

CODIGO DE BUEN GOBIERNO

AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.

CAPÍTULO PRELIMINAR: DISPOSICIONES GENERALES

1. OBJETIVO DEL CÓDIGO

Establecer el marco de referencia que determina y orienta las actuaciones de la Organización, a través de la estructuración y recopilación de las políticas, directrices, normas, sistemas y principios éticos que rigen las actividades relacionadas con el gobierno, dirección y administración de Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P.

Brindar confianza a todos aquellos que tienen algún interés en que se garantice la transparencia, la claridad y la autonomía en la gestión de la organización, y que se preserve la existencia de ésta, debido a su manejo íntegro, ético, coordinado y estructurado, con respeto hacia sus grupos de interés, con alta vocación por la responsabilidad social y la sostenibilidad, respetando, al mismo tiempo, los objetivos de eficiencia y rentabilidad empresarial hacia los que debe tender en desarrollo de su objeto social.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las normas contenidas en este Código se aplican a la actuación de la Junta Directiva, la Administración y los empleados de AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P., así como a sus proveedores, acreedores, clientes y a sus dueños, 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 dentro de ésta.

CAPÍTULO 1. IDENTIFICACIÓN DE AGUAS NACIONALES

1.1 NATURALEZA JURÍDICA DE AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.

Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P., tiene vida jurídica, con acatamiento a la Ley colombiana, bajo la forma de una sociedad por acciones, de la especie anónima, sometida al régimen jurídico que para las empresas de servicios públicos determina la Ley 142 de 1994 y su legislación complementaria. Cumplirá el desempeño de su actividad con la denominación de "**AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P.**", en los términos de la citada Ley; su nacionalidad es colombiana, y por las normas colombianas se rige su funcionamiento y extinción.

La Junta Directiva podrá ordenar el establecimiento de sucursales y/o agencias y/u oficinas en cualquier sitio dentro o fuera del país. En cada uno de los lugares donde se establezca una sucursal, se entiende que queda existente un domicilio secundario de la empresa.

1.2 OBJETO DE LA EMPRESA AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P

La sociedad tiene por objeto social la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y el tratamiento y aprovechamiento de las basuras, así como las actividades complementarias y servicios de ingeniería propios de todos y cada uno de estos servicios públicos.

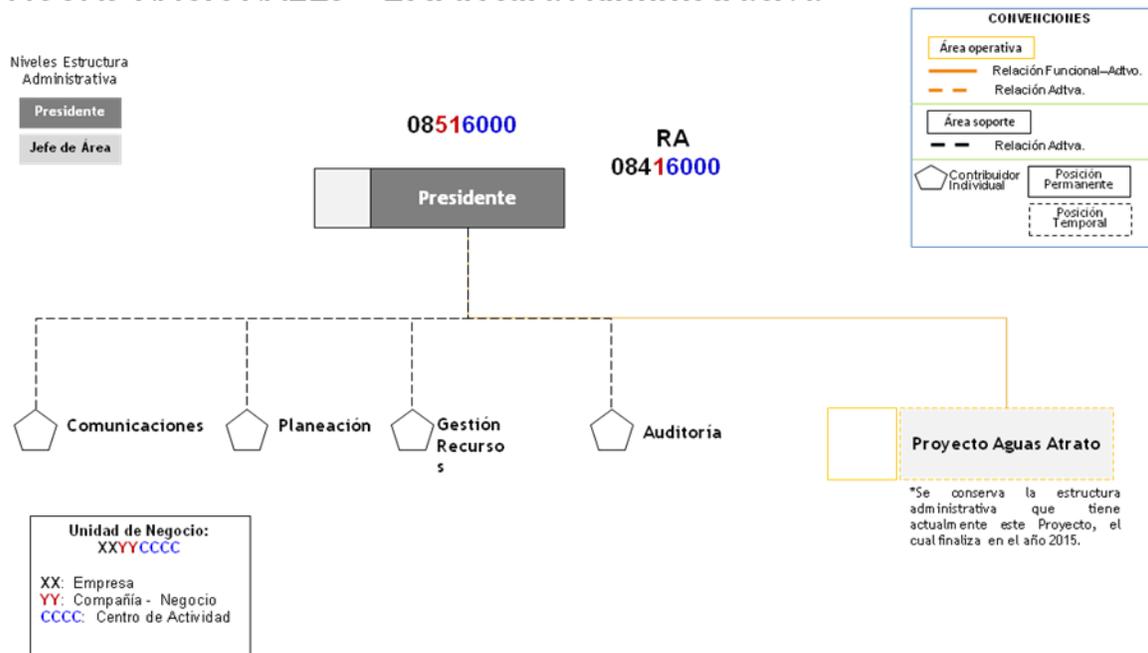
En desarrollo de su objeto social la sociedad podrá realizar entre otras, las siguientes actividades de carácter enunciativo y no taxativo:

- Diseño, construcción, interventoría, accesoria, administración y operación de interceptores, plantas de tratamiento, redes y obras de ingeniería referentes al transporte y tratamiento de agua potable y aguas residuales.
- Renovación urbana, ambiental y mejoramiento de barrios en las zonas de influencia de sus obras.
- Contratación de empréstitos y mecanismos de financiación, así como el otorgamiento de las garantías necesarias.
- Adquisición de bienes muebles e inmuebles.
- Operación en cualquier parte del país, como sociedad definitiva Regional por el Gobierno Nacional o en el exterior.

Para el cabal cumplimiento de su objeto social, la sociedad podrá celebrar todo tipo de contratos o asociarse con otras personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, realizar alianzas estratégicas y convenios o contratos de colaboración empresarial.

1.3. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.

AGUAS NACIONALES - Estructura Administrativa



CAPÍTULO 2. MARCO DE REFERENCIA CORPORATIVO

Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P, en este capítulo presenta los elementos que se encuentran dentro de un marco de actuación basado en los principios éticos a través de su código de ética y los valores, definidos dentro de su pensamiento estratégico y para ello toma como punto de partida los lineamientos y directrices que se imparten por el núcleo corporativo de EPM.

2.1 CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.

AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. ha adoptado un código de ética, el cual, más que un conjunto de reglas restrictivas e impositivas, es el compromiso con un ejercicio público responsable y solidario, sustentado en valores y principios.

2.1.1 OBJETIVO

El código de ética tiene como fin el interiorizar los principios y valores de AGUAS NACIONALES EPM en las personas que interactúan con la empresa, es un compromiso que consagra un esfuerzo individual y colectivo para el conocimiento, vivencia y difusión de los principios y políticas consignadas en este Modelo de Gestión Ética.

2.1.2 PRINCIPIOS

- Identidad
- Pertenencia
- Racionalidad
- Respeto
- Solidaridad

2.1.2 VALORES

- Honestidad y Transparencia
- Responsabilidad
- Respeto
- Integridad
- Vocación de servicio al Cliente
- Compromiso y Cumplimiento
- Calidad
- Trabajo en equipo

2.2 RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS - AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.

A nuestros empleados

Nos comprometemos a respetarlos y compensarlos de acuerdo con sus resultados. Les brindaremos oportunidades de desarrollo a quienes demuestren buen desempeño y potencial y les proporcionaremos posibilidades para ejercer un liderazgo eficiente y capaz, acordes con las estrategias de nuestra organización. Todos los empleados nos identificaremos con los objetivos empresariales de AGUAS NACIONALES, para que nuestro trabajo genere valor para la organización, sus clientes y su personal. Tendremos autoridad frente al cliente, por ello seremos responsables de nuestro accionar. Advertiremos y actuaremos oportunamente sobre las dificultades detectadas. Nuestra conducta será íntegra y profesional en todo accionar. Acataremos y respetaremos el código de ética de la organización garantizando nuestra credibilidad frente a los clientes y generando un ambiente de confianza y respeto en el trabajo.

A los accionistas

Seremos consecuentes con la autonomía que se nos ha otorgado y nos empeñaremos en obtener resultados financieros sólidos que le proporcionen al municipio recursos para la atención de sus obligaciones. Lo acompañaremos en el desarrollo de la comunidad, de acuerdo a nuestros objetivos estratégicos. Llevaremos a cabo nuestras operaciones de manera ética y moral y respetaremos el marco de actuación definido por La ley y respetaremos las propuestas que estos realicen para la empresa.

A la comunidad y medio ambiente

Contribuiremos al desarrollo de las comunidades donde actuamos de acuerdo con nuestros objetivos estratégicos procurando siempre la sostenibilidad y la competitividad de los territorios. Nos comprometemos a mitigar el impacto social y ambiental de nuestras operaciones. Dada nuestra condición de proveedor de servicios públicos domiciliarios integrales, continuaremos siendo fuente de bienestar y progreso.

A nuestros Proveedores y Contratistas

Reconocemos a nuestros proveedores como parte de nuestro negocio. Esperamos que nos brinden oportunamente productos con calidad y oportunidad. Nos comprometemos a construir con ellos relaciones de largo plazo, basadas en el respeto y beneficio mutuo.

Al estado

Promovemos el cumplimiento de las obligaciones con las instituciones del Estado. La interacción de Aguas Nacionales EPM S.A E.S.P con cada una de las instituciones se enmarca bajo dos premisas fundamentales las cuales son: el cumplimiento de la reglamentación y el relacionamiento dentro de los municipios en el cual la Empresa ejecuta sus proyectos.

CAPÍTULO 3. EL GOBIERNO DE AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.

AGUAS NACIONALES EPM 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 empresarial.

3.1 LA RELACIÓN CON LOS DUEÑOS

Las relaciones de Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P. con sus dueños están enmarcadas por la Ley 142 de 1994 y demás que complementen o adiciones, en particular por las reglas del artículo 27, que se transcribe, en lo pertinente, a continuación:

“ARTÍCULO 27- Reglas especiales sobre la participación de entidades públicas. La Nación, las entidades territoriales, y las entidades descentralizadas de cualquier nivel administrativo que participen a cualquier título en el capital de las empresas de servicios públicos, están sometidas a las siguientes reglas especiales:

- 27.1 No podrán otorgar ni recibir de las empresas privilegio o subsidio distinto de los que en esta Ley se precisan. (...)
- 27.3 Deberán exigir a las empresas de servicios públicos, una administración profesional, ajena a intereses partidistas, que tenga en cuenta las necesidades de desarrollo del servicio en el mediano y largo plazo. Al mismo tiempo es derecho suyo fijar los criterios de administración y de eficiencia específicos que deben buscar en tales

empresas las personas que representen sus derechos en ellas, en concordancia con los criterios generales que fijen las comisiones de regulación. (...)

- 27.4 En las empresas de servicios públicos con aportes oficiales son bienes de la Nación, de las entidades territoriales, o de las entidades descentralizadas, los aportes hechos por ellas al capital, los derechos que ellos confieren sobre el resto del patrimonio, y los dividendos que puedan corresponderles. A tales bienes, y a los actos o contratos que versen en forma directa, expresa y exclusiva sobre ellos, se aplicará la vigilancia de la Contraloría General de la República, y de las contralorías departamentales y municipales.
- 27.5 Las autoridades de las entidades territoriales, sin perjuicio de las competencias asignadas por la ley, garantizarán a las empresas oficiales de servicios públicos, el ejercicio de su autonomía administrativa y la continuidad de la gestión gerencial que demuestre eficacia y eficiencia. No podrán anteponer a tal continuidad gerencial, intereses ajenos a los de la buena prestación del servicio. (...)."

Así mismo, se tiene especial observancia de las normas establecidas en el código de comercio o Ley 222/95 en cuanto al cumplimiento de las normas que como sociedad debe acatar en lo que corresponda.

3.2 JUNTA DIRECTIVA

De acuerdo con el Decreto Nro. 04 de Junio 17 de 2014 de la Junta Directiva por medio de la cual se modifica el reglamento Interno de la Junta Directiva, esta se integrará con tres (3) miembros principales. Los miembros suplentes de la Junta Directiva serán numéricos y suplirán a los principales de su propia lista, según se haya presentado para su elección en la Asamblea General de Accionistas; Estos serán elegidos para periodos anuales mediante el sistema de cociente electoral. La Junta Directiva deberá integrarse de modo que en ella exista representación directamente proporcional a la propiedad o participación accionaria.

3.2.1. Quórum

El quórum deliberatorio y decisorio se conformará válidamente con la presencia y los votos de la mayoría de sus miembros salvo las excepciones contenidas en los estatutos. El Presidente de la Compañía y el Secretario General tendrán voz pero no voto en las decisiones. Así mismo, a las sesiones podrán invitarse directivos y empleados de la Sociedad u otras personas cuya presencia

se considere conveniente para el más adecuado tratamiento de los asuntos sometidos a consideración de la Junta Directiva, si así lo dispusiera el Presidente.

3.2.2. Funciones y responsabilidades de la Junta Directiva.

La Junta Directiva como máximo órgano de administración de la sociedad, tendrá las funciones y responsabilidades establecidas en las normas legales, en el

Artículo Vigésimo Séptimo de los Estatutos de la Sociedad y las que se relacionan a continuación, las cuales serán de carácter indelegable:

1. Seguimiento a los planes de negocio con sus proyectos, inversiones y metas, utilizando un tablero de indicadores básicos.
2. Seguimiento a la ejecución presupuestal, a las metas establecidas para los Indicadores Operativos y Financieros.
3. Evaluar los cambios organizacionales que impliquen modificaciones sustanciales a la estructura.
4. Considerar los informes de gestión de los administradores y principales ejecutivos de la sociedad y en caso que lo considere necesario, establecer o modificar los parámetros existentes.
5. Seguimiento a las decisiones tomadas y a los compromisos adquiridos por la administración en las juntas directivas.
6. Seguimiento a las decisiones de la Asamblea General de Accionistas.
7. Designar la representación legal de la sociedad, cuando lo considere conveniente y necesario, en un funcionario diferente al Presidente de la Empresa.

3.2.3. Reuniones

La Junta Directiva se reunirá cada dos meses, de acuerdo al cronograma de reuniones que para tal efecto sea aprobado por este órgano colegiado al inicio de su periodo de gestión. No obstante, a juicio de su presidente, el presidente de la empresa, al menos dos (2) de sus miembros principales el Revisor Fiscal, podrán convocarse reuniones antes de los dos meses, cuando las circunstancias así lo ameriten. En casos de fuerza mayor o caso fortuito, quien haya convocado a la reunión podrá aplazarla o cancelar su celebración, avisando con antelación a los miembros.

3.2.4 Actas de las reuniones

De conformidad con lo establecido en el Artículo Trigésimo de los Estatutos, el Secretario elaborará el acta de cada sesión, que remitirá a los integrantes que asistieron a la Junta Directiva, para su consideración y observaciones. El texto del acta debidamente ajustado, será sometido a aprobación de la Junta y serán firmadas por el Presidente y el Secretario de la Junta Directiva. Tratándose de reuniones no presenciales o por el mecanismo señalado en los artículos 19 y 20 de la ley 222 de 1995, las actas serán firmadas por el Presidente y el Secretario de la sociedad o quien haga sus veces. A falta de este último, serán firmadas por aquel miembro de la Junta Directiva que haya sido nombrado secretario para el efecto, tal como lo establece el artículo décimo sexto del presente reglamento y deberán elaborarse y asentarse en el libro respectivo, dentro de los 15 días siguientes a aquel en que fue aprobada. También podrán aprobarse las actas al término de la sesión, caso en el cual corresponderá al secretario o a quien cumplió las actividades como secretario, presentar el texto definitivo a consideración de los miembros, después de un receso para estos fines. Así mismo, para aquellos casos en que fuere necesario, el Secretario o quien cumplió las actividades como secretario, podrá certificar acerca de asuntos que hubieren sido aprobados en la respectiva reunión de Junta Directiva, aún sin haberse aprobado el acta correspondiente previa autorización de La Junta.

Cuando algún miembro de la Junta desee que consten en el acta, textual e íntegramente sus argumentos o su posición sobre algún punto tratado en la sesión, deberá aportarlos por escrito, a más tardar, una vez concluida la reunión.

3.2.5. Evaluaciones de Sesiones de Junta Directiva

Cada vez que se realiza una Sesión de Junta Directiva y con el fin de determinar la calidad de la sesión, la misma es evaluada a través de formato predefinido que es entregado a cada uno de los honorables miembros.

3.2.6. Autoevaluación de Gestión

Los miembros de Junta Directiva, por lo menos una vez durante cada vigencia fiscal y acorde con el reglamento de Junta Directiva, realizarán la autoevaluación

de su gestión como cuerpo colegiado y máximo órgano de administración de la Sociedad.

Para la definición del mecanismo de autoevaluación, se atenderá lo definido por la Unidad de Gobierno Corporativo de EPM.

3.3 ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

La Asamblea General de Accionistas tendrán su reunión ordinaria cada año, dentro de los tres primeros meses del año, con el objeto de examinar la situación de la compañía, designar administradores y demás funcionarios de su elección, determinar las directrices económicas de la empresa, considerar y aprobar los informes, las cuentas y estados financieros del último ejercicio, resolver sobre la distribución de utilidades y acordar todas las providencias que se consideran adecuadas para asegurar el cumplimiento del objeto social. La fecha de la reunión será fijada por la Junta Directiva y la convocatoria, por orden de la misma, se hará por el Presidente.

Si no fuere convocada, la Asamblea reunirá por derecho propio el primer día hábil del mes de abril, a las diez de la mañana (10 am) en las oficinas del domicilio principal donde funcione la administración, y sesionará y decidirá válidamente con el número plural de socios, cualquiera sea la cantidad de acciones que este representa.

Las reuniones extraordinaria se efectuarán cuando lo exijan las necesidades imprevistas o urgentes de la Compañía, ya sea por convocatoria de la Junta Directiva, del Presidente o el Revisor Fiscal, bien sea por iniciativa propia o por solicitud de un número plural de accionistas que representen no menos del once (11%) de las acciones suscritas. La solicitud de los accionistas deberá formularse por escrito ante cualquiera de los órganos sociales con potestad de convocatoria y ella indicará claramente el objeto de la reunión, de los cual debe quedar constancia en la respectiva convocatoria.

Excepto el caso de que se hallaren reunidos todos los accionistas, evento en el cual no importa el sitio ni la hora de deliberar y decidir válidamente, las reuniones de la Asamblea General de Accionistas se efectuarán en el domicilio principal de la Compañía, el día, a la hora y en el lugar indicados en el aviso de convocatoria.

La convocatoria para las reuniones, tanto ordinarias como extraordinarias, de la Asamblea General de Accionistas se comunicará por uno de los siguientes medios:

a) Citación personal a todos los accionistas mediante escrito enviado a la dirección que cada uno ellos haya registrado ante la Compañía; b) Aviso publicado en un diario de circulación en el domicilio principal, la antelación necesaria de convocatoria en caso de reuniones en las que se hayan de aprobárselos estados financieros de corte del ejercicio social y en las que hayan de considerar las propuestas de escisión, fusión y transformación y la cancelación de la inscripción en el Registro Nacional de Valores o en la bolsa o bolsas de valores, será cuando menos de quince (15) días hábiles. En los demás casos será suficiente una de cinco (5) días comunes, en el cómputo de estos plazos no se incluirán el día inicial de la comunicación ni el correspondiente a la reunión.

3.4 EL PRESIDENTE

3.4.1 RÉGIMEN DE SELECCIÓN Y REMUNERACIÓN

De acuerdo con los estatutos, la representación legal y la gestión de los negocios de la empresa, está a cargo del Presidente, quien tiene facultades para celebrar o ejecutar, sin otras limitaciones que las establecidas en la Constitución, en la Ley y en los estatutos, todos los actos comprendidos en su objeto o que se relacionen directamente con su existencia o funcionamiento.

El Presidente de la empresa es nombrado por la Junta Directiva de AGUAS NACIONALES EPM S.A. ESP, y puede ser removido por ésta, de conformidad con las disposiciones estatutarias.

Mediante una delegación con responsabilidad del Presidente, otros empleados podrán tener la representación de la empresa en los asuntos expresamente señalados por éste en el acto administrativo que lo disponga.

3.4.2 FUNCIONES

Las funciones del Presidente son las siguientes:

Funciones específicas:

1. Representar a la sociedad y administrar su patrimonio. Al respecto, el Presidente podrá celebrar o ejecutar todos los actos comprendidos en el objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la sociedad, cuya cuantía no exceda de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales. Aquellos actos que excedan la mencionada cuantía, requerirán la autorización de la Junta Directiva.

2. Cumplir y hacer cumplir las decisiones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta directiva.
3. Dirigir la sociedad en sus relaciones internas y externas y comprometerla con sus actos.
4. Ser el responsable de establecer y mantener el control interno entendido como el conjunto de actividades de planeación y ejecución, realizado por la administración de la Compañía de modo que mediante indicadores de objetivos precisos se asegure el mejoramiento y la evaluación de la Compañía.
5. Suministrar información veraz, completa y oportuna a las comisiones de regulación, a la superintendencia competente y a las personas a quienes éstas hayan confiado la responsabilidad de obtenerla. Informar, por medios adecuados para obtener la conveniente divulgación en el territorio donde se prestan los servicios públicos de las condiciones uniformes de los contratos referentes a los servicios públicos domiciliarios que ofrece la Compañía.
6. Ordenar que se tramiten y respondan las solicitudes de los vocales de control de los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios.
7. Aprobar las condiciones uniformes para la oferta para la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
8. Elegir libremente a todos y cada uno de los empleados de la sociedad con excepción del Revisor Fiscal y sus auxiliares. El Nombramiento de los Vicepresidentes y de los Directores que dependen del Presidente será ratificado por la Junta Directiva.
9. Constituir garantías, reales o personales, para respaldar las obligaciones propias y las de las empresas en las que se tenga alguna inversión de capital pero limitadas estas últimas hasta el porcentaje de la respectiva participación. Para el ejercicio de esta función en todo caso se tendrá en cuenta el monto establecido en el numeral 1º del presente artículo.
10. Fijar con sujeción al régimen de regulación, las tarifas correspondientes a los servicios públicos que presta la Empresa, de lo cual informará a la Junta Directiva.
11. Presentar en cada sesión de Junta directiva un informe sobre la gestión realizada en el periodo anterior.

12. Informar a la Junta Directiva de la sociedad acerca del estado del sistema de Control Interno y las acciones de mejoramiento implementadas durante el periodo de reporte.
13. Las demás que le asignen o deleguen la Asamblea General de Accionistas y la Junta Directiva y las que correspondan a la naturaleza de su cargo y a las disposiciones legales aplicables.

3.4.3 RESPONSABILIDADES

Son responsabilidades del Presidente, además de las consignadas en las leyes y los estatutos de la Organización:

- Ejecutar y hacer cumplir las decisiones de la Junta Directiva.
- Adoptar las medidas necesarias para la debida conservación de los bienes sociales y para el adecuado recaudo y aplicación de sus fondos.
- Vigilar y dirigir las actividades de los funcionarios de la empresa e impartir las órdenes e instrucciones que exija la buena marcha de la empresa.
- Solicitar al Presidente de la Junta Directiva la convocatoria a reuniones extraordinarias cuando lo considere necesario.
- Mantener a la Junta Directiva adecuada y oportunamente informada sobre la marcha de los negocios.
- Someter a consideración de la Junta Directiva los balances de prueba.
- Revelar posibles conflictos de interés en que pueda estar incurso.
- Garantizar el cumplimiento del Código y las políticas de Buen Gobierno Corporativo.
- Velar porque haya una gestión estratégica, integrada y coherente del grupo empresarial.
- Formular el plan estratégico corporativo y asegurar su cumplimiento y tomar las medidas correctivas para lograr los objetivos.
- Analizar, con la colaboración de las dependencias que conforman el Controlador Estratégico, el plan estratégico de las Unidades Estratégicas de Negocio y aprobarlo. Hacer seguimiento a su cumplimiento por parte de las mismas.

CAPÍTULO 4. LA GESTIÓN DE AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.

El modelo de gestión de AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. está basado en el concepto de Gerenciamiento Estratégico, bajo el liderazgo del Presidente, con el respaldo, acompañamiento y supervisión de la Junta Directiva. El Presidente define junto con su equipo directivo atendiendo los mandatos de grupo EPM, el direccionamiento de la Organización con relación al futuro que se desea para ésta (pensamiento estratégico), la forma general como se ha de lograr (planeación estratégica o de largo plazo) y la definición de actividades, responsables y recursos requeridos para el logro de dicha visión (planeación táctica o de corto plazo).

Este modelo no sólo cuenta con los mecanismos para definir y formular los planes, sino que incluye la forma como se controlará la gestión a través del seguimiento de los resultados empleando los Cuadros de Gestión con Indicadores y las reuniones de seguimiento.

La estructura de direccionamiento está enmarcada dentro de las normatividades que para cada uno de los temas existe, bien sean éstas políticas, normas internas, o regulaciones y leyes de carácter externo que limitan el actuar corporativo.

4.1 EL PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

4.1.1 PLANEACIÓN DE LARGO PLAZO.

AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. cuenta con el Plan de negocios, el cual es formulado y controlado por el Presidente y su equipo de directivo y elaborado acorde con las metodologías y validaciones del núcleo corporativo.

Es de especial importancia darle continuidad a los planes y metas establecidos, teniendo en cuenta incorporar nuevos elementos de acuerdo con el comportamiento del entorno, la competencia y la regulación, pero siempre manteniendo la mirada en el logro de la visión, la cual le permite a la Organización crecer y mantener la ruta correcta.

4.1.2 ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO

Desde su creación la empresa ha estado en constante desarrollo, tanto desde la perspectiva de la cobertura de los servicios, como del incremento patrimonial. Puesto que ya se está trabajando en alcanzar niveles de cobertura en la zona de influencia con los servicios existentes, las posibilidades de expansión son muy reducidas dado que no se tienen por ahora mandato de crecimiento, por lo que la

Entidad ha extendido y pretende continuar su actividad empresarial en otros mercados de Colombia e inclusive de otros países previas las definiciones de Grupo EPM.

Desde el punto de vista empresarial, la filosofía subyacente es crecer sostenidamente de una manera rentable, garantizando que además de ganar participación de mercado, la empresa crezca generando ganancias.

4.1.3 ESTRATEGIA FINANCIERA

La empresa se guía por un modelo conservador de gestión financiera, basado en el cumplimiento de indicadores financieros y evaluación de la rentabilidad de proyectos e inversiones, con el empleo de proyecciones financieras y presupuestos. La estructura de capital se determina con base en este tipo de análisis y los lineamientos del núcleo corporativo.

En este tema, los mayores retos que tendrá que afrontar la entidad se refieren a la búsqueda de nuevas formas de financiación para sus planes de crecimiento e inversiones en el futuro.

4.1.4 ENFOQUE SOCIAL Y RESPETO POR EL MEDIO AMBIENTE

El aporte social y la protección del ambiente debe ser una preocupación permanente en la vida de la Entidad, más allá del bienestar y desarrollo económico asociados a la calidad de sus servicios. En el futuro inmediato, las crecientes necesidades sociales y económicas del país se traducirán en una mayor presión de la comunidad para que la empresa participe en la solución de sus problemas. Esto exige, como parte de la visión estratégica, la adopción de políticas claras que orientan la gestión social y ambiental de la entidad con criterios de sostenibilidad de la empresa en el largo plazo.

4.1.5 MODELO DE PLANEACIÓN:

El proceso de planeación de AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. se constituye en pilar fundamental para el direccionamiento de la Organización dando estructura al pensamiento estratégico y al desarrollo de los planes de largo y corto plazo. Está concebido como una herramienta orientadora que articula las acciones de la Organización de manera concertada y participativa.

El Sistema de Control se alinea con las definiciones estratégicas, tanto por el despliegue propio del ejercicio de la planeación, como por la permanente interacción de la Dirección de Control Interno con la alta dirección de la entidad.

En las evaluaciones que lleva a cabo la Dirección de Control Interno se tienen en cuenta las variables que influyen en los resultados esperados.

4.2 EL MODELO DE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

4.2.1 GENERALIDADES

Todas las personas que prestan sus servicios a la empresa, tienen el carácter de trabajadores privados, exceptuando la persona que desempeña el cargo de auditoría Interna, que es considerada como empleado público acorde con la Ley.

4.2.2 SELECCIÓN

Proceso que le permite a la empresa obtener los recursos humanos necesarios para implantar su estrategia de negocio y desarrollar su objeto. Los perfiles que se utilizan para realizar la búsqueda de personal tienen en cuenta las competencias definidas por el grupo EPM. Quienes ingresen a la organización deben poseer el nivel de Competencias esperado para el respectivo cargo a que aplica.

4.2.3 CAPACITACIÓN

En la empresa se desarrollan diversas actividades de capacitación, formación y entrenamiento para los empleados, tanto para formación específica en cada negocio, como en forma general para la corporación. El diseño del Plan de Capacitación a corto y largo plazo se hace teniendo en cuenta como insumo principal las estrategias de la organización.

4.2.4 DESARROLLO

Por medio de este proceso AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. planea, orienta y apoya el manejo del desarrollo y mejoramiento de su recurso humano. Incluye un sistema de tutores y un plan individual de desarrollo, sobre la base del gerenciamiento de las competencias de las personas.

4.3 SISTEMA DE GESTIÓN DEL CLIENTE

Para la empresa el principal denominador común de todo el pensamiento estratégico consiste en el enfoque en el cliente y la búsqueda permanente de su satisfacción. Es así como de forma expresa, AGUAS NACIONALES EPM. S.A. E.S.P. estableció este imperativo estratégico en la Misión, la Visión, los Valores y las Estrategias de la Organización.

Un elemento fundamental de esta filosofía consiste en que este lineamiento estratégico no sólo debe ser preocupación de aquellas dependencias y funcionarios encargados de la atención a los clientes, sino que debe trascender hacia todos los elementos que componen la organización, como filosofía y como modelo.

Para el logro de esta estrategia de enfoque en el cliente, se debe contar con unas políticas claras para la Organización, desarrollar las transformaciones culturales en toda la entidad, diseñar los sistemas y métodos requeridos, seleccionar al personal con los perfiles adecuados, y dotarlo de las habilidades y destrezas necesarias para este sistema.

Conceptualmente y en la práctica, la gestión del cliente se divide en dos frentes: El servicio al cliente y la Atención al cliente.

4.3.1 SERVICIO AL CLIENTE.

El quehacer de todos los funcionarios de la organización tiene su razón última en el servicio al cliente. Se busca llegar, con el apoyo de la alta gerencia, a todos los niveles de la organización, y su objetivo es que todos los funcionarios comprendan e interioricen la importancia de la focalización en el cliente y la satisfacción de sus necesidades.

4.3.2 ATENCIÓN AL CLIENTE

A través del sistema de atención al cliente se materializa la relación con los usuarios, se facilita su contacto con la empresa, se atienden sus solicitudes, peticiones y reclamos, y se canalizan estas necesidades dentro de la organización, de modo que éstas sean satisfechas de forma oportuna y con calidad.

Los principales componentes de este sistema de atención al cliente son:

- Recurso Humano
- Tecnología (sistemas)
- Procesos

CAPÍTULO 5. EL CONTROL DE AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.

5.1 ORGANISMOS DE REGULACIÓN Y CONTROL EN GENERAL.

Por ser AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. una empresa de servicios públicos domiciliarios de carácter Mixto, son varios los organismos de regulación y control que rigen el funcionamiento de la Entidad y el accionar de los administradores.

En materia de regulación, la empresa está sometida a las prescripciones de las Comisiones de Regulación, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de la Contaduría General de República, entre otros. En cuanto a controles, en ellas confluyen los de organismos como la Fiscalía, la Procuraduría General de la Nación y la Personería Municipal, con competencia para evaluar la conducta de los empleados de la empresa. Así mismo, es destinataria de los controles asignados a la Contraloría General de Medellín y a las Oficinas de Control Interno, con tareas en materia de evaluación de la eficiencia del sistema de control interno.

5.2 CONTROLES ESPECÍFICOS

En lo atinente a la gestión de los administradores, Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P. son objeto de control por parte de la Contraloría General de Medellín y la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa. El ejercicio de estos controles se expone a continuación.

5.2.1 LA CONTRALORÍA GENERAL DE MEDELLÍN

Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P., es objeto de control fiscal por parte de la Contraloría General de Medellín, porque así lo dispone el artículo 2º de la Ley 42 de 1993, por la cual se establece el sistema de control fiscal financiero.

La Contraloría General de Medellín comunica los resultados del control fiscal que le ha sido encomendado y a la presidencia

5.2.2 AUDITORIA INTERNA

La gestión de los administradores de la empresa también es objeto de control por parte de Auditoría Interna, toda vez que de acuerdo con la Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del Estado, el sistema de control debe garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.

Auditoría Interna es un área adscrita a la Presidencia que brinda apoyo y asesoría a ésta y a todas las dependencias de la empresa en materia de control interno.

En desarrollo de sus funciones, Auditoría Interna, entre otras, se encarga de:

- a) Verificar los procesos y sistemas de información y comunicación con el fin de obtener razonable garantía de que se tiene información confiable y oportuna para la toma de decisiones.
- b) Mantener permanentemente informados a los directivos acerca del estado del control interno en la empresa, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento.
- c) Verificar que se implanten las medidas recomendadas.

El sistema de control interno de la empresa es objeto de evaluación por parte de la Contraloría General de Medellín y de Auditoría Interna. Los resultados de las evaluaciones realizadas al sistema de control de la Entidad son comunicados al Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, a la Contraloría General de la República y a la presidencia de la empresa y deben ser presentados a la Junta Directiva.

5.2.3 REVISORÍA FISCAL

Una vez validadas por Núcleo Corporativo las propuestas presentadas por las diferentes firmas de Revisoría Fiscal y en consonancia de los lineamientos de control y gobierno corporativo de EPM se elige la Revisoría Fiscal para EPM y sus filiales, logrando con ello el mantener una homologación de criterios financieros de Grupo, obtener economías en escala y seguir los criterios de selección fijados por el Comité de Auditoría y la Junta Directiva.

CAPÍTULO 6. POLÍTICAS

En AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. se han formulado una serie de políticas y directrices que trazan los derroteros para su actuación frente a ciertos temas. A continuación se señalan:

Política de Gestión Humana

El gerenciamiento del talento humano en Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P., se

basa en el desarrollo de competencias y contribuye desde la dimensión humana al logro de la estrategia empresarial, a la dignificación de la vida de sus trabajadores y a la promoción de comportamientos socialmente responsables en sus actuaciones.

En coherencia con ello, Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P. y sus servidores propician conjuntamente el crecimiento laboral y personal a través de un entorno de trabajo estructurado a partir de una cultura de alto desempeño, los valores organizacionales, la ética, la calidad de vida, el bienestar, la normatividad laboral y las disposiciones nacionales e internacionales acogidas en el marco de los derechos humanos

Política de Calidad

Satisfacer a nuestros clientes, facilitando el acceso a los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, alcantarillado y Aseo, prestados con eficacia, eficiencia y efectividad, con responsabilidad social; generando valor a nuestros accionistas, con un recurso humano competente y comprometido con el mejoramiento continuo de los procesos, dando cumplimiento a la normatividad vigente y demás requisitos de las partes interesadas

Política Integral de Gestión de Riesgos

Aguas Nacionales realiza la gestión de los riesgos que inciden sobre su actividad y su entorno, adoptando las mejores prácticas y estándares internacionales de Gestión Integral de Riesgos (GIR), como una forma de facilitar el cumplimiento del propósito, la Estrategia, los objetivos y fines empresariales, tanto de origen estatutario como Legal.

Política de Comunicación

La comunicación en Aguas Nacionales tiene como marco de actuación el respeto, la transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad y el diálogo y está orientada a garantizar su reputación y a mantener una adecuada relación con los grupos de interés, para contribuir a la sostenibilidad y al desarrollo de la estrategia del Grupo EPM

Política Ambiental

El Grupo EPM, como prestador de servicios públicos relacionados con energía, agua potable, saneamiento básico y telecomunicaciones, es consciente de su

interdependencia con el ambiente; por lo tanto, debe realizar una gestión ambiental integral* de manera proactiva, con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social. Gestión ambiental integral: acciones que desarrolla el Grupo EPM para la prevención, mitigación, corrección, y/o compensación de los impactos negativos y la potenciación de los impactos positivos sobre los componentes físico, biótico y social, desde la planificación de los proyectos, obras o actividades y de los impactos que éstos puedan recibir del medio.

Política de relacionamiento con Proveedores y Contratistas

El Grupo EPM se compromete en su relación con proveedores y contratistas a trabajar con ellos en la construcción y conjunción de capacidades, fortalezas y conocimientos para lograr el desarrollo sostenible del entorno y la generación de valor para cada una de las partes y la sociedad en general, aplicando criterios legales, principios éticos y de equilibrio económico, social y ambiental.

Política de Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial debe ser el marco de actuación dentro del cual se desarrollan los objetivos estratégicos de Aguas Nacionales, para contribuir al desarrollo humano sostenible a través de la generación de valor social, económico y ambiental, acogiendo temáticas sobre sostenibilidad contempladas en iniciativas locales, nacionales y mundiales. La actuación empresarial socialmente responsable tiene un fundamento ético, a partir del reconocimiento de los impactos que sus decisiones tienen sobre los grupos de interés; está articulada con el Gobierno Corporativo y se gestionará desde el quehacer diario de la empresa y de las personas que la conforman. El Grupo EPM, como prestador de servicios públicos relacionados con energía, agua potable, saneamiento básico y telecomunicaciones, es consciente de su interdependencia con el ambiente; por lo tanto, debe realizar una gestión ambiental integral* de manera proactiva, con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social. Gestión ambiental integral: acciones que desarrolla el Grupo EPM para la prevención, mitigación, corrección, y/o compensación de los impactos negativos y la potenciación de los impactos positivos sobre los componentes físico, biótico y social, desde la planificación de los proyectos, obras o actividades y de los impactos que éstos puedan recibir del medio

Política de Control Interno

En Aguas Nacionales se gestiona el Control Interno para facilitar la sostenibilidad y el logro de los objetivos empresariales, generando confianza a los grupos de interés. Para tal fin, el Control Interno se evalúa, adapta y mejora permanentemente en correspondencia con las necesidades Empresariales, los requerimientos normativos y las mejores prácticas asociadas.

Política Financiera

Aguas Nacionales EPM S.A E.S.P desarrolla su Gestión Financiera atendiendo criterios de ética, transparencia, responsabilidad frente al riesgo y rigurosidad financiera, dentro del marco legal y estatutario y en línea con sus objetivos estratégicos. Lo anterior, para soportar las decisiones de inversión, obtención de recursos, reparto de excedentes financieros y manejo de liquidez, con el fin de maximizar el valor de la empresa y garantizar su sostenibilidad en el contexto del sano equilibrio entre lo social, lo económico y lo ambiental.

Política de Tecnología de Información – TI

En Aguas Nacionales, la Gestión de Tecnología de Información habilita a la empresa para que disponga de la información requerida por los grupos de interés y se adapte oportunamente a los cambios generados por el entorno, sus procesos y la visión de negocio, usando como referencia la arquitectura empresarial y operando bajo un modelo de prestación de servicios con las mejores prácticas de mercado como una forma de apalancar la sostenibilidad y el crecimiento del negocio.

Actividades Políticas

Aguas Nacionales declara que no realizará contribuciones ni respalda de ninguna otra forma campañas o partidos políticos.

Ningún empleado puede realizar contribuciones a campañas o partidos políticos de ninguna índole en nombre de la empresa ni mediante el uso de los fondos y recursos de la misma.

CAPÍTULO 7. REVELACIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y NO FINANCIERA

Aguas Nacionales dispone de canales de comunicación adecuados para dar a conocer a los diferentes destinatarios la información financiera y no financiera originada en su acontecer empresarial. La divulgación de información tendrá como principio la transparencia, entendida como la cualidad que hace de la información un elemento veraz, claro, oportuno, relevante, accesible y útil para el discernimiento de sus destinatarios. La información de carácter general de la Empresa se da a conocer por diferentes medios, dependiendo del público al que va dirigida: folletos, manuales y el sitio Web Corporativo de AGUAS NACIONALES www.aguasnacionalesepm.com.

CAPÍTULO 8. CUMPLIMIENTO Y DIVULGACIÓN DE ESTE CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

8.1 CUMPLIMIENTO

La Junta Directiva de la empresa será el organismo encargado de velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Presente Código de Buen Gobierno.

8.2 DIVULGACIÓN

La empresa adoptará los mecanismos para dar a conocer a la comunidad en general, así como a los accionistas la existencia y contenido del presente Código.

Cualquier modificación o complemento a este Código se anunciará en la página Web de la empresa.

8.3 ACTUALIZACIÓN DE ESTE CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

El Presidente de la Compañía actualizará el código de Buen Gobierno cuando haya cambios estratégicos u operativos o cuando haya cambios significativos o coyunturales al interior de la organización.

Las modificaciones que se realicen serán divulgadas a sus grupos de interés, y especialmente a los interesados en velar por su cumplimiento.

CAPÍTULO 9. TRANSPARENCIA

La empresa queriendo generar mayor transparencia en sus actuaciones frente a sus grupos de interés y la comunidad en general y queriendo velar por la efectividad de los sistemas de revelación de información con miras a garantizar la transparencia de la gestión empresarial, se adhirió de manera voluntaria a la medición que realiza la corporación Transparencia por Colombia sociedad independiente que lucha contra la corrupción en este país.

Los componentes de la medición son:

Apertura informativa: Información oportuna, completa y disponible a los grupos de interés.

Diálogo: Eficacia de los sistemas de atención y mecanismos que garanticen relaciones de inclusión e igualdad.

Reglas Claras: Cumplimiento de normas, principios y valores éticos.

Control: Procedimientos, planes, métodos, normas y mecanismos de verificación y evaluación adoptadas por la empresa.