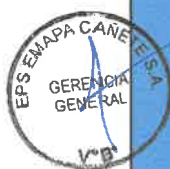


POLÍTICA COMPROMISO CON LOS USUARIOS



POLÍTICA COMPROMISO CON LOS USUARIOS

1. OBJETIVO

La EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CAÑETE S.A. – EPS EMAPA CAÑETE S.A., en cumplimiento de lo establecido en el Estándar 28: “Política Compromiso con los Usuarios”, Pilar III: Gestión, del Código del Buen Gobierno Corporativo. La entidad reconoce que la satisfacción de nuestros usuarios es de fundamental importancia para alcanzar el éxito y para ello se tiene como objetivo principal atraer nuevos usuarios, fidelizarlos, tiempo de respuesta rápida y efectiva, resolver con empatía y cuidado, entender las necesidades, fomentar las relaciones y mejorar la credibilidad de la EPS EMAPA CAÑETE S.A.

2. ALCANCE

La presente política es de alcance obligatorio de todo el personal de las diferentes unidades orgánicas tanto administrativos como operativos de la EPS EMAPA CAÑETE S.A.

3. DECLARACIÓN DE COMPROMISO DE ALTA DIRECCIÓN

La Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMAPA CAÑETE S.A., además de aprobar la Política Compromisos con los Usuario, asume el papel de supervisión y fiscalización.

4. LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA DE TRATO RESPONSABLE AL USUARIO

- 4.1 Informar de forma explícita a los usuarios sobre las condiciones contractuales del servicio que se le brinda y sus derechos.
- 4.2 Comunicar de forma transparente a los usuarios y demás grupos de interés sobre su desempeño y toma de decisiones relevantes.
- 4.3 Administrar las comunicaciones considerando las pautas culturales y morales necesarias incluidas la publicidad y promoción de tal forma que sean veraces y oportunas.
- 4.4 Todos los trabajadores de la EPS EMAPA CAÑETE S.A., deben mantener un comportamiento ético e interpretar y comprender las necesidades de los usuarios.
- 4.5 Mantener una comunicación constante y asertiva a través de los canales de comunicación efectivos, información sobre la calidad del servicio y sobre los aspectos importantes como las fechas de cortes de suministro, obras de infraestructura con la finalidad de que los usuarios tome sus precauciones.
- 4.6 Establecer mecanismos adecuados de reclamos oportunos que permitan una adecuada respuesta a fin de generar confianza en los usuarios.
- 4.7 Brindar capacitación a todo el personal involucrado con el trato directo al usuario en el que se incluye el liderazgo, trabajo en equipo, solución de problemas, uso eficiente de recursos.
- 4.8 De la opinión de los usuarios sobre la atención recibida y requerir sugerencias a través de encuestas virtuales a través de la página web de la empresa y según los resultados plantear estrategias para la prestación del servicio eficiente.
- 4.9 Proteger la información de los usuarios con un grado de confidencialidad sobre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.



PLAN DE SUCESIÓN PARA CARGOS CRÍTICOS

1.	OBJETIVO GENERAL	3
2.	FINALIDAD	3
3.	ALCANCE.....	3
4.	BASE LEGAL Y/O NORMATIVO.....	3
5.	DEFINICIONES	4
6.	VENTAJAS DE CONTAR CON UN PLAN DE SUCESIÓN.....	4
7.	FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE AFECTAN PROCESO SUCESIÓN DE PUESTO ..	5
8.	CLASIFICACION DE LOS CUADROS ESTRUCTURADO	5
9.	CUADRO RESUMEN DE CARGOS ESTRUCTURALES.....	7
10.	CRITERIOS DE VALORACIÓN PARA IDENTIFICAR LOS CARGOS CRITICOS.....	8
11.	IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN.....	10
12.	ACCIONES A ADOPTAR PARA IMPLEMENTAR LOS CARGOS CRITICOS.....	10
13.	REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN.....	11
14.	DISPOSICIONES FINALES	11



PLAN DE SUCESIÓN PARA CARGOS CRÍTICOS

1. OBJETIVO GENERAL

Establecer las disposiciones para el proceso de Sucesión para Cargos Críticos en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Cañete Sociedad Anónima – EPS EMAPA CAÑETE S.A., de acuerdo a los criterios establecidos en el CBGC, el plan tiene como objetivo garantizar la continuidad de sucesores adecuadamente preparados para asumir con éxito posiciones gerenciales y/o puestos clave además de impulsar el desarrollo logrando identificar el talento humano, y potenciándolo de manera periódica, que permitirá la estabilidad y continuidad de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento.

2. FINALIDAD

El presente Plan de Sucesión para Cargos Críticos, tiene la finalidad de garantizar la continuidad de los procesos críticos de la empresa, en las posiciones claves con potenciales candidatos de forma temporal en tanto se designe al titular de la posición. Los que asuman tales posiciones deben estar adecuadamente preparados para asumir con éxito cargos críticos (posiciones gerenciales y/o puestos clave) e impulsar el desarrollo y preparación de los candidatos a sucederlos dentro de la empresa, identificando el talento, desarrollándolo, potenciándolo de manera periódica y programada.

3. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente Plan, se aplica al todo el personal de los diferentes órganos y unidades orgánicas de la EPS EMAPA CAÑETE S.A., intervinientes en las actividades de evaluación e identificación de cargos críticos y potenciales sucesores.

4. BASE LEGAL Y/O NORMATIVO

- Constitución Política del Perú.
- Política Nacional de Saneamiento.
- Plan Nacional de Saneamiento 2022-2026, aprobado por Resolución Ministerial N° 399-2021-VIVIENDA.
- Ley N°28175, Ley Marco del Empleo Público.
- Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, y su reglamento.
- Decreto Legislativo N° 1620, modificación de la denominación y artículos del D.L 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento.
- Texto Único Ordenado (TUO) del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, y su reglamento.
- Código de Buen Gobierno Corporativo de la EPS EMAPA CAÑETE S.A.
Estándar 30: Plan de Sucesión para Cargos Críticos.
- Política de Sucesión para Cargos Críticos de la EPS EMAPA CAÑETE S.A.
- Plan de Fortalecimiento de Capacidades (PFC) de la EPS EMAPA CAÑETE S.A.

5. DEFINICIONES

A efectos de aplicar el presente Plan se tienen las siguientes definiciones:

- a) **Cargos críticos:** Entiéndase por éstos aquellos puestos directivos o gerenciales cuya ausencia puede impactar o condicionar seriamente en las operaciones y normal funcionamiento de la Sociedad.
- b) **Contingencia:** Coyuntura de cambios extraordinarios que pueden afectar la gestión interna de la Sociedad, generando inestabilidad o modificaciones a raíz de situaciones de fuerza mayor o caso fortuito.
- c) **Plan de sucesión:** Documento que regula el enfoque estratégico de la Sociedad para favorecer su crecimiento y continuidad, con la finalidad de encontrarse preparada ante contingencias generadas por la desvinculación de la Sociedad de los miembros que ocupen cargos críticos, y de esta forma puedan ser sucedidos, ya que de lo contrario se podrían presentar inconvenientes de continuidad operativa y de gestión de la Sociedad.
- d) **Planificación para la sucesión de cargos críticos:** Procedimiento continuo, que permite identificar los cargos críticos determinando el perfil, competencias y aptitudes de dichos cargos, para luego formar, evaluar y retener a dichos profesionales.
- e) **Continuidad Operacional:** Corresponde al nivel de incidencia del cargo en resguardar, mantener y ejecutar procesos que impactan en las funciones y las responsabilidades misionales y primarias de la empresa, como son la producción y la parte operativa.
- f) **Continuidad Administrativa:** Corresponde al nivel de incidencia del cargo en resguardar, mantener y ejecutar procesos que impactan en las funciones y las responsabilidades primarias administrativas.

6. VENTAJAS DE CONTAR CON UN PLAN DE SUCESIÓN

- a) Tener un plan de sucesión no solamente le da continuidad a la organización a través del tiempo, es una empresa que se interesa por su valor y potencial humano y se preocupa por el desarrollo, garantizando la continuidad y mejora el nivel de eficiencia dentro de la organización, reduciendo la contratación externa y la desmotivación laboral.
- b) Desarrollo de personas más involucradas y con mayor conocimiento en la empresa, con capacidad de aportar nuevas ideas y formas de llevar la marcha del negocio en un largo plazo.
- c) Constante revisión de los procedimientos, procesos, perfiles y facultades de puestos, mejorando así el desempeño de la empresa.
- d) Mejora la percepción de una empresa sólida, desafiante y bien estructurada.
- e) Mayor motivación de empleados y funcionarios clave tanto en el cumplimiento de los objetivos de la empresa como en su desarrollo personal.

7. FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE AFECTAN EL PROCESO DE SUCESIÓN DE PUESTO

a) Factores Internos.

- Enfermedad
- Vacaciones
- Muerte
- Retiro inesperado
- Conflictos laborales
- Intereses personales

b) Factores Externos.

- Condiciones de mercado
- Factores económicos

8. CLASIFICACION DE LOS CUADROS ESTRUCTURADO

Mediante Resolución de Gerencia General N° 109-2024-GG-EPS EMAPA CAÑETE S.A., de fecha 25 de abril de 2024, se aprueba el Manual de Clasificador de Cargos – MCC de la EPS EMAPA CAÑETE S.A. (VERSIÓN 2) – ANEXO 1, aprobado en Sesión Extraordinaria N° 004-2024, de fecha 22 de abril de 2024 por la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMAPA CAÑETE S.A., documento de gestión en los que se evidencia la distribución de puestos por cargos estructurales, y el perfil de cada puesto.

Los cargos estructurales de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Cañete Sociedad Anónima - EPS EMAPA CAÑETE S.A. han sido clasificados de acuerdo a lo indicado en el artículo 4 de la Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público:

8.1 FUNCIONARIO PÚBLICO (FP): El que desarrolla funciones de preeminencia política reconocida por norma expresa, que representan al Estado o a un sector de la población, desarrollan políticas del Estado y/o dirigen organismos o entidades públicas.

El Funcionario Público puede ser:

- **De elección popular directa y universal o confianza política originaria:** aquel elegido mediante elección popular y universal conducida por el organismo del Estado autorizado para tal fin.
- **De nombramiento y remoción regulados:** aquel cuyo nombramiento, instancia que lo nombra, periodo de vigencia y causales de remoción, está regulado en norma expresa.
- **De libre nombramiento y remoción:** aquel cuya incorporación a la función pública se realiza por libre decisión del funcionario de confianza política o por funcionario público de nombramiento y remoción regulados.

Esta clasificación no aplica en la EPS EMAPA CAÑETE S.A.

8.2 EMPLEADO DE CONFIANZA (EC): El que desempeña cargo de confianza técnico o político, distinto al del funcionario público. Se encuentra en el entorno de quien lo designa o remueve libremente y en ningún caso será mayor al 5% de los servidores públicos existentes en cada entidad.

NOTA: Es necesario precisar que la EPS EMAPA CAÑETE S.A. al estar bajo el Régimen de Administración Transitoria (RAT) a cargo del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), el OTASS contrata personal de confianza bajo la modalidad de Contratación Administrativa de Servicios (CAS), definiéndose en cada empresa prestadora el número de personas que tienen la calidad de personal de confianza, de acuerdo al número de conexiones de agua potable que administran, considerando hasta un profesional de confianza por cada siete mil (7,000) conexiones, en un número no menor a cinco (5) según lo indicado en el artículo 101 numeral 101.1 inciso 3 del Decreto Legislativo 1280 modificado por Decreto legislativo 1620.

8.3 SERVIDOR PÚBLICO (SP):

Se clasifica en:

- a. **DIRECTIVO SUPERIOR (SP-DS):** El que desarrolla funciones administrativas relativas a la dirección de un órgano, programa o proyecto, la supervisión de empleados públicos, la elaboración de políticas de actuación administrativa y la colaboración en la formulación de políticas de gobierno.

A este grupo se ingresa por concurso de méritos y capacidades de los servidores ejecutivos y especialistas, su porcentaje no excederá del 10% del total de empleados de la entidad. La ineficiencia en este cargo da lugar al regreso a su grupo ocupacional.

Una quinta parte del porcentaje referido en el párrafo anterior puede ser designada o removida libremente por el titular de la entidad. No podrán ser contratados como servidores ejecutivos o especialistas salvo que cumplan las normas de acceso reguladas en la presente Ley.

- b. **EJECUTIVO (SP-EJ):** El que desarrolla funciones administrativas, entiéndase por ellas al ejercicio de autoridad, de atribuciones resolutorias, las de fe pública, asesoría legal preceptiva, supervisión, fiscalización, auditoría y, en general, aquellas que requieren la garantía de actuación administrativa objetiva, imparcial e independiente a las personas. Conforman un grupo ocupacional.

- c. **ESPECIALISTA (SP-ES):** El que desempeña labores de ejecución de servicios públicos. No ejerce función administrativa. Conforman un grupo ocupacional.

- d. **DE APOYO (SP-AP):** El que desarrolla labores auxiliares de apoyo y/o complemento. Conforman un grupo ocupacional.

9. CUADRO RESUMEN DE CARGOS ESTRUCTURALES

Los cargos estructurales de la entidad son los siguientes:

Clasificación	Siglas	Cargo Estructural
Empleado de Confianza	EC	Gerente General
		Gerente de Asesoría Jurídica
		Gerente de Administración y Finanzas
		Gerente de Operaciones
		Gerente Comercial
Servidor Público - Directivo Superior	SP-DS	Jefe de la Oficina de Logística y Control Patrimonial
		Jefe del Órgano de Control Institucional
Servidor Público - Ejecutivo	SP-EJ	Jefe de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto
		Jefe de la Oficina de Contabilidad
		Jefe de la Oficina de Recursos Humanos
		Jefe de la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social
		Jefe de la Oficina de Distribución y Recolección
		Jefe de la Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales
		Jefe de la Oficina de Ingeniería, Proyectos y Obras
		Jefe de la Oficina de Catastro Comercial, Medición y Facturación
		Jefe de la Oficina de Cobranza y Control Comercial
		Jefe de la Oficina de Atención al Cliente
		Jefe de la Oficina Zonal
		Jefe de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad
Servidor Público - Especialista	SP-ES	Coordinador de Finanzas
		Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicaciones
		Coordinador de Medición y Facturación
		Administrador de Local
		Jefe de la Unidad de Control de Calidad
		Asesor Legal
		Especialista en Contrataciones
		Especialista Legal Laboral
		Supervisor en Seguridad y Salud en el Trabajo
		Supervisor de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales
		Ingeniero de Proyectos
		Especialista en Microbiología
		Especialista en Valores Máximos Admisibles
		Analista Administrativo
		Analista de Planificación
		Analista de Desarrollo Organizacional
		Analista Contable
		Analista de Control Patrimonial
		Analista de Bienestar Social
		Analista en Educación Sanitaria
		Analista en Cobranza Morosa
		Analista de Principales Clientes
		Analista de Servicio Postventa
Servidor Público - Apoyo	SP-AP	Técnico de Soporte Informático
		Supervisor Técnico de Servicios Generales
		Almacenero
		Supervisor Técnico de Mantenimiento de Redes de Distribución y Recolección
		Técnico de Laboratorio
		Asistente Administrativo
		Especialista en Presupuesto
		Asistente de Finanzas
		Técnico de Mantenimiento Mecánico Eléctrico
		Secretaría
		Asistente de Catastro Comercial
		Asistente de Venta de Conexiones e Instalaciones Nuevas
		Especialista en Medición

	Asistente de Medición y Facturación
	Especialista en Cobranza
	Ejecutivo Atención al Cliente
	Ejecutivo de Atención al Cliente
	Asistente Contable
	Asistente Técnico Administrativo
	Asistente de Personal
	Asistente de Catastro Técnico
	Asistente de Cobranzas
	Cajero Recaudador
	Auxiliar de Trámite Documentario
	Operador de Equipos Pesados
	Inspector de Medición
	Conductor Operario
	Operario de Mantenimiento de Redes de Distribución y Recolección
	Operario de Producción de Agua Potable
	Operador de Planta de Agua
	Operario de Tratamiento de Aguas Residuales
	Operario de Vigilancia y Seguridad para los Servicios de Seguridad y Mantenimiento de las instalaciones
	Operario de Medición
	Operario de Seguridad y Control de Instalaciones
	Operario de Nuevas Conexiones Domiciliarias

10. CRITERIOS DE VALORACIÓN PARA IDENTIFICAR LOS CARGOS CRÍTICOS.

A efecto de determinar los cargos críticos se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- Impacto en relación al funcionamiento de la solicitud.
- Responsabilidad en el cargo
- Complejidad en las funciones del cargo

En la atención a los criterios definidos se plantea la siguiente matriz a tenerse en cuenta en la planificación para la sucesión de cargos críticos:

TABLA N° 1

10.1. Criterios de Identificación para cargos críticos.

FACTOR	DESCRIPCIÓN
1. Expertise	Comprende el conocimiento, competencias y habilidades personales requeridas para el desempeño idóneo en el cargo crítico o no crítico.
2. Responsabilidad	Implica el conocimiento funcional del cargo que incluye la formación profesional, la experiencia en el sector, el liderazgo, solución de problemas, idoneidad personal que comprende consideraciones éticas y habilidades para las relaciones interpersonales.
3. Autoridad	Autonomía e independencia, juicio o criterio que demande el desempeño de las funciones del puesto, se toma en cuenta la supervisión recibida.
4. Relación con Grupos de Interés	Implica las relaciones con los trabajadores para obtener resultados del cargo; así como, las interacciones con los usuarios, autoridades, entidades públicas o privadas, proveedores u otros terceros para el logro de los objetivos institucionales.
5. Incidencia con los Objetivos	Mide el grado de incidencia de las actividades del cargo con relación al cumplimiento de los objetivos trazados en los planes de la empresa.

10.2. Identificación y Perfiles de Cargos Críticos

Tomando como referencia la Tabla N° 1 para los empleados de confianza y directivos con concordancia con los documentos de gestión de EPS, se tiene la siguiente matriz de cargos críticos y no críticos:

TABLA N° 2
Criterios de Identificación para cargos críticos

N°	PUESTOS O CARGOS
01	Gerencia General
02	Gerencia de Operaciones
03	Gerencia de Comercial
04	Gerencia de Administración y Finanzas
05	Oficina de Ingeniería, Proyectos y Obras
06	Oficina de Contabilidad
07	Oficina de Logística y Control Patrimonial
08	Oficina Zonal

10.3. Identificación de Cargos Sucesores

Tomando como referencia los cargos críticos definidos en la Tabla N° 2, se ha identificado los cargos críticos y por lo tanto los cargos que se puedan suceder, de acuerdo al siguiente detalle:

TABLA N° 3
Identificación Sucesores al Puesto Crítico

PUESTO CRITICO	SUCESORES
GERENCIA GENERAL	Gerente de Asesoría Jurídica
	Gerente de Administración y Finanzas
PUESTO CRITICO	SUCESORES
GERENCIA DE OPERACIONES	Jefe Oficina de Ingeniería, Proyectos y Obras
	Jefe de Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales
PUESTO CRITICO	SUCESORES
GERENCIA COMERCIAL	Jefe de la Oficina de Atención al Cliente
	Jefe de la Oficina de Cobranzas y Control Comercial