

## CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN .....	2
2.	OBJETIVOS .....	3
2.1	Objetivo general .....	3
2.2	Objetivos específicos .....	3
3.	ALCANCE .....	3
4.	ESTRUCTURA DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL.....	3
4.1	MARCOS DE ACTUACIÓN .....	4
4.1.1	Legal .....	4
4.1.2	Marco Corpotrativo .....	4
4.2	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL .....	6
4.3	SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO .....	7
4.3.1	ESTRUCTURA Y PRACTICAS DE BUEN GOBIERNO .....	7
4.3.2	GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS .....	10
4.3.3.	GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD .....	12
4.3.4.	GESTIÓN ÉTICA .....	13
4.3.5	REVELACIÓN Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	21
4.3.6	GESTIÓN DEL CONTROL.....	22
4.3.7	DIVULGACIÓN, CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN.....	26
5	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	26

Versión:02  2020/06/16	 <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL</b>	CBGE_01  Página 2 de 28
------------------------------	---	-------------------------------

## 1. PRESENTACIÓN

El presente Código forma parte de la Directriz Administrativa DA\_01 – Sistema de Gobierno Corporativo, la que a su vez se deriva de la Política de Desarrollo Sostenible de AGUAS DE CARTAGENA S.A., E.S.P. en adelante ACUACAR.

El Código aplica el enfoque sistémico a fin de orientar la articulación del Sistema de Gestión Integral con el Sistema de Gobierno Corporativo y consecuentemente facilitar su entendimiento y aplicación por parte de los grupos de interés en todos los procesos y niveles de la organización.

El Código debe ser para todos y cada uno de nosotros una referencia en todas nuestras conductas y acciones, tanto individuales como colectivas.

El Sistema de Gobierno Corporativo de ACUACAR concibe la ética empresarial como su principal atributo, por lo que en el presente Código se integran los elementos de Gobierno Corporativo con los elementos de ética empresarial, en una relación dinámica que tiene el propósito de evidenciar unidad, articulación y consistencia entre gobierno y ética.

En la construcción del Código se consultaron y adoptaron las buenas prácticas nacionales e internacionales, contenidas principalmente en guías técnicas, reconocimientos a la gestión y modelos de excelencia.

En el contexto actual se hace más indispensable que nunca actuar con responsabilidad y ética en nuestras actividades de cara a todos los grupos de interés.

El Código define los valores y principios de nuestra organización, los cuales, deben constituir una referencia en todas nuestras conductas y acciones, tanto individuales como colectivas.

Sólo con el compromiso de todos y cada uno de nosotros podremos contribuir de forma significativa al objetivo común de asegurar una gestión sostenible de los recursos que son esenciales para nuestro futuro.

ACUACAR espera que todos consultemos y apliquemos lo escrito en este documento, para que contribuyamos al éxito sostenible de nuestra empresa.

<p>Versión:02</p> <p>2020/06/16</p>	 <p><b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL</b></p>	<p>CBGE_01</p> <p>Página 3 de 28</p>
-------------------------------------	---	--------------------------------------

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo general

Orientar la toma e implementación de las decisiones necesarias para alcanzar los objetivos de la organización, acorde al marco de actuación legal y corporativo, sobre la base de estándares éticos de comportamiento, soporte esencial para construir y mantener relaciones de confianza con los grupos de interés.

### 2.2 Objetivos específicos

- Generar claridad en el relacionamiento entre órganos de gobierno, respecto de sus roles y alcance.
- Aportar en la orientación y fortalecimiento de la ética empresarial y consolidar la cultura de la integridad
- Constituirse en un referente de procesos de inducción, capacitación y evaluación del talento humano.

## 3. ALCANCE

El presente Código tiene alcance a todos los grupos de interés y aplica en la totalidad de los procesos y niveles jerárquicos de la organización.

## 4. ESTRUCTURA DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL

La figura No. 1 contiene la estructura del presente Código, en la cual se describe la relación de los elementos del sistema de gestión integral con los elementos de gobierno corporativo, acorde al marco de actuación legal y corporativa.

Como lo describe la figura número 1, el sistema de gobierno de ACUACAR está integrado por estructura y prácticas de buen gobierno, que se fundamentan en estándares éticos de comportamiento y en una apropiada gestión de riesgos y de la responsabilidad corporativa.

Está orientado a la toma e implementación de decisiones con base en información confiable y una comunicación transparente con los grupos de interés. Dispone igualmente de mecanismos e instancias de evaluación y control.

<p>Versión:02</p> <p>2020/06/16</p>	 <p><b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL</b></p>	<p>CBGE_01</p> <p>Página 4 de 28</p>
-------------------------------------	---	--------------------------------------

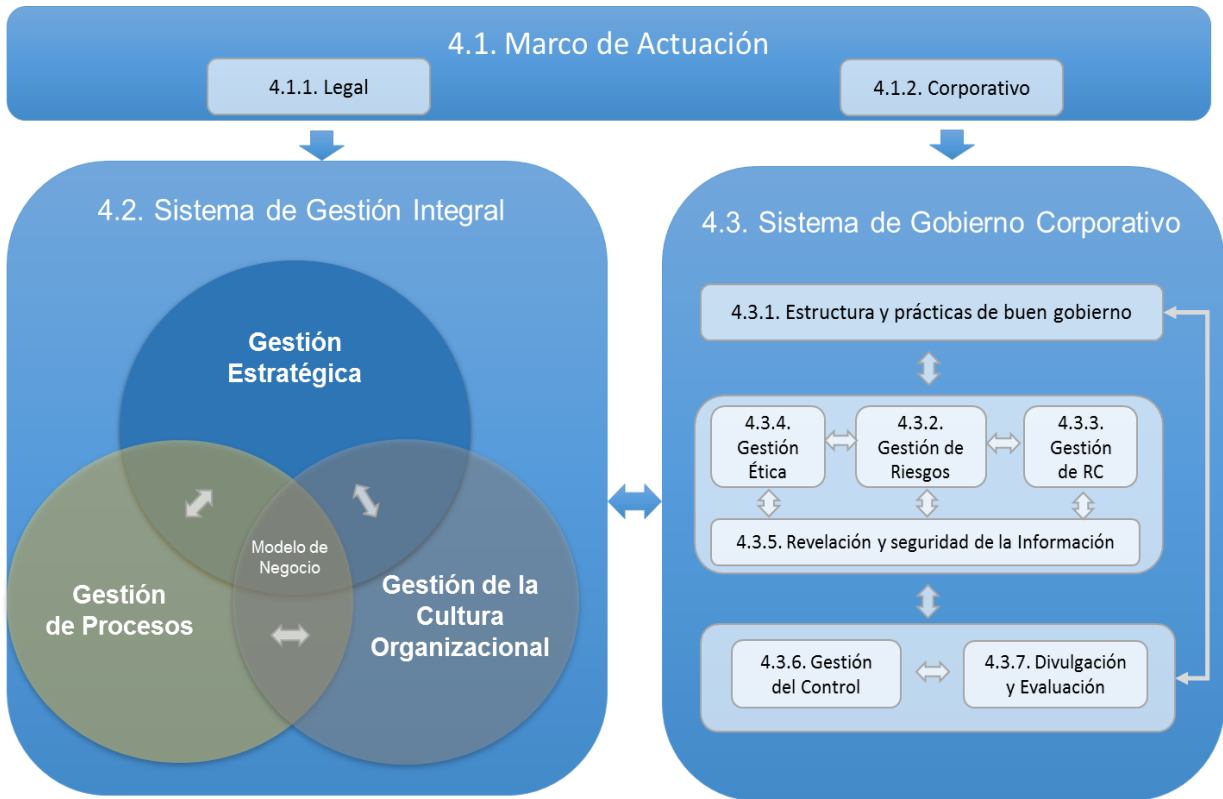


Fig. No. 1 – Estructura del Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial de ACUACAR

## 4.1 MARCOS DE ACTUACIÓN

### 4.1.1 Legal

ACUACAR, es una sociedad por acciones, clasificada como Empresa de Servicios Públicos Mixta, con domicilio principal en la ciudad de Cartagena de Indias D.T. y C. que tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario y sus actividades complementarias de acuerdo con el marco jurídico y normativo.

### 4.1.2 Marco de actuación corporativo

Está determinado por:

- La Política de Desarrollo Sostenible.
- Directrices Administrativas.
- Direccionamiento Estratégico de ACUACAR.

<p>Versión:02</p> <p>2020/06/16</p>	 <p><b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL</b></p>	<p>CBGE_01</p> <p>Página 5 de 28</p>
-------------------------------------	---	--------------------------------------

- Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial.
- Política de Integridad Corporativa
- Referentes o normas técnicas aplicables a los Sistemas de Gestión Integral y de Gobierno Corporativo.

### **Política de Desarrollo Sostenible**

ACUACAR se compromete a prestar servicios públicos de acueducto y alcantarillado sanitario con los más altos estándares de calidad y confiabilidad, orientados hacia la satisfacción de necesidades de la comunidad y la creación de valor compartido con nuestros grupos de interés, mediante las siguientes líneas de acción:

1. Un sistema de Gobierno Corporativo que aplica estándares éticos, fomenta prácticas de responsabilidad corporativa, controla los riesgos y cumple el marco normativo en todas las actuaciones.
2. Una gestión estratégica y financiera orientada al incremento de la capacidad de los negocios para generar valor, bajo criterios de sostenibilidad.
3. Un sólido sistema de gestión de riesgos y continuidad de negocio, orientado a preservar el valor de la compañía.
4. El desarrollo de un equipo humano competente y comprometido con la cultura de servicio, excelencia, seguridad y salud en el trabajo.
5. Orientación al cliente y al mercado, con soluciones efectivas y niveles de servicio que generen satisfacción y confianza.
6. Gestión de procesos orientada hacia niveles de excelencia, mediante una operación eficiente, segura y sostenible, que previene y mitiga impactos sociales y ambientales en toda la cadena de valor.
7. Una gestión de abastecimiento sostenible y de consumo responsable, asegurando un efectivo relacionamiento con proveedores y contratistas.
8. Gestión de la información y el conocimiento orientada a la generación de soluciones y la oportuna toma de decisiones.
9. Una gestión social que aporta al desarrollo local y gestiona el consumo responsable y sostenible del agua, mediante el relacionamiento confiable y cercano.
10. El acompañamiento a la gestión del Distrito de Cartagena de Indias, en función del cumplimiento o mejoramiento de políticas y planes de desarrollo relacionados.

Los compromisos descritos se implementan a través de los Sistemas de Gestión Integral y de Gobierno Corporativo, y se despliegan a la organización mediante Directrices Administrativas.

Versión:02  2020/06/16	 <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL</b>	CBGE_01  Página 6 de 28
------------------------------	---	-------------------------------

### Directrices Administrativas

Las directrices de ACUACAR son el principal mecanismo de despliegue al interior de la organización, de los compromisos con los Grupos de Interés, declarados en la Política de Desarrollo Sostenible.

Las Directrices Administrativas de ACUACAR se soportan en procesos y procedimientos específicos, los cuales se encuentran disponibles en la plataforma documental de la organización.

## 4.2 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

El Sistema de Gestión Integral tiene el propósito de generar una interacción dinámica entre la estrategia, los procesos y la cultura organizacional, con el fin de asegurar la competitividad del modelo de negocio y consecuentemente crear valor en forma sostenible, conforme se describe en el numeral 4.2 de la gráfica No. 1.

Por su parte, el Sistema de Gobierno Corporativo, dinamiza la gestión mediante el proceso de toma e implementación de decisiones necesarias para alcanzar los objetivos estratégicos y dar cumplimiento al objeto social de la organización.

Un elemento central del Sistema de Gestión Integral es el Modelo de Negocio, el cual requiere que el Sistema de Gobierno Corporativo desarrolle una efectiva gestión de alianzas, a fin de movilizar recursos y coordinar actividades clave para cumplir la propuesta de valor y proyectar la organización en forma exitosa.

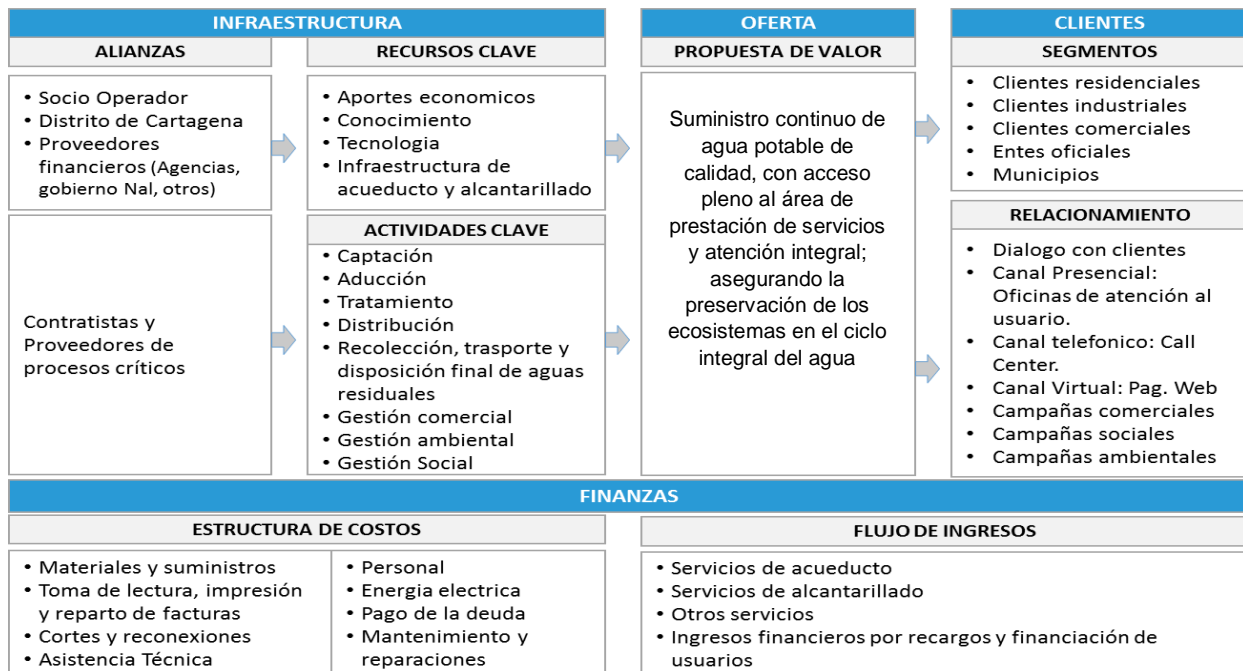


Fig. No.2 – Modelo de Negocio ACUACAR

<p>Versión:02</p> <p>2020/06/16</p>	 <p><b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL</b></p>	<p>CBGE_01</p> <p>Página 7 de 28</p>
-------------------------------------	---	--------------------------------------

El Sistema de Gestión Integral que incluye el modelo de negocio descrito, es el principal sujeto sobre el que opera el Sistema de Gobierno Corporativo de ACUACAR.

### **4.3 SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO**

Como se describe en la figura No. 1 el Sistema de Gobierno Corporativo de ACUACAR está integrado por los elementos de: Estructura y Prácticas de Buen Gobierno, Gestión Ética, Gestión de Riesgos, Gestión de Responsabilidad Social Corporativa, Gestión del Control y los mecanismos para garantizar el debido reporte y seguridad de la información, como también, asegurar la divulgación y evaluación del presente Código.

Todos los profesionales de ACUACAR deben integrar los principios éticos de este Código en el ejercicio de su trabajo. Para ello, el sistema de gobierno define claramente las responsabilidades en todos los niveles.

La dirección de ACUACAR es la primera garante de la aplicación del Código, con este propósito, debe dotarse de los instrumentos necesarios para llevar a cabo el seguimiento de su despliegue y para la detección de las infracciones de sus normas. Debe asimismo instaurar un sistema de control de la aplicación de los dispositivos de ética y de cumplimiento.

Entre las tareas del conjunto de los directivos está la de asegurarse, individual y colectivamente, de la correcta aplicación del Código. Las normas establecidas por el presente documento deben ser conocidas obligatoriamente por todos los colaboradores susceptibles de ejercer un determinado poder de control en la marcha de la empresa o de influir en una parte de su política. El comportamiento de estas personas, cuyas decisiones tienen un impacto importante en términos de ética, debe ser, por supuesto, ejemplar.

Así, cuando desde la dirección se designa a alguien para un puesto de responsabilidad, debe asegurarse de que la persona nombrada dispone de las competencias, la autoridad y los medios necesarios para aplicar el Código. A continuación, se describen los elementos relacionados:

#### **4.3.1. ESTRUCTURA Y PRACTICAS DE BUEN GOBIERNO**

##### **Órgano de Dirección:**

##### **Asamblea General de Accionistas**

Los accionistas desempeñan un papel clave en el desarrollo de ACUACAR. Por respeto a la confianza que depositan en la empresa, se tiene una doble obligación: por una parte, garantizar los resultados financieros y un retorno óptimo de la inversión realizada, y por otra, asegurar un buen gobierno corporativo.

Para lograr este objetivo, ACUACAR aplica estándares del más alto nivel en materia de gobernabilidad. Más allá de la aplicación necesaria de normas definidas por las autoridades de control, ACUACAR asegura el tratamiento equitativo de los accionistas y se compromete a ofrecer una información financiera exacta, transparente, sincera y verificable en el plazo exigido.

<p>Versión:02</p> <p>2020/06/16</p>	 <p><b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL</b></p>	<p>CBGE_01</p> <p>Página 8 de 28</p>
-------------------------------------	---	--------------------------------------

La asamblea general de accionistas está integrada por los titulares y/o apoderados de las acciones de capital suscritas, reunidos de conformidad con las normas establecidas en la Ley y los Estatutos Sociales.

La composición accionaria de ACUACAR está representada por la suscripción y pago de acciones ordinarias y privilegiadas, divididas en tres clases: Clase A compuesta por el grupo de acciones suscritas por el Distrito de Cartagena de Indias; Clase B, integrada por el grupo de acciones suscritas por el sector privado nacional o extranjero y Clase C, correspondiente al grupo de acciones suscritas por el socio operador del servicio y las compañías pertenecientes a su grupo empresarial domiciliadas en Colombia. Los derechos de los accionistas están establecidos en la Ley y Estatutos Sociales de la Empresa.

Las funciones de la Asamblea General de Accionistas de ACUACAR son las asignadas por Ley y Estatutos Sociales.

Las relaciones económicas de ACUACAR con sus accionistas se deben llevar a cabo dentro de las limitaciones y condiciones establecidas por la Ley y las regulaciones sobre prevención, manejo y resolución de conflictos de interés establecidos en el presente Código. Las relaciones descritas deben ser divulgadas en las notas a los estados financieros de ACUACAR que son publicados en la página electrónica de la sociedad [www.acuacar.com](http://www.acuacar.com).

#### **Junta Directiva**

Es el órgano de administración superior y actúa en función de preservación de los derechos de los accionistas y de la sostenibilidad y crecimiento de la Sociedad.

La Junta Directiva actúa de buena fe y con la información suficiente para ejercer sus derechos y obligaciones, acogiendo los comportamientos relacionados con conflictos de interés descritos en el presente Código.

Está integrada por cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes y es presidida por un miembro de Junta Directiva escogido entre las personas representantes del sector público en la composición del capital. Existe también un Vicepresidente que es escogido entre las personas representantes del sector privado. En todo caso, del número total de directivos, dos de ellos se designarán y se removerán por decreto del Alcalde Distrital de Cartagena. De los tres (3) restantes, uno (1) de ellos será designado a propuesta de los titulares de las acciones de Clase B, y los dos (2) se designarán y se removerán por el representante del titular de las acciones de Clase C.

Los representantes del sector privado tendrán un período de tres (3) años, a partir de la fecha de su elección, mientras que los representantes del sector público serán de libre nombramiento y remoción del Alcalde Mayor y del Representante Legal de las acciones Clase C, respectivamente.

Se reunirá ordinariamente por lo menos cuatro (4) veces al año, y extraordinariamente cuando así lo soliciten tres (3) miembros de la misma, que actúen como principales, el Gerente General o el Revisor Fiscal.

Para las reuniones ordinarias y extraordinarias constituye quórum deliberativo y decisorio el establecido en la Ley y en los Estatutos Sociales.



<p>Versión:02</p> <p>2020/06/16</p>	 <p><b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL</b></p>	<p>CBGE_01</p> <p>Página 9 de 28</p>
-------------------------------------	---	--------------------------------------

La Junta Directiva de ACUACAR es el máximo responsable de la supervisión del rendimiento de los ejecutivos clave y garante de un beneficio aceptable para los accionistas. La Junta Directiva es independiente respecto del órgano de dirección para cumplir eficientemente con sus responsabilidades.

Las funciones de la Junta Directiva están asignadas por Ley y Estatutos Sociales.

Los miembros de la Junta Directiva de ACUACAR, en su calidad de administradores de la Sociedad, están sometidos al régimen de responsabilidad establecido en los artículos 23 y siguientes de la Ley 222 de 1995 y no podrán pertenecer simultáneamente a más de cinco (5) juntas directivas incluida la de ACUACAR.

La Junta Directiva autoevaluará periódicamente su gestión, conforme al reglamento que defina para tal fin, el cual hace parte de la documentación del Sistema de Gobierno Corporativo de ACUACAR.

ACUACAR tendrá un Secretario General, de libre nombramiento y remoción de la Junta Directiva, que por su condición será a su vez el secretario de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva. Sus funciones se encuentran establecidas en los Estatutos Sociales.

#### **Gerente General**

Es el encargado de dirigir, administrar y ejercer la representación legal de la Sociedad, ejecuta y hace ejecutar todas las operaciones y autorizaciones comprendidas dentro del objeto social.

Tiene la misión de planificar y asegurar el cumplimiento de la política de desarrollo sostenible, las directrices que la soportan y la estrategia corporativa aprobada por la Junta Directiva.

Es elegido por la Junta Directiva, al igual que su suplente, de conformidad con lo establecido en los Estatutos Sociales, atendiendo criterios de idoneidad, conocimientos, experiencia y liderazgo. Puede ser reelegido o removido en cualquier tiempo por la Junta Directiva.

Podrá delegar la representación legal de la Sociedad, para el ejercicio activo o pasivo en toda clase de acciones, procesos judiciales o policivos y actuaciones administrativas, así como de la representación extraprocesal de la misma naturaleza, para efectos de que la sociedad comparezca y siempre esté representada ante las entidades públicas y privadas de cualquier orden o naturaleza.

Sus funciones están asignadas por Ley y Estatutos Sociales. En su calidad de administrador de la Sociedad, está sometido al régimen de responsabilidad establecido en los artículos 23 y siguientes de la Ley 222 de 1995.

#### **Directivos de Primera Línea**

Dentro de la estructura jerárquica de la Empresa y reportando al Gerente General, se encuentran los Gerentes de área, los jefes de los departamentos Jurídico y Secretaría General, Auditoría Interna y Cumplimiento, Seguridad y Salud en el Trabajo, y de Comunicaciones, quienes tienen como misión asegurar el cumplimiento de objetivos, planes, programas y proyectos definidos para el área correspondiente, asegurando la debida ejecución de los presupuestos de ingresos, costos y gastos según el caso.

<p>Versión:02</p> <p>2020/06/16</p>	 <p><b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL</b></p>	<p>CBGE_01</p> <p>Página 10 de 28</p>
-------------------------------------	---	---------------------------------------

Bajo su responsabilidad está el generar un liderazgo que propicie un clima laboral favorable, estimule y promueva el desarrollo y satisfacción integral del Talento Humano a su cargo, asegure el uso eficiente y responsable de los recursos, gestione los riesgos y fomente una cultura ética.

Los lineamientos generales de remuneración de los altos ejecutivos de ACUACAR son aprobados, conforme a la complejidad de la sociedad, la responsabilidad del cargo y las referencias del mercado.

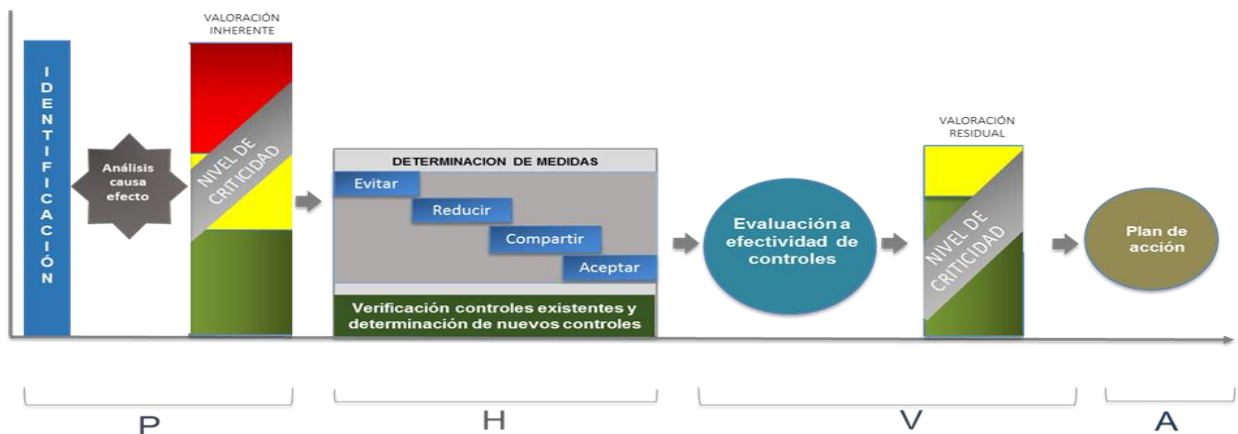
Los altos ejecutivos de ACUACAR, que ostenten la calidad de administradores de la Sociedad, están sometidos al régimen de responsabilidad establecido en los artículos 23 y siguientes de la Ley 222 de 1995.

#### 4.3.2 GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

ACUACAR tiene establecido un método estándar y una estructura para la Gestión Integral de Riesgos, a fin de generar una cultura orientada a la prevención y mitigación de riesgos.

Adopta mejores prácticas internacionales, como herramienta de gobierno corporativo, constituyéndose en una práctica inherente a la gestión empresarial, por lo que tiene alcance al modelo de negocio, los objetivos estratégicos y los procesos de la organización.

A continuación, se describe el modelo adoptado por ACUACAR para la Gestión Integral de Riesgos:



##### 4.3.2.1 Método

ACUACAR aplica los siguientes pasos y elementos siguiendo el ciclo PHVA:

- **Identificación de riesgos** estratégicos, éticos y operativos en la totalidad de procesos verificando su incidencia en grupos de interés y en las dimensiones económica, social y ambiental.

<p>Versión:02</p> <p>2020/06/16</p>	 <p><b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL</b></p>	<p>CBGE_01</p> <p>Página 11 de 28</p>
-------------------------------------	---	---------------------------------------

- **Valoración y priorización**, con base en la probabilidad de su ocurrencia e impacto, dando lugar de esta manera a los mapas de riesgos empresarial y por proceso, los cuales se actualizan periódicamente.
- **Tratamiento de los riesgos**, para lo cual se aplican diferentes estrategias orientadas a mitigar, transferir, eliminar o aceptar los riesgos, provistas de los controles necesarios a fin de llevar los riesgos hacia niveles que sean aceptables o tolerables.
- **Apetito de Riesgo**, la Junta directiva determina el nivel de riesgo que puede asumir para alcanzar los objetivos estratégicos, en razón a que considera que cuenta con la capacidad para asumirlo; así mismo, determina su tolerancia, es decir, la desviación máxima permisible respecto del nivel de riesgo aceptado.
- **Evaluación de controles**, con base en metodología que permite verificar la efectividad de controles y consecuentemente conocer el nivel de criticidad residual de los riesgos.
- **Revelación** a grupos de interés de los riesgos a que está expuesta la Sociedad, así como las medidas adoptadas.

#### 4.3.2.2 Responsabilidades en la gestión integral de riesgos

##### Junta Directiva

- Aprobar mapa de riesgos estratégicos y efectúa seguimiento

##### Gerente General

- Establecer los lineamientos para la definición, implementación y seguimiento de la gestión integral de riesgos
- Gestionar los recursos necesarios para el adecuado desarrollo de la Gestión Integral de Riesgos, a fin de contar con la infraestructura, metodología y personal apropiado.
- Identificar los riesgos estratégicos y su alineación con riesgos de procesos, estableciendo adecuados niveles de aceptación y tolerancia al riesgo.
- Establecer un sistema adecuado de delegación de facultades para la gestión de riesgos.
- Aprobar actualizaciones del modelo corporativo y marco metodológico de gestión del riesgo
- Revisar y actualizar modelo corporativo y marco metodológico de gestión del riesgo

##### Directivos de primera línea

- Identificar, valorar, definir y asegurar controles para los riesgos a su cargo.
- Asegurar la consistencia entre las operaciones y los niveles de tolerancia al riesgo definido, aplicables a su ámbito de acción.
- Asumir, ante la Gerencia General, los resultados de la gestión de riesgos correspondientes a sus áreas o procesos.
- Promover el autocontrol en la gestión de los riesgos en procesos a cargo.
- Elaborar al cierre de cada ejercicio, un informe anual de riesgos con destino a la Gerencia General, que incluya un plan de actividades para el ejercicio siguiente.

##### Gerente de Medio Ambiente y Calidad

- Definir y actualizar modelo corporativo y marco metodológico de gestión del riesgo.
- Coordinar el despliegue y ejecución del modelo corporativo y marco metodológico de gestión del riesgo.

<p>Versión:02</p> <p>2020/06/16</p>	 <p><b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL</b></p>	<p>CBGE_01</p> <p>Página 12 de 28</p>
-------------------------------------	---	---------------------------------------

- Apoyar en la orientación metodológica a responsables de procesos en la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de riesgos.
- Administrar la documentación de la Gestión Integral de Riesgos.
- Revisar y actualizar la directriz para la Gestión Integral de Riesgos.

#### Líderes de procesos

- Identificar, analizar, valorar y actualizar riesgos de los procesos aplicando metodología contenida en la directriz de gestión de riesgos.
- Efectuar seguimiento a la ejecución de planes de mitigación de riesgos, así como la implementación y operación de controles y otras medidas
- Informar materialización de los riesgos para una ágil toma de decisiones.
- Reportar a su superior, los resultados de la Gestión Integral de Riesgos.

#### Departamento de Auditoría Interna y Cumplimiento

- Evaluar y analiza los riesgos de la compañía y efectúa recomendaciones a presentar para aprobación de Gerente General.
- Verificar valoraciones y niveles de criticidad de los riesgos estratégicos y de procesos.
- Evaluar efectividad de los controles y acuerda con responsables cierre de brechas.
- Verificar la ejecución de los planes de acción para optimizar controles, estrategias y otras medidas.

Para mayor información consultar Directriz Administrativa DA\_04 Gestión Integral de Riesgos.

### 4.3.3. GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

La gestión de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad de ACUACAR está orientada a asegurar el equilibrio entre el desempeño económico, la sostenibilidad ambiental y la gestión social, con propósitos de fondo como son la sostenibilidad del agua, la gestión social de proyectos y el aporte al desarrollo local, entre otros, conforme se describe en la gráfica No.3.

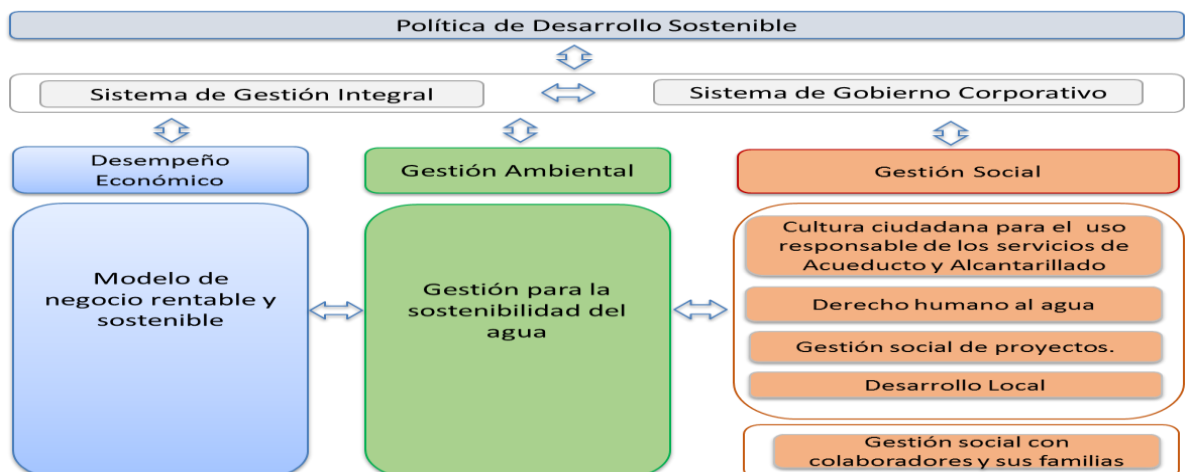


Figura No. 3 –Gestión de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad

<p>Versión:02</p> <p>2020/06/16</p>	 <p><b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL</b></p>	<p>CBGE_01</p> <p>Página 13 de 28</p>
-------------------------------------	---	---------------------------------------

Para mayor información consultar Directriz Administrativa DA\_12 Gestión de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad

#### 4.3.4. GESTIÓN ÉTICA

La gestión ética de ACUACAR se materializa a través del proceso que se describe a continuación:

CICLO	ACTIVIDAD	PRODUCTOS
<b>PLANEAR</b>	Determinar o actualizar estándares de comportamiento relacionados con el buen gobierno y la ética empresarial	Valores y Principios Corporativos Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial
	Identificar y valorar riesgos éticos / fraude.	Matriz de riesgos éticos
	Determinar controles o medidas para tratar riesgos éticos /fraude.	Controles definidos o fortalecidos, frente a riesgos éticos
	Establecer mecanismos para facilitar la consulta y reporte de contravenciones o faltas al Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial.	Mecanismos de consulta, denuncia y resolución definidos e implementados (Comité de ética, comité de convivencia, línea ética, otros)
<b>HACER</b>	Socializar y educar a grupos de interés en contenidos del Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial.	Programa de capacitación en Gestión Ética, con énfasis en los contenidos del Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial.
	Implementar o fortalecer controles o medidas frente a riesgos éticos.	Controles a riesgos éticos / fraude implementados o fortalecidos
	Implementación de programas éticos. Incluye prácticas antifraude	Registros de implementación de programas éticos
<b>VERIFICAR</b>	Efectuar análisis de casos o riesgos materializados en comité de ética y tomar decisiones. Verificación de efectividad de controles	Actas de comité de ética / comité de convivencia y acciones correctivas o preventivas adoptadas
	Evaluar competencias relacionadas con comportamientos éticos	Resultados de evaluación de competencias relacionadas con comportamientos éticos
	Efectuar análisis de estadística semestral de faltas a la ética / fraude	Informe de análisis de estadística de faltas a la ética / fraude.
<b>AJUSTAR / MEJORAR</b>	Determinar acciones preventivas o correctivas para evitar la recurrencia de faltas a la ética.	Acciones preventivas, detectivas o correctivas orientadas a fortalecer la Cultura de Integridad

<p>Versión:02</p> <p>2020/06/16</p>	 <p><b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL</b></p>	<p>CBGE_01</p> <p>Página 14 de 28</p>
-------------------------------------	---	---------------------------------------

## Valores y Principios Corporativos

### PASIÓN POR EL MEDIOAMBIENTE

- Contribuyo a conservar y restaurar el capital natural del planeta
- 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 los orígenes de los demás
- Me preocupo por el impacto social de mis acciones y actúo para reducir las desigualdades



### ESPÍRITU 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



### COHERENCIA

- Asegurar que nuestras actitudes y palabras no cambian según el lugar y personas con quienes nos relacionamos.
- Exigir coherencia en línea con nuestro testimonio
- Cumplir nuestros compromisos acorde a la declaración de nuestra palabra.
- Evitar discusiones y enfrentamientos; defender o aclarar argumentos sin perder el autocontrol emocional.

### HONESTIDAD

- Hacer uso adecuado y óptimo de los recursos que están a nuestra disposición
- Respetar la propiedad intelectual y derechos de autor
- Reportar el desempeño en forma clara, precisa y suficiente
- Asumir con responsabilidad errores y/o omisiones sin recurrir al engaño u ocultamiento.

### LEALTAD

- Rechazamos y denunciemos cualquier forma de fraude, respetamos la confidencialidad de los datos sensibles y promovemos acciones para fomentar la transparencia en todas nuestras actuaciones.
- Nos declaramos impedidos cuando estamos involucrados en una decisión donde se genere un conflicto de interés.
- Cumplimos integralmente los requisitos y compromisos normativos.

Actúo con ética cuando entiendo e interiorizo los valores y principios de la empresa, y soy consciente del compromiso asumido ante ella y sus grupos de interés. Actúo con integridad cuando hay coherencia entre mis creencias, decisiones y actuaciones; y, en ese sentido, doy testimonio de honestidad y lealtad.

Los valores corporativos de ACUACAR se expresan a través de las maneras de actuar de sus empleados. La cultura de integridad se reconoce con los principios fundamentales que guían sus comportamientos.

La Sociedad espera de su equipo humano que cumpla con estos principios éticos en todas las circunstancias y sean cuales sean su cargo, su nivel de responsabilidad y sus interlocutores. Todos los empleados tienen completamente prohibido actuar de un modo que pueda suscitar la más mínima duda respecto a la ética de ACUACAR.

Desde siempre, ACUACAR ha hecho de la ética un eje imprescindible para la mejora de sus resultados y su competitividad, y lleva muchos años comprometido con los derechos humanos y el respeto de la dignidad humana, la lucha contra la corrupción y la preservación del medio ambiente.

ACUACAR desarrolla en este Código los valores y principios que deben regir el comportamiento de sus empleados, de conformidad con los objetivos y marco de actuación establecido por sus accionistas.

### Comportamientos Éticos

ACUACAR adopta la siguiente clasificación de comportamientos éticos que deben estar presentes en la totalidad de miembros de la organización:

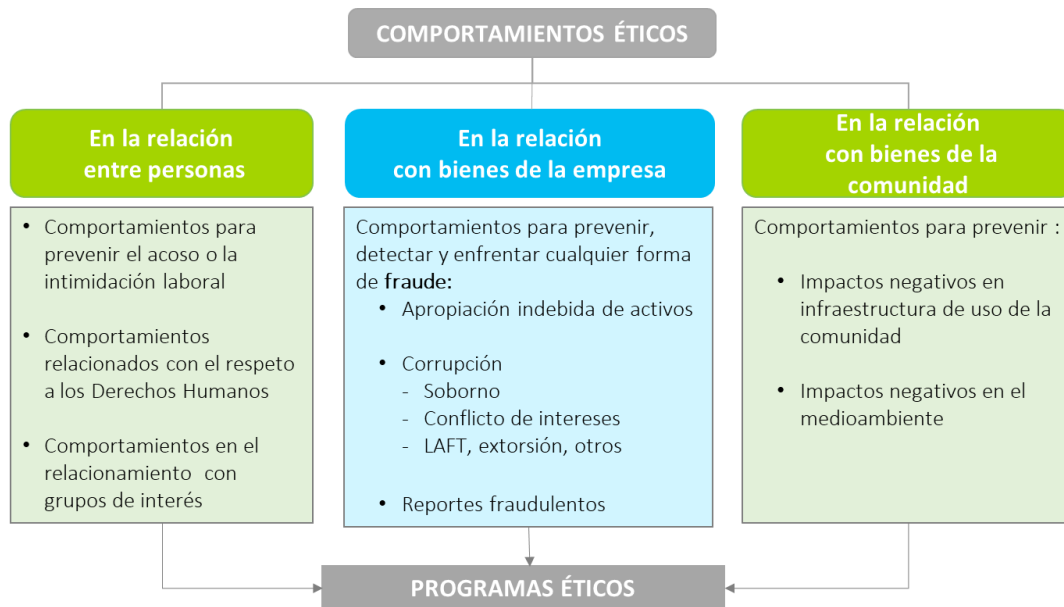


Figura No. 4 – Clasificación de comportamientos éticos

### Comportamientos éticos en la relación entre personas

ACUACAR espera de sus empleados que cumplan con estos valores y principios éticos en todas las circunstancias y sean cuales sean su cargo, su nivel de responsabilidad y sus interlocutores. Todos los empleados tienen completamente prohibido actuar de un modo que pueda suscitar la más mínima duda respecto a la ética de la empresa.

En todos los niveles, ACUACAR establece estándares exigentes para mantener en armonía las relaciones humanas. En este sentido, es responsabilidad de cada uno de los empleados llevar a cabo su trabajo en buenas condiciones físicas, intelectuales y morales. Así, en el ejercicio de las responsabilidades y de las relaciones jerárquicas, la persona ha de ser siempre respetada.

El trabajo en equipo, al que se concede especial valor, se basa en un diálogo abierto y constructivo que refuerza la cohesión. ACUACAR pone todo su empeño en informar a sus empleados sobre sus objetivos y sus retos, a fin de facilitar su implicación en la vida de la empresa.

ACUACAR favorece unas relaciones entre colaboradores basadas en la cortesía, la consideración, el reconocimiento y la discreción. ACUACAR condena absolutamente cualquier tipo de acoso y desaprobación cualquier práctica de presiones excesivas.

Respetuoso con la diversidad y con la vida privada, ACUACAR tiene en cuenta ante todo las competencias de sus colaboradores y se niega a ejercer cualquier forma de discriminación. La exigencia de un alto grado de profesionalidad que persigue ACUACAR favorece el desarrollo de los individuos, tanto desde el punto de vista profesional como personal.

<p>Versión:02</p> <p>2020/06/16</p>	 <p><b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL</b></p>	<p>CBGE_01</p> <p>Página 16 de 28</p>
-------------------------------------	---	---------------------------------------

El trabajo en equipo, al que se concede especial valor, se basa en un diálogo abierto y constructivo que refuerza la cohesión. ACUACAR pone todo su empeño en informar a sus colaboradores sobre sus objetivos y sus retos, a fin de facilitar su implicación en la vida de la misma.

#### **Prevención del acoso o intimidación laboral**

Se entiende por acoso o intimidación cualquier comportamiento no deseado que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad de la persona y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo en el lugar de trabajo.

Frente a lo anterior, ACUACAR se compromete a mantener un ambiente de trabajo libre de cualquier conducta susceptible de ser considerada como acoso o intimidación en el trabajo, ya sea sexual o de cualquier otra naturaleza, para lo cual define las siguientes prácticas y/o comportamientos:

- a. Formar a los mandos de todos los niveles de la organización en la prevención y mediación de conflictos derivados del acoso o intimidación.
- b. Incluir en la evaluación de riesgos psicosociales la detección de casos de acoso laboral, sexual o cualquier otro tipo de intimidación en el trabajo.
- c. Reportar a través de los mecanismos disponibles en la Empresa, los casos de acoso o intimidación en el trabajo.
- d. Abstenerse de prácticas relacionadas con el matoneo o “bullying”.
- e. Aplicar procedimiento de actuación para casos de acoso o intimidación en el trabajo, el cual incluye las medidas preventivas o correctivas como también las instancias pertinentes para el análisis y resolución.
- f. Conformar y efectuar reunión periódica del comité de convivencia laboral, para evaluar y dar trámite a quejas por posible acoso.

#### **Comportamientos frente a usuarios y clientes**

La satisfacción de los usuarios y clientes y, por consiguiente, la viabilidad de ACUACAR, dependen de factores claramente definidos: la disponibilidad, la imaginación, la innovación, la mejora constante de la calidad y de la trazabilidad, especialmente en materia de salud y seguridad, la preocupación por una gestión sostenible de los recursos, así como la consideración del impacto social de las actividades de la empresa.

Estas exigencias presuponen un diálogo abierto basado en el uso de información precisa y sincera, la aplicación de procedimientos transparentes por parte de la empresa, por lo cual se compromete a:

- a. Prestar un servicio con trato digno, respetuoso y cálido, garantizando la no discriminación por condición de género, raza, orientación sexual, religión, creencias políticas o condiciones socioeconómicas.
- b. Garantizar un trato equitativo en la prestación de servicios, para todos los clientes y usuarios.
- c. Asegurar el respeto y fomento de los derechos de los usuarios y clientes y educar en el cumplimiento de sus deberes.

#### **Comportamientos frente a proveedores y contratistas**

La calidad de los productos y servicios suministrados por ACUACAR a sus clientes depende también de su capacidad para obtener unas prestaciones excelentes de sus proveedores y contratistas. Por consiguiente, la elección de los proveedores y contratistas debe ser imparcial y exigente. ACUACAR los



<p>Versión:02</p> <p>2020/06/16</p>	 <p><b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL</b></p>	<p>CBGE_01</p> <p>Página 17 de 28</p>
-------------------------------------	---	---------------------------------------

selecciona por su profesionalidad y su competitividad con vistas a establecer con ellos una relación de confianza.

Toda negociación debe respetar los principios de calidad definidos por la empresa. En ese sentido, el proceso de toma de decisión debe implicar a todos los interlocutores a los que corresponda.

Asimismo, los colaboradores implicados han de demostrar una ética irreprochable, evitar cualquier conflicto de intereses y cumplir las normativas, en especial las que atañen a las reglas de la competencia.

Los principios de calidad se expresan también a través de la incorporación de preocupaciones por el medio ambiente y a los criterios de selección de los proveedores y contratistas.

ACUACAR recomienda a sus proveedores y contratistas que se doten, si no las poseen, de normas éticas, medioambientales y sociales y que respeten prácticas compatibles con los valores y principios de la empresa.

### **Comportamientos éticos frente a bienes de la organización**

Lineamiento general - En cumplimiento del propósito gerencial “Cero Tolerancia al Fraude” ACUACAR define el siguiente comportamiento esencial:

“Todo miembro de ACUACAR de cualquier nivel organizacional debe abstenerse de participar en actos que constituyan **fraude**, esto es, apropiación indebida de activos (dinero, equipos o cualquier activo tangible o intangible de la compañía), corrupción (conflictos de interés, sobornos, extorsión económica, lavado de activos y financiación al terrorismo) y/o reporte de información fraudulenta (financieros y operacionales), por el contrario, debe adoptar, acatar y fomentar estándares de comportamiento definidos por la organización en contra de tales prácticas”.

En la Política de Integridad Corporativa se presentan ejemplos de casos, clasificados por tipología, que podrían constituir fraude:

- **Apropiación o uso indebido de activos**

Todo miembro de ACUACAR debe:

- a. Consultar a través de los medios definidos por la organización cuando se le presente dudas respecto de si una determinada decisión es contraria a lo definido en el presente Código.
- b. Reportar o denunciar a través de los medios definidos por la organización, los casos donde se evidencie alguna de las faltas o comportamientos contrarios a los definidos en el presente Código.

- **Corrupción**

Todo miembro de ACUACAR debe:

- a. Consultar a través de los medios definidos por la organización cuando se le presente dudas respecto de si una determinada decisión es contraria a lo definido en el presente código.
- b. Declararse impedido cuando puede verse involucrado en una decisión donde se genere un conflicto de interés personal o familiar.
- c. Reportar o denunciar a través de los medios definidos por la organización los casos donde se evidencie alguna de las faltas o comportamientos contrarios a los definidos en el presente Código.

<p>Versión:02</p> <p>2020/06/16</p>	 <p><b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL</b></p>	<p>CBGE_01</p> <p>Página 18 de 28</p>
-------------------------------------	---	---------------------------------------

- d. En los casos de empleados o colaboradores que tienen relacionamiento con proveedores deben:
- Cumplir con lo dispuesto en la directriz administrativa definida por la organización para compras y contratación.
  - Asegurar que los proveedores reporten al área correspondiente o administrador del contrato, cualquier conflicto de interés que pueda afectar la transparencia del proceso de contratación.
  - Asegurar que todos los contratos celebrados por la empresa incluyan una cláusula que garantice entre las partes el suministro de información relativa a conflicto de interés, así como el cumplimiento de los estándares éticos de comportamiento pertinentes.
  - Dar a conocer a proveedores y contratistas el contenido del presente Código.

Cuando el conflicto de interés corresponda a un órgano de Administración de ACUACAR, se debe dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 7º del artículo 23 de la Ley 222 de 1995.

Cuando concierne a un empleado o colaborador de la Sociedad, éste debe informar o declarar por escrito a su superior jerárquico o comité de ética, el caso en que considere que existe conflicto de interés, quienes definirán la instancia o persona que deba continuar el respectivo proceso o trámite.

**Inhabilidades e Incompatibilidades:** Para prevenir que en sus actividades los empleados de la empresa se vean enfrentados a conflicto de intereses, no habrá cónyuges, compañeros permanentes o parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil.

En caso de que un empleado o colaborador se encuentre en una de estas situaciones, deberá reportarla a la Función de Cumplimiento diligenciando el formato de declaración de integridad y transparencia publicada en la Intranet.

- **Reportes fraudulentos**

Todo miembro de ACUACAR debe seguir los lineamientos establecidos en el numeral 4.3.5.

### **Comportamientos éticos frente a bienes de la comunidad**

- **Comunidad**

ACUACAR realiza actividades que lo sitúan en el centro de las colectividades en las que interviene; concede una importancia especial al apoyo de las comunidades que lo acogen.

De este modo, ACUACAR aplica una política activa en materia de solidaridad respecto a la población en dificultad, junto con los poderes públicos. Asimismo, dirige acciones de ayuda y patrocinio siguiendo la lógica de apoyo a las iniciativas de las comunidades. Las actividades deben ser francas, transparentes y lícitas.

- **Planeta**

El medio ambiente, su preservación y el desarrollo sostenible se encuentran en el centro de los sectores de actividad de ACUACAR. La política de desarrollo sostenible de la empresa lo anuncia claramente al indicar que el respeto por las personas y por el medio ambiente constituye la base de la identidad y los valores de ACUACAR.

Versión:02	 <b>AGUAS DE CARTAGENA</b>	CBGE_01
2020/06/16	<b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL</b>	Página 19 de 28

Consciente de sus responsabilidades respecto a generaciones presentes y futuras, ACUACAR define su estrategia y determina sus objetivos como actor comprometido al servicio del desarrollo sostenible y de la economía circular, y da cuentas de sus resultados. Respeta las obligaciones legales y reglamentarias locales. También está a la escucha de las expectativas de sus usuarios y clientes, los empleados y, de manera más general, de todos los grupos de interés.

Atento a las emisiones y al impacto de sus actividades, también se preocupa por compartir sus objetivos medioambientales con proveedores y contratistas. ACUACAR utiliza los métodos y las técnicas más aptas para promover el desarrollo sostenible, mediante una gestión óptima e innovadora de los recursos.

Fomenta la investigación y la innovación para desarrollar la experiencia adquirida en materia de calidad y seguridad, de valorización y reciclaje de los materiales, de economía de los recursos naturales, así como de reducción de daños y de preservación de la biodiversidad.

#### **Programas Éticos / Prácticas antifraude**

En ACUACAR las prácticas éticas o antifraude se desarrollan mediante los siguientes programas:

- Programa / Sistema de Gestión Antifraude – Ver Política de Integridad Corporativa
- Programa de Gestión en Derechos Humanos – Ver en Directriz Administrativa DA\_12 Gestión de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad.
- Programa de prevención del acoso e intimidación laboral – Ver en numeral 4.3.4.2.1.1 del presente Código.
- Programa de prevención de impactos ambientales y sociales – Ver en Directriz Administrativa DA\_13 Gestión Ambiental

#### **Mecanismos e instancias de consulta, denuncia y resolución de casos relacionados con faltas al Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial y Política de Integridad Corporativa**

Todo empleado de ACUACAR puede utilizar o consultar los siguientes medios en caso de:

- Presentar dudas respecto de un determinado comportamiento o de una decisión que contraviene o falta a lo dispuesto en el presente Código.
- Reportar o denunciar contravenciones o faltas al presente Código.

Mecanismo / medio	Consulta	Denuncia	Resolución
Correo electrónico: <a href="mailto:etica@acuacar.com">etica@acuacar.com</a>			
Buzón de sugerencias			
Comité de ética			
Comité de convivencia			

#### **Comité de Ética**

- **Objetivo:** Prevenir actos que generen riesgos éticos / fraude, promover una cultura ética en la organización y dirimir la resolución de contravenciones o faltas a la ética

<p>Versión:02</p> <p>2020/06/16</p>	 <p><b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL</b></p>	<p>CBGE_01</p> <p>Página 20 de 28</p>
-------------------------------------	---	---------------------------------------

- **Integrantes:**

- Gerente General
- Gerente Corporativo y Desarrollo Organizacional
- Jefe Departamento de Auditoría Interna y Cumplimiento
- Jefe Departamento Jurídico
- Secretaría General

Cada uno de los miembros descritos podrá contar con un delegado en los casos que impidan su asistencia.

- **Principales funciones:**

- Asegurar el funcionamiento del proceso de gestión ética que se describe en el numeral 3.3.4.1.
- Resolver consultas frente a dudas que puedan presentarse en relación con faltas al Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial.
- Dirimir la resolución de contravenciones o faltas al Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial, y Política de Integridad Corporativa de ACUACAR.
- Definir y aprobar el plan de formación anual sobre el Sistema de Gestión Antifraude para colaboradores y terceros.
- Efectuar seguimiento a denuncias recibidas y conflictos de interés.
- Establecer sanciones y planes de acción en casos de faltas al Código y a la Política de Integridad Corporativa.
- Aprobar procedimientos para asegurar que se reciban, atiendan, investiguen y se respondan todas las denuncias recibidas.
- Asegurar el manejo de la confidencialidad de la información.
- Aprobar procedimiento para el manejo de conflictos de interés.
- Asegurar que, si los resultados de la investigación dejan alguna lección, se actualicen los controles internos, el SGAF y se incluyan dichos aspectos en las futuras capacitaciones.

### **Comité de Convivencia Laboral**

- **Objetivo**

Contribuye a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo, especialmente frente al acoso laboral.

- **Integrantes**

Estará conformado por (8) integrantes, cuatro (4) de los cuales serán designados por el empleador y cuatro (4) elegidos por los Empleados.

- **Principales funciones**

- Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.
- Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral, al interior de la entidad pública o empresa privada.
- Formular un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad.

<p>Versión:02</p> <p>2020/06/16</p>	 <p><b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL</b></p>	<p>CBGE_01</p> <p>Página 21 de 28</p>
-------------------------------------	---	---------------------------------------

- En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, el Comité de Convivencia Laboral, deberá remitir la queja a la alta dirección de la empresa, cerrará el caso y el trabajador puede presentar la queja ante el inspector de trabajo o demandar ante el juez competente.
- Presentar a la alta dirección de la Empresa, las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, así como el informe anual de resultados de la gestión del comité de convivencia laboral y los informes requeridos por los organismos de control.
- Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección.

#### 4.3.5 REVELACIÓN Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

##### Revelación de la información

Toda información que sea reportada o revelada por un miembro de ACUACAR, debe asegurar la aplicación del principio de transparencia que declara “Revelar de forma clara, precisa, imparcial y completa, en un grado razonable y suficiente la información sobre las políticas, directrices, decisiones y actividades de las que es responsable la organización, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente”<sup>1</sup>

Por lo expuesto, todo miembro de ACUACAR debe abstenerse de generar reportes fraudulentos, tales como:

- a. Reportar como cumplidas visitas o tareas no efectuadas.
- b. Presentar cuentas de gastos ficticios.
- c. Sobreestimar ingresos o activos.
- d. Subestimar gastos o pasivos.
- e. Incurrir en falsedad en reportes o documentos internos y externos.
- f. Reportar información sin la autorización correspondiente.
- g. Manipular información en forma indebida aun por instrucciones de su superior jerárquico, a cambio debe reportar o denunciar el hecho irregular
- h. En contrataciones comerciales, ejecutar acometidas sin el cumplimiento de la normativa vigente, soportada en informes fraudulentos.

En ACUACAR la información se clasifica en:

**Información General:** aquella que es de uso general, no clasificada como reservada.

**Información Reservada:** material que compete exclusivamente a los miembros de la Junta Directiva, Gerente General; Gerentes, Subgerentes y Jefes de área. También hacen parte de esta clasificación, las comunicaciones que comporten riesgo para la Sociedad, afecten derechos de terceros, o involucren estrategias de negociación o competitividad.

<sup>1</sup> ISO 26000 - RSE

<p>Versión:02</p> <p>2020/06/16</p>	 <p><b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL</b></p>	<p>CBGE_01</p> <p>Página 22 de 28</p>
-------------------------------------	---	---------------------------------------

Respecto de la información contable, ACUACAR aplica los principios o estándares de la regulación contable pública y, en particular, el marco normativo expedido por la Contaduría General de la Nación para empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro público. En caso de generar operaciones no contempladas en esta normatividad se aplicarán las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Los estados financieros de ACUACAR incluyen el balance general, el estado de resultado integral, el estado de cambios en el patrimonio, el estado de flujos de efectivo, y las notas a los estados financieros, debidamente certificados y dictaminados.

ACUACAR suministra a terceros la información que repose en sus archivos, con excepción de la que goce de reserva legal y de aquella que afecte, incida o ponga en riesgo los negocios de la Sociedad o afecte derechos de terceros.

El suministro de información a terceros se canaliza a través de Departamento de Comunicaciones. Cuando se trate de información requerida por los accionistas se suministra por conducto del Departamento Jurídico.

#### **Protección y seguridad de la información**

ACUACAR reconoce el valor estratégico de la información y, como tal, define lineamientos para su preservación, protección, administración y disposición; respeta los derechos de autor y de propiedad de la información, suministra información a los interesados con acceso autorizado y vigila el cumplimiento de los acuerdos de confidencialidad de la información recibida o enviada.

En consecuencia, todo colaborador de ACUACAR es responsable de la adecuada conservación, protección y revelación de la información de la Empresa, quien debe recibir la capacitación relacionada con directrices y normas técnicas definidas por la organización para asegurar dicha protección y conservación.

*La información indicada es publicada y actualizada periódicamente en la página electrónica de ACUACAR [www.acuacar.com](http://www.acuacar.com).*

#### **4.3.6 GESTIÓN DEL CONTROL**

Por su naturaleza jurídica ACUACAR está sujeta a diversos controles internos y externos que tienen el propósito de garantizar que el Sistema de Gobierno Corporativo esté ajustado permanentemente al marco legal y los estándares internacionales de gobernabilidad.

#### **Controles internos**

##### **Sistema de control interno**

El Marco de referencia internacional expedido por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO, en inglés) fue acogido por ACUACAR como modelo para implantar las buenas prácticas referidas al Sistema de Control Interno (SCI).

<p>Versión:02</p> <p>2020/06/16</p>	 <p><b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL</b></p>	<p>CBGE_01</p> <p>Página 23 de 28</p>
-------------------------------------	---	---------------------------------------

En ACUACAR entendemos el Sistema de Control Interno (SCI) como el conjunto de elementos que, tomados integralmente, apoyan a las personas y a la organización en el logro de sus objetivos. Este sistema existe para promover y asegurar razonablemente lo siguiente:

- Eficacia y eficiencia en las operaciones
- Protección y aseguramiento de los recursos
- Confiabilidad y oportunidad de la información
- Mejoramiento permanente de la gestión a través de mecanismos de evaluación

ACUACAR ha establecido una estructura organizacional que soporta el SCI y ha asignado roles para establecerlo, desarrollarlo y mantenerlo, siendo los máximos responsables la Junta Directiva y el Gerente General y mediante el empoderamiento y la delegación existente en toda la organización, a través de las gerencias de área y procesos, orienta sus esfuerzos para alcanzar los objetivos del Sistema de Control Interno. A continuación, se muestran unos roles clave y fundamentales que aportan de manera directa a la efectividad del SCI:

Junta Directiva y Gerente General	Establecer el marco general del Sistema de Control Interno y propender porque la empresa mantenga un control interno efectivo y una cultura de autocontrol acorde a sus necesidades.
Gerentes, Subgerentes y Jefes de área	Promover e impulsar en sus procesos, el desarrollo y conducción del Sistema de Control Interno y los métodos y procedimientos adecuados para mantenerlo con efectividad.
Colaboradores	Estar a cargo de la operatividad eficiente de las actividades y tareas a su cargo, supervisión continua a la eficacia de los controles integrados a éstos y autoevaluación a los resultados de su labor.
Dpto. de Auditoría interna y Cumplimiento	Dirigir y ejecutar las actividades de verificación y consulta en gobierno, riesgo y control.

El Jefe de Auditoría Interna y Cumplimiento en lo relacionado con sus funciones de aseguramiento y consulta, reporta administrativa y funcionalmente al Gerente General. En ejercicio de sus funciones, tendrá acceso irrestricto a los registros, instalaciones e información necesaria para ejecutar los procesos de auditoría, actividades de aseguramiento o asesorías a su cargo en ACUACAR.

*Ampliar información en la Directriz Administrativa DA\_05 – Gestión de Auditoría Interna.*

### **Revisoría Fiscal**

ACUACAR cuenta con un Revisor Fiscal con su respectivo suplente, quien lo reemplaza en sus faltas absolutas, temporales o accidentales, ambos elegidos por la Asamblea General de Accionistas. De conformidad con lo establecido en la Ley y en los Estatutos Sociales, el período del Revisor Fiscal es de tres (3) años, pudiendo ser reelegido o removido en cualquier tiempo por la Asamblea General de Accionistas.

La elección del Revisor Fiscal se lleva a cabo con base en una preselección objetiva y transparente adelantada por la Junta Directiva.

<p>Versión:02</p> <p>2020/06/16</p>	 <p><b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL</b></p>	<p>CBGE_01</p> <p>Página 24 de 28</p>
-------------------------------------	---	---------------------------------------

La Junta Directiva realiza la evaluación de los candidatos y presenta a la Asamblea General de Accionistas una recomendación, en la cual establece un orden de elegibilidad, atendiendo a criterios de experiencia, servicio, costos y conocimiento del sector. Los accionistas pueden proponer al Comité, candidatos adicionales para Revisor Fiscal, siempre que sus perfiles se ajusten a lo establecido en la Ley y en los Estatutos Sociales.

Para ejercer el cargo de Revisor Fiscal, sólo se pueden elegir a personas naturales o jurídicas que cumplan con los requisitos exigidos en la Ley y los Estatutos Sociales.

Los honorarios del Revisor Fiscal son aprobados por la Asamblea General de Accionistas, de acuerdo con criterios tales como su idoneidad, experiencia profesional en auditoría de compañías similares y en las directrices del mercado.

Las funciones del Revisor Fiscal están definidas en la Ley y Estatutos Sociales.

**Inhabilidades e incompatibilidades:** el Revisor Fiscal y su Suplente no podrán celebrar contrato alguno con la Sociedad y estará sujeto al régimen de inhabilidades e incompatibilidades, prohibiciones y responsabilidades que establecen las disposiciones legales pertinentes. En consecuencia, tampoco podrá ser accionista, ni empleado en ningún otro cargo de la Empresa, ni estar ligado dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, o primero civil, con algún miembro de la Junta Directiva o con el Gerente General.

#### **Gestión Jurídica**

Tiene como principal objetivo asegurar los intereses de la Empresa en el marco de las normas jurídicas y/o administrativas vigentes con el fin de que sus actuaciones, cumplan con dicha normativa en los términos de ley.

Para alcanzar dicho propósito desarrolla las siguientes acciones:

- a. Atender oportunamente los requerimientos internos y externos.
- b. Documentar las actividades de los procedimientos desarrollados en el marco de la gestión jurídica de la compañía.
- c. Establecer criterios y mecanismos de autocontrol y seguimiento.
- d. Establecer políticas para el control y custodia de documentación sensible que este bajo el cuidado del Departamento jurídico.
- e. Estandarizar mecanismos que permitan una defensa oportuna, tanto como parte activa como pasiva.

*Ampliar información en la Directriz Administrativa DA\_06 – Gestión Jurídica.*

#### **Controles externos**

**Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios** - Según las leyes 142 de 1994 y 689 de 2001, es la encargada de ejercer control a la gestión de la Empresa, bien directamente o a través del Auditor Externo de Gestión y Resultados. Este último es contratado por las empresas de servicios públicos, pero reporta a la Superintendencia sobre las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de la



<p>Versión:02</p> <p>2020/06/16</p>	 <p><b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL</b></p>	<p>CBGE_01</p> <p>Página 25 de 28</p>
-------------------------------------	---	---------------------------------------

empresa, las fallas que se encuentren en el control interno, y en general las apreciaciones sobre el manejo de la compañía auditada. La Auditoría Externa obra en función tanto de la Empresa y de sus accionistas, como de los usuarios que reciben el servicio y los resultados de esta auditoría y los del Plan de Gestión son presentados a la Superintendencia de Servicios Públicos.

Conforme con el artículo 45 de la Ley 142 de 1994 la Superintendencia de Servicios Públicos supervisa el cumplimiento del balance de los mecanismos de control que promueve y regula la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

En ejercicio de las funciones antes mencionadas, el Auditor Externo de Gestión y Resultados, deberá presentar todos los informes y evaluaciones que requieran los entes de control y vigilancia, así como colaborar con EL CONTRATANTE en el seguimiento, evaluación y renovación del Plan de Gestión y Resultados, así mismo deberá entregar un dictamen sobre el nivel de riesgo de la Empresa, de acuerdo a la metodología diseñada por la CRA para clasificar las personas prestadoras de los servicios públicos, de acuerdo con el nivel de riesgo y de los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio que permiten evaluar su gestión y resultados.

**Contraloría General de la República, y Distrital de Cartagena de Indias - ACUACAR** está sujeta al control fiscal de las Contralorías del orden central y territorial que se efectúa conforme a las normas vigentes.

**Contaduría General de la Nación** - Ejerce una supervisión sobre la calidad y confiabilidad de la información contable y la situación financiera de ACUACAR, y fija el marco normativo que debe seguir ACUACAR para el reconocimiento y revelación de sus hechos financieros, económicos, sociales y ambientales. Esta información es base para el cumplimiento de los deberes empresariales que fiscaliza la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales **DIAN**.

**Auditorías de la Casa Matriz e Interventoría del contrato GISAA-** La Matriz Sociedad General de Aguas de Barcelona S.A. y la interventoría designada en el Contrato para la Gestión Integral de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado (GISAA), realizan control sobre el desempeño empresarial a través de actividades de aseguramiento y control presupuestal.

**Entes ambientales y de salud** - La Corporación Autónoma Cardique, Establecimiento Público Ambiental (EPA) y el Departamento Administrativo Distrital de Salud (DADIS), ejercen control sobre el cumplimiento de disposiciones legales asociadas a vertidos de aguas residuales, manejo de recursos naturales y calidad de agua potable que consume la comunidad, como también, el cumplimiento otras actuaciones relacionadas con estos aspectos.

**Agencias Calificadoras de Riesgos** - Analizan para su calificación, la situación interna y externa de ACUACAR, el manejo de sus negocios y sus diferentes políticas empresariales, para así determinar la calificación, que permita a los acreedores conocer que tan segura es su inversión y a la empresa, acceder a recursos de capital.

**Sociedad civil** - Por la importancia que los servicios públicos domiciliarios tienen en el desarrollo y generación de bienestar de la comunidad, existen diferentes mecanismos de participación ciudadana por medio de los cuales se puede pronunciar para hacer “control social” a los recursos públicos administrados por ACUACAR, que se constituyen como patrimonio de la ciudad. La sociedad civil está representada en

<p>Versión:02</p> <p>2020/06/16</p>	 <p><b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL</b></p>	<p>CBGE_01</p> <p>Página 26 de 28</p>
-------------------------------------	---	---------------------------------------

la opinión pública (medios de comunicación), Procuraduría General de la Nación, Concejo Distrital de Cartagena, Personería Distrital, Vocales de Control Social, Líderes Comunitarios, entre otros.

#### 4.3.7 DIVULGACIÓN, CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN

##### Divulgación y capacitación

El Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial será presentado la Junta Directiva y será revisado y actualizado por parte de la Gerencia General, cada dos años o cuando se considere pertinente.

Debe existir un plan de comunicación específico para divulgar el Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial, asegurando su alcance a todos los grupos de interés en los temas pertinentes a cada uno. Así mismo, corresponde al área de Gestión Humana incluir los contenidos del presente código en el proceso de inducción y programa de capacitación.

##### Evaluación de Órganos de Dirección

- Los miembros de la Junta Directiva autoevalúan su gestión considerando criterios tales como: eficiencia en el manejo de las reuniones, efectividad en el proceso de toma de decisiones, entre otras para lo cual la misma Junta define criterios y método de autoevaluación.
- El Gerente General es evaluado por la Junta Directiva con base en el nivel de cumplimiento de objetivos, metas y presupuestos definidos para la organización y otros criterios que se considere pertinente.
- La evaluación de los altos ejecutivos está a cargo del Gerente General y se realiza considerando el nivel de cumplimiento de objetivos, metas y presupuestos a su cargo, entre otros criterios.

##### Evaluación del Cumplimiento al Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial

Se debe efectuar evaluación anual al cumplimiento del presente Código, por parte del Comité de Ética, que incluye el resultado de los siguientes indicadores:

- Grado de implementación de los contenidos del presente código.
- Contravenciones o faltas al Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial de ACUACAR presentadas en el período.
- Nivel de implementación de planes de acción frente a riesgos éticos y de gobierno corporativo materializados.

.....

## 5 TÉRMINOS Y 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.

<p>Versión:02</p> <p>2020/06/16</p>	 <p><b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL</b></p>	<p>CBGE_01</p> <p>Página 27 de 28</p>
-------------------------------------	---	---------------------------------------

**Competencias:** Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que distinguen a una persona y que contribuyen a lograr un rendimiento excelente en un cargo, dentro de un contexto específico, y se manifiestan en comportamientos que son definibles, observables y medibles.

**Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial:** disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de las entidades, que declaran el compromiso ético de garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración. Este documento recoge las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que deben adoptar las instancias de dirección, administración y gestión de la organización.

**Comité de Ética:** instancia organizacional encargada de promover y liderar el proceso de gestión ética, con el propósito esencial de generar y fortalecer la cultura ética de la organización.

**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.

**Coherencia:** Como principio y piedra angular de la ética empresarial, nos induce a ser consecuentes y constantes entre el sentir, pensar, decir y actuar en nuestro relacionamiento familiar, laboral y social, a fin de que cumplamos con mayor eficacia los compromisos en dichos ambientes y logremos fortalecer nuestro carácter corporativo. La coherencia nos exige firmeza, criterio bien formado y autenticidad, logrando así confiabilidad en nuestro relacionamiento. Asimismo, nos permite educar con el ejemplo, entendiendo así que no sólo debemos buscar convencer con la palabra, sino conducir con el ejemplo.

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

**Entes de Control:** Son entidades públicas que cumplen funciones de supervisión, vigilancia y verificación del cumplimiento de asuntos legales que son de carácter obligatorio, en una organización sujeta de control.

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

**Función de Cumplimiento:** Rol ejercido por el Departamento de Auditoría Interna y Cumplimiento con responsabilidad y autoridad para el funcionamiento del Sistema de Gestión Antifraude.

**Gobierno Corporativo:** Sistema orientado a la toma e implementación de decisiones bajo principios de eficiencia, transparencia e integridad, a fin de responder adecuadamente a los grupos de interés de una organización.

**Grupos de Interés:** personas, grupos o entidades sobre las cuales la organización tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “partes interesadas”.

**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

<p>Versión:02</p> <p>2020/06/16</p>	 <p><b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL</b></p>	<p>CBGE_01</p> <p>Página 28 de 28</p>
-------------------------------------	---	---------------------------------------

con vehemencia actos fundamentados en la mentira o engaño que deterioren el valor patrimonial y reputacional de la empresa.

**Lealtad:** Principio que propicia sentimientos de afecto y fidelidad hacia nuestra organización, haciendo que obremos conforme al marco de actuación legal y corporativo. Se manifiesta especialmente en momentos de presión o ante eventos que demandan esfuerzos adicionales por el bienestar de la empresa.

**Parentesco por consanguinidad:**

- Primer grado: padre, madre e hijos
- Segundo grado: abuelos, hermanos, abuelos y nietos.
- Tercer grado: bisabuelos, bisnietos, tíos y sobrinos.
- Cuarto grado: primos.

**Parentesco por afinidad:**

- Primer grado: suegros, yernos/nueras, padrastros e hijastros.
- Segundo grado: cuñados y cuñadas.

**Parentesco civil:**

- Primer grado civil: padres adoptantes e hijos adoptivos.

**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.

.....

**DISPOSICIÓN FINAL:** El presente Código es de obligatorio cumplimiento para todos los Miembros de ACUACAR, en consecuencia:

- La obligatoriedad de su cumplimiento por parte de los Administradores y de todos los Colaboradores. El Código hará parte del reglamento interno de trabajo de ACUACAR y su incumplimiento generará los efectos allí definidos.
- La obligatoriedad de los demás grupos de interés que tengan relación con ACUACAR, quedará consignada en cada contrato, convenio o acuerdo de cualquier tipo, según el caso.

.....