

CÓDIGO DE ETICA

AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.



DG-PC-5 Versión 4
Vigencia: 2022-03-16



MENSAJE DE LA GERENCIA GENERAL

La transparencia e integridad en nuestras actuaciones ha sido el eje rector para la planificación y desarrollo estratégico de AQUAOCCIDENTE que le ha permitido alcanzar sus objetivos, en coherencia con los principios y valores éticos del Grupo Suez.

Alienados con la estrategia del grupo, nuestros esfuerzos se orientan en guiar las conductas profesionales que debe adoptar nuestro personal, con el fin de asegurar que las actividades se desarrollan en el marco de la responsabilidad y la ética, manteniendo relaciones armoniosas con nuestros grupos de interés, y logrando un posicionamiento de la imagen del grupo.

Esto nos hace conscientes de la importancia que reviste la aplicación de conductas transparentes para la ejecución de nuestras actividades; es por ello que AQUAOCCIDENTE S.A E.S.P. establece el presente “Código de ética” y sus documentos complementarios, que orientan y definen los comportamientos y reglas que debemos asumir de manera individual y colectiva para el desarrollo de nuestras funciones, enmarcados dentro de parámetros de transparencia que no atenten contra los intereses de la empresa y del grupo, así como del detrimento de la imagen corporativa.

La invitación es para que todos nos comprometamos a conocer y aplicar los lineamientos establecidos en este código, de tal manera que se logre el cumplimiento de los objetivos empresariales y el éxito del grupo.

Gustavo Robledo Villegas

Gerente General

INDICE

1. OBJETIVO DEL CÓDIGO DE ÉTICA
2. ALCANCE DEL CÓDIGO DE ÉTICA
3. ESTRUCTURA DEL CÓDIGO DE ÉTICA EMPRESARIAL EN AQUAOCIDENTE S.A E.S.P.
 - 3.1 El direccionamiento estratégico
 - 3.1.1 Valores Suez
 - 3.1.2 Principios del grupo
 - 3.2 Gestión de los riesgos éticos
 - 3.3 La ética en Aquaoccidente
4. GOBERNANZA DE LA ÉTICA
 - 4.1 Comité de ética
 - 4.1.1 Otras instancias
 - 4.1.2 Investigaciones por incumplimiento al código de ética
 - 4.2 Comunicación
5. INFORMES, AUDITORIAS Y CONTROLES

1. OBJETIVO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

El código de ética tiene como propósito definir estándares de principios y comportamientos que orienten la actuación y la toma de decisiones del personal de AQUAOCCIDENTE S.A E.S.P., de manera que permita construir y mantener relaciones de confianza y transparencia entre los grupos de interés.

2. ALCANCE DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Los lineamientos establecidos en este código deben ser aplicados de manera consciente y responsable por todo el personal (directo o temporal) de AQUAOCCIDENTE S.A E.S.P., o quien actúe en su nombre (proveedores o contratistas).

Según corresponda, los superiores relacionados con proveedores y contratistas deben compartir la información relacionada en el presente código.

El enfoque ético se acompaña de documentos prácticos, con el fin facilitar la comprensión y aplicación de los comportamientos éticos por parte de los colaboradores.



EL COMPROMISO ÉTICO Y EL RESPETO DE LOS PRINCIPIOS POR PARTE DE TODOS SON ESENCIALES PARA LOGRAR, NO SOLO LA MISIÓN DE AQUAOCCIDENTE SINO DEL GRUPO.

Hacemos en todo momento lo **CORRECTO** en cumplimiento de nuestro Código de ética.

3. ESTRUCTURA DEL CÓDIGO DE ÉTICA EMPRESARIAL

AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P. es una empresa privada, prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, constituida mediante escritura No. 3011 del 30 de agosto de 2013 e inscrita en la Cámara de Comercio el 4 de septiembre de 2013, que asumió el 10 de octubre de 2013 la responsabilidad de operar y mantener la infraestructura de acueducto y alcantarillado del Municipio de Palmira y del servicio de acueducto en los corregimientos de Barrancas, Guayabal, Rozo, La Torre, La Acequia, Bolo La Italia, Bolo San Isidro, Tienda Nueva, La Pampa, La Cascada, La Bolsa y Agua Clara, mediante un contrato a 20 años, celebrado con AGUAS DE PALMIRA S.A E.S.P., que incluye importantes compromisos de inversión para beneficio de los habitantes de su área de operación.

Es una empresa que forma parte del Grupo Suez, el cual tiene presencia exitosa en los cinco continentes a través de soluciones concretas para las autoridades locales, la industria, los consumidores y la agricultura, en materia de gestión eficiente y sostenible de los recursos.

3.1 El direccionamiento estratégico.

En aras de alcanzar los resultados previstos, AQUAOCCIDENTE estableció su planeación estratégica para un horizonte de tiempo de tres años (2020-2023); este ejercicio orienta los esfuerzos y determina estrategias a abordar para lograr una mejora del desempeño global que apunte al mejoramiento de la calidad de vida de los palmiranos, por medio de la materialización de planes operativos que den respuesta a los objetivos y riesgos estratégicos.

NUESTRA MISIÓN




Impactar positivamente la **CALIDAD DE VIDA DE LOS PALMIRANOS**, prestando servicios de **ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO** con soluciones innovadoras y responsabilidad corporativa.

NUESTRA VISIÓN



Ser reconocida como una empresa **CONFIABLE, EFICIENTE, CERCANA, MODERNA Y COMPROMETIDA** con el desarrollo sostenible de la región. 

MATERIALIZAMOS LA MISIÓN Y LA VISIÓN A TRAVÉS DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.



Aportar al mejoramiento de la calidad de vida de los palmiranos y al desarrollo



Mantener la sostenibilidad jurídica, financiera y la preservación de valor



Afianzar la eficiencia, confiabilidad y seguridad de la operación y la gestión.



Fortalecer el desarrollo del talento humano, mejorar su calidad de vida y consolidar la cultura y la ética organizacional.

AQUAOCCIDENTE S.A E.S.P. como empresa integrante del Grupo Suez decide adoptar sus principios y valores, los cuales están alineados con nuestros objetivos estratégicos, evidenciando la coherencia entre el marco general de Suez y las iniciativas estratégicas definidas por AQUAOCCIDENTE.

3.1.1 Valores SUEZ



PASIÓN POR EL MEDIO AMBIENTE

Contribuyo a conservar y preservar el capital

Con todos mis actos contribuyo a reducir, reutilizar, reciclar, recuperar agua y recursos y tener un impacto positivo en el clima.



EL CLIENTE ES LO PRIMERO

Respondo ante mis clientes y tengo iniciativa

Tengo una mente abierta e innovadora

Utilizo la agilidad de la organización para ser competitivo

Desarrollo una cultura de colaboración para proporcionar las mejores soluciones a los clientes



RESPECTO

Me preocupo por la seguridad y el bienestar de todos

Actúo con ética e integridad

Respeto la diversidad de las habilidades, personalidades y orígenes de los demás

Me preocupó por el impacto social de mis acciones y actúo para reducir las desigualdades

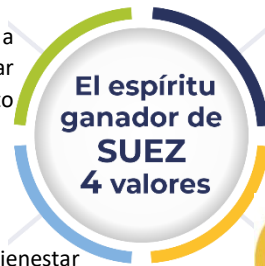


ESPIRITU DE EQUIPO

Colaboro a todos los niveles con el trabajo en equipo

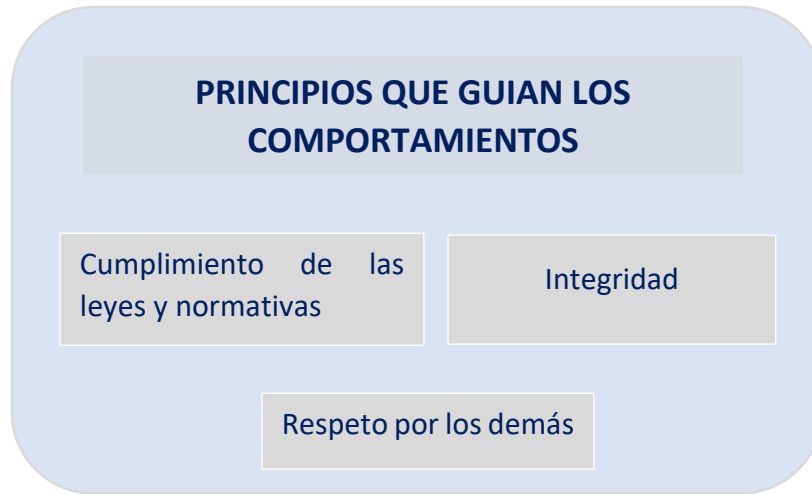
Confío en los demás y aprendo de ellos

Comparto información y promuevo la comunicación abierta



VALORES DEL GRUPO	OBJETIVO ESTRATEGICO AQUAOCCIDENTE	INICIATIVA ESTRATÉGICA
Pasión por el medio ambiente	Aportar al mejoramiento de la calidad de vida de los palmiranos y al desarrollo sostenible del área de operación	Responsabilidad ambiental
Respeto	Fortalecer el desarrollo del talento humano, mejorar su calidad de vida y consolidar la cultura y la ética organizacional.	Cultura organizacional Buenas prácticas de liderazgo y ética empresarial
El cliente es primero	Afianzar la eficiencia, confiabilidad y seguridad de la operación y la gestión.	Calidad del servicio Eficiencia operacional
Espíritu de equipo	Fortalecer el desarrollo del talento humano, mejorar su calidad de vida y consolidar la cultura y la ética organizacional.	Cultura organizacional

3.1.2 Principios del Grupo



Suez espera de sus colaboradores que cumplan los principios éticos en todas las circunstancias, independiente de su cargo, nivel de responsabilidad e interlocutores.

Los tres principios anteriores se desarrollan específicamente en tres círculos en los que el grupo desarrolla sus actividades:

- **Círculo grupo:** integrado por los colaboradores, accionistas y entidades que componen Suez
- **Círculo mercado:** incluye las relaciones que el grupo mantiene con sus clientes, proveedores, socios y competidores.
- **Círculo del entorno:** involucra la comunidad y el planeta

A continuación se detalla la aplicación de los principio éticos en los diferentes círculos:

PREMISAS GENERALES RELACIONADAS CON:

- El grupo



Colaboradores

En todos los niveles, se propende por mantener relaciones humanas armoniosas, es por ello que es responsabilidad de cada uno de los colaboradores llevar a cabo su trabajo en buenas condiciones físicas, mentales y con comportamientos socialmente aceptados; de igual manera se debe velar porque se mantenga el respeto, independiente de las relaciones jerárquicas.

Las relaciones entre compañeros deben estar basadas en la cortesía, la consideración, el reconocimiento y la discreción. AQUAOCCIDENTE no tolera hechos de acoso laboral, sexual, o cualquier práctica o comportamiento de presiones excesivas. Tampoco ejerce ningún tipo de discriminación.

Se promueve el dialogo entre los equipos de trabajo, para que este sea abierto, constructivo y permita la apropiación de los objetivos y metas organizacionales en cada uno de los colaboradores.

AQUAOCCIDENTE se esfuerza por remunerar de manera justa el trabajo realizado, de tal manera que este permite calidad de vida del colaborador y su familia. Así mismo, desarrolla estrategias para preservar la seguridad y salud del personal en su lugar de trabajo.



Accionistas

Siendo los accionistas actores fundamentales en el desarrollo de la empresa, el compromiso con ellos está orientado a garantizar los resultados financieros, un retorno óptimo de la inversión y una adecuada gobernanza, a partir de la aplicación de prácticas administrativas de alto nivel.

Es compromiso de AQUAOCCIDENTE dar un tratamiento equitativo a los accionistas, y suministrar la información financiera exacta, transparente, confiable, verificable en los tiempos establecidos, y tal como lo establece la ley.

Otras empresas del grupo

Aquaoccidente mantiene relaciones de cooperación, apoyo y transparencia con otras empresas del grupo. En un marco colaborativo se suministra información clara y exacta que aporta al logro de los objetivos o de proyectos específicos.

- El mercado



Clientes

Lograr clientes satisfechos es uno de los principales objetivos de la empresa, es por ello que nuestras acciones están orientadas a generar confianza, innovar nuestros procesos y servicios, garantizar disponibilidad, continuidad y un manejo sostenible de los recursos. Mejoramos continuamente la calidad de nuestro servicio y damos especial importancia a la salud y seguridad, y a los impactos ambientales y sociales que puede generar nuestra operación.

Nuestro compromiso incluye la identificación de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y las acciones para dar cumplimiento a sus requisitos; igualmente promovemos espacios de dialogo con la comunidad, suministrando información veraz, oportuna, precisa y transparente.



Proveedores

La calidad del producto y los servicios suministrados por AQUAOCCIDENTE depende también de su capacidad para obtener bienes y servicios con altos estándares de calidad.

Nuestro proceso de selección de proveedores es imparcial, objetivo y exigente, en la medida que se busca profesionalismo, integridad y oportunidad, de tal manera que se logre establecer relaciones mutuamente beneficiosas en el tiempo.

Todo proceso de compras debe cumplir los lineamientos establecidos en cuanto a la calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo.

El personal involucrado con las compras debe demostrar una conducta ética e irreprochable y dar cumplimiento a las directrices establecidas para garantizar la transparencia en el proceso.



Contratante (Aguas de Palmira S.A – Municipio de Palmira

Dada la importancia de mantener relaciones armoniosas y transparentes con nuestro contratante, el contrato de operación establece las condiciones para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado en el perímetro de servicio en el Municipio de Palmira; adicionalmente se cuenta con un protocolo de supervisión, el cual detalla los aspectos a los que se les realiza seguimiento y la metodología para llevarlo a cabo.

Se han establecido canales de comunicación apropiados que permiten espacios de dialogo y apertura, enfocados en un objetivo común: el bienestar de los palmiranos; así mismo, con el fin de garantizar la confiabilidad, oportunidad y claridad en la información suministrada, se han autorizado personas específicas, que de acuerdo con su competencia, pueden atender los asuntos con nuestro contratante.

- El entorno:



Comunidad

AQUAOCCIDENTE aporta al mejoramiento de la calidad de vida de los palmiranos a través de la eficiente prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Así mismo, reconoce que el trabajo con la comunidad reviste especial importancia, por lo que adelanta un programa de responsabilidad social que incluye diferentes enfoques orientados al bienestar de los ciudadanos.

Las actividades que se desarrollan son de acceso para todos los grupos de interés, basadas en la solidaridad, respeto de la multiculturalidad, transparencia y enmarcadas en el ámbito legal.

Promueve estilos de vida saludable, vinculándose a eventos de la administración municipal que estén alineados con este propósito.

La empresa no patrocina ni financia actividades políticas.



El planeta

La empresa cuenta con una política ambiental alineada con su planeación estratégica, entendiendo que es indispensable adelantar acciones para la preservación del medio ambiente, conscientes de la responsabilidad con las generaciones presentes y futuras.

El compromiso de AQUAOCCIDENTE en materia ambiental está enfocado en el cumplimiento de los requisitos legales y definición de programas que apunten a la mitigación de impactos ambientales producto de sus actividades. Se promueve el uso de tecnologías sostenibles, métodos apropiados de trabajo para una gestión óptima de los recursos, y procesos de economía circular.

Se han tenido en cuenta las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, involucrándolos para que de manera colectiva apuntemos a un mismo propósito.

AQUAOCCIDENTE mantiene relaciones armoniosas con la autoridad ambiental, entendiendo que la sinergia entre ambos permite el mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo para la ciudad.

3.2 Gestión de los riesgos éticos

Como eje transversal a la organización, la ética se aborda desde el direccionamiento estratégico para resaltar su importancia y gestionar las acciones que eviten la materialización de conductas no éticas por parte del personal de la empresa.

Dentro de la planeación estratégica formulada para el periodo 2020-2023, se identificaron los riesgos estratégicos que podrían impedir el logro de los objetivos corporativos; dentro de este ejercicio se contempló un riesgo estratégico asociado al tema ético.

“Contravenciones o faltas a la ética”

Este riesgo se aborda de la siguiente manera:

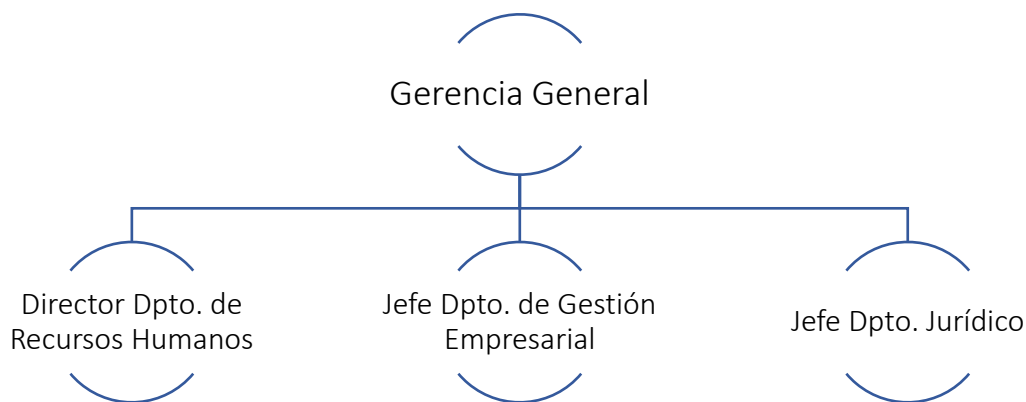
- Definición de un plan operativo anual que incluya acciones orientadas a controlar el riesgo, prevenir su ocurrencia y disminuir su impacto.
- Controles establecidos en los riesgos de proceso alineados con este riesgo estratégico
- Identificación oportuna de otros riesgos asociados al tema ético. Revisión de la pertinencia y suficiencia de los controles establecidos.

Para todos los riesgos identificados se aplica la metodología definida en el P-SG-4 “Gestión integral de riesgos” y su registro, monitoreo, seguimiento y actualización se realiza por medio del aplicativo KAWAK – Modulo Gestión de riesgos.

3.3 La ética en Aquaoccidente

La estructura y establecimiento del Código de ética nace como iniciativa de la Alta Dirección de AQUAOCCIDENTE, representada en el Gerente General, tomando como referencia el código de ética del Grupo Suez (ver documento complementario Código de ética Suez).

El presente documento es producto de una construcción colectiva, aplicable a las necesidades y particularidades de la Empresa, en un marco de actuación legal y corporativo.



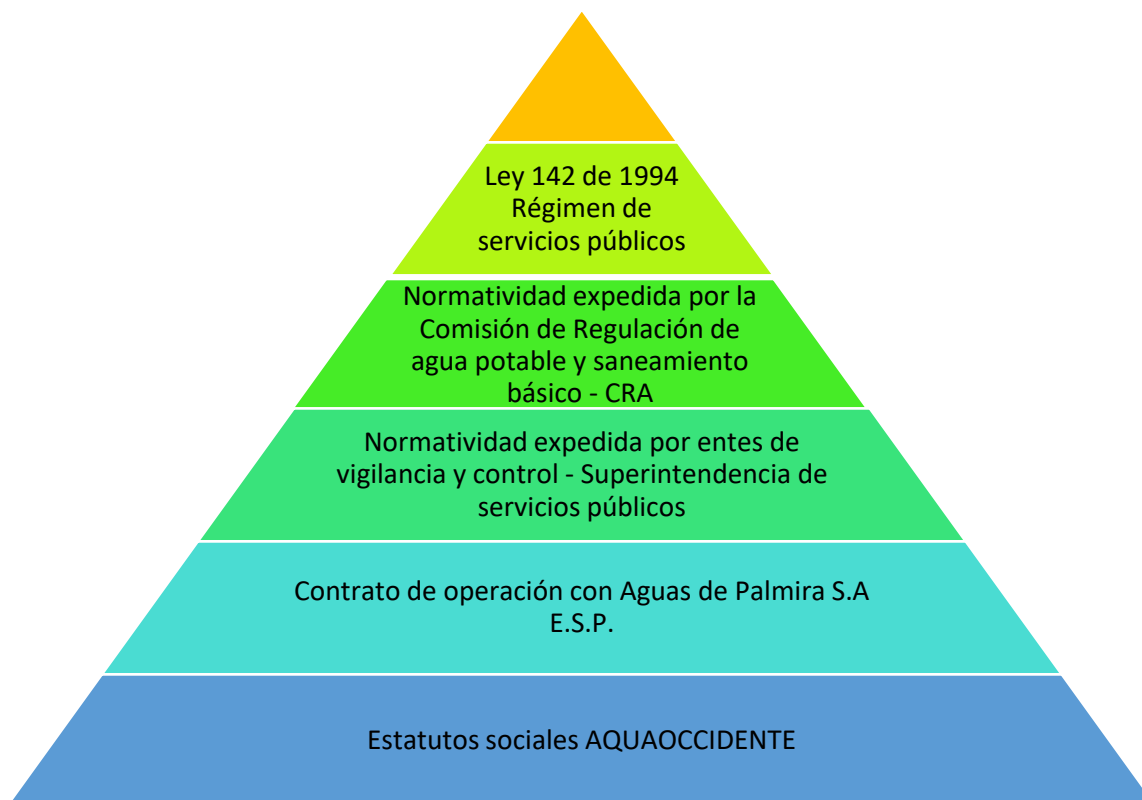
El grupo de dirección de la empresa es el principal garante de la puesta en práctica del código de ética, por lo que es necesario el establecimiento de una metodología que permita llevar a cabo el seguimiento a su aplicación y la detección oportuna de incumplimientos a sus lineamientos.

Para el proceso de socialización de las conductas éticas al personal se cuenta con el apoyo del departamento de comunicaciones y gestión social, quienes desarrollan estrategias de comunicación eficaces que permitan a todos los niveles, el conocimiento de este documento, la comprensión y aplicación de las prácticas éticas.

a. MARCO DE ACTUACIÓN LEGAL

Por tratarse de una empresa prestadora de servicios públicos, AQUAOCCIDENTE está regida por un amplio marco normativo, el cual se encuentra detallado por procesos en la “Matriz de requisitos legales y otros requisitos – Aplicativo KAWAK”. Se cuenta con una metodología que permite la identificación oportuna de los requisitos legales aplicables, así como la evaluación del cumplimiento de los mismos.

El contexto normativo que rige a AQUAOCCIDENTE se detalla a continuación:



b. MARCO DE ACTUACION CORPORATIVO

El marco corporativo está determinado por:

- Las políticas del grupo
- Lineamientos de la asamblea general y junta directiva
- El direccionamiento estratégico
- Las políticas establecidas para los sistemas de gestión
- La gestión integral de riesgos
- La documentación establecida para cada uno de los sistemas de gestión
- Prácticas profesionales.

La integración de estos elementos permite que se pueda gestionar la empresa bajo un modelo eficiente que apunte al logro de los objetivos empresariales.

Como integrantes de un grupo con amplia experiencia y trayectoria en el sector, AQUAOCCIDENTE adopta las **políticas generales**, las cuales son transmitidas a la Gerencia General a través de la BA – LATAM (business area que comprende la región de América

Central, Caribe, Colombia y Ecuador), manteniendo permanente interacción entre sus líderes, lo que facilita la comunicación e implementación de dichas políticas.

Las decisiones más importantes se toman en la **Asamblea y junta directiva**, órganos rectores que emiten lineamientos en cuanto la actuación de la empresa y determinan el rumbo de la misma, siguiendo siempre los parámetros definidos en los estatutos sociales.

El **direccionamiento estratégico** se convierte en una herramienta de gestión que apoya la planificación para la acción futura, al definir cuáles son los objetivos y qué pasos son necesarios para lograrlos, sumado a una retroalimentación a lo largo de su desarrollo con el fin de conocer si realmente se avanza en la dirección deseada; en otras palabras, es un instrumento que orienta al logro de los resultados esperados.

Consecuentes con lo definido en la planeación estratégica, AQUAOCCIDENTE ha decidido implementar **sistemas de gestión** que permiten, enfocados en el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar) gestionar de manera eficiente los procesos, actividades y tareas en diferentes ámbitos aplicables a la razón de ser de la empresa. Actualmente la empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad certificado bajo la versión 2015 de la ISO 9001, con la acreditación de los laboratorios de ensayo y calibración bajo los requisitos de la ISO/IEC 17025:2017, con un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo implementado bajo los requisitos del Decreto 1072 de 2015, un plan estratégico de seguridad vial aprobado por la secretaria de movilidad de Palmira, y con un 85% de implementación del sistema de gestión ambiental (ISO 14001:2015).

En cada uno de estos sistemas se han definido **políticas** que orientan el cumplimiento de los requisitos y que por ende aportan al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Conscientes que las organizaciones pueden verse influenciadas por factores externos o internos que afectan el logro de los objetivos, AQUAOCCIDENTE realiza una **gestión integral de sus riesgos**, la cual está orientada a la identificación, valoración y definición de planes de control que permitan disminuir, mitigar, prevenir o eliminar la probabilidad de ocurrencia de que un hecho se presente generando efectos o consecuencias no deseadas sobre los procesos, ambiente, grupos de interés o sobre el ámbito corporativo. Bajo esta premisa se gestiona el riesgo estratégico “Contravenciones o faltas a la ética”

Los aspectos del marco de actuación legal y corporativo se conjugan para facilitar el establecimiento de requisitos, criterios, directrices, lineamientos y políticas organizacionales que definen el actuar dentro de la organización.

Con el fin de garantizar la clara definición de los mismos y facilitar el proceso de socialización, se cuenta con suficiente **documentación**, la cual se encuentra disponible al personal.

De otro lado, entendiendo que el recurso humano es la base de toda organización, en AQUAOCCIDENTE se trabaja en el mejoramiento de la competencia del personal, de tal

forma que se apliquen **prácticas profesionales** adecuadas que permitan una actuación de manera consistente con las políticas de la empresa y del grupo.

4. GOBERNANZA DE LA ÉTICA

El compromiso ético del grupo se da desde el más alto nivel; el Director General y el Comité ejecutivo han establecido estructuras adecuadas para supervisar los temas éticos. El Consejo del Comité RSE, innovación, ética, agua y planeta sostenible monitorea las cuestiones éticas, y vela especialmente por la adopción de los procedimientos necesarios y referencias éticas dentro del grupo.

Así mismo para garantizar el despliegue y funcionamiento de los mecanismos definidos para la gestión de los riesgos éticos del Grupo, se promueve una red mundial de responsables de Deontología que comunican sus objetivos en las distintas empresas del Grupo.

4.1 Comité de ética

Para dar manejo a los temas éticos Aquaoccidente cuenta con un comité de ética que tiene como propósito atender dudas y resolver situaciones relacionadas con la aplicación de las conductas éticas referidas en este código. Su principal función es promover una cultura ética en AQUAOCCIDENTE y adelantar acciones que conduzcan a la prevención de acciones que generen riesgos éticos.

Está conformado por:

- Gerente General
- Director Dpto. de Recursos Humanos
- Director Dpto. de Planeación Corporativa y Tecnología
- Jefe Dpto. Jurídico
- Jefe Dpto. Gestión Empresarial

Las funciones:

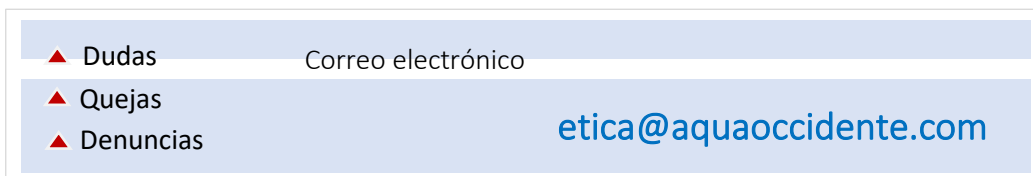
- Velar por el cumplimiento del presente código de ética.
- Resolver inquietudes y atender consultas sobre las faltas al Código de ética
- Tramitar y resolver las faltas al Código de ética
- Elaborar un informe anual acerca del cumplimiento del Código de ética

El comité de ética realiza reuniones ordinarias para revisar el cumplimiento de este documento; así como para proponer, cuando se considere necesario, nuevas conductas éticas o la adopción de procedimientos para el cumplimiento de dichas conductas, y extraordinarias para atender quejas, consultas o faltas al código de ética.

Cuando se presenten dudas o sea necesario tener asesoramiento sobre el cumplimiento de las conductas éticas, el comité podrá solicitar apoyo por parte del grupo, direccionando las inquietudes al correo electrónico ethics.red@suez.com

Teniendo en cuenta las conductas definidas en los documentos complementarios, cualquier colaborador que tenga dudas acerca de un determinado comportamiento o de una decisión que contraviene o falta a lo establecido en este código, o que considere necesario reportar o denunciar incumplimientos o faltas al presente Código, puede dirigirse al Responsable de Deontología de Aquaoccidente – Jefe Dpto. de Gestión Empresarial, o al Comité de ética, por medio del correo electrónico etica@aquaoccidente.com, o si considera apropiado, acercarse a uno de los integrantes del comité.

Para atender las dudas o quejas presentadas, el comité se reunirá y emitirá una respuesta; sin embargo, de acuerdo con el tipo de duda y queja, el Comité podrá citar a la persona para ampliar la información, de tal manera que se pueda proceder correctamente frente al caso.



4.1.1 Otras instancias

Adicional al Comité de ética se cuenta con otras instancias que velan por el cumplimiento de los lineamientos definidos en el presente código, que tienen entre otras las siguientes responsabilidades.

Comité de Dirección

- Integrar la ética en todo el contexto organizacional
- Identificar los riesgos éticos y proponer prácticas para evitar su ocurrencia
- Promover la correcta aplicación del Código de ética
- Realizar seguimiento para detectar oportunamente incumplimiento de las prácticas éticas.

De acuerdo con los lineamientos del grupo, la Alta Dirección de AQUAOCCIDENTE, representada en el Gerente General, asigna como Responsable de Deontología al Jefe del Dpto. de Gestión Empresarial, quien deberá cumplir con las siguientes responsabilidades:

Responsable de Deontología

- Implementar el Código de ética en AQUAOCCIDENTE S.A E.S.P.
- Promover la aplicación de prácticas orientadas a prevenir los riesgos éticos, de acuerdo con las políticas del grupo.

- Convocar las reuniones ordinarias y extraordinarias del Comité de ética
- Transmitir y explicar, cuando sea necesario, las prácticas que definen los compromisos éticos del Grupo y de AQUAOCCIDENTE a todos los colaboradores, apoyado en la Alta Dirección.
- Elaborar o supervisar la elaboración de documentos complementarios para la gestión de la ética.
- Asegurar que se respeten los principios éticos en las estrategias de desarrollo y las actividades de la empresa.
- Liderar acciones de sensibilización, de formación y de comunicación
- Responder a las preguntas de los colaboradores y dar consejos en materia de ética
- Tratar, de común acuerdo con los departamentos interesados y con una autonomía suficiente, las alertas éticas, y cuando se trate de alertas significativas, informar al Comité de ética en el momento oportuno.
- Controlar la implementación de la organización ética y dar cuentas de ello conjuntamente con el comité, en el informe anual que el Gerente General ha de transmitir al responsable de Deontología del Grupo.
- Identificar los riesgos éticos de la entidad.
- Mantener de manera confidencial la información que es de su conocimiento en el ejercicio de su función; cuando sea necesario, de acuerdo con el caso, transmitir la información al Comité de ética.
- Tomar las medidas necesarias para que la persona informante no pueda sufrir represalias.
- Informar periódicamente al Comité de Dirección sobre las prácticas éticas.

Jefes de proceso

- Garantizar la difusión del presente documento al personal a su cargo
- Atender dudas o consultas sobre la aplicación del código de ética y de acuerdo con el caso, remitirlo al Comité de ética o Representante de Deontología.
- Velar por el cumplimiento de las prácticas éticas dentro de su grupo de trabajo.
- Identificar los riesgos éticos asociados a su proceso y comunicarlos para establecer medidas de mitigación.

Colaboradores

- Aplicar las conductas éticas referidas en este documento
- Reportar ante el Comité de ética cualquier desviación al cumplimiento de las normas establecidas, ya sea de conductas propias o de alguna conducta observada en un compañero de trabajo.

4.1.2 Investigaciones por incumplimiento al código de ética

Cuando por alguno de los canales establecidos por la empresa se presente una denuncia o queja por incumplimiento al Código de ética, se llevará a cabo una investigación por parte del Comité de ética para confirmar el incumplimiento o falta a los lineamientos definidos en materia de ética corporativa. Para ello se tendrá en cuenta:

- Recopilar la mayor cantidad de información acerca de la situación presentada por medio de pruebas (documentación, testimonios, evidencias fotográficas, tecnológicas, etc.) que permitan validar los hechos.
- Siempre que se tenga en cuenta un testimonio, se debe garantizar la veracidad del mismo. En todos los casos de se debe mantener estricta reserva de la información suministrada por el denunciante o testigo.
- Con base en la información recopilada, el Comité de ética podrá determinar las medidas que considere pertinentes. En caso de decidir aplicar medidas sancionatorias, deberá informar al Dpto. de Recursos Humanos para que se proceda con el proceso disciplinario de acuerdo con lo establecido en el reglamento interno de trabajo, convención colectiva de trabajo y Código Sustantivo del Trabajo.

4.2 Comunicaciones

Con el fin de asegurar la comprensión y aplicación del presente código por parte de todos los colaboradores, se establecen como mecanismos de socialización las siguientes actividades:

- Reuniones con el responsable de Deontología
- Reuniones con el jefe de proceso/área
- Publicaciones en medios impresos (folletos, carteleras, cartillas, etc.)
- Socialización en la inducción (personal nuevo)



ADELANTAMOS PROCESOS EFICACES DE COMUNICACIÓN PARA LOGRAR EL CONOCIMIENTO, COMPRENSIÓN Y APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS EN TODOS LOS NIVELES DE LA ORGANIZACIÓN

5. INFORMES, AUDITORIAS Y CONTROLES

De conformidad con lo establecido por el grupo para garantizar la aplicación del código de ética, AQUAOCCIDENTE establece las siguientes herramientas de auditoría y control que permiten gestionar adecuadamente las operaciones, la confiabilidad de la información, el cumplimiento legal y el logro de los objetivos en el marco ético.

- *Reporte al grupo.* Se debe presentar una declaración anual de conformidad de la aplicación del código de ética, tomando como referencia el informe anual que elabora el Responsable de Deontología de AQUAOCCIDENTE, que incluye los progresos que se han dado en materia ética.
Este informe deberá ser enviado por el Gerente General acompañado de una carta en la que confirma su compromiso para la aplicación del código de ética.
- *Comité de ética.* Se realizan reuniones ordinarias para revisar el cumplimiento del presente documento y proponer acciones que mitiguen los riesgos éticos.
- *Auditoria externa de gestión y resultados.* Ente externo que se constituye como una herramienta de apoyo gerencial, dada su oportunidad por el acompañamiento permanente, así como por su experiencia y visión integral, con independencia de criterio técnico y administrativo, que revisa la viabilidad de la empresa en términos financieros y operativos, identificando riesgos que no comprometan su continuidad. Dentro de sus funciones asociadas al tema ético se encuentran i) Verificar la calidad de la información reportada por el prestador a través del SUI para la emisión de los conceptos o determinación de cifras o indicadores solicitados por la normativa, ii) Identificar e informar oportunamente las situaciones que pongan en riesgo la viabilidad de la empresa, y iii) Conceptuar sobre el estado de desarrollo del Sistema de Control Interno.
- *Revisoría fiscal.* Ente externo que audita los estados financieros, estados de resultados, otros resultados integrales, cambios en el patrimonio y flujos de efectivo. La auditoría que realiza la revisoría incluye la evaluación del riesgo de los errores materiales en los estados financieros, considerando los controles internos relevantes para la preparación y presentación de la información. Esta herramienta de apoyo para la gestión está orientada a expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la empresa y las políticas contables adoptadas.
La revisoría fiscal entrega anualmente un informe en el que detalla las situaciones susceptibles de mejora, las cuales son tenidas en cuenta para el establecimiento de planes de acción concretos que conduzcan al mejoramiento continuo.

- *Auditorías internas a los sistemas de gestión:* Con una periodicidad establecida, se realizan auditorías a los sistemas de gestión que permiten evidenciar el cumplimiento de las directrices definidas por la empresa. Cuando se detectan incumplimientos que ponen en riesgo los procesos, el negocio y la imagen de la empresa, se informa al Responsable de Deontología para revisar con el comité de ética, con el fin de definir las acciones a seguir.
- *Comité de convivencia.* El comité de convivencia se convierte en otra de las herramientas que permite generar estrategias preventivas para evitar situaciones de acoso laboral que conlleven al desmejoramiento del clima laboral, o a la materialización de conductas no éticas. AQUAOCCIDENTE cuenta con un comité de convivencia que de manera atiende las quejas de acoso que se presentan por los trabajadores, y de manera permanente adelanta mecanismos de prevención. En caso de identificarse por parte del comité de convivencia una contravención al código de ética, deberá reportarlo al Responsable de Deontología o al comité de ética.