	MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS		MPE-01-D-02	
	PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		FECHA 2015-05-05	VERSIÓN 3
	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A., E.S.P.		Página 1 de 25	

"Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental."


CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO
2012-04-09	1	Versión original
2014-06-27	2	Referenciación y Actualización de las directrices organizacionales (Misión, Visión, Política de gestión y Objetivos organizacionales)
2015-05-05	3	Inclusión de la política y recomendaciones para la adopción del sistema de autocontrol y gestión de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

VERSIÓN	CARGO
3	Gerente General
3	Director Administrativo y Financiero
3	Director Comercial
3	Director Distribución y Bombeo
3	Director Mantenimiento
3	Director RSE
3	Director Gestión y Control
3	Director Servicio al Cliente
3	Director Jurídica
3	Director Gestión Corporativa
3	Secretaria General
3	Director Proyectos

ELABORÓ: Profesional Dirección Gestión y Control	REVISÓ: Profesional en sistemas integrados	APROBÓ: Director de gestión y control
---	---	--

	MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS		MPE-01-D-02	
	PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		FECHA 2015-05-05	VERSIÓN 3
	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A., E.S.P.		Página 2 de 25	

"Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental."

1. OBJETIVO

El presente Código de Ética y Buen Gobierno de **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**, es un instrumento primario de la dirección y administración, los órganos sociales y en general de su personal, para cumplir con su objeto social, su misión y visión, en cuanto a su estructura, que recopila las políticas, directrices, normas, sistemas, principios éticos y prácticas de Ética y buen gobierno que rigen las actividades relacionadas con la estructura organizacional de la Empresa **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**

Las normas de Gobierno Corporativo implementadas por la **SOCIEDAD AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**, son una prioridad para sus órganos directivos, administradores, y empleados en la medida en que son consideradas como una herramienta gerencial fundamental para la competitividad.

El Código es también una excelente guía para los proveedores y usuarios, pues determina la filosofía y los parámetros de las relaciones con ellos, en consideración a que su objetivo es brindar confianza a todos los grupos de interés mediante los sistemas de información, la práctica sistemática de la transparencia, la claridad y la autonomía en la gestión de la organización, respetando, al mismo tiempo, los objetivos de eficiencia y rentabilidad empresarial hacia los que se debe tender en desarrollo de su objeto social.


En este documento hemos destacado los valores y principios que deben ser la base de las relaciones comerciales y de negocios de la sociedad.

2. ALCANCE

Las normas contenidas en este Código se aplican a las actuaciones de la Asamblea General, la Junta Directiva, Directivos y los empleados de **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A., E.S.P.**, así como a sus proveedores, acreedores, usuarios y a otros grupos de interés, en la medida en que tengan que ver con la Empresa, de manera que se garantice el cumplimiento de los principios generales de Buen Gobierno.

3. MISIÓN, VISIÓN, POLITICA DE GESTIÓN Y OBJETIVOS ORGANIZACIONALES DE LA SOCIEDAD AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A., E.S.P.:

Para consulta de las directrices organizacionales se pueden hacer en el Manual de Calidad (MCA-01-D-01), intranet (<http://10.0.0.100/intranetakc/>) - Sistemas de gestión integrados – Directrices organizacionales o página web de la empresa (<http://www.akc.com.co>)

	MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS		MPE-01-D-02	
	PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		FECHA 2015-05-05	VERSIÓN 3
	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A., E.S.P.		Página 3 de 25	

"Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental."

4. ADOPCIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

La sociedad **Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P.** ratifica, mediante la adopción de este Código, su compromiso con la calidad, transparencia, el servicio, la probidad, competitividad, perdurabilidad y, la rendición de cuentas.

Pretende fomentar la confianza entre los inversionistas, proveedores y la comunidad en general beneficiaria de sus servicios, la cual solo se logra mediante un sistema de autorregulación empresarial claro, que transmita seguridad y transparencia a los diferentes grupos de interés mediante la adopción de medidas anticorrupción y de prevención de riesgos, especialmente los relacionados con el lavado de activos y la financiación del terrorismo.

AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P. tiene en cuenta que el Gobierno Corporativo es una herramienta gerencial fundamental para la competitividad, razón por la cual adopta el presente Código de Ética y Buen Gobierno con el propósito de crear un sistema de normas y principios claros, por los cuales debe regirse la administración de la Sociedad.


Es por esto, que con la finalidad de garantizar el cumplimiento de estos principios corporativos y las prácticas de buen gobierno le corresponde a la Junta Directiva, incluir en el informe anual que se presenta a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, los aspectos atinentes a las prácticas de buen gobierno que se hayan realizado en el ejercicio social respectivo.

5. ÓRGANOS SOCIALES

Capítulo Primero. Órganos Sociales: La sociedad AGUAS KPITAL CUCUTA S.A., E.S.P. cuenta con órganos de dirección y administración que le fijan legal y estatutariamente las directrices de su gestión empresarial y social, y ejecutan y cumplen todos los actos en procura de la realización de su objeto social.

Para la dirección, administración y representación, la sociedad cuenta con los siguientes órganos:

- **Asamblea General de Accionistas.** La Asamblea General de Accionistas es la reunión de los asociados dentro de las condiciones legales y estatutarias. Las relaciones de este órgano colegiado con la sociedad AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A., E.S.P. están enmarcadas en el CAPITULO IV. ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS de los estatutos sociales.
- **Junta Directiva.** Es el órgano superior de dirección y de control de la sociedad AGUAS KPITAL CUCUTA S.A.E.S.P. su objeto, composición y funciones se encuentran establecidas en el CAPITULO V. JUNTA DIRECTIVA de los estatutos sociales
- **Gerencia General.** De acuerdo con los estatutos, la representación legal y la gestión de los negocios de Las Empresas, está a cargo del Gerente General, quien tiene facultades para celebrar o ejecutar, sin otras limitaciones que las establecidas en la ley y en los estatutos, todos los actos comprendidos en su objeto o que se relacionen directamente con su existencia o funcionamiento.

	MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS		MPE-01-D-02	
	PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		FECHA 2015-05-05	VERSIÓN 3
	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A., E.S.P.		Página 4 de 25	

"Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental."

- **Secretaría General.** En observancia a lo dispuesto en los estatutos sociales, el secretario general de la Compañía, será a la vez Secretario de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva.
- **Revisoría Fiscal.** Órgano de fiscalización de la sociedad, que le corresponde dictaminar los estados financieros.

Cada uno de los órganos indicados tienen las funciones y atribuciones que le confieren los estatutos, están integrados conforme lo previsto en ellos y, además, ejercerán sus funciones con arreglo a las normas especiales aquí expresadas y, a las disposiciones legales.

6. Evaluación de los Riesgos y Mecanismos de Control por los Órganos de Dirección

6.1 Evaluación y Control del Riesgo de la Empresa.


El Gerente General se encuentra en la obligación de informar a la Junta Directiva sobre las circunstancias administrativas, jurídicas, financieras y de cualquier otra índole, que de acuerdo con los criterios de identificación de riesgos pongan en peligro o amenacen la actividad desarrollada por la empresa, cuyo control es ejercido por cada uno de los órganos previstos en los estatutos y en este Código, de acuerdo con las competencias que a cada uno corresponde y siguiendo los parámetros enunciados en el presente capítulo.

Así mismo, de acuerdo al ordenamiento jurídico vigente propendemos aplicar medidas de prevención y autocontrol, que le permitan a la Empresa contrarrestar los riesgos a los que puede estar sujeta frente a los fenómenos delictivos, tales como el lavado de activo y la financiación del terrorismo, que generan consecuencias negativas para la economía del país y especialmente para las empresas del sector.

La empresa ha identificado algunos riesgos importantes a los que se ve expuesta, y de igual manera ha establecido ciertas políticas para su control. Tales riesgos son:

Riesgos de Mercado: Toda vez que la empresa está dedicada a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado debe considerar los riesgos de oportunidad y calidad del servicio, precios, preferencias de los clientes e innovaciones en la prestación del mismo, para mitigar eventuales contracciones del mercado. Por tanto, es política de la empresa propender por un mejoramiento continuo de sus procesos, así como la investigación de nuevas oportunidades de mercado y, la búsqueda de recursos para la expansión, de forma tal, que sea posible mantener y mejorar su posición actual.

Riesgos de Operacionales: Es política de la empresa dar estricto cumplimiento al contrato para la OPERACIÓN, AMPLIACIÓN, REHABILITACIÓN, MANTENIMIENTO Y GESTIÓN COMERCIAL DE LA INFRAESTRUCTURA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, suscrito entre la E.I.S. CÚCUTA S.A. E.S.P. y AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., el día tres (3) de mayo de 2006, como pilar fundamental del negocio de la empresa. Es de fundamental relevancia darle cumplimiento a los términos, planes y metas que se

	MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS		MPE-01-D-02	
	PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		FECHA 2015-05-05	VERSIÓN 3
	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A., E.S.P.		Página 5 de 25	

"Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental."

han establecido en este el contrato. Así mismo en relación con la ocurrencia de eventos contingentes e imprevisibles, tales como los de fuerza mayor o caso fortuito, la empresa adopta mediante su Plan de Contingencia medidas de prevención de riesgo, así como para mitigar los efectos adversos de eventos que puedan afectar la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.


Riesgos de Competitividad: Es política de la empresa propender por el estricto cumplimiento de sus procesos y por el mejoramiento continuo de ellos, así como, por la investigación de nuevas oportunidades de mercado y la búsqueda de recursos para su expansión, de forma tal, que sea posible mantener y mejorar su posición actual dentro del mercado de los servicios públicos domiciliarios.

Riesgos de Accionistas: El eventual retiro de la inversión por parte de los accionistas, constituye un riesgo que la sociedad pretende controlar. Para tal efecto se propone mantener un estricto cumplimiento a las normas del mercado de capitales, así como un claro manejo corporativo según los parámetros definidos en la normatividad vigente.

Riesgos Jurídicos: La existencia de eventuales litigios judiciales o actuaciones administrativas en contra de la sociedad no pueden anularse y serán riesgos que siempre estarán presentes. Para mantenerlos en el nivel más bajo posible se ha establecido como política, que la estructuración y el desarrollo de las actividades de cada dependencia tengan una óptica de prevención del riesgo jurídico, para ello se involucrará permanentemente el análisis de los abogados de la compañía y de los asesores externos de la misma, con su apoyo conceptual, cuando las circunstancias o la complejidad del asunto lo amerite. Igualmente, dentro de esta política empresarial se consideraran los pronunciamientos legales, normativos, jurisprudenciales, políticos, contractuales y de cualquier otra índole, contrarios a los intereses de la empresa y que pongan en riesgo su continuidad.

Riesgos Financieros: Diferentes eventos, tales como, la situación del mercado, la capacidad de la empresa de retener sus inversionistas, el índice de endeudamiento y el costo de la deuda, cambios en su estado de flujos de efectivo, la reducción en sus ventas e ingresos, la disminución de su rentabilidad, el incremento de su cartera en mora y de su cartera irrecuperable, podrían eventualmente afectar a la misma. Por tanto, mediante el control de estos riesgos, se propende por su estabilidad financiera. Adicionalmente, es política de la empresa evaluar permanentemente la inversión de los recursos con que cuenta, así como la búsqueda de alternativas viables de financiación y el mantenimiento de los niveles de deuda dentro de límites razonables, de forma tal que permita el cumplimiento de las obligaciones frente a terceros y la generación de retribuciones para los accionista y eventuales inversionistas.

Riesgos Contractuales: Conscientes que la corrupción puede presentarse en las diferentes etapas del proceso de contratación y en los escenarios en donde hay poder de decisión, si existe alguien que la concibe y la planea, la Empresa ha tomado todas las medidas a su alcance para prevenir la ocurrencia de prácticas indebidas en quienes pueden y deben controlarlas, fundamentando su actuar en los valores corporativos, con la finalidad que este importante proceso se cimiente en la selección objetiva de las ofertas, producto del análisis y estudio de las condiciones técnicas, administrativas, financieras y legales de cada requerimiento contractual dentro de una

	MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS		MPE-01-D-02	
	PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		FECHA 2015-05-05	VERSIÓN 3
	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A., E.S.P.		Página 6 de 25	

"Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental."

pluralidad de oferentes, orientada por canales de comunicación e información mediante pagina web que ha permitido efectivizar una mayor publicidad y transparencia de la contratación.

Riesgos Fijos: Igualmente, por medio de los mecanismos de control previstos, permanentemente se deben revisar los procesos que permitan evitar pérdidas injustificadas en los activos de la empresa, derivadas de causas tales como hurtos o daños a los mismos, incendio, etc.

Riesgos Políticos: El riesgo derivado de los procesos sociales y políticos podría afectar su desempeño. Para prevenir y mitigar dicho riesgo, la empresa participará activamente en procesos de mejoramiento social a través de Fundaciones sin ánimo de lucro, participará en los debates para la adopción de normas que la afectan, procurará mantener los niveles de empleo que den estabilidad a un alto número de familias cucuteñas.


Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo. En atención a la legislación vigente y a los lineamientos de la Superintendencia de Sociedades dentro de su política de supervisión frente a los riesgos de lavado de activos y la financiación del terrorismo, la Empresa adoptará mediante este código de Ética y Buen Gobierno las recomendaciones a seguir en materia de prevención de este riesgo, que puede afectar el buen nombre, competitividad, productividad y perdurabilidad de la Empresa; siendo así unos de sus mayores propósitos evitar mediante campañas de concientización, autocontrol, promoción de valores corporativos y buenas maneras de hacer, que sus asociados, administradores, el revisor fiscal, empleados y proveedores resulten involucrados en cualquiera de las conductas que tipifican tales delitos, así como en investigaciones y sanciones administrativas, civiles y penales.

6.2 Órganos de control

A través de la Junta Directiva, la Dirección de Gestión y Control, la Revisoría Fiscal, la interventoría del Contrato de Operación 030 de 2006, así como la Auditoría Externa de Gestión y Resultados, la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios y la Superintendencia de Sociedades, dentro del límite de sus competencias, ejercen una continua evaluación y control de los órganos de dirección y de gestión de la empresa. Corresponde a éstos velar por una recta administración de la sociedad, una conservación e inversión adecuada de sus activos y un manejo ordenado y eficiente de sus recursos en cumplimiento de su objeto social.

Dentro de los anteriores parámetros los órganos antes mencionados están facultados para:

1. Inspeccionar la contabilidad de la empresa, sus balances, los bienes y valores de la Sociedad y los que ésta tenga en custodia; todas las operaciones, inventarios, actas, libros, correspondencia, comprobantes de cuentas y negocios de la misma;
2. Solicitar a los órganos de administración y dirección de la sociedad informes escritos sobre asuntos generales y específicos de su interés, así como las aclaraciones, ampliaciones y explicaciones que los mismos requieran;
3. Informar al Representante Legal de la sociedad, su Junta Directiva o la Asamblea General de Accionistas, según sea el caso, de los hallazgos hechos por los mismos;

	MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS		MPE-01-D-02	
	PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		FECHA 2015-05-05	VERSIÓN 3
	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A., E.S.P.		Página 7 de 25	

"Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental."

4. Informar a los diferentes Comités de la Evaluación y Seguimiento, según la competencia del asunto, todas aquellas situaciones que constituyan una violación al mismo.

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P., dentro de su política de Buen Gobierno Corporativo, contará con una metodología de administración del riesgo, basada en normas técnicas y legales, que tendrá en cuenta todos los aspectos externos e internos que pudieren tener algún impacto en las actividades desarrolladas por la sociedad.

6.3 Sistemas de Control

Se ha establecido un sistema de auditoria de gestión ejercida a través de la Dirección de Gestión y Control la cual debe evaluar la gestión administrativa, comercial, operativa, financiera y contable y, reportar directamente a la Gerencia General, cualquier tipo de acciones de mejoramiento que se puedan implementar en los procesos.

Para el efecto, se ha acogido el concepto de control interno como un proceso ejecutado directamente por la Dirección de Gestión y Control y complementariamente, por la Junta Directiva, la administración y, en general, por las dependencias de dirección y confianza de la empresa, que buscan mediante la planeación de actividades y la estructuración de procesos y procedimientos establecidos en el sistema de gestión documental y de calidad de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. lograr que los objetivos Empresariales se cumplan, realizando el control y evaluación de las metas proyectadas, por medio de indicadores de gestión que les facilite a las diferentes áreas el seguimiento, evaluación y el mejoramiento continuo de sus propósitos y tareas orientadas a conseguir los siguientes fines:


- Efectividad y eficiencia en las operaciones;
- Confiabilidad en la información legal, comercial, administrativa y financiera;
- Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables;
- Responsabilidad de la administración en el diseño, ejecución, evaluación y retroalimentación del sistema de control interno de la empresa.

Así las cosas dentro de los componentes del control interno se encuentran:

- Ambiente de control;
- Valoración de riesgos;
- Actividades de control;
- Adecuada información y comunicación;
- Seguimiento.

Fomentar un **ambiente de control** es fundamental porque este proporciona el escenario en el cual la gente cotidianamente realiza y controla sus actividades y es esencial para los demás componentes del control interno.

Dentro de este ambiente la administración **valora los riesgos** para la consecución de los objetivos específicos e implementa los **controles** tendientes a minimizar la probabilidad de ocurrencia de estos riesgos.

	MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS		MPE-01-D-02	
	PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		FECHA 2015-05-05	VERSIÓN 3
	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A., E.S.P.		Página 8 de 25	

"Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental."

Consecuentemente, se debe producir y comunicar a toda la empresa la **información** relevante, la cual a su vez, permite hacer el **seguimiento** del proceso y modificarlo de acuerdo con las circunstancias.

6.4 Órganos que ejercen y desarrollan el control interno:

- **Asamblea General de Accionistas**

La Asamblea General de Accionistas, como máximo órgano de gobierno de la empresa, tiene como atribuciones la determinación de los mecanismos para la evaluación y control de las actividades de los administradores, el ejercicio del control directo de dichas actividades y el examen de la situación de la Sociedad, dentro de los límites que le impone la ley y los estatutos sociales.

A su vez, la Asamblea General de Accionistas efectuará el examen, aprobación o desaprobación de los balances de fin de ejercicio y las cuentas que deban rendir el Representante Legal de la Sociedad y la Junta Directiva.


Así mismo, la Asamblea General de Accionistas considerará y aprobará los informes de los administradores sobre el estado de los negocios sociales y el informe del Revisor Fiscal que ordena la Ley. Para el efecto, terminado cada ejercicio contable de la empresa en la oportunidad prevista en la ley o en los estatutos, el representante legal deberá presentar a la asamblea para su aprobación o desaprobación, los siguientes documentos:

1. Los estados financieros de propósito general, individual y consolidado, junto con sus notas, cortados a fines del respectivo ejercicio.
2. Los dictámenes sobre los estados financieros y los demás informes emitidos por el Revisor Fiscal o, por Contador Público independiente.
3. El informe de gestión que presente el representante legal deberá contener una exposición fiel sobre la evolución de los negocios y la situación económica, administrativa y jurídica de la Sociedad. Así mismo, el informe deberá incluir indicaciones sobre:
 - o Los acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio.
 - o La evolución previsible de la empresa.
 - o El estado de cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la empresa.

El informe deberá ser aprobado previamente por la mayoría de votos de los asistentes de la Junta Directiva en que se haya puesto a consideración, y a él se adjuntarán las explicaciones o salvedades de quienes no lo compartieren.

- **Junta Directiva**

Es el órgano superior de dirección y de control de la sociedad AGUAS KPITAL CUCUTA S.A., E.S.P. que tiene como función estatutaria establecer las políticas de la empresa en los diferentes órdenes

	MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS		MPE-01-D-02	
	PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		FECHA 2015-05-05	VERSIÓN 3
	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A., E.S.P.		Página 9 de 25	

"Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental."

de su actividad, especialmente en materia comercial, económica, financiera y laboral; adoptar planes y presupuestos para el desarrollo de los negocios sociales, y dictar normas y reglamentos para la organización y el funcionamiento de todas las dependencias de la sociedad.

- **Dirección de Gestión y Control Interno:**

La estructura organizacional de la empresa estableció como deber de esta dependencia realizar la auditoria operativa, financiera y contable, así como de la auditoria de informática y tecnología. Además, esta dependencia velará por la confiabilidad en la información financiera y por el cumplimiento de los procesos establecidos en la empresa.

Para garantizar su independencia, la Oficina de Control Interno depende directamente de la Gerencia General de la empresa.

6.5 Control Externo

El control externo de la actividad social es ejercido a través de los siguientes órganos y entidades:

Revisoría Fiscal. Las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 15 del artículo 19 de la Ley 142 de 1994, se rigen en lo pertinente por las normas del Código de Comercio, incluyéndose dentro de tales asuntos lo relativo a los revisores fiscales.


De acuerdo a lo anterior, La revisoría fiscal es el órgano que en interés de la comunidad, bajo la dirección y responsabilidad del revisor fiscal y con sujeción a las normas de auditoría generalmente aceptadas, le corresponde dictaminar los estados financieros y revisar y evaluar sistemáticamente sus componentes y elementos que integran el control interno, en forma oportuna e independiente en los términos que le señala la ley y los estatutos.

Interventoría y Auditoría del Contrato de Operación.

En cumplimiento a lo dispuesto en la cláusula 30 del Contrato de Operación 030 de 2006; sin perjuicio del control de calidad interno que deberá establecer el Operador, la E.I.S. podrá tomar medidas de supervisión a todas las actividades derivadas del Contrato de Operación, incluidas las relacionadas con la ampliación, rehabilitación, construcción de la infraestructura de acueducto y alcantarillado así como durante el desarrollo de la totalidad del Contrato de Operación, mediante Interventoría especializada contratada para el efecto, quien lo representará frente al Operador.

Auditoría Externa. El control de gestión y resultados es un proceso, que dentro de las directrices de planeación estratégica, busca que las metas sean congruentes con las previsiones. Las comisiones de regulación definirán los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio que permitan evaluar la gestión y resultados de las entidades prestadoras.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. tiene como función ejercer el control, inspección y vigilancia de las entidades que prestan servicios públicos domiciliarios. Conforme a lo previsto en el numeral 4 del artículo 79 de la ley 142 de 1994, es su función establecer los sistemas

	MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS		MPE-01-D-02	
	PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		FECHA 2015-05-05	VERSIÓN 3
	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A., E.S.P.		Página 10 de 25	

"Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental."

uniformes de información y contabilidad que deben aplicar quienes presten servicios públicos, según la naturaleza del servicio y el monto de sus activos y con sujeción siempre a los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Superintendencia de Sociedades. Ejerce la inspección, vigilancia y control de las sociedades mercantiles, así como las facultades que le señala la Ley en relación con otras personas jurídicas o naturales. Para desarrollar las atribuciones administrativas y jurisdiccionales que le corresponden, cuenta con la estructura interna establecida mediante el Decreto 1080 de 1996.

En cumplimiento a la obligación legal establecida en el Decreto 1023 del 2012 artículo 7 numeral 26, es función de la Supersociedades instruir a las sociedades sujetas a su supervención y vigilancia sobre las medidas a adoptar para la prevención del riesgo de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo. En virtud a esto, para las empresas que al 31 de diciembre del 2013 registraron ingresos iguales o superiores a 160.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes la adopción obligatoria de la circular externa N° 304-000001 del 19 de febrero del 2014 y deberá implementarse a más tardar el 31 de diciembre del 2014. Para el resto de las empresas vigiladas lo contenido en la mencionada circular son recomendaciones que deberán tener en cuenta dentro de la adopción de buenas prácticas de administración.

7. Lineamientos de política para contribuir a la sostenibilidad de Prácticas de Gobierno Corporativo

El objetivo de estos lineamientos es promover el desarrollo de medidas que le permitan a la Empresa en los ámbitos de dirección, administración y gestión velar por la sostenibilidad de acciones relacionadas con las prácticas de buen gobierno.


7.1. Política para las prácticas de Buen Gobierno.

La política para la práctica de buen gobierno de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. tiene como propósito orientar las actuaciones de todas las áreas de la Empresa, especialmente aquellas que tienen como principal intención la dirección y administración de la estructura organizacional, es decir, accionistas, asamblea general de accionistas, miembros de junta directiva, gerencia general, control interno, revisoría fiscal y en general todos sus empleados.

Así las cosas, esta política tiene como fin otorgarle a la Compañía las herramientas para el desarrollo y regulación de las relaciones entre éstos, así como la de la Empresa con los grupos de interés, cimentada en los principios y valores corporativos

7.2 Principios de Buen Gobierno Corporativo.

1. Que los clientes y usuarios son los destinatarios finales del servicio público que presta la Compañía.
2. Que la naturaleza pública del servicio que se presta, exige un sentido social y de compromiso con el desarrollo de la comunidad.

	MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS		MPE-01-D-02	
	PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		FECHA 2015-05-05	VERSIÓN 3
	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A., E.S.P.		Página 11 de 25	

"Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental."


3. Que los accionistas personifican la solidez moral y económica de la sociedad, y que éstos tienen derecho a recibir por su inversión una retribución y trato justos.
4. Que es deber de la Compañía mantener una relación armoniosa con los trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.
5. Que dentro de los anteriores criterios, deben destacarse unos valores corporativos como el de servicio, compromiso, responsabilidad, ética, respeto, disciplina, moral y honestidad.
6. Que deben promoverse y aplicarse prácticas eficientes y honestas de administración empresarial.
7. Que los procesos de selección de personal se lleven a cabo sin consideración a la raza, credo religioso, sexo, orientación política, origen o estrato socioeconómico de los aspirantes, sin perjuicio de que éstos cumplan los requisitos y exigencias básicos de la organización empresarial para el respectivo cargo.
8. Que toda actuación de los accionistas, directivos, administradores y trabajadores de la sociedad, debe inspirarse en el absoluto respeto por los derechos humanos y en un espíritu de equidad y justicia.
9. Que los intereses de la sociedad, en general, deben prevalecer sobre los intereses individuales de quienes la conforman.
10. Que ninguno de los accionistas, directivos, administradores, trabajadores o asesores de la sociedad puedan hacer uso indebido de la información privilegiada que obtengan en el ejercicio de sus cargos o por causa o con ocasión de sus funciones.
11. Respeto por los derechos de los accionistas minoritarios.

7.3 Valores Corporativos.

- Respeto;
- Principio de Buena fe
- Honestidad;
- Humilda;
- Transparencia;
- Pertenencia;
- Lealtad;
- Responsabilidad;
- Competitividad;
- Amabilidad;
- Disciplina;
- Servicio;
- Pasión.

8. Herramientas para la sostenibilidad de las Prácticas de Buen Gobierno.

Las herramientas para la sostenibilidad de las prácticas de buen gobierno le permite a los interesados conocer las reglas de juego que conducen a garantizar el respeto, mantenimiento y cumplimiento de las buenas practicas dentro de una organización empresarial, mediante el

	MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS		MPE-01-D-02	
	PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		FECHA 2015-05-05	VERSIÓN 3
	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A., E.S.P.		Página 12 de 25	

"Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental."


establecimiento y publicidad de los derechos y deberes de las partes; los canales de información y espacios empresariales pres-establecido, que de forma periódica permite revelar a las diferentes instancias de la estructura empresarial y a los diferentes grupos de interés, la información corporativa y estrategia empresarial de la Compañía.

8.1 Gestión de la Información.

Es el mecanismo mediante el cual la Empresa revela la información de importancia, según la competencia del asunto a todos sus accionistas, administradores, colaboradores, usuarios y demás grupos de interés, de forma organizada, precisa y transparente, respetando los límites legales y comerciales que el legislador ha establecido para su discrecionalidad y publicidad según la naturaleza del contenido; toda vez, que se considera que el buen manejo de la información es el elemento fundamental para generar confianza en las actuaciones de la Empresa y en sus proyectos, y derrotero para prevenir y combatir cualquier práctica indebida que conlleve a originar cualquier flagelo de corrupción.

Entre los principales canales de comunicación que se han creado para la publicidad de la información relevante de la Empresa como políticas, estrategias corporativas, objetivos e informes de gestión, entre otros, con destino a los accionistas, directivos, centros de negocios, usuarios y demás grupos de interés.


- ***Asamblea General de Accionistas y su Informe Anual de Gestión de la Administración y Estados Financieros de fin de ejercicio.*** Informe preparado y presentado cada anualidad por el Gerente General y Junta Directiva de la sociedad, con observancia de las formalidades y en la oportunidad prevista en los estatutos sociales y en la legislación comercial, en el cual se informa a todos sus accionistas sobre las principales gestiones y proyectos realizados, los balances generales con sus notas, estado de resultados, cambios en el patrimonio y en general la situación financiera de la sociedad, así como sobre el proyecto de distribución de utilidades repartibles, dictamen sobre los estados financieros, informe del revisor fiscal, la evolución previsible de la sociedad, entre otros.
- ***Reunión de Junta Directiva, mediante el Informe mensual de gestión y de los estados financieros presentada por el Gerente General.*** Mensualmente el representante legal y Gerente General de la Empresa, expone y somete a aprobación de la Junta Directiva la gestión ejecutada, rindiendo informe detallado sobre los proyectos realizados, así como del estado de los indicadores comerciales, administrativos, financieros y los principales asuntos contractuales y legales que estén cursando para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato 030 de 2006 y demás metas empresariales. Para la consolidación de este informe mensual cada área de la Empresa debe retroalimentar el modelo de seguimiento de indicadores diseñado por la Administración.
- ***Comité Estratégico de la Empresa "CEAKC" y el acta de compromisos a nivel de directivos de la Compañía.*** Este comité dirigido por el Gerente General de la Empresa, tiene como finalidad la realización de reuniones semanales con las principales áreas, para diseñar e institucionalizar las estrategias y directrices a seguir en los diferentes proyectos y procesos internos y externos de la Compañía, así como para hacerle seguimiento a las actividades y

	MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS		MPE-01-D-02	
	PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		FECHA 2015-05-05	VERSIÓN 3
	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A., E.S.P.		Página 13 de 25	

"Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental."

compromisos de cada Dirección, Sistema de gestión de calidad y otros temas, de los cuales se dejan registro en el acta correspondiente, que se publica en el portal de aplicaciones web de AKC.

- **Comité mensual de Líderes y su acta de registro.** Este Comité es dirigido por el Gerente General de la Empresa y tiene como objetivo principal institucionalizar las políticas y estrategias de gestión comercial, administrativa, financiera y operativa, así como de realizar el seguimiento del cumplimiento de actividades e indicadores cada uno de los Centros de Negocios y Direcciones de la Empresa.
- **Comité de Talento Humano.** Concretar Políticas de personal y genera procesos que conduzcan al enriquecimiento del talento humano de la Empresa, la gestión por competencias y altos niveles de satisfacción, planeación y supervisión de programas de personal, propiciando espacios de desarrollo del personal para la mejora del clima organizacional, productividad y satisfacción del usuario.
- **Comité de Proyectos.** Tiene como finalidad analizar y priorizar los proyectos que redunden en el mejoramiento de los servicios de acueducto y alcantarillado, permitiendo maximizar los ingresos y disminuir los costos operacionales. Realiza el Plan de Obras e Inversiones que permitan el cumplimiento de las metas técnico-operativas contempladas dentro del Contrato de Operación 030 de 2006, así como su ejecución y seguimiento .
- **Comité de Viabilidades y Disponibilidades y su acta de compromisos.** Evalúa y aprueba las solicitudes de viabilidad de servicios solicitadas por los urbanizadores o por la comunidad.
- **Comité Interno de Servicio al Cliente (CISC).** Analiza, tramita, decide y soluciona las reclamaciones que por su nivel de complejidad y en virtud de las labores a realizar para mitigar el daño o remediar la situación, requieran de coordinación e interacción con distintos CN de AKC S.A. E.S.P.
- **Consultorio Comunal y su acta de compromisos.** Este comité tiene como fin principal establecer las metodologías para el acercamiento de la Empresa con la comunidad, mediante la atención de las diferentes problemáticas de éstas relacionadas con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, las cuales son informadas directamente por los usuarios, líderes comunitarios y vocales de control, con el objetivo de buscar de forma práctica y oportuna la solución a estas situaciones, dentro de los límites contractuales, comerciales, técnicos y legales. Los compromisos y acciones a ejecutar se registran en el acta respectiva, la cual es publicada en el portal web de actividades para su seguimiento y control.
- **Comité de Conciliaciones.** Tiene como función el estudio, análisis y formulación de políticas sobre la prevención del daño y defensa de los intereses de la Empresa

	MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS		MPE-01-D-02	
	PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		FECHA 2015-05-05	VERSIÓN 3
	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A., E.S.P.		Página 14 de 25	

"Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental."

- **Comité Convivencia Laboral.** Tiene como función 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, este comité se crea como medida preventiva frente a eventuales situaciones de acoso laboral, donde se establezca un procedimiento interno, confidencial, conciliatorio y efectivo para evitar esta clase de conductas.

A su vez, Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. de la mano con el avance de la tecnología ha modernizado sus diferentes sistemas de información comercial, técnico, financiero y de peticiones, quejas y recursos, con softwares especializados, con el fin de obtener una mejor seguridad y trazabilidad de la información de la Compañía.

Así mismo, mediante los diferentes tecnología de la información y comunicación (TIC´S), tales como: los portales de intranet e internet; redes sociales, entre otros; todo esto, en observancia al principio de la transparencia, la Empresa ha publicado de forma oportuna y confiable su información más relevante.

Como buena práctica de buen gobierno y administración, la Empresa se compromete con la implementación de los Estándares Internacionales de Información Financiera generalmente aceptados por la legislación Colombiana.


8.2 Prevención y manejo de conflictos de interés y vulneración a la ética y las prácticas de buen gobierno

Existirá conflicto de interés cuando no sea posible la satisfacción simultánea de dos intereses, a saber: El radicado en cabeza de una persona que conforme el personal interno o externo contratado, o de accionista, miembros de Junta Directiva, a nivel de dirección, asesores, miembros de los comités, y demás personas que de uno u otra manera participen en las actividades que desarrolla la Empresa, bien porque el interés sea de aquel o de un tercero con quienes ellos tengan interés directa o indirectamente, y el interés de la empresa.

Conscientes que en el desarrollo de nuestro objeto societario se pueden presentar conflictos de intereses, hemos diseñado dentro de las prácticas de buen gobierno corporativo mecanismos para la prevención, manejo y solución de este tipo de conflictos como una actuación liderada por administración.

8.2.1 Derechos de los accionistas e inversionistas.

- a) Todos los accionistas e inversionistas de la sociedad tendrán derecho a un trato equitativo dentro de los parámetros establecidos en la Ley y en los estatutos sociales;
- b) Participar de los dividendos y beneficios de la sociedad;
- c) Participar en la designación y remoción de los miembros de la Junta Directiva y evaluar su informe de su gestión y financiero;

	MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS		MPE-01-D-02	
	PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		FECHA 2015-05-05	VERSIÓN 3
	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A., E.S.P.		Página 15 de 25	

"Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental."

d) Participar y votar en las Asambleas Generales de Accionistas. Para el efecto, Cada acción suscrita, presente o debidamente representada, tendrá derecho a un voto en la Asamblea General de Accionistas.

La Empresa garantiza la información veraz y oportuna de la situación societaria y, dar un tratamiento equitativo a todos los accionistas y eventuales titulares de valores diferentes de acciones emitidos por la sociedad, cualquiera sea su naturaleza.

En el evento en que un accionista o un inversionista considere que no se le está dando un tratamiento equitativo o que existe un incumplimiento a lo establecido en el presente Código, podrá realizar la reclamación correspondiente ante la Junta Directiva de la Empresa, quien es el organismo encargado de velar por el cumplimiento del Código de Ética y Buen Gobierno y que en consecuencia adoptará las decisiones o correctivos pertinentes a que hubiere lugar.


8.2.2 Deberes de los accionistas, la administración, directivos, empleados o cualquier grupo de interés respecto a una práctica indebida o conflicto de interés.

- a) Informar sobre toda situación de conflicto de intereses en que se encuentre o de la que tenga conocimiento o sobre cualquier duda, inquietud, queja o reclamo en relación con el efectivo cumplimiento del Código de Ética y Buen Gobierno .
- b) Mantener informada a la sociedad de manera oportuna sobre cualquier tipo de situación que pueda afectar a la sociedad;
- c) Los accionistas, administradores, directivos y empleados de la empresa deberán siempre obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios.
- d) Los accionistas, administradores, directivos y empleados de la empresa deberán abstenerse de participar, por sí o interpuesta persona, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la empresa o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses en los términos del artículo 23 de la ley 222 de 1995 o en cualquier práctica indebida que atente contra el buen gobierno corporativo.
- e) Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a la Revisoría Fiscal, Oficina de Control Interno y demás dependencias de la empresa.
- c) Guardar y proteger la reserva industrial, comercial, financiera y tecnológica de la empresa;
- d) Abstenerse de utilizar indebidamente la información privilegiada;
- f) Abstenerse de desarrollar otras actividades, cuya atención, vaya en menoscabo de sus obligaciones con la Empresa;
- g) Realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo del objeto social;
- h) Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales, estatutarias y contractuales.

8.2.3 Prohibiciones.

8.2.3.1 Prohibiciones a los accionistas:

Las siguientes prohibiciones aplican para todos los accionistas de la compañía, sin importar la participación en la misma:

	MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS		MPE-01-D-02	
	PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		FECHA 2015-05-05	VERSIÓN 3
	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A., E.S.P.		Página 16 de 25	

"Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental."

- a) Los accionistas no podrán solicitar información privilegiada de la sociedad, o referente a sus secretos comerciales, salvo aquella expresamente autorizada por la ley y en las oportunidades expresamente consagradas en las normas;
- b) Los accionistas se abstendrán de ejercer cualquier tipo de presión en la sociedad que pueda implicar un trato inequitativo en perjuicio de los otros accionistas;
- c) Los accionistas no podrán efectuar transacciones relacionadas con las acciones de la sociedad sin el cumplimiento de los requisitos legales y estatutarios;
- d) Los accionistas no podrán abstenerse de cumplir los deberes establecidos en el presente Código, los estatutos sociales, así como en la legislación vigente y reglamentaciones gubernamentales.

8.2.3.2. Prohibiciones a los empleados, administradores, directivos o altos funcionarios.

Ningún administrador, directivo y empleado podrá estar en las siguientes situaciones y en caso de configurarse deberá revelarlas por escrito al Gerente General o a la Oficina de Control Interno:


a) **Aceptación de atenciones.** Es contrario a los intereses de la empresa, que trabajadores acepten atenciones, en efectivo o en especie, tales como comisiones, viajes, participación en negocios y cualquier otro ofrecimiento que implique un halago que pueda comprometer o inclinar la conducta de los mismos en favor de quien las hace. Dentro de este aspecto sólo podrán aceptarse las atenciones de común usanza dentro de las prácticas comerciales pero, de éstas deberá tener conocimiento el superior respectivo.

b) **Aceptación de cargos.** Todo empleado, administrador, directivo o alto funcionario de la sociedad, deberá obtener por conducto del Gerente General, el visto bueno para poder aceptar cargos como miembro de Juntas Directivas de empresas comerciales, industriales, financieras o de servicios, en consideración a su deber de dedicarse en forma exclusiva a las actividades contratadas dentro de la empresa.

c) **Deber de informar y consultar.** Cualquier empleado, administrador, directivo o alto funcionario de la empresa tendrá la obligación de informar sobre toda situación que pueda constituir un conflicto de interés y deberá someterla a la consideración del comité respectivo, el cual hará la evaluación y seguimiento a las disposiciones del Código de Ética y Buen Gobierno.

d) **Contribuciones políticas.** El empleado, administrador, directivo o alto funcionario de la empresa tendrá libertad para intervenir en las actividades políticas de su libre escogencia. Su participación, ya sea con dinero, tiempo o propiedades, deberá ser un asunto netamente personal y en nada podrá inmiscuir a la empresa. Igualmente deberá abstenerse de toda práctica de proselitismo interno. Cualquier clase de contribución económica para finalidades políticas con fondos de la empresa está totalmente prohibida.

e) En el ejercicio del cargo, los empleados, administradores, directivos y altos funcionarios de la compañía deben dar a los terceros un trato justo, leal y en igualdad de condiciones, con el fin de que las relaciones de éstos con la compañía no originen un trato especial ni ventajoso para unos u otros, ni induzcan al tercero a sentirse obligado a tener consideraciones especiales con el empleado.

	MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS		MPE-01-D-02	
	PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		FECHA 2015-05-05	VERSIÓN 3
	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A., E.S.P.		Página 17 de 25	

"Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental."

f) **Utilización de activos, servicios y recursos de la empresa.** Los activos, servicios, y en general, los recursos de la compañía deben destinarse por parte de sus empleados, administradores, directivos y altos funcionarios de manera exclusiva, para actividades de la empresa, lo que obliga a no utilizarlos en provecho personal.

g) **Información empresarial.** Ningún empleado, administrador, directivo o alto funcionario de la empresa podrá suministrar a terceros datos o información que configure INFORMACION PRIVILEGIADA, según la definición que de ella se hace en la presente normatividad, salvo autorización del Gerente General, la cual se otorgará únicamente en aquellos casos que lo ameriten, a su juicio, y por finalidad ajena a especulación. Tampoco podrá utilizar dicha información en provecho propio o de terceros.

h) **Participación en Juntas.** Los empleados, administradores, directivos y altos funcionarios de la empresa, mientras estén en ejercicio de sus cargos, podrán en conocimiento de la administración la participación que tengan en una junta directiva de una sociedad por acciones; y no podrán ejercer en forma simultánea un cargo directivo en más de cinco juntas, siempre que las hubiere aceptado.

i) **Representación de acciones, sustitución de poderes y votación de balances y cuentas.** Salvo los casos de representación legal, los empleados, administradores, directivos y altos funcionarios de la empresa no podrán representar en las reuniones de la asamblea, acciones distintas de las propias, mientras estén en ejercicio de sus cargos, ni sustituir los poderes que les confieran. Tampoco podrán votar los balances y cuentas de fin de ejercicio.


j) Es contrario a los intereses de la empresa, recomendar a los accionistas que voten por determinada lista.

k) Es contrario a los intereses de la empresa, sugerir, coordinar o convenir con cualquier accionista o con cualquier representante de accionistas, la votación a favor o en contra de cualquier proposición que se presente en la misma.

l) Realizar actividades relacionadas con el lavado de activos o financiación del terrorismo.

8.2.4 Resolución de los conflictos que contravenga el Código de Ética y Buen Gobierno.

Las denuncias por faltas a la ética; la queja sobre un conflicto originado por una trasgresión a una práctica de buen gobierno o una extralimitación u omisión de roles en todos los niveles, se le dará trámite para la apertura de la correspondiente investigación del hecho mediante los diferentes comités relacionados en el presente código, según la naturaleza del asunto y dependiendo en cada caso de las atribuciones y competencias que la ley y los estatutos establecen, con observancia en todos los casos del debido proceso, consagrado en la constitución nacional, el ordenamiento jurídico vigente y el dispuesto en el presente código del el buen gobierno, el cual se entiende incorporado al contrato de trabajo de todos los empleados de la empresa.

	MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS		MPE-01-D-02	
	PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		FECHA 2015-05-05	VERSIÓN 3
	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A., E.S.P.		Página 18 de 25	

"Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental."

De esta forma, en el caso en que el Comité competente, consideren la aplicación de una sanción en cabeza de un sujeto vinculado laboralmente, éstas deben someterse al procedimiento contemplado en el reglamento interno de trabajo de la sociedad, de conformidad con lo establecido en la regulación laboral vigente, sin perjuicio de promoverse la investigación penal correspondiente cuando se advierta que de la conducta se deriva un tipo penal.

8.2.5 Debido Proceso para el seguimiento y manejo de resolución de conflicto.


El Comité competente para la resolución de la queja o denuncia de un conflicto tendrá el deber de darle trámite, para el efecto, atenderán las siguientes reglas:

- a) Estudiará la queja o denuncia de conflicto presentada, dándole la oportunidad a los involucrados a ejercer su derecho a la defensa y contradicción, así como a presentar pruebas. No obstante lo anterior, el Comité competente, podrá practicar las pruebas que requiera para esclarecer los hechos materia de su decisión, para lo cual tendrá un plazo que no podrá exceder de 20 días hábiles, contados a partir del conocimiento de la existencia de la queja o denuncia del posible conflicto.
- b) Una vez practicadas las pruebas y de haberse escuchado a las partes involucradas en el conflicto, el Comité competente podrá cerrar la etapa probatoria, o podrá prorrogarla por 10 días hábiles más, en caso en que sea necesario.
- c) A partir del cierre de la etapa probatoria, el Comité competente contará con un término de 8 días hábiles para proferir su decisión definitiva en el sentido de la existencia o no del conflicto o la violación a una práctica de buen gobierno, y en caso positivo, recomendará las medidas correctivas que estime pertinentes, en aras de preservar los intereses de la sociedad, sin perjuicio de dar cumplimiento a las disposiciones legales y de entablar las acciones judiciales y/o administrativas a que haya lugar.
- d) La decisión definitiva será comunicada a la sociedad y al interesado a la dirección indicada o a aquella que aparezca en los archivos de la sociedad.

9. Efectividad y Sanciones

El presente Código de Ética y Buen Gobierno se entiende incorporado al contrato de trabajo de todos los empleados de la empresa, por lo que en el caso en que el Comité competente considere la aplicación de una sanción en cabeza de un sujeto vinculado laboralmente, ésta debe ser concordante con las sanciones contempladas en el reglamento interno de trabajo de la sociedad, de conformidad con lo establecido en la regulación laboral vigente.

Las diferencias o controversias que surjan entre los accionistas, o entre estos y la sociedad relacionadas con los parámetros dispuestos en el Código de Ética y Buen Gobierno o con el contrato social; así como las discrepancias que hayan surgido en el seno de la Junta Directiva, se le aplicarán el debido proceso establecido en este código. No obstante lo anterior, en el caso en que no hayan sido resueltas las diferencias, se deberá observar y cumplir lo dispuesto en el Capítulo XII de los estatutos sociales, relacionado con la Solución de Diferencias.

	MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS		MPE-01-D-02	
	PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		FECHA 2015-05-05	VERSIÓN 3
	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A., E.S.P.		Página 19 de 25	

"Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental."

Todo lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que pueda derivarse de sus actuaciones.

10. Protección e información de los accionistas y eventuales inversionistas titulares de otros valores emitidos por la sociedad.

Es función de la Junta Directiva velar por el respeto de los derechos de los accionistas y, de quienes llegaren a invertir en valores emitidos por la sociedad, asegurar su efectivo cumplimiento y divulgación, y promover el trato equitativo para todos los accionistas e inversionistas.

En virtud del carácter nominativo de las acciones, la compañía reconocerá la calidad de accionista o titular de derechos sobre acciones únicamente a la persona que aparezca inscrita como tal en el referido registro del libro de accionistas de la sociedad.


La empresa a través de la Secretaría General y la Dirección de Control Interno, ofrecerá tratamiento igualitario a las solicitudes y reclamaciones presentadas por sus eventuales inversionistas y accionistas, independiente del valor de su inversión o del número de acciones que representen.

10.1. Políticas Generales de Selección de Personal

Todo proceso de selección de personal en la empresa, se rige por las siguientes reglas:

1. Los procesos de selección se llevan a cabo sin consideración a la raza, sexo, religión, orientación política o estrato socioeconómico de los aspirantes, sin perjuicio de lo cual, éstos deberán cumplir con los requisitos objetivos básicos que establece la empresa para el respectivo cargo.
2. El personal interno se constituye en la primera opción para el cubrimiento de vacantes, siempre y cuando cumpla con el perfil definido, a criterio de la Dirección Administrativa y Financiera. En caso contrario, se acudirá a candidatos externos.
3. La empresa permite la vinculación laboral de empleados unidos por vínculos familiares. No obstante lo anterior, la Dirección Administrativa y Financiera se reserva la facultad de determinar en cada caso concreto la procedencia o no de la vinculación de familiares en la empresa, para trabajar en una misma sede o con relación de subordinación.
4. Toda persona que desee trabajar para la empresa deberá pasar por el proceso de selección definido por ella. Este proceso se dará a conocer a los interesados que cumplan con los requisitos objetivos mínimos para el respectivo cargo.
5. Toda persona que participe en un proceso de Selección, que no resulte elegida, recibirá una respuesta de manera respetuosa y oportuna.
6. La empresa no se verá obligada a dar explicaciones de los motivos de descarte de los aspirantes, aun cuando ellos sean recomendados por empleados. Esta información hace parte de la reserva del área de Selección. En caso de convocatoria interna a nivel administrativo se dará retroalimentación del proceso siempre y cuando la persona lo solicite.

10.2 Selección de los Órganos Directivos, Administrativos y de Control.

	MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS		MPE-01-D-02	
	PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		FECHA 2015-05-05	VERSIÓN 3
	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A., E.S.P.		Página 20 de 25	

"Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental."

La Asamblea General de Accionistas es la reunión de los asociados, dentro de las condiciones legales y estatutarias, teniendo entre sus funciones fijar las políticas generales y directrices para la dirección y ejecución de la Operación y negocios inherentes al objeto societario. En concordancia a lo dispuesto en los estatutos sociales de la Empresa, corresponde a la Asamblea General nombrar y remover libremente a los miembros principales y suplentes de la Junta Directiva.

La Junta Directiva, es la facultada para nombrar y remover libremente al Gerente General, así mismo es la encargada de evaluar la gestión de éste con fundamento en el cumplimiento de las metas empresariales y las establecidas en el Contrato 030 de 2006.

10.3. Políticas de Remuneración de los Directivos y Empleados.

La remuneración de los empleados se determinará conforme al criterio de equidad, de tal forma que para su determinación sean tenidos en cuenta únicamente factores objetivos, tales como, complejidad y responsabilidad del cargo, experiencia y las políticas del mercado laboral, sin perjuicio de regímenes especiales de incentivos que señale la empresa, en virtud de los factores antedichos y de las metas de la empresa, así como de los resultados obtenidos.

Dicha definición se realizará con la elaboración de estructuras de remuneración alineadas con la estrategia de negocios de la empresa y su estructura organizacional, basada en una equitativa y competitiva estructura de remuneración para los empleados. Todo lo anterior, sin perjuicio de las disposiciones legales de índole laboral que regulan la remuneración de los empleados.


11. Políticas para la Adquisición de Bienes y Servicios para la Empresa.

La selección de los proveedores de bienes y servicios de la Empresas se hará de conformidad con los parámetros establecidos en el procedimiento de compra de bienes y/o servicios, disponible para su estudio y aplicación en el portal de documentos del sistema de gestión de la Empresa, el cual tiene como propósito la transparencia y la selección objetiva de la mejor oferta, el respeto a la buena fe comercial, a las sanas costumbres mercantiles, con el fin evitar cualquier clase de interferencia que pueda afectar su imparcialidad.

Los empleados y administradores de la compañía deben dar a los proveedores y a terceros que aspiren serlo, un trato justo, leal y en igualdad de condiciones, con el fin de que las relaciones de éstos con la compañía no originen un trato especial ni ventajoso para unos u otros, ni induzcan al tercero a sentirse obligado a tener consideraciones especiales con el empleado.

12. Política de autocontrol y Gestión del Riesgo de Lavados de Activos y Financiación del Terrorismo.

La Empresa fundamentará sus acciones y procesos mediante el sistema de gestión documental, herramienta que le permite realizar con transparencia la trazabilidad y documentación de los procedimientos que aplica en el ejercicio de su objeto societario y en sus diferentes formas de hacer, con la finalidad que su actuar sea concordante al ordenamiento jurídico, sus

	MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS		MPE-01-D-02	
	PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		FECHA 2015-05-05	VERSIÓN 3
	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A., E.S.P.		Página 21 de 25	

"Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental."

compromisos contractuales como operador de los servicios de acueducto y alcantarillado, así como a los lineamientos y objetivos empresariales, buscando asegurar confianza en las relaciones con sus accionistas, administradores, empleados, proveedores, usuarios y demás grupos de interés, a través de la implementación de un sistema de autocontrol y gestión de los diferentes riesgos a los cual puede verse avocada la Empresa; especialmente aquellos relacionados con el lavado de activos y financiamiento del terrorismo, mediante la adopción de directrices, principios y actuaciones que orienten los diferentes actos de la empresa.

12.1 Diseño y Ejecución de la Política.

El representante legal velará por el cumplimiento de las políticas, recomendaciones e instrucciones que se tomen en la prevención y control de riesgo de lavados de activos y financiación del terrorismo, comprometiéndose a suministrar las herramientas, los recursos tecnológicos, humanos y físicos necesarios para la implementación del sistema de autocontrol, que permita minimizar la posibilidad que a través de distintas actividades de la empresa se introduzcan recursos provenientes del lavado de activos o se financie el terrorismo; así mismo, se facilite la identificación de una operación intentada, inusual o sospechosa, conociendo cuando debe reportarse. Para el efecto, se tendrá en cuenta las siguientes definiciones:

Operación intentada: Se configura cuando se tiene conocimiento de la intención de una persona natural o jurídica de realizar una operación sospechosa, pero no se perfecciona por cuanto quien intenta llevarla a cabo desiste de la misma o porque los controles establecidos o definidos no permitieron realizarla. Es las operaciones también deberán reportarse a la UIAF.


Operación Inusual: Es aquella cuya cuantía o características no guardan relación con la actividad económica de los clientes, o que por su número, por las cantidades transadas o por sus características particulares, se salen de los parámetros de normalidad establecidos.

Operación sospechosa: Es aquella que por su número, cantidad o características no se enmarca dentro de los sistemas y prácticas normales de los negocios, de una industria o de un sector determinado y, además, que de acuerdo con los usos y costumbres de la actividad que se trate no *ha podido ser razonablemente justificada*. Cuando se detecten esta clase de operaciones deben ser reportadas a la UIAF.

12.2 Medidas de Prevención del Riesgo de LA/FT.

La Empresa acondicionará los medios necesarios para colocar en práctica diferentes herramientas que le permitan ir adecuando un sistema de autocontrol y gestión del riesgo LA/FT en las operaciones, negocios o contratos que realice, con el propósito de identificar posibles situaciones de riesgo y evaluar las fuentes de riesgo, entendidas éstas como los agentes generadores de riesgo de LA/FT que se deben tener en cuenta para identificar dichas situaciones, tales como:

- a) Contraparte: Personas naturales o jurídicas con las cuales la empresa tiene vínculos de negocios, contractuales o jurídicos de cualquier orden- Es decir; accionistas, socios, empleados, clientes y proveedores de bienes y servicios.

	MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS		MPE-01-D-02	
	PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		FECHA 2015-05-05	VERSIÓN 3
	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A., E.S.P.		Página 22 de 25	

"Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental."

b) **Productos:** Bienes y servicios que ofrece o compra una empresa en desarrollo de su objeto social.

c) **Canales de distribución:** Medios que utiliza la empresa para ofrecer y comercializar sus bienes y servicios, como por ejemplo establecimientos comerciales, venta puerta a puerta, Internet o por teléfono.

Entre las prácticas de buen gobierno y administración se recomienda tener como posibles indicadores de riesgo los siguientes:

- o Realizar transacciones con personas naturales o jurídicas que no estén plenamente identificadas.
- o Alto manejo de operaciones en efectivo sin justificación aparente.
- o Comprar bienes con precios notoriamente inferiores a los que ofrece el mercado.
- o Aceptar nuevos socios o empleados con antecedentes judiciales de lavado de activos o financiación del terrorismo. Admitir nuevos socios o accionistas sin verificar previamente el origen de los recursos que aportan.
- o Celebrar operaciones, negocios o contratos sin dejar constancia documental de las mismas.

Una vez identificadas las situaciones que puedan generarle riesgo de LA/FT según las fuentes de riesgo, se sugiere elaborar una relación y dejar documentado el análisis de cada una, con el fin de implementar los controles necesarios y facilitar su seguimiento.

Así mismo, cuando la Empresa incursione en nuevos mercados u ofrezca nuevos bienes o servicios, se encomienda evaluar el riesgo de LA/FT que implica.


Igualmente se recomienda adelantar procedimientos de debida diligencia para el conocimiento de los clientes o contrapartes.

a.) **Conocimiento de los Clientes.**

Adelantar previamente con diligencia el conocimiento de los clientes, según las características del negocio y la comercialización o servicios que se presta.


Si la comercialización de los bienes o servicios no permite la identificación del cliente, como es el caso de las ventas que se realizan de manera masiva, al detal o de mínima cuantía, este requisito si deberá tenerse en cuenta cuando se trate de una transacción que no se ajuste a la normalidad del negocio por las cantidades transadas, por su forma de pago o cuando se trate de bienes que vayan a recibirse a titulo de dación en pago.

Para dotar de seguridad el proceso de conocimiento del cliente, y cuando la transacción así lo permita, se propone a la empresa preguntar el origen de los recursos, verificar la identidad del cliente, su dirección y teléfono y, de acuerdo con las características de la negociación, solicitar el certificado de existencia y representación legal para el caso de personas jurídicas y cualquier otra información adicional que se considere pertinente. La información suministrada por el cliente así como el nombre de la persona que la verificó

	MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS		MPE-01-D-02	
	PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		FECHA 2015-05-05	VERSIÓN 3
	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A., E.S.P.		Página 23 de 25	

"Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental."

debe quedar debidamente documentada, con fecha y hora, para efectos probatorios de debida y oportuna diligencia.

	MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS		MPE-01-D-02	
	PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		FECHA 2015-05-05	VERSIÓN 3
	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A., E.S.P.		Página 24 de 25	

"Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental."

b.) Conocimiento de personas expuestas públicamente

Si la empresa celebra operaciones con personas expuestas públicamente, como aquellas que por razón de su cargo manejan recursos públicos o tienen poder de disposición sobre los mismos, se debe indagar sobre la autorización para contratar o negociar otorgada por el órgano competente para el caso en que los bienes o servicios adquiridos no sean para su beneficio personal así como establecer el origen de los recursos.

En todo caso, los procesos para el conocimiento de esta clase de clientes deben ser más estrictos, exigir más controles. En este tema lo importante es que la empresa tome las medidas necesarias para no ser utilizada en la canalización de recursos provenientes de actos de corrupción, de lavado de activos o la financiación del terrorismo.

c.) Conocimiento de los proveedores

Respecto de sus proveedores, la empresa podrá adoptar los procedimientos necesarios para que estas operaciones no se generen consecuencias negativas. En este sentido, deben conocer quién o quiénes son sus representantes legales, la experiencia en el sector, preguntar el origen de los recursos y cuando se trate de personas jurídicas, en la medida de lo posible, quiénes son los socios o accionistas y cualquier información adicional que consideren pertinente.

Cuando el precio del bien o servicio que se ofrece a la empresa sea notablemente inferior al del mercado deberá exigirse una mayor diligencia en el conocimiento del proveedor.


Para el análisis de las operaciones con proveedores, la empresa podrá construir una base de datos que le permita consolidar e identificar alertas presentes o futuras. Esta base de datos debe contener como mínimo el nombre del proveedor, ya sea persona natural o jurídica, la identificación, domicilio, nombre del representante legal, nombre de la persona de contacto y cargo que desempeña.

d.) Conocimiento de los asociados

El sistema de autocontrol y gestión del riesgo LA/FT que se adopte podrá contemplar herramientas que permitan establecer plenamente la identidad de los socios y accionistas, confirmar sus datos y tenerlos actualizados permanentemente. Así mismo, debe permitirle conocer la procedencia de los aportes en dinero o en especie para lo cual se deberán requerir los documentos pertinentes.

e.) Conocimiento de trabajadores o empleados

La Empresa debe verificar los antecedentes de sus trabajadores o empleados antes de su vinculación y realizar por lo menos una actualización anual de sus datos. Cuando se detecten comportamientos inusuales en cualquier persona que labore en la empresa se debe analizar tal conducta.

	MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS		MPE-01-D-02	
	PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		FECHA 2015-05-05	VERSIÓN 3
	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A., E.S.P.		Página 25 de 25	

"Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental."

f.) Otras medidas de debida diligencia

Si la negociación no requiere la presencia física de las partes, es indispensable que la empresa adopte las medidas necesarias para la plena identificación de la persona natural o jurídica con quien realizará la transacción.

12.3 Recomendaciones para el establecimiento de herramientas para el control del riesgo de LA/FT e identificar operaciones inusuales o sospechosas.

- o Crear controles para reducir las situaciones que generen riesgo de LA/FT en las operaciones, negocios o contratos que realiza la empresa, mediante medidas que no permitan la realización de operaciones que no se ajusten a las políticas y procedimientos establecidos en el sistema de gestión de calidad.
- o Adoptar controles en los contrato de compraventa de mercancías importadas, la Empresa deberá verificar el origen de las mercancías mediante los documentos que expiden las autoridades aduaneras.
- o Implementar aplicativos tecnológicos que generen alertas, hojas electrónicas cuya información pueda ser consolidada periódicamente o indicadores a partir de los cuales se pueda inferir la existencia de situaciones que escapan al giro ordinario de las operaciones.
- o La Empresa debe establecer reglas específicas, que prohíban la realización de actividades, negocios y contratos sin que exista el respectivo soporte interno o externo, debidamente fechado y autorizado por quienes intervengan en ellos o los elaboren.
- o Cualquier persona natural o jurídica que exija que el negocio o contrato se realice sin dejar huella, sin que medie el respectivo soporte o se altere el valor real para consignar otro distinto, configura una operación inusual que merece ser analizada por el posible riesgo que conlleve.

12.4 Reportar a la UIAF las Operaciones Intentadas y Operaciones Sospechosas - ROS

La Unidad de Información y Análisis Financiero, es una unidad administrativa especial, de carácter técnico, adscrita al ministerio de hacienda y crédito público, que tiene como objetivo la prevención y detección de operaciones que puedan ser utilizadas para el lavado de activos o la financiación del terrorismo.

Si se la Empresa llegara a tener conocimiento de una operación sospechosa o una operación intentada en la medida de lo posible deberla reportarse como ROS directamente a la UIAF, conforme a las instrucciones señaladas por la citada unidad.