

# MODELO DE GESTIÓN ÉTICA

# AGUAS DE URABÁ

Versión 03

Octubre 31 de 2012

## INTRODUCCIÓN

El sentido de la ética merece destacarse como un pilar fundamental de AGUAS DE URABÁ y como un factor determinante en la gestión diaria, el cual se perciben y evidencias a través de una buena actuación profesional. La ética no puede ser considerada como un valor agregado sino como una parte fundamental de la gestión, al instalarse en la conciencia individual de las personas y en su conjunto.

El Código de Ética, contiene las normas de comportamiento sobre las que se fundamenta la Cultura Organizacional de la Empresa, como un modo de vida integrado y representado por los principios y valores que forman parte de la identidad colectiva

AGUAS DE URABÁ S.A. E.S.P. como una empresa de servicios públicos domiciliarios impone una gran responsabilidad en el ejercicio de las funciones ejercidas y es por ello que adopta un código de ética, el cual, más que un conjunto de reglas restrictivas e impositivas, es el compromiso con un ejercicio público responsable y solidario, sustentado en valores y principios.

El presente modelo tiene como objetivos:

- ✓ Encausar la tradición ética de ADU. S.A. E.S.P. hacia un desarrollo social fundamentado en una verdadera cultura del servicio, en donde la comunidad aprecie en el comportamiento de sus servidores y representantes, un paradigma de moralidad.
- ✓ 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 de gestión ética tiene el propósito de orientar y concienciar a todos los funcionarios de Aguas de Urabá, en los principios valores y políticas institucionales que regulan las relaciones laborales entre ellos y con los usuarios, a través de los servicios que preste la empresa.

## **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 Ética.

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, en sus actividades laborales y en las de carácter oficial con ocasión del ejercicio de labor, cualquiera sea el cargo o jerarquía que ostente

## MODELO DE GESTIÓN ÉTICA AGUAS DE URABÁ S.A E.S.P

La ética empresarial se refiere a la forma de cómo una organización integra el conjunto de valores en sus políticas, prácticas y en la toma de decisión en todos sus ámbitos e implica comportarse de acuerdo con las leyes y las regulaciones internas, manteniendo una preocupación por sus empleados (calidad de ambiente, remuneración, sentido de familia, incentivos, seguridad), proporcionando “dignidad y respeto”, para que estos estén felices y motivado para producir calidad.

De manera particular, la ética empresarial es una reflexión orientada a lograr una mejor calidad de vida de los funcionarios de la organización, particularmente en el ámbito de la resolución de conflictos y la garantía de los derechos humanos, y desarrollar una mayor conciencia sobre la responsabilidad social de la empresa en busca del bien común.

### **Conducta Empresarial Responsable**

La conducta empresarial responsable abarca los temas de la ética, el cumplimiento con las leyes, las regulaciones y la responsabilidad social.

Este modelo ve la conducta empresarial responsable como una disciplina, como algo que el Gerente y funcionarios pueden construir como parte integral de las buenas acciones.

Este modelo de ética empresarial proporciona los instrumentos indispensables desarrollo y las prácticas administrativas para ayudar en la consecución responsable del futuro visualizado, minimizando el riesgo, mejorar la reputación de la empresa y dar valor a los partícipes mediante la adaptación de estándares globales emergentes de una conducta empresarial responsable y mejores prácticas.

### **Beneficios de una buena Gestión Ética.**

El desarrollo de una buena gestión ética, apunta a lograr los siguientes beneficios:

- **Mejora del Desempeño Financiero.** Según recientes estudios aquellas empresas que se ciñen a un código ético logran ser valoradas más del doble por sus accionistas.
- **Beneficia las Ventas, la Imagen y la Reputación.** La imagen ética fortalece la capacidad de la empresa para atraer clientes, los mejores profesionales,

inversiones de capital y permite obtener el beneficio de la duda en tiempos de crisis.

- **Fortalece la Lealtad y el Compromiso de los Trabajadores con la Empresa.** Los trabajadores que creen realizar sus actividades en un ambiente ético son 6 veces más leales que aquellos que piensan que sus organizaciones no son éticas.
- **Disminuye la Vulnerabilidad hacia Boicots y Grupos de Presión.** La asimilación de la ética en sus valores, puede ayudar a una empresa en momentos de crisis para no sufrir gran daño en su credibilidad y reputación.
- **Evita Acciones Administrativas y Judiciales.** Una conducta antiética puede incrementar multas, acciones judiciales, careos... etc.
- **Evita Pérdida de Negocio.** Las relaciones comerciales con clientes o proveedores que no mantienen una conducta ética puede concluir en el cese del negocio.
- **Reduce conflictos entre los miembros de la Organización.** Sostener unas relaciones de armonía, confianza y respeto permite que el trabajo en equipo sea más eficiente y permite que haya una mejor relación interpersonal.
- **Supone un componente esencial de la calidad total.** La calidad la implementan los empleados, con la buena práctica de sus funciones, un empleado motivado y empoderado permite un mejor desempeño y rendimiento. Darles un trato cortés y respetuoso a los funcionarios ayuda y mejora la productividad.

## Código de Ética

Son las normas e instrumentos que permitan guiar la conducta que se forman de acuerdo al entorno y a los individuos que dentro de dicha sociedad se van desarrollando.

AGUAS DE URABÁ, busca impulsar y legitimar una actuación ética frente a la sociedad, mediante leyes y proyectos que regulen el comportamiento humano y que apoyen a todos los individuos a vivir en armonía dentro de la organización

Es importante mencionar que la implementación de este código necesita y requiere de la participación de todos los miembros de la organización, creando así un ambiente de unidad, un sentido de compromiso y pertenencia, ya que surge de un objetivo común, donde se vea como algo propio y no como una obligación, existiendo una mayor responsabilidad frente al mismo, actuando con convicción en cada acción del que hacer cotidiano dentro de las organizaciones.

## **PRINCIPIOS QUE RIGEN A LOS FUNCIONARIOS DE AGUAS DE URABÁ**

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.

### **Calidad e idoneidad**

Es obligación de los funcionarios no sólo probar su calidad y competencia en el ejercicio de sus cargos, sino también procurar su desarrollo por la vía del mejoramiento continuo.

### **Imparcialidad y equidad**

En el ejercicio de sus funciones, los funcionarios darán a los usuarios un trato justo, respetuoso y equitativo. Por ningún motivo utilizarán su cargo, o el nombre de la organización para obtener para sí o para sus parientes o amigos, tratamientos preferenciales en la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

### **Honestidad y austeridad**

Los recursos humanos, técnicos y materiales de AGUAS DE URABÁ. serán destinados por sus servidores al ejercicio de las actividades propias del cargo. Además, cualquier caso o sospecha de fraude, hurto, malversación de fondos, tráfico de influencias o prácticas contrarias a la ley o a la moral, debe notificarse a los organismos de control competentes. De igual manera los servidores de la empresa se abstendrán de emplear mecanismos de presión que limiten el cumplimiento de sus obligaciones, o que vulneren los derechos de los demás.

### **Veracidad y discreción**

Informar es una obligación del servidor público. Esa información debe ser confiable y oportuna. Una excepción es la información confidencial. No podrá utilizarla en beneficio propio o de terceros.

### **Oportunidad y cumplimiento**

Procurar la atención de las necesidades básicas de la comunidad y cooperar con decisión en la solución pronta y justa, es responsabilidad del funcionario de AGUAS DE URABA

### **Prioridad y servicio**

Todo funcionario al servicio de la organización tendrá claro que el cliente, el usuario de los servicios, es la principal razón de ser.

## **VALORES INSTITUCIONALES**

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, tener la disposición para asumir como propios los objetivos estratégicos.
- **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.

## **CONFLICTO DE INTERESES**

A partir del Código de Ética, **AGUAS DE URABA** espera que todos sus funcionarios eviten cualquier conflicto entre sus intereses personales y los de la empresa en sus relaciones con proveedores, clientes y cualquier organización o individuo que deba interactuar con **AGUAS DE URABA**.

Ante una situación que aparentemente pudiera generar un conflicto de intereses, lo recomendable es informarla ante las instancias establecidas con el fin de realizar una evaluación integral.

Para efectos del presente Código, se entiende por conflicto de intereses, toda situación en que los intereses personales directos o indirectos de los trabajadores de la Empresa, o de sus familiares o allegados, pueden estar enfrentados con los intereses de la Empresa, o interfieran con sus deberes y motivan un actuar en su desempeño, contrario al recto cumplimiento de sus obligaciones laborales.

Consecuencia del contrato de trabajo suscrito con **AGUAS DE URABA**, los trabajadores se obligan a poner al servicio de la empresa toda su capacidad normal de trabajo en el desempeño de las funciones asignadas y en aquellas anexas o complementarias a su oficio o actividad.

### **Pautas Específicas.**

Se derivan de los aspectos determinados en el presente Código y en general se enuncian como sigue:

**Ética en los Negocios:** AGUAS DE URABA parte del convencimiento de la integridad ética de sus trabajadores. Se espera entonces que en el ejercicio de sus funciones y en cada una de las operaciones y transacciones que se lleguen a realizar, se observen con precisión las medidas y políticas adoptadas por la Empresa, orientadas a garantizar la transparencia propia de la Organización.

**Uso de Software:** Los trabajadores solo podrán utilizar en ejercicio de sus funciones y en los computadores de la Empresa, el software debidamente licenciado que la organización ponga a su disposición. Esta herramienta utilizada para el desarrollo y cumplimiento de sus funciones pertenece a la Empresa y no podrá utilizarse para propósitos personales.

**Seguridad y confidencialidad de la información:** Los trabajadores responden por la seguridad y la confidencialidad de la información correspondiente al cargo que desempeñan. No se permite el uso de esta información para propósitos personales ni de terceros.

**Recibo de obsequios personales:** Los trabajadores se abstendrán de aceptar o solicitar obsequios, favores o propinas por parte de proveedores, usuarios, terceros, o de otros empleados de la Empresa que tengan o pretendan tener cualquier tipo de relación con **AGUAS DE URABA** y que puedan influir directa o indirectamente en su conducta.

**Exactitud de registros:** Los trabajadores deberán mantener la integridad, exactitud y oportunidad de la información y de la documentación que da origen a registros contables, operativos o administrativos. Se abstendrán de omitir, alterar, destruir o borrar información de cualquier registro o documento que pueda causar perjuicio a **AGUAS DE URABA**.

**Intereses financieros:** Ningún trabajador tomará para sí o para sus parientes y amigos, oportunidades de negocios que la Empresa ha venido explorando o que le ha sido ofrecida. Cualquier actividad económica proyectada por la Empresa para el cumplimiento de sus fines solo podrá desarrollarse con los contratistas o proveedores debidamente inscritos en los registros de la Empresa previo proceso adoptado para el efecto. Las empresas familiares de los empleados que eventualmente puedan ofrecer servicios a **AGUAS DE URABA** deberán surtir el procedimiento preestablecido.

**Contactos con medios de comunicación:** Con el fin de presentar una posición Empresarial ante la sociedad en general, AGUAS DE URABA ha dispuesto que las solicitudes de información formuladas por los medios de comunicación, solo podrán ser atendidas por el Gerente y Jefes de áreas a través del profesional de comunicaciones, quienes para todos los efectos se consideran sus voceros autorizados. Los trabajadores pueden expresar sus opiniones personales respecto de aquellos asuntos particulares de su pericia o conocimiento profesional, entendiendo que tales declaraciones no comprometen en forma alguna el pensamiento oficial de **AGUAS DE URABA**.

**Solicitud de información por Autoridades Competentes:** Las solicitudes de información o de documentación formuladas por autoridades competentes en desarrollo de una investigación formal, o en ejercicio de las funciones que les son propias, se deben trasladar de manera oportuna a la Gestión Jurídica, sin perjuicio de la atención oportuna que les corresponda a los Jefes de las dependencias administrativas que expresamente tengan asignadas y/o delegadas estas funciones.

**Control Interno:** Para asegurar el cumplimiento de metas y objetivos **AGUAS DE URABA** ha estructurado un sistema de Control Interno previsto en sus políticas, normas internas, procedimientos y atribuciones de autoridad. Este sistema de control es aplicado de manera permanente por todos y cada uno de los trabajadores de la

Empresa en el ejercicio de sus funciones. En consecuencia son responsables de su observancia y cumplimiento con el fin de alcanzar sus objetivos principales:

#### **Efectividad en las operaciones.**

- Confiabilidad y oportunidad de la información operativa y financiera.
- Cumplimiento de leyes, regulaciones externas, normas y reglamentaciones internas.

**Reporte de situaciones irregulares:** Es compromiso de todos los trabajadores de AGUAS DE URABA, informar de manera oportuna a las autoridades de la organización, la existencia de cualquier hecho o circunstancia que pueda constituir una violación al código de ética y de conducta, o un conflicto con los intereses de la empresa, o que contraríe las políticas adoptadas.

#### **MISIÓN**

Aguas de Urabá es una empresa del Grupo Empresarial EPM, 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.

#### **VISIÓN**

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

#### **POLÍTICA DE CALIDAD**

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.

#### **IMPACTO SOBRE LOS GRUPOS DE INTERES**

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

AGUAS DE URABÁ S.A E.S.P. identifica como sus grupos de interés y declara su propuesta de valor con cada uno de ellos:

- **Dueños**
- **Socios**
- **Inversionistas**
- **Servidores y conexos**
- **Proveedores**
- **Clientes**
- **Comunidad y medio ambiente**
- **Competidores y colegas**
- **Estado**