

AGUAS DE URABÁ

NIT 900.072.303-1

MODELO DE GESTIÓN ÉTICA

PRESENTACION

El presente modelo de gestión ética tiene el propósito de orientar la gestión de todos los funcionarios de Aguas de Urabá, en los principios valores y políticas institucionales que regulan las relaciones laborales entre ellos y de estos con los usuarios, a través de los servicios que preste la empresa.

De este modelo se espera, que sea interiorizado y socializado a todos los funcionarios y que de esta forma se de cumplimiento a los objetivos, el direccionamiento estratégico, la Misión, Visión y Valores corporativos.

Por ello se convocó a todo el personal de la entidad para que hiciera su contribución a la revisión de la misión, visión y formulación de los valores éticos, a través talleres y mesas de trabajo formulando lluvias de ideas, en los que los participantes aportaron la identificación de los grupos de interés, las actitudes o comportamientos que deberían asumirse con respecto a ellos y formularon frases que pudiera llevarse a la redacción definitiva del presente manual.

AGUAS DE URABÁ pone en mano de todos sus funcionarios esta publicación, para que, al servir de consulta y de guía, contribuya a la permanencia de una cultura organizacional fundamentada en valores éticos.

INTRODUCCION

Nuestra calidad como empresa de servicios públicos domiciliarios impone una gran responsabilidad en el ejercicio de las funciones que ejercemos. Por esta razón como funcionarios de AGUAS DE URABÁ es importante que en el ejercicio de nuestras actuaciones y comportamientos estos sean consecuentes con los principios y valores adoptados para de esta manera cumplir con la ciudadanía y para que sea siempre el interés general el que prevalezca en nuestras labores diarias.

El presente modelo tiene como objetivos:

- ✓ Servir de orientación a todas las personas vinculadas a AGUAS DE URABÁ, presentes y futuras, sobre las actitudes éticas que se esperan de ellas durante su vida laboral.
- ✓ Facilitar su proceso de integración y adaptación a la cultura propia de esta entidad.

FINALIDAD

El presente modelo se constituye en el referente ético orientador de la gestión de Aguas de Urabá por lo tanto, las disposiciones contenidas en este modelo serán aplicadas durante el curso de todas las funciones y relaciones de Aguas de Urabá y por todos sus funcionarios que presten servicios bajo cualquier tipo de contratación o vínculo laboral.

COMPROMISO

El compromiso ético de los funcionarios de Aguas de Urabá se consagra como un esfuerzo individual y colectivo para el conocimiento, vivencia y difusión de los principios y políticas consignado en este modelo de gestión Ético.

En los casos en que, basado en hechos concretos y razones objetivas, se genere una situación de confusión y vacilación con relación al ámbito ético, el funcionario consultará al Comité de ética.

AMBITO DE APLICACION

Los valores y las políticas éticas descritas en este modelo serán asumidos y cumplidos de manera consciente y obligatoria por todos los funcionarios de Aguas de Urabá, sin perjuicio de las normas consagradas en el ámbito jurídico.

PRINCIPIOS

Son las líneas rectoras que rigen el comportamiento ante y frente a los grupos de interés de Aguas de Urabá y orientan la forma correcta de relacionarse con cada uno de ellos en su entorno. Permitiendo el logro de las metas y objetivos de la entidad.

Los principios rectores de Aguas de Urabá son:

- 1) Ejercer el cargo con honradez y transparencia.
- 2) Promover la solidaridad y el trabajo en equipo.
- 3) Servir con prontitud y sin preferencias.
- 4) Desechar toda recompensa indebida.
- 5) Prestar el servicio con eficiencia.
- 6) Utilizar con pulcritud el tiempo de trabajo.
- 7) Actuar con justicia y sin abuso de poder.
- 8) Acoger con moderación las críticas de la ciudadanía.

VALORES

Los valores éticos son cualidades que otorgamos a formas de ser y de actuar que las hace deseables como características nuestras y de los demás, dado que son básicos en la construcción de una Convivencia democrática, en el marco de los derechos humanos.

En este sentido, los valores orientadores de las Interrelaciones, decisiones y prácticas de Aguas de Urabá son:

Lealtad: Todos los funcionarios de AGUAS DE URABÁ asumirán el compromiso de fidelidad, respeto y rectitud actuando siempre en bien de la empresa y con amplio sentido de pertenencia.

Amabilidad: Los funcionarios de Aguas de Urabá dispondrán de una actitud cordial, abierta y respetuosa en el ámbito personal y laboral.

Compromiso: Los funcionarios de Aguas de Urabá deben reflejar con su trabajo y desempeño, el compromiso con la empresa y sus usuarios.

Transparencia: Todos los funcionarios de Aguas de Urabá actuarán con equidad, independencia e imparcialidad, respetando los derechos de los ciudadanos y los demás grupos de interés.

Trabajo en equipo: Los funcionarios de Aguas de Urabá, trabajaran en equipo intercambiando acciones, experiencias e ideas para lograr un resultado que beneficie a la empresa y a la comunidad, dando así cumplimiento a las metas y objetivos propuestos.

Eficiencia: Los funcionarios de Aguas de Urabá constantemente optimizarán el uso de los recursos, buscando maximizar los resultados, de tal manera que se logren los objetivos en términos de satisfacción y efectividad en la prestación del servicio.

Responsabilidad: Todos los funcionarios de AGUAS DE URABÁ orientaran sus acciones hacia el logro de los objetivos de la organización, cumpliendo debidamente las funciones y asumiendo las consecuencias de sus actos y decisiones.

Solidaridad: Entendida como el sentimiento que impulsa a los funcionarios de la empresa a prestarse ayuda mutua, adoptando una forma de comportamiento que beneficie la vida individual y colectiva.

Respeto: Los funcionarios de la entidad deben tolerar, aceptar y defender la diversidad de pensamiento, actuaciones que difieren de nuestras convicciones dentro del ejercicio máximo de nuestros derechos sin atacar o afectar el ejercicio de los derechos de los demás.

MISION

Aguas de Urabá es una empresa creada para la prestación eficiente de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en los municipios de Mutatá, Chigorodó, Carepa, Apartadó y Turbo, con responsabilidad social, ambiental y un talento humano competente y comprometido con el desarrollo de la región y sostenibilidad de la organización.

VISION

Ser en el 2015 la empresa regional líder del país en la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, con una infraestructura solida, tecnología de punta y un personal altamente capacitado, cumpliendo con los estándares de calidad.

Política de Calidad

Aguas de Uraba se compromete a satisfacer las necesidades de sus clientes en servicios públicos de acueducto y alcantarillado con continuidad, calidad, cobertura y eficacia, cumpliendo los requisitos legales, preservando los recursos naturales, apoyados en la idoneidad del talento humano, tecnología e infraestructura adecuada, en procura del mejoramiento continuo de sus procesos.

Objetivos de Calidad

- 1) Prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en condiciones de continuidad, calidad y cobertura.
- 2) Mejorar continuamente la atención al cliente.
- 3) Disponer de personal competente para la prestación del servicio.
- 4) Optimizar la infraestructura física para la eficiente prestación de los servicios.

POLÍTICAS ÉTICAS

Son directrices o lineamientos que indican las actitudes o estilos de trabajo que se requieren en la gestión pública.

A nuestros clientes

El cliente es nuestra razón de ser, atenderemos sus solicitudes con agilidad y exactitud brindándoles un trato amable, eficiente y ético. Mantendremos con ellos canales de comunicación efectivos que nos permitan mejorar todos los días nuestra relación.

A nuestros empleados

Nos comprometemos a respetarlos y compensarlos de acuerdo con sus resultados. Les brindaremos oportunidades de desarrollo a quienes demuestren buen desempeño y potencial y les proporcionaremos posibilidades para ejercer un liderazgo eficiente y capaz, acordes con las estrategias de nuestra organización.

A los socios

Llevaremos a cabo nuestras operaciones de manera ética y moral y respetaremos el marco de actuación definido por la ley.

A las comunidades en donde actuamos

Contribuiremos al desarrollo de las comunidades de acuerdo con nuestros objetivos estratégicos. Nos comprometemos a mitigar el impacto social y ambiental de nuestras operaciones. Dada nuestra condición de proveedor de servicios públicos domiciliarios, continuaremos siendo fuente de bienestar y progreso.

A nuestros proveedores

Reconocemos a nuestros proveedores como parte de nuestro negocio. Esperamos que nos brinden oportunamente productos de calidad. Nos comprometemos a construir con ellos relaciones basadas en el respeto, la ética y el beneficio mutuo.

Al mundo en el que vivimos

Mantendremos una conducta responsable e íntegra en los mercados en los que actuemos, con el fin de merecer y conservar la confianza de nuestra sociedad.