

1. Políticas de trato con partes interesadas

Las partes interesadas son actores fundamentales para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones, sus necesidades y expectativas deben ser un eje central de la toma de decisiones a nivel gerencial con el objetivo de satisfacerlas de manera consistente.

Un trato adecuado con los grupos de interés permitirá fortalecer la capacidad de la entidad para:

- Innovar sus servicios y procesos de acuerdo con las necesidades de los clientes.
- Desarrollar competencias para responder de manera integral a las expectativas existentes.
- Adaptarse a los cambios en la estrategia corporativa, reducción de riesgos y estar preparados para las oportunidades de negocio a través de relaciones sólidas con los grupos de interés.
- Mejorar la atracción y retención de talento.
- Enfrentar de forma efectiva eventos relacionados con la reputación corporativa.
- Generar conciencia sobre las necesidades de la sociedad y las acciones a ejecutar.

Respecto al trato con colaboradores y proveedores, la entidad se asegurará del cumplimiento de los procesos de debida diligencia definidos para cada una de estas partes, previo al inicio de cualquier tipo de relación contractual, mitigando en la medida de lo posible la probabilidad de incumplimiento de los requerimientos establecidos en las políticas respectivas de cada uno de estos grupos.

En línea con lo anterior, EPR ha establecido las siguientes políticas para satisfacer las expectativas de sus partes interesadas:

1.1. Política sobre el trato con los accionistas

En primera instancia, la relación con los accionistas se rige según lo indicado por el Código de Comercio de la República de Panamá y el Pacto Social de EPR, garantizando un trato justo y libre acceso a la información requerida de la entidad.

Los accionistas tendrán el derecho de realizar asambleas ordinarias o extraordinarias, en las cuales podrían tratarse asuntos como:

- Discutir, aprobar o improbar la actuación de la Junta Directiva, y de los demás funcionarios y apoderados de la sociedad.
- Discutir, aprobar o improbar el informe anual de labores.
- Discutir y aprobar los Estados Financieros auditados anualmente de la entidad.
- Fijar el destino de las utilidades anuales asociadas a la rentabilidad regulada.

En todo momento, EPR tendrá a disposición de sus accionistas, la información pertinente y relevante, en forma clara y accesible.

Cuando existan posibles conflictos de interés en la aprobación de transacciones que afecten a la entidad y a accionistas estos deben declararlos y administrarlos según lo establece la política de conflictos de interés, con el objetivo de cumplir con las disposiciones establecidas a nivel legal y reglamentario.

1.2. Políticas sobre relaciones con la Comisión Regional de Interconexión Eléctrica (CRIE), Ente Operador Regional, Consejo Director del Mercado Eléctrico Regional (CDMER) y los Gobiernos de los países participantes del Sistema de Interconexión Eléctrica para Países de América Central (SIEPAC)

La EPR mantiene operaciones, negocios y activos fijos críticos en los países del SIEPAC, por ende, se compromete a cumplir todas las medidas gubernamentales, legales, sociales y ambientales establecidas por los gobiernos y reguladores de esos países.

1.2.1. Cumplimiento de leyes, normas y regulaciones

La EPR se compromete a cumplir con la regulación del Mercado Eléctrico Regional y con las legislaciones vigentes en los países en los cuales tiene presencia, respetando las instancias de orden jurídico, social y ambiental, asegurándose así de fomentar una sana reputación.

1.2.2. Relaciones de cooperación y transparencia

La relación de EPR con CRIE, el EOR, el CDMER, los reguladores nacionales, los participantes del mercado eléctrico y las autoridades gubernamentales se basa en el principio de la transparencia, cooperando de manera positiva ante todas sus gestiones.

1.2.3. Rechazo a la corrupción

EPR establecerá mecanismos para asegurar que sus colaboradores en ninguna circunstancia acepten o desarrollen conductas que puedan ser interpretadas como corruptas, ya sea mediante el pago de favores de cualquier tipo, o el recibo y entrega de dinero a cambio de flexibilizar negocios con la entidad.

1.3. Políticas de relaciones con clientes

El proceso de revisión y aceptación de clientes, y la debida diligencia en el mismo recae sobre la CRIE.

Los clientes deberán tener una atención especial por parte de los funcionarios orientados por los principios de equidad, igualdad, respeto y calidad y conforme a lo establecido en el Código de Ética y Conducta, así como otras normas legales conexas.

EPR se compromete a suministrar la información necesaria dirigida a sus clientes actuales y potenciales, para que puedan tomar las mejores decisiones respecto de los servicios que ofrece.

Esta información estará disponible en formato simple y claro procurando que el cliente comprenda las características y condiciones de los servicios.

La relación de negocios con el cliente se basa en:

- Conocer al cliente y sus operaciones.
- Desarrollar prácticas comerciales éticas.
- Proporcionar información oportuna, precisa sobre sus servicios y prácticas de negocios.
- La obligación de proteger la información confidencial.
- El tratamiento con equidad, diversidad y derechos humanos.
- En la atención de sugerencias o quejas emitidas por los clientes.

El objetivo fundamental es cumplir con los más altos estándares de servicio, brindando atención prioritaria al seguimiento y control de quejas, hasta garantizar al cliente su respuesta en un plazo establecido.

Además, se establecerán mecanismos de investigación y medición para recopilar la percepción de los clientes sobre la calidad de servicio, las áreas de mejora identificadas serán atendidas por la Gerencia, derivando el compromiso a todas las áreas relacionadas con la atención de clientes.

Los funcionarios de EPR velarán por la confidencialidad de la información comunicada por los clientes o potenciales clientes de la entidad. Con excepción de aquellos casos en los que, de acuerdo con la legislación vigente, deba ser suministrada a las autoridades correspondientes para efectos legales.

Las transacciones con clientes que pudieran implicar conflictos de interés se atenderán según lo dispuesto en la Política Corporativa sobre Conflictos de Interés. EPR maneja los datos de sus clientes de manera responsable y de acuerdo con las leyes de privacidad aplicables.

1.4. Políticas de relaciones con proveedores

La contratación de bienes y servicios deberá de enfocarse en la búsqueda del máximo beneficio para EPR, cumpliendo con los lineamientos establecidos en los procedimientos para este fin, basados en las leyes vigentes y prácticas legales, eficientes y justas.

En la relación comercial con proveedores debe existir un contrato legal u orden de compra que ampare cada una de las negociaciones existentes, y que debe ser previo a la entrega del bien o la prestación del servicio.

1.4.1. Elección de los proveedores

EPR mantendrá una base de proveedores que le permitirá evaluar objetivamente cuales han brindado mejor el servicio contratado ante las necesidades la empresa, seleccionando con un alto grado de objetividad y profesionalismo a cada proveedor sin importar el tamaño de la contratación.

El proceso de compras debe garantizar absoluta transparencia en la gestión de las compras, y objetividad en la toma de decisiones. Se debe garantizar la igualdad de oportunidades a todos los proveedores para que oferten sus productos o servicios y promover una sana competencia, con el fin de obtener el máximo valor agregado para el negocio y desarrollar relaciones de mutuo beneficio y de largo plazo, con altos estándares de calidad, cumplimiento y transparencia.

1.4.2. Compromiso ambiental y social

EPR se asegurará de mantener dentro de su lista de proveedores, empresas o personas que no hayan sido acusadas o cuestionadas en instancias judiciales, gubernamentales, sociales o ambientales, por malas prácticas en la ejecución de su negocio dentro del aspecto social y ambiental, de manera que la empresa no se vea involucrada en situaciones que comprometan su reputación y prestigio.

1.4.3. Manejo de regalos y obsequios

Como norma general, ninguno de los colaboradores, ya sea, directivos, gerentes, o cualquier puesto dentro de la organización, podrá dar ni aceptar regalos, obsequios, cursos o invitaciones de proveedores de bienes y servicios, u cualquier otra entidad interesada o participante del negocio de EPR.

Se excluye de esta prohibición, objetos promocionales de escaso valor o invitaciones a capacitaciones o talleres en igualdad de condiciones de mercado. Ante cualquier duda sobre el ofrecimiento de cualquier tipo de regalía, el colaborador deberá de hacer la consulta respectiva ante Gerencia o la Asesoría Legal de EPR.

Ante cualquier transacción con proveedores que pudiera implicar conflictos de interés, se atenderá según lo dispuesto en la Política sobre Conflictos de Interés.

1.4.4. Perfil del proveedor

Para ser considerado por EPR, se requiere que el proveedor (sus socios principales y representantes legales, en los casos que aplique), muestre en forma consistente un comportamiento ético y legal intachable, particularmente en materia laboral y de medio ambiente, capacidad para entregar los productos y servicios en las condiciones requeridas, cumplir con los acuerdos de calidad de servicio pactados, mantener una moralidad comercial y una situación financiera adecuada, con cabal cumplimiento de sus obligaciones con bancos, proveedores, legales, impositivas y con el personal.

Para los proveedores que se encuentren en el extranjero, se procurará la búsqueda de aquellos cuyas prácticas en materia laboral y ambiental, se apeguen lo más posible a lo establecido dentro del marco legal de los países en donde se encuentren radicados.

1.4.5. Manejo de la información

EPR se compromete a resguardar la integridad de la información confiada por sus proveedores (información técnica, operación de su negocio, productos y servicios, métodos, costos, información financiera y cualquier documento considerado como confidencial por parte del proveedor), siempre y cuando esta no represente un riesgo para sus intereses y vaya en contra de sus principios y valores para no poner en riesgo su prestigio.

Del mismo modo cualquier proveedor contratado deberá asegurar la confidencialidad de cualquier información facilitada por EPR.

1.5. Política de relaciones con la comunidad y sociedad.

La responsabilidad social, como uno de los valores de EPR, se convierte en una herramienta clave para su negocio, más aún cuando las comunidades son parte activa de su oficio como grupo de interés crítico en la gestión de EPR. Es así como las comunidades y la sociedad civil, requieren de una especial atención para garantizar relaciones armónicas para el buen desempeño de la gestión de EPR.

1.5.1. Respeto a los derechos civiles

EPR garantiza un trato de respeto y equidad ante todas las personas de las comunidades donde mantiene presencia, tanto en sus relaciones como en la afectación de sus bienes por los trabajos de sus colaboradores o proveedores, de manera que se resguarden sus intereses al igual que EPR promueve la protección de los suyos.

1.5.2. Revelación de información

Para efectos de revelación de información se procederá acorde a lo establecido en la Política de Comunicación de EPR.