INSTRUMENTOS
DEL BUEN GOBIERNO
CORPORATIVO DE LAS EPM

CÓDIGO
DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

PARA LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO PÚBLICAS DE ACCIONARIADO MUNICIPAL

PERÚ Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento

cooperación alemana

implementado por giz

MVCS
Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento
Av. Paseo de la Republica 3361
San Isidro, Lima - Perú
Teléfono: (51 1) 2117930
Webmaster@vivienda,gob.pe

Cooperación alemana para el desarrollo, implementada por la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
Programa de Modernización y Fortalecimiento del Sector Agua y Saneamiento (PROAGUA II)
Director: Dr. Hans-Werner Theisen
Av. Prolongación Arenales 801
Miraflores, Lima - Perú
Teléfono: (51 1) 422 9067
Fax: (51 1) 422 6188
www.giz.de/peru

INSTRUMENTOS DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO DE LAS EPM
Código de Buen Gobierno Corporativo para las Empresas Prestadoras de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal

Ing. Javier Piqué del Pozo
Ministro de Vivienda, Construcción y Saneamiento

Ing. Juan Tarazona Minaya
Viceministro de Construcción y Saneamiento

Ing. Richard Montes Escalante
Director General de Políticas y Regulación en Construcción y Saneamiento

Ing. Mabel Morillo Viera
Directora de Saneamiento

Equipo Técnico Responsable
Profesionales de la Dirección de Saneamiento

Revisión, coordinación y edición de contenido GIZ
Carmen Zegarra, Paola Barredo

Corrección de estilo, diseño y diagramación
Fábrica de Ideas
Lima - Perú

Créditos fotográficos
Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2018 - 16788
Primera edición: Octubre del 2018
Tiraje: 1,000 ejemplares

Imprenta: Tarea Asociación Gráfica Educativa.
Pasaje María Auxiliadora 156-164 Breña, Lima
Publicado en Octubre de 2018

Se autoriza la reproducción total o parcial de esta publicación bajo la condición de que se cite la fuente.

INSTRUMENTOS
DEL BUEN GOBIERNO
CORPORATIVO DE LAS EPM

CÓDIGO
DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

PARA LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO PÚBLICAS DE ACCIONARIADO MUNICIPAL

PERÚ Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento

cooperación alemana

giz

ÍNDICE

PRESENTACIÓN

1 Antecedentes

2 Del Buen Gobierno Corporativo

3 Del Código de Buen Gobierno Corporativo para las EPM (CBGC)

pág. 8

pág. 12

pág. 18

2.1 En la Política y el Plan Nacional de Saneamiento ..... pág. 20

2.2 ¿Qué es Gobierno Corporativo? ..... pág. 24

2.3 Beneficios del Gobierno Corporativo ..... pág. 26

pág. 30

3.1 ¿Qué es el CBGC para las EPM? ..... pág. 32

3.2 Definiciones claves ..... pág. 33

3.3 Estructura del CBGC para las EPM ..... pág. 34

Marco de Desempeño de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal..... pág. 36

PILAR I: Derechos de propiedad..... pág. 38

PILAR II: Directorio..... pág. 46

PILAR III: Gestión..... pág. 54

PILAR IV: Cumplimiento y gestión de riesgos..... pág. 62

PILAR V: Ética y conflicto de interés ..... pág. 68

PILAR VI: Transparencia y comunicación.....pág. 72

PRESENTACIÓN

En el Perú, las empresas prestadoras de servicios de saneamiento públicas de accionariado municipal (EPM) tienen la gran tarea de proveer los servicios de saneamiento. Además de inversión en infraestructura, esta tarea requiere de una gestión empresarial eficiente, eficaz y sostenible.

Hace más de una década, en el año 2007, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) estableció un modelo de Código de Buen Gobierno Corporativo, un Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño, un Modelo de Contrato de Explotación, así como Índices de Gobernabilidad y Gobernanza. Estos instrumentos –junto con otros- buscan procurar el marco idóneo para asegurar una gestión eficiente de las EPM; sin embargo, pese a los esfuerzos, los resultados continúan siendo desafiantes en términos de implementación.

Entre los años 2007 y 2016, organismos internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), revisaron los principios de gobierno corporativo identificados en años anteriores para empresas privadas y estatales, y establecieron una actualización. Asimismo, entre los años 2016 y 2017, el Perú aprobó un nuevo marco normativo, produciéndose un cambio a nivel institucional que, entre otros aspectos, supuso la reasignación de las funciones de gobierno corporativo entre las principales entidades del sector saneamiento.

La Política Nacional de Saneamiento, también aprobada en el 2017, estableció el “Fortalecimiento de Prestadores” como uno de sus ejes, y promover modelos de gestión basados en gobierno corporativo y mecanismos de transparencia para las EPM como uno de sus lineamientos.

En este contexto, el MVCS identificó el desfase entre las prácticas de gobierno corporativo para las EPM identificadas en el año 2007 con la actualización de aquellas a nivel internacional y el nuevo marco legal a nivel país. Por tanto, en el 2017, el MVCS aprueba un nuevo Modelo de Código Buen de Gobierno Corporativo para las EPM[1], el cual parte por reconocer la estructura de gobierno de las EPM, y la distribución de derechos y responsabilidades entre sus grupos de interés: accionistas, directores, gerentes, reguladores y otros agentes que mantengan algún interés en la empresa.

Es así que esta publicación presenta el *Código de Buen Gobierno Corporativo para las EPM del 2017*, que incluye antecedentes, algunos aspectos conceptuales, beneficios y definiciones claves de gobierno corporativo, lo cual servirá como una guía durante el proceso de asimilación progresiva de los estándares (buenas prácticas) del Código mencionado por parte de las EPM.

Sabemos que la tarea para las EPM es desafiante y que comprende un proceso de mejora continua, pero a su vez estamos convencidos de que su implementación impactará positivamente en las empresas, facilitará el proceso de toma de decisiones de sus órganos de dirección y constituirá un aporte significativo a su gestión empresarial, sostenibilidad, calidad del servicio y, por ende, en su prestación a favor de la población.

1
Aprobado por Resolución Ministerial No.431-2017-VIVIENDA, publicada el 10 de noviembre de 2017.

CAPÍTULO 1

ANTECEDENTES

A nivel internacional, en 1999, la OCDE[2] desarrolló Principios de Gobierno Corporativo con la finalidad de evaluar y perfeccionar el marco legal, institucional y reglamentario de sus países miembros, los mismos que se actualizaron en el 2004. Posteriormente, en el 2011, se emitieron directrices que complementaron los principios aludidos; luego, en el 2015, tuvo lugar una nueva actualización de los mismos.

Dicho marco internacional fue un referente en gobierno corporativo para el ámbito latinoamericano. En el 2004, el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) presentó los Lineamientos para un Código Andino de Gobierno Corporativo; en el 2010, los Lineamientos para un Código de Gobierno Corporativo para las Empresas del Estado; y en el 2013 se actualizó el Código del 2004 y se emitieron los Lineamientos para un Código Latinoamericano de Gobierno Corporativo.

El primer hito en materia de gobierno corporativo en el Perú lo constituyó, en el 2002, el documento los Principios de Buen Gobierno para las Sociedades Peruanas[3], que seguía las pautas aceptadas globalmente con ciertos matices propios de las empresas peruanas.

En el 2008 se creó el Índice de Buen Gobierno Corporativo[4] (IBGC) para las empresas privadas que listan en la Bolsa, una importante herramienta para la toma de decisiones de inversión.

Posteriormente, en el 2013, la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV) promovió la actuali-

2
La OCDE es una organización internacional que cuenta con treinta y cinco (35) países miembros. Promueve políticas para mejorar el bienestar económico y social de las personas alrededor del mundo, comparte experiencias y busca soluciones a los problemas comunes, fijando estándares internacionales dentro de un amplio rango de políticas públicas, como por ejemplo en materia de Gobierno Corporativo.

3
Elaborado por un Comité de alto nivel liderado por la CONASEV, actualmente la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV).

4
Promovida por la Bolsa de Valores de Lima (BVL).

zación de los Principios aprobados en el 2002 y se publicó el Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas; y en el 2014 se aprobó el nuevo "Reporte sobre cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas".

Es preciso referir el caso del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (Fonafe), cuyo primer Código de Buen Gobierno Corporativo data del 2006 y su actualización, del 2013. La aplicación de este documento se extiende a, 31 empresas aproximadamente que se encuentran bajo su ámbito y que tienen como accionista al Estado (incluye a la empresa Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima - Sedapal).

En lo que se refiere al Gobierno Corporativo para las EPM a nivel nacional, cabe citar como antecedente que el MVCS aprobó, en el 2007, el modelo de Código de Buen Gobierno Corporativo para EPM[5], el Modelo de Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño de las EPM[6], y los Indicadores de Gobernabilidad y Gobernanza para las EPM[7]. Estos instrumentos fueron emitidos con el objetivo de mejorar la gobernabilidad y gobernanza en las empresas; sin embargo, en ese momento no se dieron las condiciones para su implementación.

5
Aprobado por Resolución Ministerial No. 426-2007-VIVIENDA.

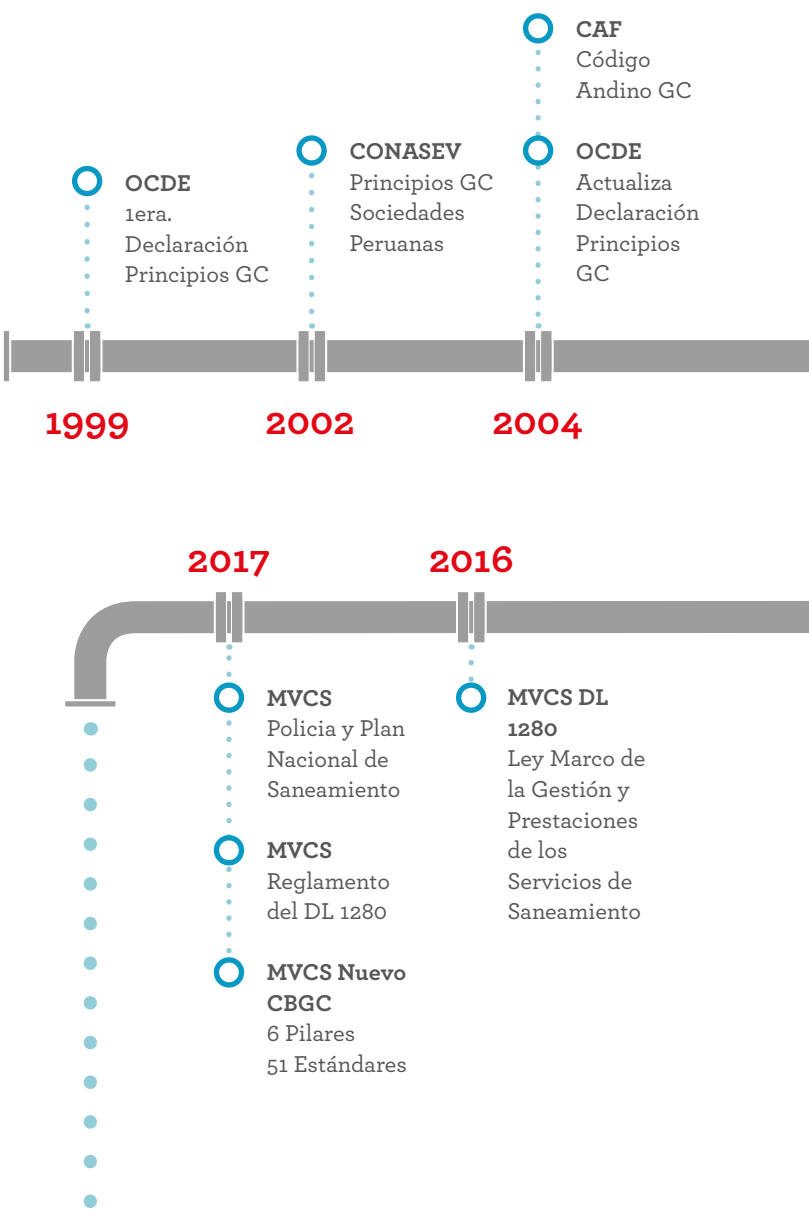
6
Aprobado por Resolución Ministerial No. 425-2007-VIVIENDA.

7
Aprobado por Resolución Viceministerial No. 010-2011-VIVIENDA-VMCS.

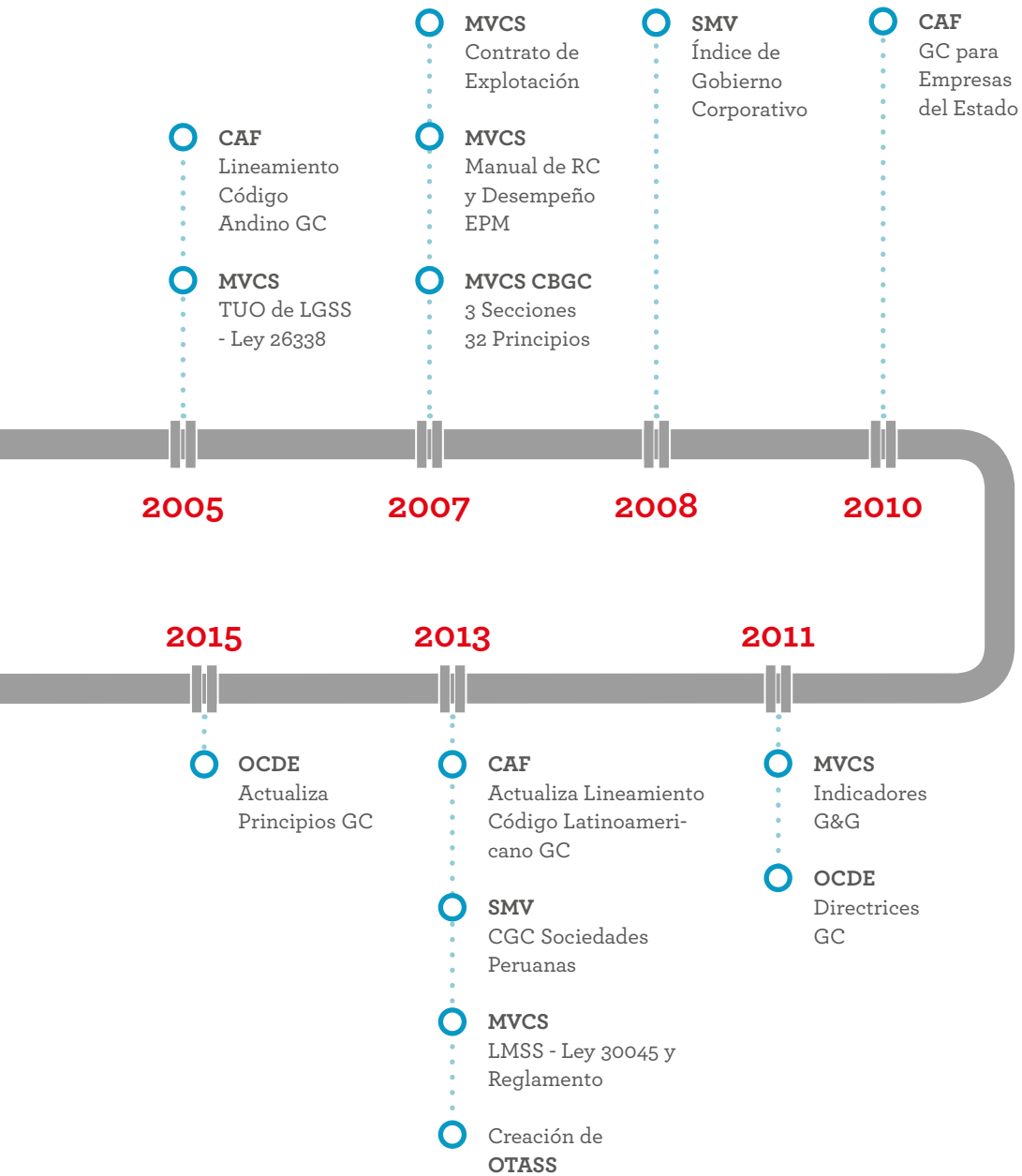
Considerando (i) la actualización de los estándares en materia de gobierno corporativo a nivel internacional (OCDE), a nivel Latinoamericano y a nivel país; (ii) el nuevo marco legal sectorial vigente (Decreto Legislativo N° 1280 y su Reglamento[8] y demás normas sectoriales); (iii) el desfase en el tiempo del Modelo de Código de Buen Gobierno Corporativo para las EPM del 2007 y demás instrumentos normativos; y (iv) la necesidad de proponer mejoras en la gestión empresarial de las EPM y de un proceso de evaluación y monitoreo permanente; el MVCS priorizó la aprobación de un nuevo Modelo de Código de Buen Gobierno Corporativo para las EPM.

Gráfico N° 1

EVOLUCIÓN DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO



8
El Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento fue aprobado por Decreto Supremo No. 019-2017-VIVIENDA.


MVCS
Contrato de Explotación
SMV
Índice de Gobierno Corporativo
CAF
GC para Empresas del Estado
CAF
Lineamiento Código Andino GC
MVCS
Manual de RC y Desempeño EPM
MVCS
TUO de LGSS - Ley 26338
MVCS CBGC
3 Secciones
32 Principios
2005
2007
2008
2010
2015
2013
2011
OCDE
Actualiza Principios GC
CAF
Actualiza Lineamiento Código Latinoamericano GC
SMV
CGC Sociedades Peruanas
MVCS
LMSS - Ley 30045 y Reglamento
Creación de OTASS
MVCS
Indicadores G&G
OCDE
Directrices GC

CAPÍTULO 2

DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

2.1 EN LA POLÍTICA Y EL PLAN NACIONAL DE SANEAMIENTO

La Política Nacional de Saneamiento[9] identificó, como parte del diagnóstico, que la debilidad de la gestión de los prestadores de servicios de saneamiento representa una de las causas de las brechas de cobertura en su acceso y calidad. Para corregir esto, la referida Política Nacional señala, entre otros aspectos, que será posible introducir mejoras sustanciales en el modelo de gestión institucional a través del fortalecimiento de los prestadores.

9
Aprobada por Decreto Supremo N° 007-2017-VIVIENDA.

En línea con lo indicado, el Plan Nacional de Saneamiento 2017-2021[10] hace referencia a la carencia de un adecuado modelo de gobierno corporativo como una característica del sistema de gestión de los prestadores en el Perú. Ahí subraya que "(...) ninguna de las empresas públicas cumple con el estándar propuesto por la OCDE, los problemas van desde una débil o nula regulación o especificación de la propiedad pública, hasta las expectativas de los municipios en cuanto propietarios de las empresas prestadoras públicas, no se transparentan las relaciones de Agente Principal. Los miembros de los directorios llegan a estos cuerpos colegiados respondiendo a intereses diferentes a los empresariales, sin tener en cuenta los deberes de transparencia y la responsabilidad que implica el ejercicio del derecho de propiedad de una empresa del Estado (...)".

Por tanto, la Política Nacional de Saneamiento establece, como lineamiento para el cumplimiento del "Eje de Política 3: Fortalecimiento de los prestadores", la implementación de modelos de gestión que involucren principios básicos del buen gobierno corporativo, así como mecanismos de transparencia en los prestadores. Esto se articula con las disposiciones de gobernabilidad y gobernanza, así como con la obligación de rendición de cuentas de la gestión en las empresas prestadoras, previstas en la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento[11] (en adelante, Ley Marco). Lo que se busca es lograr una gestión empresarial eficiente, eficaz, transparente y sostenible en las EPM del país, que se traducirá en una mejor prestación del servicio en beneficio de la población.

LA POLÍTICA NACIONAL DE SANEAMIENTO ESTABLECE LA IMPLEMENTACIÓN DE MODELOS DE GESTIÓN QUE INVOLUCREN PRINCIPIOS BÁSICOS DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO.

10
Aprobado por Decreto Supremo N° 018-2017-VIVIENDA.

11
Aprobada por Decreto Legislativo N°1280. Ver artículo IV.

Gráfico N° 2

Competencias de las entidades del sector saneamiento en Buen Gobierno Corporativo

EJE DE POLÍTICA 3

Implementación de modelos de gestión que involucren principios básicos del buen gobierno corporativo, así como mecanismos de transparencia en los prestadores

MVCS

Aprueba instrumentos de buen gobierno corporativo para las EPM.

OTASS

Fortalece capacidades de las EPM, y ejecuta acciones de asistencia técnica, en materia de gobierno corporativo.

EPM

Implementan principios (estándares o buenas prácticas) de gobierno corporativo.

SUNASS

Supervisa y sanciona el cumplimiento de las obligaciones legales o técnicas de las EPM en materia de buen gobierno corporativo y rendición de cuentas.

A fin de dar sostenibilidad al modelo de gestión basado en gobierno corporativo para las EPM, el nuevo marco legal atribuye competencias específicas **(ver Gráfico N° 2)** a las principales entidades públicas del sector saneamiento: MVCS, Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) y Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS). El trabajo articulado entre éstas, acompañado de una exigencia efectiva, permitirá a las EPM implementar estándares (principios o buenas prácticas) de gobierno corporativo.

Por tanto, la Política Nacional de Saneamiento en materia de fortalecimiento de prestadores y la Ley Marco -ambos de obligatorio cumplimiento para las entidades públicas vinculadas al sector saneamiento- consideran como un instrumento para el desarrollo y fortalecimiento de la capacidad de gestión de prestadores a la implementación de modelos de gestión que involucren principios básicos (estándares o buenas prácticas) del buen gobierno corporativo, así como a los mecanismos de transparencia.

2.2 ¿QUÉ ES GOBIERNO CORPORATIVO?

De acuerdo con la Ley Marco y su Reglamento[12], el buen gobierno corporativo implica la existencia de una correcta asignación de derechos, poderes y responsabilidades entre los propietarios y sus representantes, los accionistas y sus representantes, el órgano de administración y gestión y sus miembros, y la gerencia de los prestadores, así como un ejercicio adecuado de los derechos de propiedad y de administración de los prestadores. Las relaciones entre estos actores deben ser claras, transparentes, explícitas y objetivas.

En tal sentido, el Buen Gobierno Corporativo es la forma en la cual las empresas se organizan para dirigir y controlar su gestión.

El Buen Gobierno Corporativo comprende un conjunto de buenas prácticas (estándares o principios) en forma de políticas y procedimientos, que rigen las relaciones entre las personas que conforman los órganos de dirección de la empresa (Junta General de Accionistas y Directorio), de gestión y administración (Gerente General y Gerencias de Línea) y de control (auditorías interna y externa, entre otros) para llevar adelante la dirección, monitoreo y control diario de la empresa, considerando el marco legal vigente que les resulta aplicable. Dichas actividades de dirección y control deben buscar objetividad y accountability (rendición de cuentas), además de garantizar la ética en los negocios.

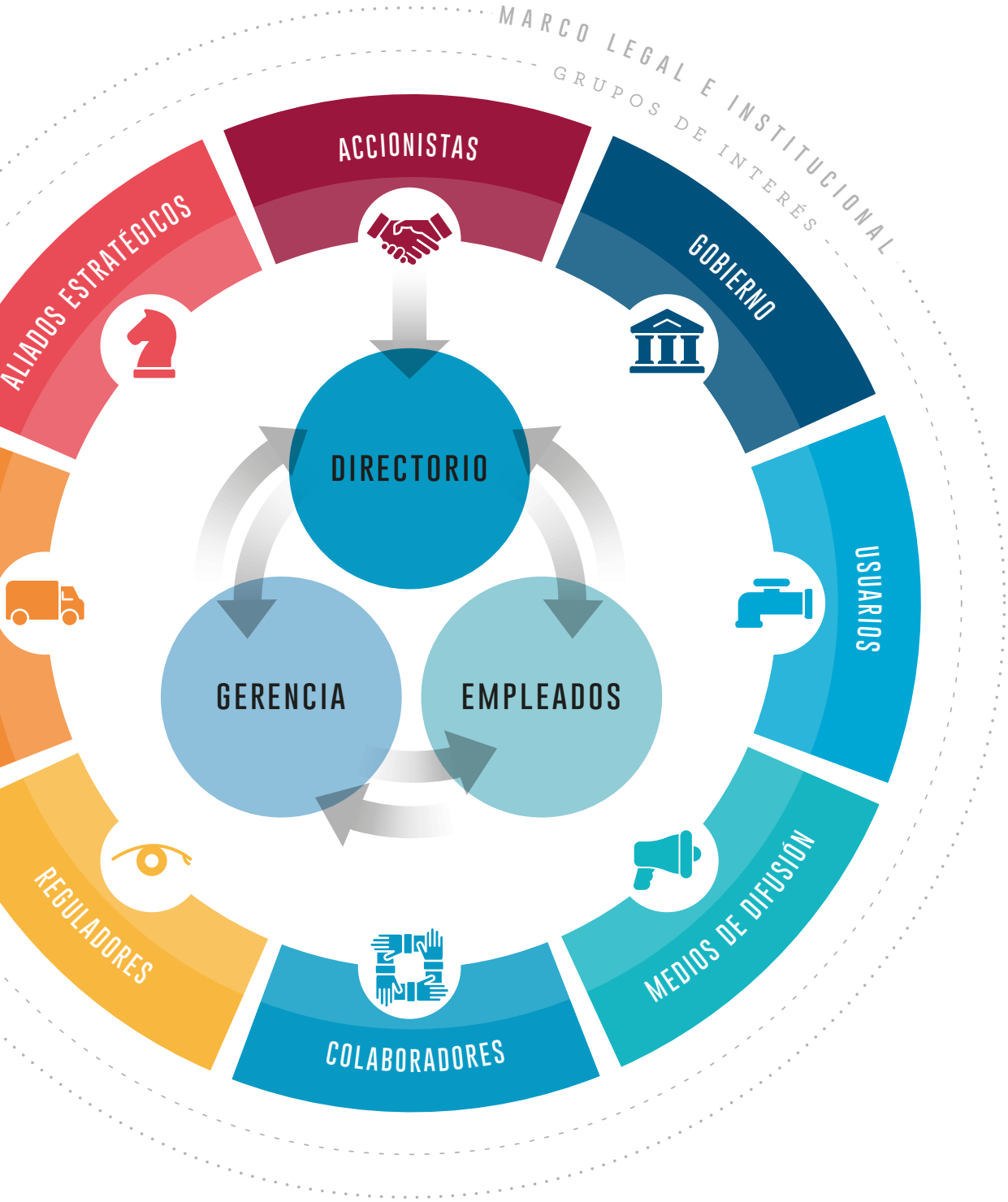
EL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO ES LA FORMA EN LA CUAL LAS EMPRESAS SE ORGANIZAN PARA DIRIGIR Y CONTROLAR SU GESTIÓN.

PROVEEDORES

12 Aprobado por el Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA.

Gráfico N° 3

¿A QUIÉNES INVOLUCRA EL GOBIERNO CORPORATIVO?



2.3 BENEFICIOS DEL GOBIERNO CORPORATIVO

La adopción de buenas prácticas de gobierno corporativo por parte de las EPM, en el corto, mediano y largo plazo, tiene un gran impacto en las empresas

Este, debería conducir a las EPM a una gestión empresarial sostenible, eficiente y eficaz, así como colaborar con su crecimiento y con generar valor en el tiempo sobre la base de una organización bien dirigida, administrada y controlada que genere confianza entre los diferentes grupos de interés.

Mejoras en el desempeño y gestión de las EPM, por ende, una eficiente prestación del servicio en beneficio de sus clientes o usuarios.

Fortalecimiento del proceso de toma de decisiones, gracias a la comprensión clara de roles y responsabilidades de las personas que conforman los órganos de gobierno de la EPM.

Aseguramiento de la institucionalidad de la gestión, independientemente de quien detente la propiedad de la empresa.

Mejoras en los procesos de comunicación entre los órganos de dirección de la EPM (Junta General de Accionistas, Directorio y Gerencia General) y de estos con todos los trabajadores de la empresa.

Identificación, prevención y mitigación de riesgos en las empresas. Por ejemplo, la minimización del riesgo de injerencia política.

Prevención de conflictos de interés para las EPM.

Aseguramiento de la transparencia y divulgación de la información de la empresa de forma oportuna, lo que genera confianza en los grupos de interés de la empresa.

Otros aspectos.

Concretamente, la asimilación de los estándares del CBGC del 2017 o adopción de esas mejores prácticas de gobierno corporativo en las EPM permitirá:

Accionistas

Que actúan según sus roles y responsabilidades, bajo las reglas y procedimientos establecidos. Asimismo, preservan la autonomía de la gestión de la empresa, toman con rigor técnico sus decisiones y rinden cuentas de forma transparente.

Directores

Que conocen y ejercen sus atribuciones, obligaciones y responsabilidades, que se rigen por normas internas que definen su funcionamiento y por los procedimientos de elección, designación, reelección y vacancia conforme el marco legal vigente. Además, su desempeño está sujeto a evaluación, y establecen la estrategia y toma decisiones.

Gerentes

Que ejecutan la estrategia señalada por del Directorio, suministran información, implantan un sistema de control y de gestión de riesgos, mantienen correcto relacionamiento con los grupos de interés, los usuarios y el personal, y promueven la coordinación transversal e implementan políticas de desempeño ambiental. Asimismo, están sujetos a la evaluación de desempeño respectiva.

Trabajadores

Que se caracterizan por su conducta íntegra y se ciñen a los procesos, procedimientos, normas internas y externas, lo que contribuye a gestionar eficientemente la empresa.

Grupos de interés

Que utilizan los espacios y mecanismos de acceso a la información gestionados por la empresa de forma transparente, lo que genera confianza y agrega valor a la empresa.

CAPÍTULO 3

DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO **CORPORATIVO PARA LAS EPM (CBGC)**

3.1 ¿QUÉ ES EL CBGC PARA LAS EPM?

El CBGC es un instrumento para fomentar el buen gobierno corporativo en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de Accionariado Municipal. Constituye una norma que contiene de forma ordenada e integral las mejores prácticas de desempeño empresarial plasmadas en estándares, y se nutre de principios o buenas prácticas aplicadas por empresas similares en el contexto internacional y por entidades a nivel país.

Este conjunto de mejores prácticas desarrolladas en el Código del Buen Gobierno para las EPM del 2017 orienta la dirección hacia la cual deben dirigirse las EPM para llevar a cabo un proceso de mejora continua.

Cabe indicar que el modelo del CBGC del 2017 debe ser aprobado por el directorio de cada EPM[13], siendo de obligatorio cumplimiento por parte de todos los órganos societarios de las EPM, sus accionistas y sus trabajadores.

LAS EPM TIENEN LA OBLIGACIÓN DE APROBAR, CUMPLIR E IMPLEMENTAR SU CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO.

El CBGC para las EPM fue aprobado mediante Resolución Ministerial No.431-2017-VIVIENDA, publicada el 10 de noviembre del 2017.

Es de destacar que las EPM, a través de sus Directorios, tienen la obligación de aprobar, cumplir e implementar su CBGC, el cual desarrolla de manera detallada las normas y principios a ser aplicados por los diferentes órganos societarios[14].

13
Cabe indicar que las disposiciones contenidas en el CBGC que aprueba la EPM deben coincidir con las dispuestas en el modelo de CBGC aprobado por el MVCS.

14
Artículo 41 de la Ley Marco aprobada por Decreto Legislativo No. 1280, modificado por el Decreto Legislativo No. 1357, publicado el 21.07.2018

3.2

DEFINICIONES CLAVES

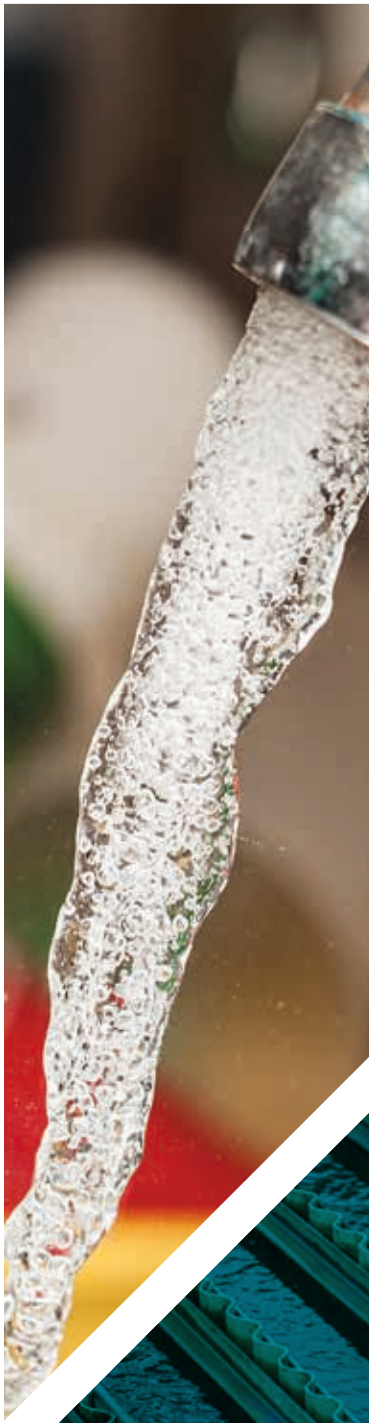
El CBGC comprende una sección denominada “Marco de Desempeño de las EPM”, así como Pilares que, a su vez, se desagregan en estándares.

Pilar

Es aquella gran área temática de gobierno corporativo que agrupa un conjunto de estándares (principios o buenas prácticas) que buscan mejorar la gestión de los principales órganos de gobierno de las empresas, así como otros aspectos estratégicos complementarios.

Estándar

También denominado “principio”, constituye una buena o mejor práctica identificada según las características particulares de las EPM, y responde a un contexto y coyuntura empresarial determinado. Los *Estándares* en el CBGC son redactados en tiempo presente y de forma asertiva, estipulan la condición buscada, la instancia responsable dentro de la EPM y el tipo de instrumento que llevaría a la empresa a su implementación. Usualmente, cada Estándar alberga varias condiciones o características a satisfacer (componentes).



3.3

ESTRUCTURA DEL CBGC PARA LAS EPM

La estructura del CBGC del 2017 comprende la sección "Marco de Desempeño de las EPM", así como 6 Pilares que, a su vez, se desagregan en 51 estándares.

PILAR V
ÉTICA Y CONFLICTO DE INTERÉS

- 42 Código de ética
- 43 Canales de denuncia
- 44 Conflictos de interés
- 45 Operaciones con partes vinculadas

PILAR VI
TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN

- 46 Política de información
- 47 Información de acceso público
- 48 Transparencia contractual
- 49 Informe anual de Gobierno Corporativo
- 50 Estándares contables de la información financiera y Memoria anual
- 51 Reporte integrado

PILAR III
GESTIÓN

- 17 Elección, designación y reelección de directores
- 18 Vacancia de Directores
- 19 Dietas del Directorio
- 20 Evaluación del Directorio
- 21 Atribuciones y obligaciones del Directorio
- 26 El Rol de Gerente General y los Gerentes de Línea
- 27 Relacionamiento con grupos de interés
- 28 Compromiso de los usuarios
- 29 Trato responsable del personal
- 30 Plan de sucesión
- 31 Política remunerativa
- 32 Evaluación de desempeño
- 33 Desempeño ambiental
- 34 Coordinación transversal

PILAR IV
CUMPLIMIENTO Y GESTIÓN DE RIESGOS

- 35 Sistema de control
- 36 Comité de auditoría
- 37 Auditoría interna
- 38 Auditoría externa
- 39 Gestión integral de riesgos
- 40 Comité de riesgos
- 41 Cumplimiento de obligaciones y compromisos

MARCO DE DESEMPEÑO DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO PÚBLICAS DE ACCIONARIADO MUNICIPAL

Las EPM rigen su desempeño en función de los siguientes aspectos que establecen su marco de referencia en materia de gobierno corporativo:

a) Objetivos

Las EPM cuentan con objetivos, que deben ser sociales, económicos y ambientales, los cuales le permiten operar exitosamente logrando la mayor cobertura posible de acuerdo a la naturaleza de su actividad, así como propiciando su desempeño eficiente y su viabilidad financiera sostenida.

Los objetivos están relacionados con el objeto social de la empresa, son establecidos con claridad suficiente que conllevan a una interpretación unívoca sobre su significado y alcance constan de manera escrita en el documento de gestión que corresponda y son difundidos con amplitud. Dichos objetivos conllevan un planeamiento para su consecución y permiten la definición de metas mensurables para periodos de tiempo definidos.

b) Delimitación de funciones y responsabilidades:

Se establecen con marcada claridad las funciones y responsabilidades de las diferentes instancias de la EPM, evitando yuxtaposiciones entre las mismas. La rendición de cuentas es parte inherente de dicha distribución. Las partes se comprometen a respetar tal delimitación.

c) Marco normativo

Se respeta el marco normativo, tanto aquél establecido de forma externa a la EPM, como aquél acordado por la propia EPM. Se propicia el mejoramiento del marco normativo interno en función de los mejores estándares de gobierno corporativo.

d) Alineamiento de intereses:

Se respeta e involucra los grupos de interés relevantes a la EPM, de forma tal de procurar el alineamiento de propósitos en aras del desempeño exitoso de la EPM.

PILAR I
DERECHOS DE PROPIEDAD

01 Estándar
PARIDAD DE TRATO

La EPM reconoce en su actuación un trato igualitario a los accionistas de la misma clase y que mantienen las mismas condiciones respecto de sus derechos políticos y económicos.

La EPM promueve la existencia de acciones con derecho a voto. El reconocimiento de la igualdad de trato y los derechos diferenciados, producto de las diferentes condiciones de los accionistas son establecidos expresamente en el Estatuto de la EPM.

02 Estándar
CARACTERÍSTICAS DE LAS ACCIONES Y DE SU REGISTRO

La EPM establece la forma de representación de la titularidad de las acciones y de cualquier acto que afecte el ejercicio de los derechos que confieren; el método y responsable del registro de matrícula de acciones y de su permanente actualización.

No existe un impedimento absoluto para la transferencia de acciones.

03 Estándar
AFECTACIÓN DEL DERECHO DE LOS ACCIONISTAS

Las propuestas referidas a fusiones, incorporaciones, escisiones, cambio de objetivos o cualquier otra operación que afecte los derechos de los accionistas, son previamente explicadas por el Directorio a los accionistas. La explicación incluye un informe detallado con opinión independiente de un asesor externo y de un organismo técnico especializado. Este informe es puesto a disposición de los accionistas oportunamente y con debida anterioridad a la adopción de acuerdos al respecto.

04 Estándar
DERECHO DE INFORMACIÓN Y FORMACIÓN DE LOS ACCIONISTAS

Los accionistas de la EPM tienen derecho de solicitar y tener acceso a información oportuna, veraz y confiable que les permita velar adecuadamente por el cumplimiento de sus objetivos, gestión institucional, resultados operacionales, financieros y de impacto social, económico o ambiental, así como de decisiones que le impliquen cambios fundamentales.

La EPM establece los mecanismos, responsables y medios para brindar y dar a conocer oportuna y regularmente información relevante a los distintos accionistas; así como, para que puedan opinar sobre su desarrollo, sus resultados y atender los requerimientos de información adicional al respecto.

La EPM promueve la formación de competencias a través de la capacitación de la Junta General de Accionistas de la EPM, en atención a las funciones a desempeñar para fortalecer la prestación de los servicios de saneamiento.

05 Estándar
JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

El Estatuto de la EPM reconoce y atribuye con claridad las atribuciones de la Junta General de Accionistas en el gobierno de la EPM y control de los administradores, garantizando la autonomía de la gestión empresarial de la EPM.

La Junta General de Accionistas ordinaria se lleva a cabo al menos una vez al año. Son funciones exclusivas e indelegables de la Junta General de Accionistas ordinaria la Fijación del monto de las dietas de los miembros del Directorio, de acuerdo a lo dispuesto en las normas aplicables la aprobación de la gestión social de la EPM, la aprobación de los estados financieros del ejercicio anterior, el nombramiento de los auditores externos y el nombramiento y cese de los Directores que le corresponda. El ejercicio de estas funciones se lleva a cabo dentro del margen de la legislación sectorial vigente.

La Junta General de Accionistas extraordinaria se lleva a cabo cuando lo solicita un número representativo de accionistas señalado en el Estatuto y/o Reglamento de Junta General de Accionistas para tal fin.

06 ESTÁNDAR
ACUERDO DE GOBERNABILIDAD

La Junta General de Accionistas refuerza su compromiso con el mejor desempeño de la EPM, suscribiendo y cumpliendo un convenio de gobernabilidad con la EPM. Dicho convenio establece las obligaciones y responsabilidades de la Junta General de Accionistas y de la EPM; y se regiría por principios que alberguen al menos:

a Preservación de la autonomía de la gestión de la EPM.

b Transparencia de lo que se acuerda, y de lo que se va ejecutando en relación al convenio.

c Búsqueda y resguardo de la sostenibilidad financiera y económica de la EPM.

d Respeto al objeto y objetivos de la EPM.

e Rigor técnico, jurídico y administrativo de las decisiones de las EPM.

f Rendición de cuentas de las partes, de forma regular y periódica, hacia sus instancias máximas de la EPM y de los accionistas, respectivamente.

g Establecimiento de mecanismos de reconocimiento y de sanción en función de la observancia del convenio.

h Observación plena del Código de Buen Gobierno Corporativo.

07 ESTÁNDAR
REGLAMENTO DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

La EPM cuenta con un documento interno, aprobado por la Junta General de Accionistas, que establezca las reglas, procedimientos y mecanismos para el funcionamiento de la Junta General de Accionistas con el fin de facilitar la participación y ejercicio de sus correspondientes derechos.

08 ESTÁNDAR
MECANISMOS DE CONVOCATORIA

La EPM establece los mecanismos de convocatoria procurando la participación de todos sus accionistas. Entre los mecanismos de convocatoria se encuentran los comunicados o avisos públicos, correo (electrónico o postal), página *web* de la EPM y las comunicaciones individualizadas.

El anuncio de la convocatoria deberá contener todas las menciones exigidas por la legislación vigente y el Estatuto e indicará el lugar, el día y la hora de la reunión y todos los asuntos que hayan de tratarse de forma separada facilitando su análisis y evitando la resolución conjunta de temas respecto de los cuales se puede tener una decisión diferente.

09 ESTÁNDAR
INTRODUCCIÓN DE PUNTOS DE AGENDA

Los accionistas pueden introducir temas o puntos en la agenda, para ser debatidos, antes de la convocatoria a la Junta General de Accionistas, los cuales deben ser de interés general y estar dentro de la competencia de la Junta General de Accionistas.

La EPM establece los mecanismos mediante los cuales se puede solicitar la inclusión de los temas o puntos en la agenda, así como los procedimientos para aceptar o denegar las propuestas. El Directorio comunicará formalmente las razones de su denegatoria para la inclusión de los temas o puntos solicitados.

10 ESTÁNDAR DERECHO Y EJERCICIO DEL VOTO

Todos los accionistas que tengan acciones con derecho a voto participan en la Junta General de Accionistas mediante el ejercicio de dicho derecho, salvo la suspensión del derecho al voto establecida en la normativa aplicable.

La EPM no limita el derecho del accionista a delegar su voto. El valor del voto es el mismo cuando se hace directamente o cuando se hace por delegación.

La EPM dispone de mecanismos que permiten la votación ordenada de sus accionistas durante la Junta General de Accionistas. Para ello cuenta con un registro actualizado de sus accionistas y con reglas claras y objetivas de votación establecidas con anterioridad a las convocatorias y que son divulgadas.

La EPM tiene habilitados mecanismos que permiten que los accionistas puedan votar separadamente los asuntos de la agenda de forma tal que puedan ejercer separadamente sus preferencias de voto.

La EPM establece las condiciones, medios y formalidades a cumplir en la delegación de voto. Todo accionista puede hacerse representar por otra persona, aunque no sea accionistas. La representación deberá conferirse con carácter especial para cada asamblea, que será siempre revocable por la asistencia personal del representado a la asamblea. En el documento en el que conste la delegación o representación se reflejarán las instrucciones sobre el sentido del voto y el orden del día. La EPM pone a disposición de los accionistas un modelo de carta de representación, donde se incluyen los datos de los representantes, los temas para los cuales el accionista delega su voto, y de ser el caso, el sentido del voto.

La EPM permite a quienes actúan por cuenta de varios accionistas, emitir votos diferenciados por cada accionista de manera que cumplan la instrucción de cada representado.

La EPM establece límites para la delegación de votos a favor de los miembros del Directorio, Gerencia General y Gerencia de Línea o cuando lo permite la delegación incluye el sentido de su voto.

La EPM establece los mecanismos que permiten a sus accionistas el ejercicio del voto a distancia por medios seguros y que garanticen que la persona que emite el voto es efectivamente quien tiene dicho derecho.

11 ESTÁNDAR DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES

La empresa prestadora cuenta con una política de distribución de utilidades que establece expresamente los criterios de distribución a los accionistas, conteniendo como mínimo el porcentaje objetivo a distribuir, los plazos que se aplicarían para tal distribución, los criterios para la reinversión o capitalización de utilidades de cada empresa prestadora, estableciendo el porcentaje destinado a las reservas correspondientes a las previsiones hechas en el Plan Maestro Optimizado.

La política se encuentra sujeta a evaluaciones de periodicidad definida que verifican su cumplimiento.

La política de distribución de utilidades, así como las evaluaciones periódicas que se realiza de las mismas, son puestas en conocimiento de los accionistas de la EPM a través de su página web.

12 ESTÁNDAR POLÍTICA DE FINANCIAMIENTO

La EPM puede procurar recursos externos de financiamiento de sus actividades, bajo un marco de adecuado planeamiento financiero, transparencia en la contratación y ejecución, así como debida rendición de cuentas. Todo financiamiento evita vulnerar la sostenibilidad de largo plazo de la EPM. La Empresa prestadora busca alcanzar las mejores condiciones de financiamiento en base a su desempeño en Gobierno Corporativo.

El endeudamiento, en caso se requiera, debe buscar se haga en condiciones de mercado, procurando la forma financiera más conveniente (moneda, costo, plazo, etc.), sin que medien subsidios o mecanismos de ayuda. El destino de los recursos de deuda debe emplearse de manera eficiente, a fin de generar los fondos para pagar dicho endeudamiento.

La Junta General de Accionistas aprobará el nivel de endeudamiento de la EPM siempre que: i) cuen-

te con la opinión técnica favorable del Directorio, y; ii) las inversiones cuenten con el financiamiento necesario y estén incorporados en el Plan Maestro Optimizado.

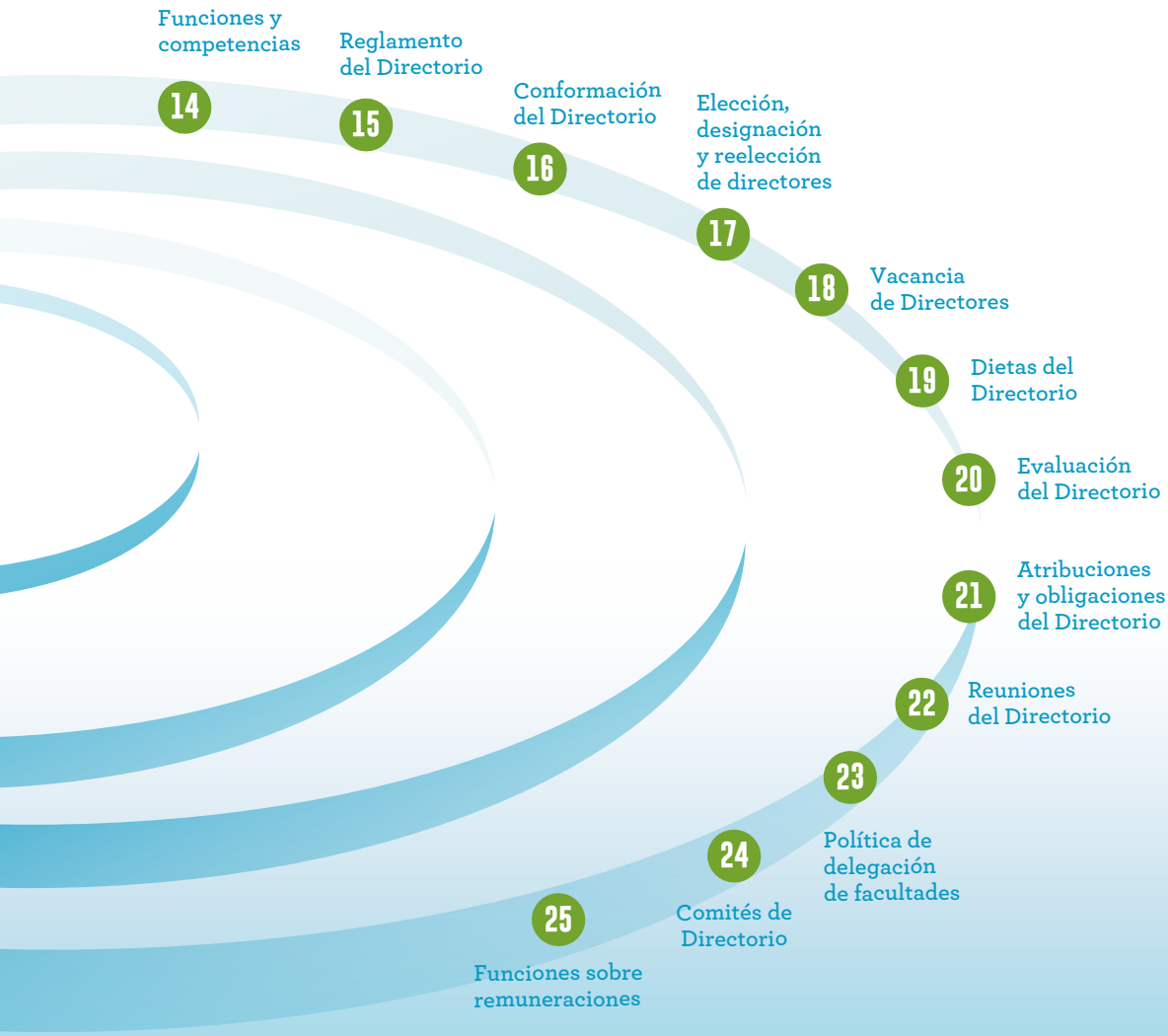
Todo endeudamiento debe ser adecuadamente planificado, justificado y aprobado por el Directorio, dentro del nivel de endeudamiento ya aprobado. Asimismo, la EPM debe cumplir oportunamente con las obligaciones contraídas.

La Gerencia General debe emitir reportes regulares al Directorio que le permitan hacer el adecuado seguimiento de las obligaciones contraídas.

13 ESTÁNDAR MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

La EPM establece, en su Estatuto, una política general de solución de conflictos la que aplica con sus diferentes grupos de interés que incluye mecanismos de solución extrajudicial; e incorpora sus mecanismos dentro de los contratos que celebra cuando la evaluación de su costo-beneficio así lo sugiera.

PILAR II
DIRECTORIO



14 ESTÁNDAR FUNCIONES Y COMPETENCIAS

La EPM establece en su Normativa Interna las funciones y competencias del Directorio, siendo las funciones y responsabilidades principales de este órgano el aprobar y monitorear la estrategia corporativa, ponderar la concordancia de sus decisiones con la política nacional y sectorial sobre el manejo del recurso hídrico. Asimismo, aprueba entre otros, los objetivos y plan de acción, supervisa la gestión y el funcionamiento, establece y supervisa el cumplimiento de las políticas necesarias para la gestión de la empresa prestadora, adopta acuerdos para aplicar, proponer y mejorar las políticas de designación, remuneración y sucesión de los principales ejecutivos, define el sistema de administración de riesgos y supervisa su desempeño, vigila los sistemas de control interno, vela por el cumplimiento del código o estándares de ética en la empresa prestadora, establece y hace cumplir la política de relacionamiento con los grupos de interés y, en general, establece las medidas necesarias para el cumplimiento de los mejores estándares de Gobierno Corporativo.

Como parte del compromiso de cumplimiento, el Directorio de la EPM emite todos los años, al inicio del mismo, una declaración jurada acerca de que conocen y se adhieren al Código de Buen Gobierno Corporativo de las EPM, y que existe un plan para implementar los distintos estándares del referido código, el mismo que ha sido aprobado por el Directorio y lo supervisa regularmente.

15 ESTÁNDAR REGLAMENTO DEL DIRECTORIO

La EPM cuenta con un reglamento del Directorio de carácter vinculante, el cual contiene las normas internas que regulan al menos el procedimiento y funcionamiento del Directorio, como son: convocatorias, periodicidad de reuniones, agenda, procedimiento para el ejercicio del derecho de información, responsabilidades frente a la EPM y la Junta General de Accionistas, entre otros aspectos conforme a la normativa vigente. Asimismo, el reglamento estipula de forma específica las funciones, atribuciones, responsabilidad, obligaciones, de quienes, dentro de su conformación, ostentan responsabilidades particulares, como es el caso del Presidente, secretario o cualquier otra designación que se establezca.

Es responsabilidad del Directorio que el cumplimiento del reglamento sea evaluado por lo menos anualmente.

16 ESTÁNDAR CONFORMACIÓN DEL DIRECTORIO

El Directorio está conformado por número impar de miembros, los cuales son designados, conforme a los requisitos, procedimientos, plazos y demás reglas establecidos en la normativa vigente, en los cuales se reflejan las competencias, especialidades, y otras cualidades profesionales para su desempeño como director de la empresa prestadora.

17 ESTÁNDAR ELECCIÓN, DESIGNACIÓN Y REELECCIÓN DE DIRECTORES

Es facultad primordial de la Junta General de Accionistas y del MVCS, en los casos que corresponda, elegir o designar, respectivamente, y eventualmente reelegir a los directores de la empresa prestadora; lo cual se ejerce en concordancia con el marco legal.

Los Directores pueden ser elegidos hasta máximo por dos (02) periodos consecutivos en una misma EPM. En el caso de reelección, esta debe realizarse conforme a lo establecido en la normativa vigente.

18 ESTÁNDAR VACANCIA DE DIRECTORES

El Directorio tiene la facultad de proponer y declarar en cualquier momento la vacancia de algunos de sus miembros por las causales que establezca el Estatuto. Es facultad de la Junta General de Accionistas, el MVCS o la Sunass, en los casos que corresponda, remover a los directores de la empresa prestadora; la cual ejerce en concordancia con el marco legal.

Sin perjuicio de lo señalado, el director pone a disposición su cargo cuando deja de cumplir con las condiciones que originaron su designación o existan causas que limiten o impidan su desempeño como director, especialmente por causas que ocasionen daño o perjuicio al prestigio de la empresa prestadora.

19 ESTÁNDAR DIETAS DEL DIRECTORIO

Los directores perciben dietas en base a la política de percepción de dietas del Directorio, aprobada por la Junta General de Accionistas o de quien haga sus veces, de acuerdo a lo dispuesto en las normas aplicables.

La política de percepción de dietas del Directorio considera el desempeño de la EPM, así como en correspondencia con la consecución de los objetivos económicos y/o sociales de la EPM.

La dieta y Política de percepción de dietas de los miembros del Directorio es transparente. Por tanto, la dieta global del Directorio del ejercicio correspondiente y los componentes de dicha dieta se incluyen en el informe o memoria anual de la EPM y en el informe anual de Gobierno Corporativo, de ser el caso.

Es responsabilidad del Directorio que el cumplimiento de la Política de percepción Dieta sea evaluada por lo menos anualmente.

20 ESTÁNDAR EVALUACIÓN DEL DIRECTORIO

De forma periódica, y al menos una vez al año, el Directorio se autoevalúa como órgano, evalúa a cada uno de sus miembros y a sus comités, respecto a su desempeño en relación a sus funciones y objetivos, la eficacia de su trabajo, la dedicación y rendimiento, conforme a criterios objetivos establecidos por la EPM y aprobados por el Directorio.

Las referidas evaluaciones abarcan cuando menos aspectos relacionados a la eficacia de su funcionamiento y operatividad, al cumplimiento de sus responsabilidades incluida su labor de seguimiento (hacer cumplir); así como al liderazgo que ejerza sobre el desarrollo de la gobernanza y de las estrategias de empresa.

En base a los resultados de las evaluaciones, el Directorio adopta medidas necesarias, cuando corresponda, proponiendo modificaciones sobre su organización y funcionamiento.

21 ESTÁNDAR ATRIBUCIONES Y OBLIGACIONES DEL DIRECTORIO

El Directorio tiene atribuciones y obligaciones establecidas en el Estatuto. Son atribuciones del Directorio: acceder y recibir toda la información necesaria para el ejercicio de sus funciones, contar con asesoría externa en caso lo requiera, recibir una retribución por el ejercicio de su cargo y acceder a inducción, cuando se integra por primera vez al Directorio, sobre todos los aspectos relacionados con la EPM, incluyendo lo relacionado a su responsabilidad en torno a la consecución de objetivos económicos y/o sociales.

Son deberes del Directorio: cumplir con las normas internas y externas que regulan a la EPM, deber de diligencia; obrar de buena fe y en interés de la EPM, deber de lealtad; no realizar actividades que impliquen competencia con la EPM; guardar reserva sobre la información confidencial durante y después del cese a su cargo; y, no usar los activos de la EPM con fines personales. El Directorio y cada uno de sus miembros responden frente a la EPM, la Junta General de Accionistas y demás Grupos de Interés, por los daños que ocasione por incumplimiento de sus deberes.

Es responsabilidad del Comité de Auditoría evaluar que los directores hacen ejercicios de sus derechos y cumplen con sus deberes, debiendo reportarlo a la Junta General de Accionistas y/o a la entidad que los designó.

22 ESTÁNDAR REUNIONES DEL DIRECTORIO

El Directorio aprueba un plan anual de trabajo y establece un cronograma de reuniones ordinarias. La EPM brinda los medios necesarios para que los directores participen en las reuniones correspondientes, incluso de manera no presencial y accedan a la información necesaria para el desarrollo de las reuniones.

El Directorio puede convocar invitados a sus reuniones, con voz, pero sin voto, tales como al Gerente General, Gerencia de Línea, otros ejecutivos o asesores externos, reservándose el derecho prescindir de estos invitados durante el desarrollo de la reunión.

23 Estándar
POLÍTICA DE DELEGACIÓN DE FACULTADES

El Directorio establece la Política de delegación de facultades a favor de comités que conforme, el Gerente General y la Gerencia de Línea, la cual define los lineamientos y criterios para tales efectos.

La Política de delegación de facultades establece formalmente, en función de a quién se delegue, el procedimiento de delegación de facultades que tienen por objeto: el análisis de un tema especializado, la ejecución instruida de una acción, la toma de decisión sobre un tema o propuesta y/o la supervisión del desarrollo o ejecución de una actividad.

Es responsabilidad del Directorio evaluar al menos anualmente el cumplimiento de la Política de delegación de facultades.

24 Estándar
COMITÉS DEL DIRECTORIO

El Directorio conforma comités especializados, tomando debida cuenta del tamaño, funcionamiento y complejidad de la EPM, para que lo asistan en las materias de su competencia, especialmente relacionados con las funciones de auditoría, riesgos, nominación y retribuciones y gobierno corporativo. Cualquier comité puede albergar más de una de las materias especiales; y su conformación requiere la participación de al menos un director. La delegación de facultades del Directorio hacia estos comités debe ser expresa, cuando así se estime.

El Directorio designa los comités, los miembros que lo conforman y establece regulación específica para su funcionamiento considerando el quórum, forma de adopción de acuerdos, funciones y/o atribuciones, periodicidad de reuniones, entre otros.

25 ESTÁNDAR FUNCIONES SOBRE REMUNERACIONES

Las siguientes funciones son atendidas por el Directorio:

a

Someter a consideración del MVCS, la política de retribución de la EPM que considere los criterios de remuneración de los miembros de la Gerencia de Línea, así como velar por la trasparencia y cumplimiento de esta política.

c

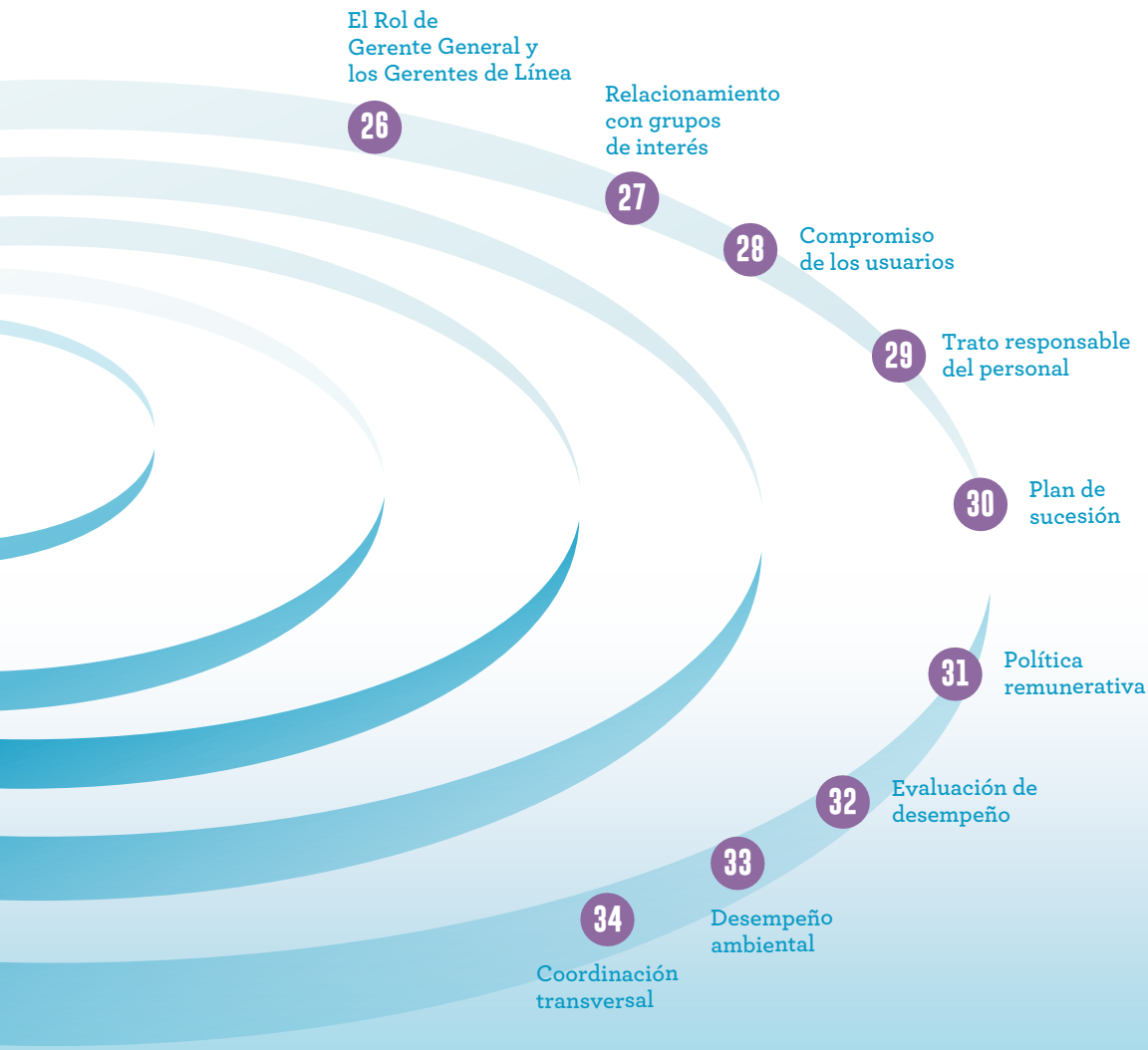
Formular el plan de sucesión, el cual establezca la estrategia para la selección de un nuevo Gerente General, así como otros integrantes de la Gerencia de Línea.

b

Informar al órgano correspondiente aquellos casos de miembros del Directorio que incurran en las causales de vacancia a su cargo o que puedan afectar negativamente el funcionamiento del Directorio o la reputación de la empresa prestadora.

De estimarlo conveniente, el Directorio podrá delegar estas funciones en alguno de los comités de Directorio que conforme.

PILAR III
GESTIÓN



26 ESTÁNDAR
EL ROL DEL GERENTE GENERAL Y LOS GERENTES DE LÍNEA

La EPM establece en su Normativa Interna que el Gerente General es el responsable de liderar la ejecución de la estrategia que defina el Directorio, velar por el suministro de información completa y oportuna a esta instancia y ejecutar las acciones de control y seguimiento de las operaciones de la EPM.

El Gerente General lidera la ejecución del proceso de asimilación de estándares de Gobierno Corporativo y, cuando corresponda, de gestión de desempeño social, velando por la comunicación de actividades y articulación de esfuerzos de las distintas instancias involucradas.

Las funciones del Gerente General se encuentran claramente definidas en la Normativa Interna de la EPM. Así, corresponden al Gerente General y la Gerencia de Línea las funciones propias de la gestión ordinaria de la EPM dentro del marco de las políticas, procedimientos, procesos y demás acuerdos que establezca el Directorio.

En la formulación de funciones se establece que el Gerente General y la Gerencia de Línea cuentan con suficiente autonomía respecto del Directorio u otras instancias, de tal forma que puedan desempeñar sus funciones con eficiencia y eficacia.

El Estatuto establece con claridad que el deber de lealtad del Gerente General y la Gerencia de Línea es hacia la EPM, no hacia los responsables de su designación u otras partes involucradas. En el mismo documento se establece además que estas instancias actúan bajo los principios de diligencia y reserva que también son exigibles al Directorio.

Los cargos de presidente del Directorio y Gerente General recaen en distintas personas.

a

La contribución o impacto en la sostenibilidad de la empresa

b

La determinación que se implantarán mecanismos para el suministro y comunicación de información relevante y oportuna hacia los grupos de interés

27 ESTÁNDAR RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

La EPM 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 en relación a la EPM y su potencial incidencia en el desarrollo de sus operaciones. Sobre dicha base, la EPM elabora un mapa y las estrategias de relacionamiento, contenidas en planes o programas, para cada Grupo de Interés; incluyendo los responsables de su ejecución.

La mencionada política se establece en concordancia con determinados criterios que también define el Directorio, y que se relacionan, entre otros, a:

c

La orientación a saber recoger la opinión y percepción de los grupos de interés respecto a las actividades de la EPM, 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 EPM.

Periódicamente, y al menos una vez al año, el Directorio supervisa la ejecución de estas actividades y en particular de los esfuerzos de comunicación con los Grupos de Interés.

28 Estándar
Compromiso con los usuarios

Respecto de los usuarios, se han adoptado políticas de trato responsable que establecen lineamientos para el trato justo, abarcando, entre otros, una comunicación explícita al cliente de sus derechos, la transparencia en los temas de desempeño de la empresa prestadora, y sobre la toma de decisiones relevantes; así como en los mecanismos de solución de reclamos, a fin de generar confianza en los usuarios. Estos lineamientos son evaluados y actualizados sobre la retroalimentación provista por los usuarios.

29 ESTÁNDAR
TRATO RESPONSABLE DEL PERSONAL

La EPM ha establecido en su Normativa interna una Política de recursos humanos que reconoce los deberes y derechos que corresponden a los distintos tipos de personal que prestan labores para la EPM. Estas normas contemplan como mínimo:

a Mantener una política expresa de información al personal sobre los factores de desempeño más relevantes de la EPM.

b Promover la contratación de profesionales utilizando procesos transparentes y en base al mérito, que sean independientes de los ciclos políticos.

c Promover la formación de competencias a través de la capacitación de los colaboradores de la EPM, en atención a las funciones a desempeñar para fortalecer la prestación de los servicios de saneamiento.

d La exigibilidad de una compensación acorde con las funciones y responsabilidades asumidas y el desempeño económico y social de la EPM.

e El monitoreo de la satisfacción del personal.

f Monitoreo de los lineamientos para la gestión de riesgos de seguridad y salud en el trabajo.

La Gerencia de Línea, liderada por el Gerente General, propicia el involucramiento activo del Personal en el proceso de mejora de Gobierno Corporativo. En dicho involucramiento se proporcionan los medios para que el personal brinde retroalimentación en torno al proceso.

30 ESTÁNDAR PLAN DE SUCESIÓN

La EPM ha implementado un plan de sucesión para sus cargos críticos[15]. En dicho plan se incluyen la definición de los cargos críticos de la EPM. La selección de candidatos considera entre sus criterios la experiencia e idoneidad profesional, misma que comprende consideraciones éticas y habilidades para las relaciones interpersonales.

En la formulación del plan, se distinguen procedimientos para una sucesión planificada y aquella contingente (en respuesta a la vacancia abrupta de algún cargo crítico).

Es responsabilidad del Directorio evaluar al menos anualmente, el cumplimiento del Plan de sucesión.

15
Entiéndase por éstos aquellos puestos gerenciales o directivos cuya ausencia puede impactar o condicionar seriamente en las operaciones de la empresa.

31 ESTÁNDAR POLÍTICA REMUNERATIVA

Es recomendable que esta política establezca la combinación adecuada de componentes variable y fijo, que resulte lo suficientemente significativa como para incentivar el desempeño económico y social, orientado a la creación de valor a largo plazo, y recompensar los resultados basados en una asunción prudente y responsable de riesgos.

Es responsabilidad del Directorio evaluar al menos anualmente, el cumplimiento de la Política remunerativa.

32 ESTÁNDAR EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La EPM, a través de su Directorio o un tercero independiente, desarrolla anualmente una evaluación del desempeño de la Gerencia General y Gerente de Línea sobre criterios definidos y comunicados a *priori*.

El proceso de evaluación culmina con la retroalimentación individual para cada persona evaluada en la cual se exponen los resultados.

33 ESTÁNDAR DESEMPEÑO AMBIENTAL

La EPM establece y divulga una política específica para su desempeño ambiental como parte de su estrategia de sostenibilidad, en el cual estipula las objetivos específicos y mecanismos de relacionamiento con el medio ambiente, y los compromisos que asume para su preservación, incluidas la asignación de responsabilidades para dichos fines. Entre otros, la política abarca aspectos sobre eco eficiencia, emisión de gases del efecto invernadero, administración de los recursos hídricos, manejo de residuos, enfoque para enfrentar el cambio climático, instrumentos para conservar la biodiversidad, mecanismos de compensación para servicios, etc.

34 ESTÁNDAR COORDINACIÓN TRANSVERSAL

La empresa prestadora practica y promueve la coordinación con otras empresas prestadoras, con el organismo regulador del sector, con las entidades competentes del sector saneamiento, con las entidades relevantes de su jurisdicción municipal, otras jurisdicciones locales, regionales o nacional; orientándose a dar a conocer mejor su desempeño en Gobierno Corporativo y propiciar la mejora de desempeño en la toma de decisiones.

PILAR IV
CUMPLIMIENTO Y GESTIÓN DE RIESGOS

35 Sistema de control
36 Comité de auditoría
37 Auditoría interna
38 Auditoría externa
39 Gestión integral de riesgos
40 Comité de riesgos
41 Cumplimiento de obligaciones y compromisos

35 ESTÁNDAR SISTEMA DE CONTROL

La EPM cuenta con un sistema de control interno, el cual tiene por objeto monitorear el cumplimiento de los procesos operativos y financieros, la administración de los activos de la EPM y los riesgos de incumplimiento (los cuales incluyen además del cumplimiento normativo, aquellas obligaciones autoimpuestas por la EPM). Este sistema propicia un enfoque preventivo y proactivo en la prevención y mitigación de los riesgos, antes que fiscalizador.

El Gerente General, asistido por la Gerencia de Línea, es responsable de estructurar e implementar este sistema. El Directorio aprueba el sistema y vela por la implementación de los mecanismos que lo componen.

Son aspectos de especial atención en la EPM: la prevención de conductas ilícitas, de la corrupción y del uso de los servicios o infraestructura para actividades delictivas, la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo. En tal sentido, para tales casos dentro del sistema de control se ha implementado mecanismos y procedimientos específicos que garanticen su detección, prevención y eliminación inmediatas.

Es responsabilidad del Directorio que la eficacia e idoneidad del sistema de control sea evaluada por lo menos anualmente, siendo recomendable para tales fines contar periódicamente con un asesor externo independiente que los asista en dicha evaluación y contribuya en la identificación e implementación de mejoras.

36 ESTÁNDAR COMITÉ DE AUDITORÍA

El Directorio ha establecido un comité de auditoría, el cual tiene entre sus principales funciones:

a Proponer al Directorio candidatos para auditor interno, así como su revocación o reelección, estableciendo los criterios para su remuneración.

b Revisar el plan anual de trabajo de auditoría interna y el informe anual de actividades.

c Velar por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna, recibir información periódica sobre sus actividades.

d Conocer y evaluar los estándares contables y el proceso de elaboración y presentación de información financiera.

e Proponer criterios para la selección del auditor externo y velar por el desarrollo del proceso de selección.

f Supervisar los servicios de auditoría externa y salvaguardar la provisión oportuna de información que éste requiera.

g Recibir y analizar el informe de auditoría externa; y, en caso se presenten observaciones, velar por su atención.

h Supervisar el cumplimiento de la Normativa externa e interna de la organización, en especial el cumplimiento del Código de Ética y la eficacia del sistema de denuncias.

37 ESTÁNDAR AUDITORÍA INTERNA

La empresa prestadora cuenta con un responsable o equipo de auditoría interna que se desempeña con independencia, objetividad y demás competencias concordantes con el tamaño y complejidad de la empresa prestadora. Las responsabilidades de auditoría interna se definen claramente en un Estatuto de Auditoría, Reglamento de Organización y Funciones u otra normativa interna aprobada por Directorio y abordan el análisis de la fiabilidad de la información financiera y operativa, la constatación de la aplicación de la normativa interna, y la verificación del cumplimiento normativo.

El nombramiento y cese del responsable de auditoría interna es responsabilidad del Directorio. Aunado a ello, el responsable de la auditoría interna reporta directamente al Directorio, de quien depende jerárquicamente. El Directorio es también responsable de supervisar la atención de las observaciones y recomendaciones de auditoría interna.

El auditor interno cuenta con un plan de trabajo y presupuesto anual aprobado por el Directorio; y desarrolla sus funciones gozando de autonomía e independencia, debiendo obedecer a los principios de diligencia y reserva exigibles al Gerente general, Gerentes de Línea y al Directorio.

38 ESTÁNDAR AUDITORÍA EXTERNA

La EPM ha establecido como política el contar con estados financieros auditados anualmente por un auditor externo independiente, siendo explícito que su tarea principal es comprobar si los estados financieros y sus notas presentan razonablemente, en su relevancia, la realidad de la situación económica y financiera de la sociedad. Esta auditoría externa deberá ir acompañada de una opinión del auditor. La auditoría externa aborda también la revisión y evaluación de los controles internos de la EPM. Ello sin perjuicio de las acciones de control que conforme a Ley le compete a la Contraloría General de la República.

Los auditores deben informar directamente al Directorio o al comité de auditoría sobre sus actividades y hallazgos. Se reconoce como requisito indispensable que el auditor externo y los miembros de su equipo cuenten con clara independencia respecto a la EPM.

Como mecanismo de salvaguardar esta independencia, la sociedad

promueve la rotación periódica de los servicios de auditoría entre diferentes empresas. Asimismo, se evita la contratación de otros servicios de la sociedad de auditoría externa ajenos a la auditoría de cuentas.

39 ESTÁNDAR GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

La sociedad ha establecido una Política de gestión integral de riesgos, documento en el que establece los procesos y procedimientos de identificación, evaluación y gestión de riesgos, definiendo también los roles, responsabilidades y líneas de reporte al interior de la sociedad, tomando debida atención a su tamaño y complejidad.

Los riesgos a considerar son todos los materialmente relevantes en los distintos ámbitos posibles, como son el económico, financiero, legal, social o ambiental; incluidas las consideraciones propias de la naturaleza de las actividades como son aspectos relacionados a administración de desastres, impactos del cambio climático u otros similares.

El Directorio es responsable de aprobar la política; mientras que, es responsabilidad del Gerente General velar porque se implemente un sistema que permita identificar, medir, administrar y realizar el seguimiento de los riesgos.

El Directorio recibe reportes de seguimiento de la gestión integral de riesgo como mínimo trimestralmente. Periódicamente el Directorio, por cuenta propia o a través de un tercero independiente, desarrolla la evaluación del sistema de gestión integral de riesgos.

40 ESTÁNDAR COMITÉ DE RIESGOS

El Directorio ha constituido un comité de riesgos funcional, que tiene entre sus funciones:

a

Proponer, evaluar y revisar la Política de gestión integral de riesgos de la Empresa Prestadora, aprobada por el Directorio.

b

Proponer, evaluar, revisar y aprobar la metodología y modelos para identificar, medir, monitorear, controlar, informar y revelar los distintos tipos de riesgos que afronta la Empresa Prestadora.

c

Asistir al Directorio en el análisis sobre los riesgos a los que se encuentra expuesta la Empresa Prestadora y las medidas adoptadas para su administración; así como, realizar las recomendaciones correspondientes.

41 ESTÁNDAR CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES Y COMPROMISOS

La EPM cuenta con un padrón de sus obligaciones, establecidas tanto en el ámbito externo como el interno[16], y los respectivos responsables de su cumplimiento. El Directorio supervisa el estado de cumplimiento de dicho padrón y, en caso se registren incumplimientos, requiere su sustento y acciones correctivas que correspondan.

Asimismo, este registro se complementa con los compromisos adicionales que se establecen con los Grupos de Interés tomando en consideración aspectos no normados pero que de permanecer desatendidos podrían impactar en el desempeño o reputación de la EPM.

El Directorio define una instancia responsable del seguimiento y monitoreo del cumplimiento de las obligaciones y compromisos principales, quien le remite reportes con una periodicidad cuanto menos trimestral.

16 Se consideran además los compromisos contractuales más significativos.

PILAR V
ÉTICA Y CONFLICTO DE INTERÉS

Código de ética 42
Canales de denuncia 43
Conflictos de interés 44
45 Operaciones con partes vinculadas

42 ESTÁNDAR CÓDIGO DE ÉTICA

Las EPM cuentan con un Código de Ética, en el que establecen los valores y principios éticos que rigen a quienes participan en la Junta General de Accionistas, el Directorio, el Gerente General, la Gerencia de Línea y en general a todos los miembros de la EPM. El Código de Ética es aprobado por el Directorio y los principios que establece están relacionados al manejo de los conflictos de interés, manejo de la información no susceptible de ser publicada, prevención de corrupción y pagos impropios, donaciones, recibo de regalos, nepotismo, responsabilidad social, cuidado del medio ambiente, entre otros.

El Directorio aprueba los programas de capacitación del Código de Ética a brindar a todo el personal, propiciando que los mismos permitan su entendimiento y aplicación a todo nivel. Asimismo, se definen incentivos y sanciones que propicien su observancia. Corresponde al Gerente General velar por la ejecución de dichos programas y reportar al Directorio sobre su ejecución.

43 ESTÁNDAR CANALES DE DENUNCIA

La EPM pone a disposición del personal y del público, mecanismos para recibir denuncias relacionadas al comportamiento ilegal o antiético, garantizando la confidencialidad del denunciante. El órgano responsable de recibir y gestionar las denuncias es designado por el Directorio tomando en consideración la independencia del mismo para el ejercicio de sus funciones. Al menos de forma trimestral, el Directorio recibe reportes respecto a las denuncias y sus resultados.

En caso las denuncias atañan a algún miembro del Directorio, o de la Gerencia de Línea; o abarquen adquisiciones o prácticas contables, se dirigen directamente al comité de auditoría.

44 ESTÁNDAR CONFLICTO DE INTERÉS

El Directorio aprueba una política en la que se establece que el accionar de quienes toman decisiones y/o prestan servicios a la EPM debe anteponer los intereses de la entidad sobre los que tengan ellos mismos o terceros. Para tales efectos, se establecen medios para prevenir, detectar, manejar y revelar el conflicto de interés en la empresa prestadora.

Esta política es elaborada considerando los más altos estándares éticos y los intereses de la EPM, siendo el Directorio el encargado de supervisar su difusión y cumplimiento a todo nivel.

En la política también se establece la obligación de los Directores de comunicar y abstenerse en las deliberaciones y votaciones de aquellos casos que lo vinculan a un conflicto de interés. En base a ello, el Directorio gestiona y supervisa los conflictos de interés que surjan en su interior.

45 ESTÁNDAR OPERACIONES CON PARTES VINCULADAS

El Directorio establece Políticas para la valoración y revelación de operaciones con sus partes vinculadas o relacionadas, en propiedad, velando por que éstas se realicen dentro de los parámetros y requerimientos establecidos por las normas aplicables y en condiciones de mercado. Cuando corresponda y la norma lo permita, el Directorio aprueba las referidas operaciones.

PILAR VI
TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN

46 Política de información
47 Información de acceso público
48 Transparencia contractual
49 Informe anual de Gobierno Corporativo
50 Estándares contables de la información financiera y Memoria anual
51 Reporte integrado

46 ESTÁNDAR POLÍTICA DE INFORMACIÓN

La EPM cuenta con una política de información aprobada por el Directorio en la cual se define de manera formal, ordenada e integral los lineamientos y criterios para la clasificación, manejo y difusión de la información que la EPM genera o recibe.

La Política de información contiene como mínimo:

a Criterios para la clasificación del carácter confidencial o reservado de la información.

b Delimitación y asignación de responsabilidades en cuanto a la clasificación de la información y de su administración, según categorías de información.

c Pautas para el manejo de información confidencial o reservada.

d Procedimiento y mecanismos para el suministro de información a los Grupos de Interés (definición de medios y procedimientos para la difusión diferenciada de información a los Grupos de Interés).

e Procedimiento para la supervisión del cumplimiento de la Política de información.

La Política de información define al responsable y los medios para atender las solicitudes de información de sus Grupos de Interés, lo cual es claramente difundido.

47 ESTÁNDAR INFORMACIÓN DE ACCESO PÚBLICO

La EPM difunde, a través de su página web u otros medios de acceso público, como mínimo los siguientes elementos:

a Objetivos de la EPM.

b Estatuto.

c Contrato de Explotación.

d Código de Buen Gobierno Corporativo.

e Manual de Rendición de Cuentas.

f Estudio Tarifario.

g Informe anual de Gobernabilidad y Gobernanza.

h Estructura de propiedad y organigrama de la EPM.

i Acta de Junta General de Accionistas mediante la cual se designan a los Directores y/o Resoluciones Ministeriales designando Directores.

j Hojas de vida, perfiles y criterios para la remuneración de los miembros del Directorio, Gerente General y la Gerencia de Línea.

r

Resultados de encuestas de satisfacción de usuarios o clientes realizadas.

s

Factores de riesgo que podrían afectar la operación de la EPM.

q

Planes Maestros Optimizados.

p

Informe de Gobierno Corporativo.

o

Indicadores de Gobernabilidad y Gobernanza y el Manual de Rendición de Cuentas.

n

Informe anual de resultados de gestión.

m

Pertenencia de sus directores a Directorios de otras EPM.

k

Reglamentos de la Junta General de Accionistas y del Directorio.

l

Resolución de ingreso y/o cese al Régimen de Apoyo Transitorio, de ser el caso.

48 ESTÁNDAR TRANSPARENCIA CONTRACTUAL

La empresa prestadora tiene como Política que las condiciones en las que se contratan servicios sean explicadas a los usuarios o clientes con la máxima claridad. Ello implica informar de manera sencilla, pero rigurosa, de todos los aspectos relacionados con la contratación y que puedan tener implicaciones en la relación del usuario o cliente con la empresa prestadora, prestando especial cuidado en no incurrir en explicaciones complejas o tecnicismos que dificulten su comprensión.

Se pone especial cuidado en la redacción del contrato de suministro, el cual aplica los mejores estándares internacionales en la materia, y en particular no contemplan cláusulas y condiciones carentes de equidad o que incluyan cobros aleatorios y/o facultades de decisión e interpretación unilateral.

49 ESTÁNDAR INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

La EPM elabora un informe anual sobre el cumplimiento de Buenas Prácticas, permitiendo una importante evaluación en la gestión de la EPM. El contenido del documento es responsabilidad del Directorio, quien puede establecer como instancia previa el análisis por parte de alguno de sus comités.

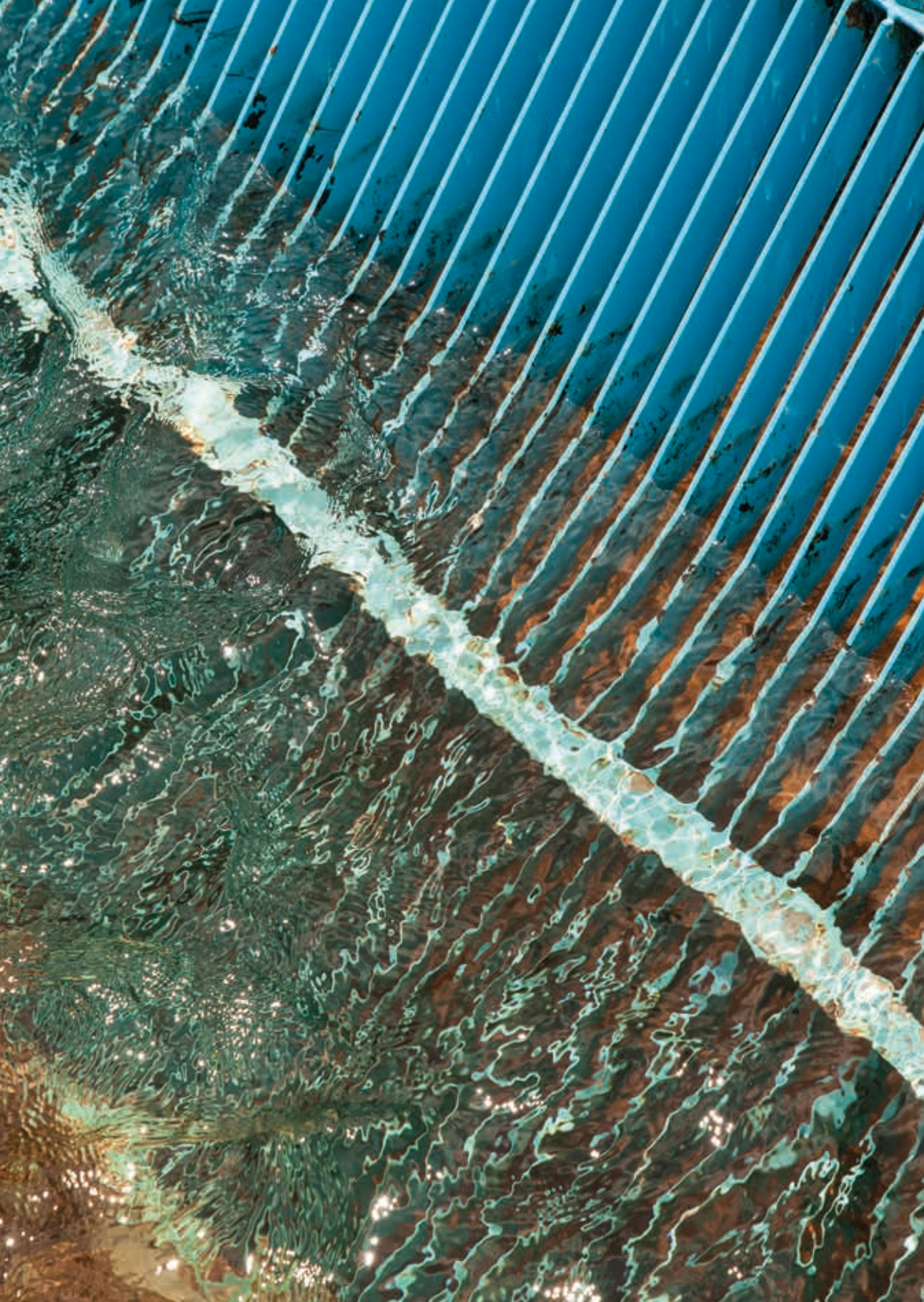
Este informe reseña, además del estado de cumplimiento de estándares de Gobierno Corporativo y el desarrollo de actividades relacionadas a la adopción de Buenas Prácticas, una sección específica que reseña la gestión y resultados de desempeño social, así como dimensiones complementarias relacionadas a la promoción de la sostenibilidad de la empresa.

50 Estándar
ESTÁNDARES CONTABLES DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA Y MEMORIA ANUAL

El Directorio formula los Estados Financieros, y notas respectivas, siguiendo los estándares contables más exigentes posibles, concordante en referencia a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Su presentación debe revelar las principales condiciones financieras y contingencias que presenta la EPM, las operaciones extraordinarias realizadas, así como la descripción de los riesgos financieros y no financieros más relevantes que enfrenta la EPM.

La Política contable debe ser debidamente difundida y explicada, procurando que su aplicación sea uniforme y consistente en el tiempo.

Asimismo, el Directorio formula la memoria anual de la EPM para dar cuenta general de su gestión social. La misma brinda, entre otros aspectos, análisis del desempeño estratégico y de los avances en la consecución de los objetivos, revisión del desempeño financiero, factores de riesgo relevantes, acontecimientos significativos para la EPM, relaciones con partes vinculadas y los efectos de las disposiciones o acuerdos de la Junta General de Accionistas.

51 Estándar
REPORTE INTEGRADO

La EPM se orienta a desarrollar anualmente un reporte integrado del conjunto de informes de desempeño sobre variables financieras y no financieras que divulga, en concordancia con los estándares internacionales en la materia. En dicho reporte se unifican o integran los diferentes aspectos analizados bajo la óptica de la contribución y riesgos que generan sobre la sostenibilidad de la EPM o creación de valor de largo plazo, a la par de mostrar y entender la forma como se interrelacionan las diferentes bases de capital de la EPM (financiero, infraestructura o industrial, intelectual, humano, recursos naturales, social y relacional).