestión de sus grupos de interés, la EPS EMUSAP S.A. emplea los siguientes instrumentos:

- a) **Mapa de Grupos de Interés:** Esquema visual y analítico que facilita la identificación de los grupos de interés vinculados a la empresa.
- b) **Matriz de priorización:** Instrumento metodológico que combina el nivel de influencia y grado de afectación para establecer el nivel de prioridad de atención de cada grupo de interés.
- c) **Fichas de caracterización:** Registro sistematizado de datos esenciales de cada grupo de interés, incluyendo su tipología, relación con la empresa, expectativas identificadas, canales preferentes de comunicación.

6.4. Clasificación de Grupos de Interés

La EPS EMUSAP S.A. categoriza a sus grupos de interés, según su naturaleza y vínculo con la empresa:

- a) **Internos:** Personal directivo, administrativo, operativo, sindicatos, comités internos.
- b) **Externos:** Usuarios domésticos y no domésticos, autoridades locales y regionales, entidades públicas (MVCS, SUNASS, OTASS, OEFA, ANA, SUNAT, CGR, Defensoría del Pueblo), proveedores, instituciones educativas y de investigación, colegios profesionales, entidades financieras y de cooperación, medios de comunicación locales y regionales, entre otros.

7. EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS RESPECTO A LA EPS EMUSAP S.A.

La EPS EMUSAP S.A. reconoce que sus grupos de interés mantienen expectativas diferenciadas, en función de su vínculo y nivel de interacción con la empresa. Entre las más relevantes se identifican las siguientes:

- a) **Calidad del servicio:** Acceso continuo, seguro y eficiente al agua potable y saneamiento.
- b) **Accesibilidad económica:** Tarifas razonables, transparencia en la facturación y atención a poblaciones vulnerables.
- c) **Información y transparencia:** Acceso a información sobre gestión, proyectos, cumplimiento normativo y calidad del agua.
- d) **Atención y canales de comunicación:** Canales oportunos y eficientes para la gestión de reclamos, consultas y solicitudes.
- e) **Participación y consulta:** Involucramiento en procesos de planificación, obras, fiscalización o modificación de condiciones del servicio.
- f) **Responsabilidad ambiental:** Gestión y uso eficiente del recurso hídrico, protección de las fuentes y cumplimiento de la normativa ambiental.
- g) **Ética institucional:** Conducción institucional basada en principios éticos, lucha contra la corrupción y comportamiento responsable de sus trabajadores.



La empresa implementará, de forma periódica, mecanismos para recoger y analizar estas expectativas, mediante la aplicación de herramientas participativas como encuestas, mesas de diálogo u otros instrumentos que permitan la identificación de nuevas expectativas, necesidades, percepciones y preocupaciones de los grupos de interés, relacionadas a la prestación de los servicios y la gestión empresarial.

8. POTENCIAL INCIDENCIA DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN LAS OPERACIONES DE LA EPS EMUSAP S.A.

La empresa reconoce que sus grupos de interés pueden influir significativamente en su funcionamiento, legitimidad social, cumplimiento normativo y sostenibilidad operativa. Esta incidencia puede manifestarse a través de:

- a) Aceptación o rechazo social de proyectos de inversión o ampliación de redes.
- b) Apoyo o cuestionamiento a la legitimidad institucional.
- c) Presión normativa o fiscalizadora por parte de entidades del Estado.
- d) Generación de alianzas estratégicas, como apoyo financiero o asistencia técnica.
- e) Colaboración o conflicto en la gestión del recurso hídrico.
- f) Impacto directo en la reputación y confianza pública hacia la empresa.

Por tanto, la EPS EMUSAP S.A. evaluará el nivel de influencia o potencial incidencia de cada grupo de interés sobre las decisiones, proyectos y operaciones clave de la empresa, con la finalidad de orientar su nivel de involucramiento y diálogo.

9. LINEAMIENTOS PARA LA GESTION DEL RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

9.1. Contribución e impacto en la sostenibilidad empresarial.

El relacionamiento con los grupos de interés se constituye en un factor clave para la sostenibilidad institucional, social, ambiental y económica de la EPS EMUSAP S.A. Estas relaciones permiten fortalecer la legitimidad social de la empresa, la confianza ciudadana, la transparencia y rendición de cuentas. Asimismo, contribuyen a la protección de las fuentes de agua, a la prevención de conflictos socioambientales, al cumplimiento del marco normativo vigente y a la consolidación de una gestión empresarial orientada a la prestación eficiente y sostenible de los servicios de agua potable y saneamiento.

9.2. Mecanismos de Comunicación y suministro de Información relevante

La EPS EMUSAP S.A. dispone de mecanismos formales y accesibles para garantizar la difusión y suministro de información relevante a sus grupos de interés, en cumplimiento del derecho de acceso a la información pública, regulado en la normativa vigente. Entre estos mecanismos se incluyen:

- a) Portal web institucional.
- b) Plataformas presenciales y digitales de atención al usuario.
- c) Publicaciones periódicas de boletines informativos e informes de resultados de gestión.
- d) Canales digitales como redes sociales, whatsapp corporativo y correo electrónico
- e) Medios de comunicación locales.



9.3. Recopilación de opiniones, percepciones y establecimiento de canales de diálogo con los grupos de interés sobre las actividades de la empresa.

La EPS EMUSAP S.A. establece mecanismos para recoger de manera sistemática las opiniones, sugerencias, percepciones, niveles de satisfacción e inquietudes de sus grupos de interés, respecto a las actividades de la empresa, vinculadas a la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, las decisiones institucionales adoptadas y los impactos generados por su gestión. Entre los principales instrumentos utilizados se encuentran:

- a) Aplicación de encuestas y percepción de satisfacción del usuario.
- b) Instalación de mesas de diálogo o mesas técnicas de trabajo.
- c) Realización de audiencias públicas y rendiciones de cuentas participativa.
- d) Habilitación de buzones físicos y virtuales para sugerencias, quejas y reclamos.
- e) Uso de plataformas presenciales y digitales de atención al usuario.
- f) Desarrollos de talleres participativos con actores claves.
- g) Disponibilidad de líneas telefónicas de atención gratuita.
- h) Ejecución de visitas domiciliarias para recoger opiniones directas de los usuarios.

Los resultados obtenidos a través de estos mecanismos serán incorporados como parte del proceso de mejora continua y en la toma de decisiones estratégicas de la empresa.

Adicionalmente, la empresa promoverá espacios permanentes de diálogo con sus diversos grupos de interés, con el fin de construir relaciones basadas en la confianza, la colaboración y prevención de conflictos.

9.4. Incorporación de los grupos de interés en la toma de decisiones relevantes

La empresa, en el marco de su compromiso con la transparencia y la gestión participativa, de considerarlo pertinente, promoverá la incorporación activa de sus grupos de interés en los procesos de toma de decisiones estratégicas, cuando estas revistan carácter de interés público o puedan generar impactos significativos en la ciudadanía o en el entorno social.

Para ello, se habilitarán mecanismos de consulta y participación que garanticen una intervención informada, pertinente y oportuna en temas relacionados con la gestión empresarial y la prestación eficiente y sostenible de los servicios de agua potable y saneamiento. Esta práctica contribuirá al fortalecimiento de la corresponsabilidad social y al afianzamiento de la confianza pública en la labor de la empresa.

9.5. Rendición de cuentas institucional.

La EPS EMUSAP S.A. asume el compromiso de llevar a cabo una rendición de cuentas regular y extensiva de las distintas instancias de la empresa ante sus diversos grupos de interés, proporcionando información clara, verificable y actualizada sobre los logros alcanzados, los avances en el cumplimiento de metas y objetivos, los desafíos enfrentados, el uso eficiente de los recursos y las acciones adoptadas para la mejora continua de la gestión, tanto en el ámbito técnico-operativo como institucional.



Para el desarrollo del proceso de rendición de cuentas, la empresa podrá hacer uso de herramientas presenciales y/o virtuales, así como de espacios públicos destinados a la exposición de resultados y a la recepción de comentarios y sugerencias, promoviendo una retroalimentación activa y constructiva con los actores involucrados.

10. IMPLEMENTACIÓN Y SUPERVISIÓN

- a) La EPS EMUSAP S.A. elabora un mapa y las estrategias de relacionamiento, contenidas en planes o programas, para cada Grupo de Interés, incluyendo los responsables de su ejecución.
- b) La empresa deberá revisar y actualizar periódicamente su mapa de grupos de interés, considerando sus expectativas, nivel de influencia y grado de afectación frente a las actividades, decisiones y proyectos que se lleven a cabo.
- c) El Directorio u órgano colegiado que haga sus veces en la EPS EMUSAP S.A., periódicamente y al menos una vez al año, supervisa la ejecución de las actividades establecidas en la presente política y en particular de los esfuerzos de comunicación con los Grupos de Interés.



11. RESPONSABILIDADES INSTITUCIONALES

- a) El Directorio u órgano colegiado que haga sus veces es responsable de la aprobación y supervisión del cumplimiento de la política de relacionamiento con grupos de interés.
- b) La Gerencia General es responsable de la implementación y revisión periódica de la presente política, así como de su difusión y socialización a través del portal institucional de la EPS EMUSAP S.A.



12. APLICACIÓN, REVISIÓN Y VIGENCIA

- a) Las disposiciones contenidas en el presente documento son de uso exclusivo de la EPS EMUSAP S.A.
- b) Esta política será revisada cada dos años y de ser el caso actualizada cuando los cambios significativos en el marco normativo aplicable a la EPS EMUSAP S.A. así lo exijan.
- c) La presente política entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte del Directorio u órgano colegiado que haga sus veces en la EPS EMUSAP S.A.



13. DECLARACIÓN FINAL

En la EPS EMUSAP S.A. estamos convencidos que el desarrollo de una empresa moderna, sostenible y cercana a la ciudadanía exige mantener relaciones sólidas, transparentes y colaborativas con nuestros grupos de interés. Este compromiso guía cada una de nuestras decisiones, acciones y servicios.

