

OBJETIVO: Definir la Política de Comunicación de ELECTRO SUR ESTE en el contexto y bajo
las condiciones y para fines de la presente Ley.

ALCANCE: Dirigido al personal de ELECTRO SUR ESTE.

TIPOLOGIA: Documento de carácter interno y confidencial de uso público y reservado.

POLITICA DE COMUNICACION DE ELSE

1. INTRODUCCION

Con el propósito de implementar el Sistema de Control Interno, relacionado al componente de información y comunicación, es necesario establecer la **Política de Comunicación** de ELECTRO SUR ESTE, con lineamientos y directrices, para formular, implementar y ejecutar la comunicación interna y externa, con el fin de garantizar la divulgación, difusión y promoción de información relevante sobre la empresa al público en general, los medios de comunicación, los clientes, los accionistas y los trabajadores que mejore el posicionamiento de imagen institucional y relacionamiento con los grupos de interés.

2. OBJETIVO GENERAL

- Asegurar que la información relevante se dé a conocer en forma oportuna, consistente y apropiada.
- Proporcionar directrices para que la amplia difusión de la información se otorgue con arreglo a todos los requisitos legales aplicables.
- Prevenir el uso indebido o la divulgación de la información tipificada por la Superintendencia del Mercado de Valores de carácter confidencial o reservada
- Proporcionar orientación para todo el personal de ELECTRO SUR ESTE en el tratamiento adecuado de la información (general, confidencial, material y de rutina de la empresa).

3. POLITICA DE COMUNICACION

La presente Política de Comunicación de ELECTRO SUR ESTE, establece que la comunicación e información con los grupos de interés y público en general, está basada en los principios de transparencia, coherencia, efectividad, oportunidad e inmediatez, como parte esencial de su misión y visión empresarial, y aplica a todos los procesos y procedimientos relacionados con la comunicación.

Los lineamientos de la Política de Comunicación de ELECTRO SUR ESTE se fundamenta en la adopción de un modelo de excelencia y la aplicación de las mejores prácticas en el ámbito de la información y comunicación, que involucra los métodos, procesos, canales, medios y acciones que con un enfoque sistémico aseguren el flujo de información para el cumplimiento del compromiso asumido en:



- i. Asegurar el desarrollo de una estrategia de comunicación y de sistemas de gestión, procesos, procedimientos, protocolos y demás herramientas que garanticen la implementación de la presente política, de acuerdo con sus particularidades.
- ii. Interactuar con sus grupos de interés de una forma responsable, en concordancia con el direccionamiento estratégico de comunicación y teniendo en cuenta las especificidades y contexto de cada uno de ellos.
- iii. Establecer en toda estrategia y planes de comunicación mensajes alineados con los objetivos estratégicos, que se hacen extensivos a los diferentes grupos de interés.
- iv. Estimular el dialogo y la participación activa y positiva que sea pertinente con las comunidades, las autoridades gubernamentales, entidades del sector eléctrico, accionistas, inversionistas, contratistas, proveedores, clientes y, medios de comunicación.
- v. Hacer uso responsable de la información empresarial respetando las medidas de protección de la información establecida en la empresa.
- vi. Asegurar que la comunicación sea descendente, ascendente, horizontal, participativa, dialogante, evolutiva y flexible, clara y precisa, inmediata, permanente y coordinada.
- vii. Fomentar una actitud transparente y amable como elemento fundamental de cultura comunicativa, teniendo como referente la dignidad de las personas.
- viii. En ningún caso o escenario asume una postura política o ideológica.
- ix. Respetar la libertad de prensa y de opinión de acuerdo con los principios constitucionales establecidos.
- x. Adoptar un Manual para la administración de las situaciones de crisis con base en los principios de la empresa, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en materia de prevención, preparación y atención de este tipo de situaciones.
- xi. Adoptar y promover el uso de nuevas tecnologías de la información y comunicación.

4. ALCANCE

El cumplimiento de la presente política será de carácter obligatorio para todo el personal de ELECTRO SUR ESTE, en cualquier forma o medio de comunicación; y son responsables de su comprensión y requiere que todos los empleados deben actuar con buena fe, con honestidad y lealtad, y no sobreponer sus propios intereses personales por encima de los de la Empresa. El incumplimiento de esta política puede resultar en una acción disciplinaria.

5. AREA RESPONSABLE DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

La implementación y cumplimiento de la presente política es responsabilidad de la Gerencia General a través de la División de Relaciones Corporativas Empresariales.

Todas las actividades de relaciones con los medios son coordinados por el Jefe de Relaciones Corporativas, las entrevistas se limitan a la Gerencia General y el Presidente del Directorio como portavoz principal en materia de gobierno corporativo.

En determinadas circunstancias, se hacen las siguientes excepciones, empleado y Gerentes responsables de la tramitación de las solicitudes en virtud de la Libertad de Información y Protección de la Privacidad pueden comunicarse con los solicitantes de los medios sobre los asuntos administrativos relacionados con sus peticiones.



6. REVISIÓN ANUAL DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

El Directorio de ELECTRO SUR ESTE, deberá examinar y actualizar, si es necesario, esta política de forma anual o cuando sea necesario para garantizar el cumplimiento con el cambio de los requisitos reglamentarios.

7. ANEXOS

- Anexo 01: Conceptos aplicables a la Política de Comunicación.
- Anexo 02: Canales de comunicación interna
- Anexo 03: Canales de comunicación externa.

ANEXO 01

CONCEPTOS APLICABLES A LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

Comunicación:

Se deberá contar con un manual de imagen y comunicación corporativa que establezca los aspectos a tomar en cuenta durante el diseño y la producción de los materiales de comunicación que la organización elabore y los formatos estandarizados a ser utilizados.

Comunicación descendente:

Procederá desde el Directorio o Gerencia General, o a través de las demás gerencias y jefaturas, y progresa hacia los colaboradores en general. La finalidad es comunicar a los colaboradores sobre lo que acontece en la organización, haciéndolos partícipes de la gestión, transmitiendo las instrucciones y órdenes para la ejecución de las actividades, en forma transparente y oportuna.

Los principales medios para ejercer la comunicación descendente son los siguientes:

- Medios escritos: a través de memorandos, informes, cartas, procedimientos, correos electrónicos internos, revista Iluminando, intranet, videos informativos internos, vitrinas informativas, afiches y folletos.
- Medios orales: sesiones de Directorio, comités de gerencia, reuniones ad hoc, reuniones operativas, presentaciones gerenciales, actividades de capacitación, visitas inopinadas a los ambientes laborales, alocuciones, llamadas telefónicas, videoconferencias.

Comunicación ascendente:

Se generará desde los niveles inferiores de la organización hacia los superiores, es decir desde colaboradores en general hacia sus superiores jerárquicos. El objetivo es informar a los niveles de decisión correspondientes el estado situacional y los resultados de las actividades, tanto desarrolladas como por desarrollarse por parte de los colaboradores. Asimismo, recibir los aportes, opiniones y toda información que resulte relevante para la adecuada toma de decisiones y mejora de la gestión.

Los principales medios para ejercer la comunicación ascendente son los siguientes:



- Medios escritos: informes, cartas, buzón de sugerencias, canal de denuncias, correos electrónicos internos, encuestas de clima laboral.
- Medios orales: sesiones de Directorio, comités de gerencia, reuniones ad hoc, reuniones operativas, presentaciones gerenciales, actividades de capacitación, visitas inopinadas a los ambientes laborales, llamadas telefónicas, videoconferencias.

Comunicación horizontal:

Se desarrollará entre directivos y colaboradores que se encuentran en niveles jerárquicos equivalentes.

Los principales medios para ejercer la comunicación horizontal son los siguientes:

- Medios escritos: informes, cartas, correos electrónicos internos.
- Medios orales: sesiones de Directorio, comités de gerencia, reuniones ad hoc, reuniones operativas, llamadas telefónicas, videoconferencias.

Medios de comunicación externa:

La comunicación externa con medios de comunicación, clientes y partes interesadas se realiza a través de los siguientes espacios:

Cartas, oficios, correos electrónicos y comunicaciones telefónicas; notas de prensa; Informes periódicos; publicación de avisos institucionales; publicidad y promoción en prensa escrita, radio, y televisión; conferencias y ruedas de prensa; portal corporativo (web) y redes sociales; revista institucional virtual Iluminando; videoconferencias; actividades de responsabilidad social; vídeos informativos externos; paneles informativos; memoria institucional; recibo de consumo de energía eléctrica; folletería y otras notificaciones impresas; atención al cliente; libro de observaciones y reclamaciones

Cualquier otra modalidad de comunicación con los públicos externos e internos establecidos en el Manual de Organización y Funciones de la empresa, formará parte de la presente "Política de comunicaciones de ELSE".

Casos de emergencia:

En casos de comunicaciones de emergencia o de transmisión de urgencias, se deberá seguir los procedimientos establecidos en el plan de contingencias vigente.

Voceros autorizados a emitir declaraciones oficiales a medios de prensa:

El vocero es la voz oficial y debe contar con las herramientas necesarias para transmitir la posición de la empresa en diversas situaciones.

Los voceros autorizados para emitir declaraciones oficiales en nombre de la empresa son: el presidente del Directorio, gerente general, el jefe de la División de Relaciones Corporativas Empresariales o el funcionario que se designe, para cada caso

ANEXO 02

Periodicidad de los canales de comunicación interna



CANAL	FRECUENCIA
Sesiones de Directorio	Mensual y por requerimiento
Comités de gerencia	Después de cada sesión de Directorio
Reuniones ad hoc	Por requerimiento
Reuniones operativas	Por requerimiento
Presentaciones gerenciales	2 veces al año y por requerimiento
Actividades de capacitación	De acuerdo al plan y por requerimiento
Reuniones inopinadas con los colaboradores durante la jornada laboral	Por requerimiento
Memorandos	Por requerimiento
Informes	Por requerimiento
Cartas	Por requerimiento
Correo electrónico interno	Por requerimiento
Intranet	Por requerimiento
Sistema de Información de ELSE (SIELSE)	Por requerimiento
Alocuciones	Por requerimiento
Buzón de sugerencias	Por requerimiento
Canal de denuncias	Por requerimiento
Encuestas de clima laboral	1 vez al año
Videos informativos internos	Por requerimiento
Vitrinas informativas	Mensual
Afiches y folletos	Por requerimiento
Telefonía fija y celular	Por requerimiento
Videoconferencias	Por requerimiento



ANEXO 03

Periodicidad de los canales de comunicación externa

CANAL	FRECUENCIA
Cartas, oficios, correos electrónicos y comunicaciones telefónicas	Por requerimiento
Notas de prensa	Por requerimiento
Informes periódicos	Mensuales, trimestrales y anuales
Publicación de avisos institucionales	Por requerimiento
Publicidad y promoción en prensa escrita, radio, y televisión	Por requerimiento
Conferencias y ruedas de prensa	Por requerimiento
Revista institucional virtual Iluminando	Mensual
Videoconferencias	Por requerimiento
Actividades de responsabilidad social	Por requerimiento
Videos informativos externos	Por requerimiento
Paneles informativos	Por requerimiento
Memoria institucional	Anual
Recibo de consumo de energía eléctrica	Mensual
Folletería y otras notificaciones impresas	Por requerimiento
Atención al cliente	Por requerimiento
Libro de observaciones y reclamaciones	Por requerimiento

Así consta en el acta original al que me remito en caso necesario.

Cusco, 21 de enero de 2015

ATA/kaz



Abog. Amilcar Tello Alvarez
SECRETARIO LEYTRADO DEL DIRECTORIO