

NOMBRE DE LA EMPRESA

AGUAS DE URABA S.A. E.S.P

SECTOR	Calificación Total	Calificación Sector	Total MTE
Acueducto Alcantarillado y Aseo	64	49	67

COMPONENTES APERTURA Y DIÁLOGO

FORTALEZAS:

Política de comunicaciones y/o apertura de información que se dio a conocer a través de diversos canales a los diferentes grupos de interés.

Entrega de información relevante al grupo de interés socios, accionistas e inversionistas, relacionada con mapa de riesgos, estados financieros e información sobre su gestión empresarial.

Entrega de información relevante al grupo de interés clientes relacionada con el CCU, la factura, cambios en el entorno, seguridad y salud y uso eficiente del servicio.

La empresa dio a conocer de manera oportuna a al grupo de interés proveedores, información relacionada con el plan anual de compras y la directiva de contratación.

Entrega de información de manera veraz, completa y oportuna al grupo de interés sociedad relacionada con impacto social generado por la gestión, cumplimiento en ejecución de planes de inversión social e información puntual sobre programas de intervención en la comunidad.

Sistema de Atención al Cliente, acorde a la realidad geo espacial de la empresa en la cual lleva a cabo la operación; el cual se monitorea de manera constante y pertinente.

La empresa capacitó al personal de atención al cliente no solamente en temas relacionados con el servicio y en información; sino que además los capacito en los principios y valores éticos de la empresa.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Utilizar metodologías de evaluación que le permitan monitorear la pertinencia de los canales a través de los cuales la empresa entrega información relevante al grupo de interés clientes y/o usuarios.

Generar un mayor impacto en términos de cobertura, al grupo de interés clientes y/o usuarios al momento de entregarles información relevante como cambios en el entorno, seguridad y salud y uso eficiente del servicio.

Implementar la política de desarrollo de proveedores acorde a los lineamientos de casa matriz; así mismo, se recomienda a la empresa llevar a cabo de manera sistémica acciones concretas de relacionamiento con este grupo de interés tales como un registro adecuado de proveedores, clasificación, evaluación de desempeño y rendimiento; como también, fortalecer las metodologías de evaluación para verificar la efectividad y la oportunidad de los canales con base en criterios de atención, respuesta y servicio.

COMPONENTES REGLAS CLARAS Y CONTROL

FORTALEZAS:

Código Ético del 3 de Octubre de 2011.

Política de Gestión Humana, la cual se gestiona a través de diversos canales; y contempla criterios como cobertura, desempeño y formación.

A través de la Resolución 039 del 2008 Aguas de Uraba tiene instancias de reporte y denuncia a posibles casos de acoso laboral.

Aguas de Uraba no tuvo ningún tipo de sanción interpuesta por el ente que la regula y vigila en la vigencia 2011.

La empresa propicio y participó activamente de espacios de interacción con vocales de control.

NOMBRE DE LA EMPRESA

AGUAS DE URABA S.A. E.S.P

SECTOR	Calificación Total	Calificación Sector	Total MTE
Acueducto Alcantarillado y Aseo	64	49	67

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Fortalecer el Código Ético con contenidos que hagan referencia a: manejo de conflictos de interés, manejo de la veracidad de la información y su confidencialidad y el tema sancionatorio a hechos no éticos que puedan presentarse en la empresa.

Generar un impacto mayor en términos de cobertura, frente a capacitaciones y procesos de sensibilización en temas éticos; a sus empleados directos, tercerizados y proveedores.

Formalizar instancias de reporte y consulta en temas éticos y el canal o línea ética que permita respectivamente, la atención oportuna y debida de la denuncia, como también el anonimato en la presentación de la misma.

Se recomienda a la empresa, exigir a sus proveedores y contratistas la suscripción de cláusulas contractuales relacionadas con el cumplimiento de los principios y valores éticos.

Código de Gobierno Corporativo a través del cual se especifiquen el actuar tanto de la asamblea de accionistas como la junta directiva; como también que se especifique la entrega por parte de la empresa, de información relevante para el mercado.

Evaluar las sesiones y el desempeño de los miembros de junta directiva.

Es necesario, acorde a las exigencias internacionales y bajo la prevención oportuna de posibles riesgos de corrupción; que la empresa haga paralelamente sobre la gestión de sus riesgos estratégicos y operacionales; la identificación y gestión de riesgos de corrupción.

Aguas de Uraba debe comenzar hacer reportes anuales de su gestión, bajo criterios de RSE y sostenibilidad, utilizando metodología de reporte GRI de acuerdo a las exigencias internacionales en la materia.

Es necesario que la empresa bajo criterios de transparencia y oportunidad; y en respuesta a un proceso claro de adquisiciones, fortalezca su plan de compras anual con criterios específicos como la identificación del ordenador del gasto y responsable o responsables de la ejecución de dicho plan. Así mismo, se recomienda ajustar el Manual de contratación teniendo en cuenta criterios como la elaboración previa de estudios de factibilidad, conveniencia y oportunidad; criterios de selección y evaluación de propuestas, definir claramente instancias y mecanismos de solución de conflictos y cuáles son las excepciones a la regla en materia contractual.

Articular a la Política de Gestión Humana lineamientos que prohíban y prevengan cualquier tipo de discriminación de género.

Desarrollar programas de formación y/o socialización para los grupos de interés en temas relacionados con la participación popular y la lucha contra la corrupción; como un ejercicio de corresponsabilidad y sostenibilidad en estos temas.