



CÓDIGO DE  
ÉTICA  
EMPRESARIAL

## CONTENIDO

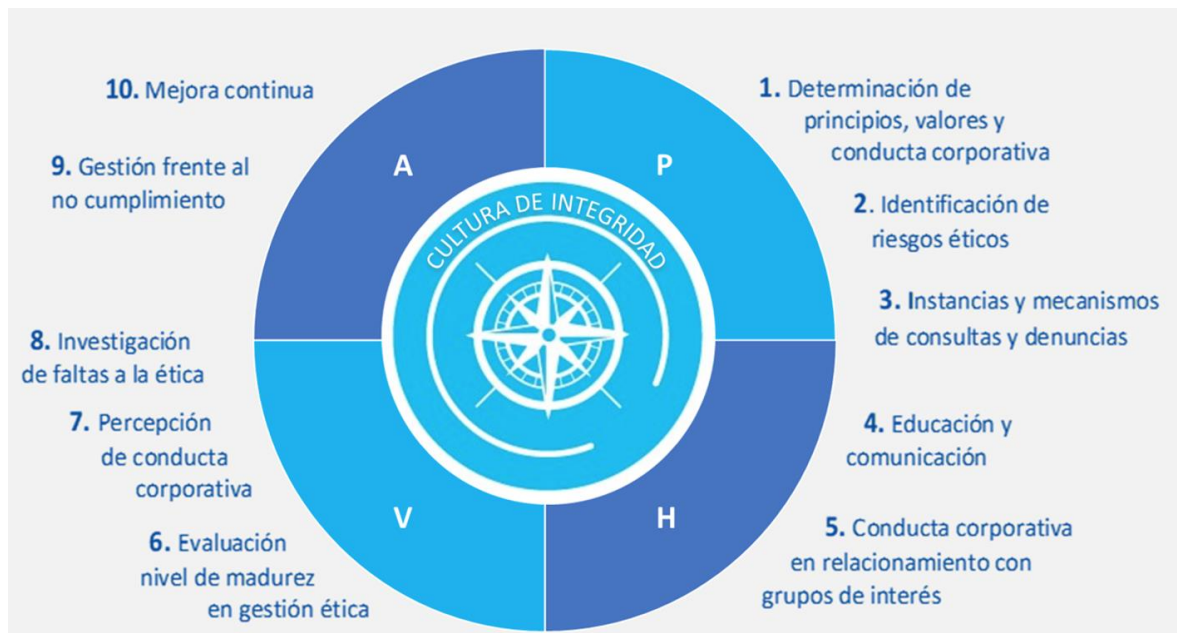
1.	Introducción .....	3
2.	Modelo de Gestión Ética .....	3
2.1	Principios y valores corporativos .....	4
2.2	Conducta Corporativa.....	5
2.2.1	Conductas de directivos y colaboradores ACUACAR .....	5
2.2.2	Liderazgo ético .....	6
2.2.3	Conductas con usuarios y clientes .....	7
2.2.4	Conductas con proveedores y contratistas .....	7
2.3	Gestión de riesgos éticos.....	8
2.4	Instancias y mecanismos de consultas y denuncias éticas .....	8
2.4.1	Comité de Ética.....	8
2.4.2	Oficial de cumplimiento.....	9
2.4.3	Gestión de denuncias .....	9
2.5	Educación y capacitación.....	9
2.6	Seguimiento y evaluación de la gestión ética .....	10
3.	Definiciones .....	11

## 1. Introducción

El presente Código describe los elementos que configuran la Gestión Ética de Aguas de Cartagena, en adelante ACUACAR, los cuales direccionan los comportamientos de sus miembros y buenas prácticas, en el desarrollo de las operaciones de la empresa y el relacionamiento con sus grupos de interés, con el propósito esencial de fomentar y asegurar la cultura de integridad.

## 2. Modelo de Gestión Ética

En ACUACAR la gestión ética se desarrolla mediante los siguientes pasos:



Grafica No 1 – Modelo de Gestión Ética ACUACAR

Inicia con los principios y valores que dan línea a la conducta corporativa en las operaciones y el relacionamiento con los grupos de interés, conducta que en un momento dado puede verse expuesta a riesgos, frente a lo cual es necesario identificar y gestionar oportunamente por parte de líderes de la organización en coordinación con el Comité de Ética, órgano encargado de direccionar la gestión Ética en la Empresa.

El fomento de la conducta corporativa se adelanta mediante actividades educativas y de comunicación orientadas a generar, desarrollar y afianzar la cultura de integridad en todos los niveles de la organización, la cual debe verse expresada en el relacionamiento de cada uno de los miembros de la organización con sus grupos de interés.

Como mecanismo de verificación se evalúa el nivel de madurez en gestión ética, así mismo se efectúa diálogo con grupos de interés donde se determina la percepción de la conducta corporativa, ante lo cual dado los resultados, se toman medidas de reforzamiento o mejoramiento. De igual manera, ante

contravenciones o faltas a la ética, se adelanta investigaciones y se toman medidas desde el Sistema de Gestión de Cumplimiento Corporativo y el Comité de Ética.

## 2.1 Valores y Principios corporativos

Los valores y principios orientan la conducta corporativa de ACUACAR hacia un relacionamiento cercano y confiable con los grupos de interés y el entorno, soporte esencial para generar valor de largo plazo.

**El Cliente es lo primero** significa responder oportunamente a sus necesidades con las mejores soluciones posibles, generando experiencias memorables satisfactorias en el ciclo del servicio.

**Pasión por el medioambiente** significa el involucramiento de colaboradores, clientes, proveedores y demás grupos de interés en la gestión responsable del agua y de los ecosistemas asociados, considerando estrategias frente al cambio climático e iniciativas para el desarrollo de una cultura de

producción y consumo responsable.

**Espíritu de equipo** significa desarrollar buenas prácticas de trabajo colaborativo para obtener el mejor resultado posible frente a propósitos misionales, sobre la base de la confianza, la solidaridad y el respeto.

**Respeto** significa escuchar, reconocer y valorar las ideas, la dignidad, las habilidades y orígenes de las personas, cumplir la palabra, los compromisos y prevenir o mitigar los impactos negativos que pueda generar las operaciones de la empresa en los entornos social y ambiental.

**La Integridad** se sustenta en la **honestidad, lealtad y coherencia**, nuestros principios corporativos, los cuales se desarrollan a través de la ética y el cumplimiento, sobre una base de gestión de riesgos, ayudando así a materializar los valores, actuar conforme a la conducta corporativa definida en el presente código, y comprobar que nuestro comportamiento esté acorde a contenidos de la política de cumplimiento.

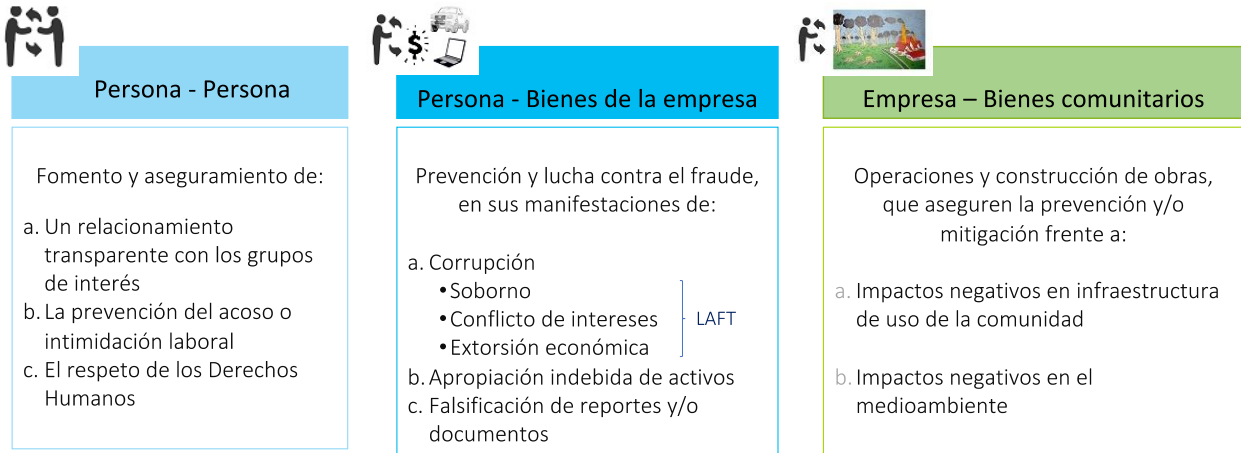
La gerencia general aprueba la actualización de valores y principios, lo cual se puede dar producto de cambios en la estrategia o ante la necesidad de alineación con organizaciones del nivel corporativos. La gerencia corporativa coordina tal actualización y alineación.



Grafica No 2 – Valores y Principios ACUACAR

## 1.2 Conducta Corporativa

En ACUACAR la conducta corporativa esta determinada por comportamientos y buenas prácticas en tres tipos de relacionamiento:



La gestión ética de ACUACAR gestiona el relacionamiento descrito mediante conductas específicas que se detallan a continuación:

### 1.2.1 Conductas de directores, directivos y colaboradores ACUACAR

En desempeño de las actividades propias de su cargo y/o en representación de la empresa ante terceros se comprometen a:

- Actuar sobre la base de principios y valores, esto es acorde a estándares éticos contenidos en el presente código.
- Respetar los Derechos Humanos ofreciendo un trato digno y respetuoso a todas aquellas personas con las que se relaciona.
- Abstenerse de participar en actos que constituyan fraude, esto es, que rechaza la corrupción, la apropiación indebida de activos y la falsedad en informes o documentos, principalmente.
- Hacer uso responsable del tiempo contratado y los recursos suministrados por la empresa, para el desarrollo de sus labores.
- Asegurar el cumplimiento de la normatividad ambiental y se involucra en la preservación de los activos ambientales de la empresa y de la sociedad.
- Cumplir la normatividad en materia de protección de los datos personales, propiedad intelectual y derechos de autor a los cuales pueda tener acceso en virtud de su relacionamiento con grupos de interés.
- Prevenir toda actuación que pudiera afectar a la comunidad o al medioambiente en desarrollo de las operaciones de la empresa.

**En ACUACAR gestionar el riesgo de fraude en forma efectiva significa:**

- a. Rechazar la corrupción:
  - i. Absteniéndose de aceptar dadas como incentivo para otorgar ventajas indebidas a un tercero que busca beneficiarse de ACUACAR.
  - ii. Absteniéndose de incurrir en conflicto de interés, esto es, evitar el obtener para sí o para un tercero, un beneficio, en detrimento o afectación de bienes o intereses de ACUACAR. Por esto debe evitarse celebrar acuerdos o negocios que compitan de forma directa o indirecta con ACUACAR, o utilizar posiciones de poder para obtener beneficios indebidos para sí o para un tercero. Todo el personal y terceros, en el momento de la vinculación a ACUACAR y en el curso de estos, deben declarar posibles conflictos de interés mediante el diligenciamiento del formato “Declaración de Integridad y Transparencia”, establecido en la Política de Integridad Corporativa. Así mismo, deben realizarse campañas permanentes sobre la importancia de verificar posibles conflictos de interés entre empleados y funcionarios públicos.
  - iii. Denunciando intento de extorsión económica o presiones de un tercero para realizar un acto en contra de los intereses de ACUACAR.
  - iv. Absteniéndose de participar en actividades que pretendan dar apariencia de legalidad, a transacciones con recursos vinculados al lavado de activos y financiación del terrorismo.
  - v. Notificando o denunciando por los medios definidos por la empresa todo acto tipificado en los casos descritos.
- b. Respetar y proteger la propiedad de ACUACAR, absteniéndose de hacer uso indebido o sustraer activos de la empresa sea en cantidades mínimas o mayores y a cambio notificar o denunciar casos identificados.
- c. Actuar honestamente haciendo honor a la verdad, evitando falsedad o alteración de documentos o reportes.

### 1.2.2 Liderazgo ético

Todo empleado ACUACAR con personal a cargo, adicional a las conductas descritas en numeral anterior desarrollar los siguientes atributos:

- a. **Orientación al trabajador:** El líder empodera a su gente, propicia los medios para despertar su motivación y generar su felicidad.
- b. **Equidad:** Los colaboradores reciben un trato equitativo, justo y de acuerdo con los principios.
- c. **Clarificación de roles:** Definición clara de responsabilidades, expectativas y objetivos de desempeño.
- d. **Integridad:** El líder cumple lo que promete.
- e. **Poder compartido:** Los colaboradores pueden opinar; sus ideas y temores se tienen en cuenta.
- f. **Orientación ética:** Lidera con el ejemplo el cumplimiento de estándares de comportamiento ético, incentiva y motiva su cumplimiento.

- g. **Compromiso con la sostenibilidad**, lidera la respuesta a requerimientos de la sociedad y el medioambiente y empodera a sus equipos de tal compromiso.

### 1.2.3 Conductas con usuarios y clientes

El compromiso de generar en usuarios y clientes experiencias memorables satisfactorias en torno a la prestación del servicio, se sustenta en comportamientos que evidencian el valor “El cliente es lo primero” por lo que todo colaborador de ACUACAR que tenga contacto a través de cualquiera de los canales de comunicación sea presencial, telefónico, virtual o por medios escritos, deberá:

- a. Suministrar información transparente, es decir que sea clara, oportuna, precisa, completa, basada en hechos y datos, que sea comprensible para el usuario o el cliente.
- b. Prestar un servicio con trato digno, equitativo, respetuoso y cálido, garantizando la no discriminación por condición de género, raza, orientación sexual, religión, creencias políticas o condiciones socioeconómicas.
- c. Asegurar el respeto de los derechos de los usuarios y clientes y educar en el cumplimiento de sus deberes.
- d. Asegurar el cumplimiento de compromisos, dejando siempre en alto el nombre y la reputación de la empresa. En caso de atrasos de cumplimiento, comunicar oportunamente con la debida justificación y presentando las excusas del caso.

### 1.2.4 Conductas con proveedores y contratistas

ACUACAR debe garantizar una óptima prestación del servicios a usuarios y clientes, lo que implica calidad y oportunidad en la provisión de bienes y servicios, lo cual depende en gran medida de la capacidad para obtener prestaciones excelentes de sus proveedores y contratistas dado que su incumplimiento impacta no solo la satisfacción del cliente sino la reputación de la empresa, por lo que es indispensable contar con proveedores y contratistas idóneos y un relacionamiento confiable que debe sustentarse en las siguientes practicas y comportamientos:

- a. La elección de proveedores y contratistas en forma imparcial con base en su idoneidad, asegurando el cumplimiento de requisitos relacionados con los productos y servicios, así como su responsabilidad social y ambiental, principalmente.
- b. Los colaboradores implicados en el proceso de elección de proveedores y contratistas deben evidenciar un comportamiento ético absoluto, prevenir y evitar cualquier conflicto de intereses y cumplir las normativas en materia de contratación establecidas por la compañía.
- c. Cumplir oportunamente los compromisos acordados con proveedores y contratistas los cuales deben quedar debidamente expresados en los contratos correspondientes.
- d. Los contratistas que prestan servicios en procesos misionales de ACUACAR, deberán asumir compromisos específicos, que formarán parte de los respetivos contratos e incluyen:
  - i. Respetar los Derechos Humanos y ofrecer trato digno y respetuoso a sus empleados y a todas aquellas personas con las que se relacione en el cumplimiento de las actividades contratadas por ACUACAR.

- ii. Proporcionar un entorno laboral seguro y saludable a sus empleados, garantizando la ejecución de los programas de seguridad y salud en el trabajo correspondientes.
- iii. Garantizar el cumplimiento de obligaciones contractuales con sus empleados
- iv. Asegurar el cumplimiento de la normatividad ambiental y los procedimientos establecidos por ACUACAR en la materia.
- v. Adoptar la política de integridad corporativa definida por ACUACAR y consecuentemente abstenerse de participar en actos que constituyan fraude, esto es, rechazar la corrupción, la apropiación indebida de activos y la falsedad en informes o documentos, principalmente.
- vi. Cumplir la normatividad en materia de protección de los datos personales a los cuales tiene acceso en virtud de sus relaciones comerciales con ACUACAR y demás terceros en la prestación de servicios a la empresa

### 1.3 Gestión de riesgos éticos

En ACUACAR la gestión de los riesgos éticos se lleva a cabo aplicando la metodología disponible en el Sistema de Gestión de Riesgos y Continuidad de Negocio, en armonía con el Sistema de Gestión Antifraude – SGAF.

Se coordina a través de las siguientes instancias:

- a. Riesgo de fraude: Departamento de Auditoría Interna y Cumplimiento
- b. Riesgos en relacionamiento con clientes: Gerencia Comercial
- c. Riesgos en relacionamiento con proveedores y contratistas: Gerencia Administrativa
- d. Riesgos en relacionamiento con empleados y comunidades: Gerencia Corporativa
- e. Riesgos ambientales: Gerencia de Medioambiente y Calidad
- f. Riesgos en relacionamiento con accionistas y miembros de junta directiva: Secretaría General
- g. Riesgos en el relacionamiento con el autoridades o instancias gubernamentales – Gerencia General

### 1.4 Instancias y mecanismos de consultas y denuncias éticas

#### 1.4.1 Comité de Ética

Tiene como objetivo prevenir, detectar y atender la materialización de los riesgos éticos a los que está expuesta la empresa, dirimir la resolución de contravenciones o faltas a la ética y direccionar las estrategias para el fomento y consolidación de la cultura de integridad, esto es, de ética y cumplimiento.

Sus integrantes son: Gerente General, Gerente Corporativo, Gerente Administrativo, Jefe Departamento de Auditoría Interna y Cumplimiento y Jefe el Departamento Jurídico.

Sus principales funciones son:

- a. Asegurar funcionamiento del proceso de gestión ética.
- b. Resolver consultas frente a dudas que puedan presentarse en relación con faltas a los Códigos de Gobierno Corporativo y Ética Empresarial, y Política de Integridad Corporativa de ACUACAR.



- c. Dirimir resolución de contravenciones o faltas a los Códigos de Gobierno Corporativo y Ética Empresarial, y Política de Integridad Corporativa de ACUACAR.
- d. Efectuar seguimiento a denuncias recibidas y conflictos de interés.
- e. Establecer sanciones y planes de acción en casos de faltas a los Códigos de Gobierno Corporativo y Ética Empresarial, y Política de Integridad Corporativa de ACUACAR.
- f. Aprobar procedimientos para asegurar que se reciban, atiendan, investiguen y se respondan todas las denuncias recibidas.
- g. Asegurar manejo de la confidencialidad de la información.
- h. Aprobar procedimiento para el manejo de conflictos de interés.
- i. Asegurar la actualización de los controles internos, el SGAF y se incluyan en las futuras capacitaciones.
- j. Definir y aprobar el plan de formación anual sobre el Sistema de Gestión Antifraude para empleados y terceros.
- k. Formar a los mandos de todos los niveles de la organización en la prevención y mediación de conflictos derivados del acoso o intimidación.

#### 1.4.2 Oficial de cumplimiento

Función ejercida por el Departamento de Auditoría Interna y Cumplimiento tiene el propósito de supervisar el desempeño del Sistema de Gestión Antifraude de la Empresa - SGAF, así como brindar orientación en los mecanismos disponibles en la organización para la gestión ética.

En forma específica recibe y tramita denuncias por presuntos actos de fraude y conductas irregulares que se presenten; igualmente atiende consultas relativas al SGAF, tales como casos de conflictos de interés y gestiona oportunidades de mejora

#### 1.4.3 Gestión de denuncias

El Comité de Ética conocerá las denuncias que se realicen a través de los diferentes canales que la compañía ha dispuesto para que los empleados, contratistas, proveedores, usuarios/clientes y otros grupos de interés, reporten cualquier evento que atente contra los principios éticos declarados por la empresa, para los fines de investigación y toma de decisiones, conforme lo establecido en el PSGA-02 Procedimiento para denuncias e investigaciones.

ACUACAR dispone de canales escritos, presenciales, telefónicos y la línea ética donde los grupos de interés, pueden reportar desde la página [www.acuacar.com](http://www.acuacar.com) de forma directa o anónima, cualquier consulta o situación que se considera pueda afectar intereses de la empresa. Dicha línea es administrada por firma externa, que asegura su confidencialidad. Así mismo, pueden dirigirse a [etica@acuacar.com](mailto:etica@acuacar.com), por correo físico, de manera presencial o telefónica.

### 1.5 Educación y capacitación

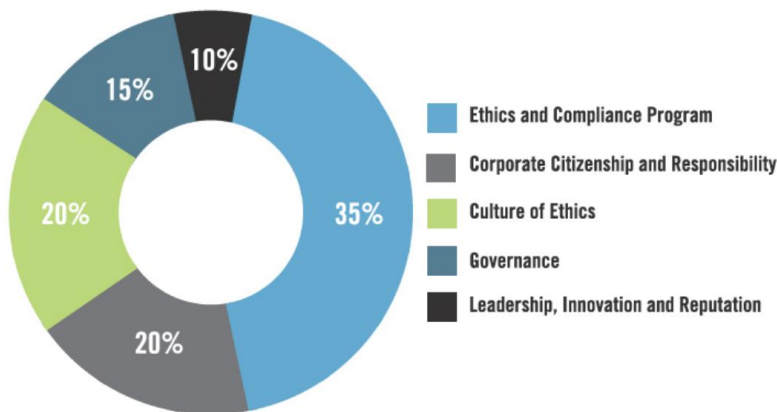
ACUACAR contará con programa de capacitación anual en gestión ética a cargo de la Gerencia Corporativa.

En forma específica todo empleado de ACUACAR con personal a cargo efectuará educación a sus equipos de trabajo en gestión ética, apoyado en recursos disponibles en la empresa, para lo cual identificará necesidades específicas y direccionará prioridades.

### 1.6 Seguimiento y evaluación de la gestión ética

#### 1.6.1 Evaluación del nivel de madurez en gestión ética

ACUACAR ha adoptado mecanismo para autoevaluar el nivel de madurez de la organización considerando los siguientes criterios del Instituto Ethisphire:



Los niveles de madurez definidos en autoevaluación son:

Nivel	Características
5-Optimizado 91%-100%	Elementos integrados a la cultura de la organización y mejorando continuamente. La organización es referente en materia de gestión ética y cumplimiento.
4-Establecido 71%-90%	Elementos debidamente implementados en las diferentes áreas y procesos de la organización, alineados con políticas corporativas y sistemas de gestión correspondientes.
3-Definido 51%-70%	Elementos configurados y validados. Etapa inicial de implementación
2-Conciencia 26%-50%	La organización es consciente y reconoce la importancia de gestionar la ética y el cumplimiento. Se ha configurado primeros elementos y se asignan algunas responsabilidades
1-Inicial 0-25%	Etapa de fundamentación y exploración espontanea de algunos líderes en materia de gestión ética y cumplimiento, sin obtener aún, interés organizacional.

Se establece efectuar autoevaluación del nivel de madurez cada dos (2) años bajo la coordinación de la Gerencia Corporativa.

#### 1.6.2 Percepción de la conducta ética

ACUACAR tiene establecido la realización de diálogo con sus grupos de interés cada tres (3) años previo a la actualización del plan estratégico, donde se evalúa entre otros criterios, la percepción de reputación de grupos de interés frente al comportamiento ético de la empresa. Dicha evaluación es coordinada por la Gerencia Corporativa.

### 1.6.3 Investigación de contravenciones o faltas a la ética

Ante la identificación de contravenciones o faltas a la ética, el Comité de Ética ratifica o valida la existencia de la falta a partir de lo cual asigna investigador quien realiza las investigaciones y presenta resultados a dicho Comité, instancia que toma medidas acordes a resultados que pueden ser de exoneración o asociadas al no cumplimiento, que pueden ser disciplinarias las cuales se llevan a cabo en la propia empresa, administrativas o judiciales, que se trasladan a las autoridades competentes.

### 1.6.4 Mejora continua

A partir de los resultados del nivel de madurez en gestión ética, de la percepción de la conducta ética frente a grupos de interés y de la gestión del Comité de Ética, bajo la coordinación de la Gerencia Corporativa, se toman medidas de mejoramiento que impactan total proceso de gestión ética.

## 3. Definiciones

**Acoso laboral:** Comportamiento persistente y demostrable que sobre una persona ejerza un colaborador, jefe directo o indirecto, colega o subordinado, encaminado a causar temor, intimidación o ansiedad, y que tenga como consecuencia desempeño insatisfactorio o falta de motivación que conduzca a la renuncia.

**Conflicto de Interés:** situación en virtud de la cual una persona, en razón de su actividad, se encuentra en una posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.

**Conflicto de interés real:** Cuando tiene un interés personal en relación con determinado juicio o discernimiento profesional, y efectivamente ya se encuentra en una situación en la cual tiene la obligación de tomar una decisión

**Conflicto de interés potencial:** Cuando se tiene un interés personal que podría influir en sus obligaciones profesionales, sin estar en ese momento en la situación de riesgo de conflicto de intereses.

**Conflicto de interés aparente:** Cuando la persona no tiene un interés privado, pero frente a la sociedad este podría ser considerado como un conflicto de intereses y afectaría su imagen profesional y la de la empresa.

**Ética:** Conjunto de directrices o leyes que determinan las prácticas o comportamientos considerados como debidos, por un grupo de personas, una sociedad u organización.

**Fraude:** Engaño a la institución con la intención de conseguir un beneficio personal o para un tercero. Se expresa en términos de corrupción, apropiación indebida de activos y falsedad en documentos o informes.

**Gobierno Corporativo:** Sistema orientado a la toma, implementación y aseguramiento de las decisiones bajo principios de eficiencia, transparencia e integridad, a fin de responder adecuadamente a requerimientos de la organización y sus grupos de interés.

**Honestidad:** Principio que nos permite vivir en función de la verdad, lo que implica en todo momento mantener la veracidad de nuestras palabras y acciones, haciéndonos personas sinceras, dignas de confianza, y con la disposición de que prevalezca el interés general sobre el particular, así como rechazar con vehemencia actos fundamentados en la mentira o engaño que deterioren el valor patrimonial y reputacional de la empresa.



## Código de Ética Empresarial

### **Rendición de Cuentas:**

Deber legal y ético de todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes y/o recursos públicos asignados, y los respectivos resultados, en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido.

El presente Código es de obligatorio cumplimiento para todos los directores y empleados de ACUACAR, en consecuencia, hace parte del reglamento interno de trabajo de la Empresa y su incumplimiento generará los efectos allí definidos. De igual manera, la obligatoriedad de los demás grupos de interés relacionados con ACUACAR, quedará consignada el contrato, convenio o acuerdo, según el caso.

JESÚS GARCÍA GARCÍA  
Gerente General  
Revisó y Aprobó

JOHN MONTOYA CAÑAS  
Gerente Corporativo  
Elaboró

=====// FIN DEL DOCUMENTO //=====