



MANUAL DE BUEN GOBIERNO

EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL

TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO	
MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTION	COMPONENTE TALENTO HUMANO
ELEMENTO: ACUERDOS, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ÉTICOS	
ADOPTADO MEDIANTE DIRECTIVA DE GERENCIA N° 04-B DE FEBRERO 28 DE 2015	VERSION: 2/2



TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN

- 1. GLOSARIO DE TÉRMINOS**
- 2. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA**
 - a. MISIÓN
 - b. VISIÓN
 - c. COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS, LA MISIÓN Y LA VISIÓN DE LA EMPRESA
- 3. POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA**
 - a. POLÍTICAS PARA LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA
 - i. Directivos públicos
 - ii. Compromiso con los fines del Estado.
 - iii. Obligaciones de los Directivos de la entidad
- 4. POLÍTICAS DE RELACIÓN CON LOS ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO**
 - a. Política frente al Control Externo de la Entidad
 - b. Compromisos en Relación con el Órgano de Control Administrativo y Político
- 5. POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA EMPRESA**



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

- a. POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO
 - i. Políticas para la Gestión ética

 - b. POLÍTICAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
 - c. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN
 - d. POLÍTICA DE CALIDAD
6. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
- a. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CON LA COMUNIDAD
 - b. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE
7. POLÍTICAS FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS
- a. POLÍTICA SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS
 - b. POLÍTICA CON CONTRATISTAS
 - c. POLÍTICA CON LOS GREMIOS ECONÓMICOS
8. POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
- a. POLÍTICA FRENTE AL CONTROL INTERNO
9. POLÍTICAS SOBRE RIESGOS
10. ADMINISTRACION DEL MANUAL DE BUEN GOBIERNO
- a. LOS COMITÉS PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LA FUNCIÓN PÚBLICA
 - b. ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
 - c. INDICADORES DE GESTIÓN DEL MANUAL DE BUEN GOBIERNO
 - d. ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL MANUAL DE BUEN GOBIERNO



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

Sede Administrativa y PQR: Diagonal 8 No. 1 – 05 Barrio El Mirador
Planta de Tratamiento de Agua Potable
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213
usuario@aguasdeltequendama.com
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Calle 6 No. 4 – 25
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685
pqranoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

PRESENTACIÓN

El presente Manual de Buen Gobierno de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., ha sido elaborado y adoptado con la participación del nivel directivo de la entidad, quienes han manifestado el compromiso con el desempeño de la función pública para lograr una gestión óptima caracterizada por los tres principios fundamentales como son: la integridad, la transparencia, la eficiencia dirigidos hacia el cumplimiento de nuestra misión, nuestros objetivos y la contribución de estos a los fines del Estado.

El Manual de Buen Gobierno se sitúa en el horizonte de dar alcance, a través de las buenas prácticas del gobierno corporativo en las entidades públicas, al Decreto Presidencial No. 3622 de 2005 sobre políticas de desarrollo del Sistema Administrativo, en donde se postula que “el Desarrollo Administrativo es un proceso de mejoramiento permanente y planeado para la buena gestión y uso de los recursos y del talento humano en los organismos y entidades de la Administración Pública, cuyos propósitos son: a) La creación de relaciones de cooperación, aceptación y reconocimiento entre los servidores públicos, los particulares investidos para el ejercicio de funciones administrativas y la comunidad en general; b) El cumplimiento de los fines esenciales del Estado y de las responsabilidades y compromisos del servidor público; c) El mejoramiento de los niveles de gobernabilidad de la Administración Pública; d) El mejoramiento en la calidad de los bienes y servicios a cargo del Estado.”

Sede Administrativa y PQR: Diagonal 8 No. 1 – 05 Barrio El Mirador
Planta de Tratamiento de Agua Potable
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213
usuario@aguasdeltequendama.com
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Calle 6 No. 4 – 25
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685
pqranoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com



1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de la comprensión de los diferentes aspectos que consagra el presente Manual de Buen Gobierno, se establecen los siguientes significados de las palabras y expresiones empleadas en el texto.

Administrar: Gobernar, ejercer la autoridad o el mando sobre un territorio y sobre las personas que lo habitan. Dirigir una institución. Ordenar, disponer, organizar, en especial la hacienda o los bienes.

Manual de Buen Gobierno: Disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de las entidades, que a manera de compromiso ético buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración pública. Este documento recoge las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que deben adoptar las instancias de dirección, administración y gestión de las entidades públicas, con el fin de generar confianza en los públicos internos y externos hacia el ente estatal.

Manual de Ética: Es el documento de referencia para gestionar la ética en el día a día de la entidad. Está conformado por los principios, valores y directrices que en



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

coherencia con el Manual de Buen Gobierno, todo servidor público de la entidad debe observar en el ejercicio de su función administrativa.

Comité de Buen Gobierno: Instancia encargada de ejercer la veeduría sobre el cumplimiento del Manual de Buen Gobierno, y el facultado en el tema de la prevención y manejo de los conflictos de interés dentro de la entidad.

Comité de Ética: Instancia organizacional encargada de promover y liderar el proceso de implantación de la gestión ética para entidades del Estado, encauzado hacia la consolidación del ejercicio de la función pública en términos de eficacia, transparencia, integridad y servicio a la ciudadanía por parte de todos los servidores públicos de la entidad.

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

Gobernabilidad: Conjunto de condiciones que hacen factible a un gobernante o director el ejercicio real del poder que formalmente se le ha entregado para el cumplimiento de los objetivos y fines bajo la responsabilidad de su cargo. Esta capacidad de conducir al colectivo se origina en el grado de legitimación que los diversos grupos de interés conceden a la dirigencia, y se juega en el reconocimiento de: a) Su competencia e idoneidad para administrar la entidad en



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

el logro de los objetivos estratégicos -eficiencia-; b) El cumplimiento de principios y valores éticos y la priorización del interés general sobre el particular –integridad-; y c) La comunicación para hacer visibles la forma como se administra y los resultados obtenidos –transparencia.

Gobierno corporativo: Manera en que las entidades son dirigidas, mejorando su funcionamiento interna y externamente, buscando eficiencia, transparencia e integridad, para responder adecuadamente ante los grupos de interés, asegurando un comportamiento ético organizacional.

Grupos de Interés: Personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “públicos internos y externos”, o “clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.

Modelo Estándar de Control Interno – MECI-: Modelo establecido por el Estado para sus entidades, que les proporciona una estructura para el control a la estrategia, a la gestión y a la evaluación, con el propósito de mejorar su desempeño institucional mediante el fortalecimiento del control y de los procesos de evaluación que deben llevar a cabo las Oficinas de Control Interno, Unidades de Auditoría Interna o quien haga sus veces.

Políticas: Directrices u orientaciones por las cuales la alta dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la actividad pública en un campo

Sede Administrativa y PQR: Diagonal 8 No. 1 – 05 Barrio El Mirador
Planta de Tratamiento de Agua Potable
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213
usuario@aguasdeltequendama.com
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Calle 6 No. 4 – 25
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685
pqranoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com



EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima

específico de su gestión, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y sus propósitos.

Principios Éticos: Creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual la persona o el grupo se adscriben.

Rendición de Cuentas: Deber legal y ético de todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes y/o recursos públicos asignados, y los respectivos resultados, en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido. De esta manera se constituye en un recurso de transparencia y responsabilidad para generar confianza y luchar contra la corrupción.

Riesgos: Posibilidad de ocurrencia de situaciones que pueden ser de dos clases: eventos negativos, tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones; o los eventos positivos, que permiten identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de la función pública.

Sistema de Desarrollo Administrativo: Conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

financieros de las entidades de la administración pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional de conformidad con la reglamentación pertinente.

Sistema de Gestión de Calidad: Procedimiento sistemático y transparente por medio del cual se busca que las entidades puedan mejorar su desempeño y capacidad de proporcionar calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a su cargo, respondiendo así a las necesidades y expectativas de los grupos de interés, dirigiendo y evaluando el desempeño institucional. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de las entidades y lo soporta un modelo de operación por procesos.

Transparencia: Principio que subordina la gestión de las instituciones a las reglas que se han convenido y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

Valor ético: Forma de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades propias y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana. Los valores éticos se refieren a las formas de ser o de actuar para llevar a la práctica los principios éticos.



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

Visión: establecer el deber de ser de la entidad pública en un horizonte de tiempo, desarrolla la misión del ente e incluye el plan de gobierno de su dirigente, que luego se traduce en el plan de desarrollo de la entidad

Sede Administrativa y PQR: Diagonal 8 No. 1 – 05 Barrio El Mirador
Planta de Tratamiento de Agua Potable
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213
usuario@aguasdeltequendama.com
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Calle 6 No. 4 – 25
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685
pqranoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com



2. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD

La Empresa Regional aguas del Tequendama S.A. E.S.P es una sociedad comercial de Nacionalidad Colombiana, Empresa de servicios públicos domiciliarios de naturaleza pública, constituida bajo la forma de Sociedad Anónima, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 142 de 1994 y demás normas aplicables a los entes prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo

a. MISION

Prestar los servicios Públicos de Acueducto, alcantarillado y Aseo en los Municipios de La Mesa y Anapoima, aplicando como principios el compromiso y la eficiencia, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios.

b. VISION

En el año 2020 Aguas del Tequendama será una empresa líder en la prestación de los servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo con Certificación en Gestión de la Calidad, eficiencia en la ejecución de todos sus procesos, orientados a la excelencia en la prestación de los servicios con compromiso Ambiental.



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

La empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. cumple con su misión y el ejercicio de sus actividades, basada en el desarrollo de los principios construidos en el Código de Ética los cuales han sido inculcados en sus funcionarios, fomentando en ellos los valores de Integridad, transparencia, eficiencia y compromiso.

La empresa tiene como objeto fundamental: Prestar los servicios públicos domiciliarios del Acueducto, Alcantarillado y/o Aseo, especialmente en los municipios Asociados, incluida la prestación de las actividades complementarias de estos servicios, en los términos de la legislación aplicable y de acuerdo con los principios, metas y lineamientos de política de saneamiento básico nacional y/o departamental.

c. COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS, LA MISIÓN Y LA VISIÓN DE LA ENTIDAD

El Gerente y su Equipo Directivo se comprometen a orientar todas sus actuaciones en el ejercicio de la función pública hacia el cumplimiento del Plan Estratégico, el logro de los objetivos y el cumplimiento de la Misión y la Visión de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P.

d. PRINCIPIOS ETICOS:

Sede Administrativa y PQR: Diagonal 8 No. 1 – 05 Barrio El Mirador
Planta de Tratamiento de Agua Potable
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213
usuario@aguasdeltequendama.com
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Calle 6 No. 4 – 25
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685
pqranoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com



EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima

Los principios adoptados por la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. son aquellos establecidos en el Código de Ética y son:

1. La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. fundamenta su actuación en el respeto a la vida y la libertad de las personas, la vigencia de los derechos humanos, la prevalencia del interés general y la responsabilidad social con el entorno.
2. La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. en todos sus procesos velará por el mejoramiento de las condiciones de prestación del servicio en los municipios del área de influencia, mediante la formulación y ejecución de planes de inversión integrales para mejorar la infraestructura de acueducto y alcantarillado.
3. **De eficacia:** La Empresa determinará con claridad la misión, propósitos y metas de cada una de sus dependencias, definirá al Usuario como centro de su actuación dentro de un enfoque de excelencia en la prestación del servicio y establecerá un sistema de control de resultados y evaluación de programas. La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. optimiza el uso de los recursos de todo orden, define una organización administrativa que le permita cumplir de manera adecuada las funciones y servicios a su cargo, crea sistemas adecuados de información evaluación y control de resultados.

El Desarrollo de este principio establecerá los procedimientos y etapas estrictamente necesarias para el cumplimiento de las funciones y servicios



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

que permitan a la vez la agilidad en el trámite y culminación de las actuaciones empresariales.

4. **De Publicidad y Transparencia:** Los actos de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. son públicos y es obligación de la misma facilitar el acceso de sus usuarios a su fiscalización de conformidad con la Ley. La Entidad establece como regla que en todos sus procesos, relaciones y decisiones empresariales exista transparencia.
5. **De Moralidad:** Las actuaciones de los funcionarios de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. se rigen por Ley y la Ética propias del ejercicio de sus funciones, manteniendo relaciones honestas, constructivas e idóneas con sus accionistas, trabajadores, proveedores, clientes, autoridades y sociedad en general.
6. **De Responsabilidad:** La responsabilidad por el cumplimiento de las funciones y atribuciones establecidas en la Constitución y en la Ley 142/94 será de la Administración Empresarial en lo de su competencia, estas actuaciones no podrá conducir a la desviación o abuso y malversación de los recursos o de poder y solo se ejercerá para los fines previstos en la Ley y la omisión de sus actos darán lugar a la indemnización por los daños causados y a la repetición contra los funcionarios responsables de los mismos. La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. rechaza y consecuentemente denunciará ante la instancia competente cualquier práctica impropia que interfiera la libre y sana competencia.



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

7. **De imparcialidad:** Las actuaciones de los funcionarios de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. se regirán por la Constitución Política y las Leyes de su competencia asegurando y garantizando los derechos de todos los Usuarios sin dar lugar a la discriminación.

La Empresa se compromete en cumplimiento de su objeto social brindar igualdad de oportunidades a sus trabajadores, contratistas, clientes, proveedores, competidores y personas en general, independientemente de su condición social, nacionalidad, raza e ideología política, así como a exigir de estos los más altos estándares de honestidad y ética.



e. VALORES ÉTICOS

Forma de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades propias y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

Los valores éticos se refieren a formas de ser o de actuar para llevar a la práctica los principios éticos.

Los siguientes son los Valores Éticos que guiarán la conducta y las actividades de los funcionarios de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. hacia el logro de su misión:

- **RESPONSABILIDAD**

Desempeñamos nuestras funciones, asumiendo las consecuencias de nuestros actos y decisiones para garantizar un uso adecuado de los bienes públicos y óptimo manejo de los recursos para el cumplimiento de los compromisos para mantener la confianza en los Usuarios y comunidad en general.

- **LEALTAD**



EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima

La lealtad nos lleva a adquirir un alto sentido de compromiso con la Empresa, entendiendo que debemos ser fieles a nosotros mismos, a nuestros ideales, a los propósitos de nuestra Empresa y a nuestros compañeros de trabajo. Somos fieles al ejercicio de la función pública al dar cumplimiento al mandato constitucional, legal e institucional, orientando nuestras actuaciones al servicio de la comunidad y los fines del estado.

- **TRABAJO EN EQUIPO**

Somos un equipo humano al servicio de la comunidad, por eso trabajamos asumiendo retos y siendo responsables de nuestras propias acciones y actitudes, involucrandonos de manera activa en los programas y proyectos que lidera la Empresa.

- **TRANSPARENCIA**

Aguas del Tequendama se compromete a orientar su gestión dentro de principios de legalidad y equidad, respetando los derechos de los ciudadanos y los demás grupos de interés, lo cual implica un compromiso claro con la rendición de cuentas oportuna y fiel, como el vehículo para generar credibilidad pública.

Estamos dispuestos a mostrar, sustentar y comunicar nuestras actuaciones, manejando la información en forma ágil, completa y veraz.



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

- **HONESTIDAD**

El ejercicio honesto y transparente de nuestra labor hace que cualquier proyecto se pueda realizar y la confianza colectiva se transforma en una fuerza de gran valor y nos brinda el coraje para decir siempre la verdad y obrar en forma recta y clara.

- **COMPROMISO**

La fidelidad, la constancia, la experiencia y la firmeza con que desempeñamos las labores diarias, nos permite labrar el camino para alcanzar el éxito personal y profesional, basado en la confianza mutua entre la Administración de la Empresa y los Usuarios.

- **EXCELENCIA**

El ejercicio de nuestro trabajo es la oportunidad que tenemos para manifestar la excelencia y pulcritud en nuestro servicio lo que hace posible dignificar nuestro trabajo y lograr una mejor convivencia, el progreso y desarrollo de nuestra entidad. Desempeñamos nuestras funciones con calidad para satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad.



- **COMUNICACIÓN EFECTIVA**

Basamos las relaciones humanas en la comunicación efectiva, escuchando a nuestros usuarios, siendo receptivos de sus solicitudes con aprecio por el otro para alcanzar confianza u respeto de los demás. Aceptamos y comprendemos las particularidades de cada persona, valorando sus cualidades y el medio que nos rodea.

- **ACTITUD POSITIVA ANTE EL CAMBIO**

Ante los acelerados cambios que se presentan a diario, entendemos que debemos asumir estos cambios con gozo, iniciativa, respeto y positivismo, para prestar los servicios de manera cordial, amable, abierta y oportuna hacia los demás.

f. GRUPOS DE INTERES DE LA ENTIDAD

FUNCIONARIOS

DIRECTIVOS

PROVEEDORES Y CONTRATISTAS



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

ENTIDADES DE CONTROL

OTRAS INSTITUCIONES PUBLICAS

USUARIOS Y COMUNIDAD

Sede Administrativa y PQR: Diagonal 8 No. 1 – 05 Barrio El Mirador
Planta de Tratamiento de Agua Potable
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213
usuario@aguasdeltequendama.com
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Calle 6 No. 4 – 25
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685
pqranoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com



3. POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD

a. POLÍTICAS PARA LA DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD

i. Directivos públicos

Se consideran Directivos Públicos con responsabilidad especial en la aplicación del presente Manual de Buen Gobierno en la Administración de la Empresa, los siguientes servidores públicos: El Gerente.

Para la evaluación y control de su actividad, los anteriores servidores públicos están sometidos externamente al control social, político, fiscal y disciplinario por parte de los diferentes órganos Externos de Control, e internamente al control disciplinario interno y al control interno que evalúa el desempeño garantizando la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa, todo de acuerdo a la normatividad vigente.

ii. Compromiso con los Fines del Estado

La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.SP., enmarcada en la función pública, tiene como fin principal la satisfacción de las necesidades relacionadas con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y saneamiento básico en las poblaciones de La Mesa y Anapoima, para mejorar la calidad de vida de la población, de conformidad con los principios, finalidades y



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

cometidos consagrados en la Constitución Política, en las Leyes y Decretos reglamentarios.

Para cumplir con tal cometido, el Gerente y su equipo directivo se comprometen a administrar la entidad bajo los preceptos de la integridad y la transparencia, gestionar eficientemente los recursos públicos, rendir cuenta, ser eficaces en la realización de sus cometidos, coordinar y colaborar con los demás entes públicos y responder efectivamente a las necesidades de la población usuaria a través de la participación ciudadana; para ello llevará a cabo las siguientes prácticas:

- a) Establecer las políticas necesarias para cumplir los fines misionales;
- b) Asegurar que las políticas trazadas se cumplan;
- c) Cumplir las disposiciones constitucionales y legales;
- d) Ejecutar eficientemente su Plan Estratégico;
- e) Ejecutar los demás instrumentos de gestión que apoyan la concreción de la misión institucional.

iii. Obligaciones de los Directivos de la Entidad

Responsabilidad con el Acto de Delegación

Cuando el Gerente o algún miembro autorizado del equipo de gobierno deleguen determinadas funciones, será consecuente con las obligaciones que asumió al ser parte del sector público, de modo que fijará claramente los derechos y obligaciones del delegado, obligándose a mantenerse informado del desarrollo de los actos delegados, impartir orientaciones generales sobre el ejercicio de las funciones entregadas, y establecer sistemas de control, seguimiento y evaluación periódica de las mismas.



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.
La Mesa – Anapoima**

Por otro lado, los delegados deben cumplir como mínimo los requisitos de solvencia moral probada, idoneidad profesional y experiencia para la representación que le es asignada.

**4. POLÍTICAS DE RELACIÓN CON LOS ÓRGANOS DE CONTROL
EXTERNO**

Los órganos de regulación control y vigilancia externos de la Empresa son: Los Vocales de Control, la Contraloría Departamental, la Procuraduría General de la Nación, la Personería Municipal, La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

a. Política frente al Control Externo de la Entidad

El Gerente y su equipo Directivo se comprometen a mantener unas relaciones armónicas con los Órganos de Control y a suministrar la información que legalmente estos requieran en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Igualmente, se comprometen a implantar las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes.

b. Compromisos en Relación con el Órgano de Control Administrativo y Político

La Empresa se compromete a colaborar armónicamente con la Junta Directiva, para lo cual se propone, entre otras tareas, la presentación y análisis de proyectos de normas que satisfagan las necesidades de la población en materia de



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

acueducto y saneamiento básico y el respeto por la independencia de los poderes públicos, así como la entrega periódica de informes de gestión, de resultados y de implantación de las acciones de mejoramiento institucional recomendados por los diversos órganos de control externo.

Sede Administrativa y PQR: Diagonal 8 No. 1 – 05 Barrio El Mirador
Planta de Tratamiento de Agua Potable
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213
usuario@aguasdeltequendama.com
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Calle 6 No. 4 – 25
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685
pqranoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com



5. POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD

a. POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

i. POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA

Compromiso con el Código de Ética

La Empresa manifiesta su clara disposición a autorregularse, para lo cual se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principales enunciados en la Constitución, las demás normas vigentes, el presente Manual de Buen Gobierno y el Código de Ética, orientándose hacia una gestión íntegra, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas

La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual adquirirá compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus servidores públicos y contratistas, y capacitará a sus altos directivos y demás equipo humano cuando lo crea conveniente en políticas y acciones de anticorrupción.

En el desarrollo de esta política de lucha anticorrupción, la Empresa vincula a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de gestión.



EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima

Acciones para la integridad y la transparencia

La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. está en contra de toda práctica corrupta; para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adopta las siguientes medidas:

- a) Guiar sus actuaciones orientada por los principios éticos establecidos en el Código de Ética;
- b) Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades;
- c) Promover la suscripción de pactos de integridad y transparencia en su interior y con otros entes;
- d) Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes;
- e) Denunciar las conductas irregulares, tanto para que las entidades competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores;
- f) Capacitar al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos sus niveles;
- g) Articular las acciones de control social con los programas presidenciales y gubernamentales.
- h) Efectuar la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la disposición al público de la información no confidencial de la Entidad;
- i) En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo



EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima

con lo prescrito por la legislación vigente y el Manual de Buen Gobierno; y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos.

Colaboración interinstitucional en la erradicación de prácticas corruptas

La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., a fin de combatir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación fluida con otras instituciones públicas, privadas y gremiales, y estableciendo pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación, con el gran objetivo de construir cadenas éticas que vayan configurando unas buenas prácticas de seguridad y eficiencia en el ejercicio de la función pública.

Compromiso en la lucha antipiratería

La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., vela porque se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor, estableciendo una política antipiratería. En ella La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., se compromete a excluir de la entidad el uso de cualquier tipo de software o archivo de audio y video que no esté debidamente licenciado.

b. POLÍTICAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Compromiso con la Protección y el Desarrollo del Talento Humano

La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e



EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima

idoneidad de sus funcionarios, determinando políticas y prácticas de gestión humana que deben incorporar los principios constitucionales de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, promoción y evaluación del desempeño. En este sentido, la Entidad propenderá por la vinculación de los más capaces e idóneos a la Entidad, bien sea como funcionarios y/o contratistas.

c. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Compromiso con la Comunicación Pública y la Comunicación Organizacional

La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes públicos, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional y a la expansión de la capacidad productiva de los miembros de la entidad, para lo cual las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros que establezcan los procesos comunitarios y el plan de comunicación de la entidad.

Compromiso con la comunicación organizacional

La comunicación organizacional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los funcionarios de la Empresa; para ello la Gerencia establecerá procesos y mecanismos comunicativos internos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.



EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima

Compromiso de confidencialidad

La Empresa se compromete a que los funcionarios que manejan información privilegiada firmen acuerdos de confidencialidad para que se asegure que la información que es reserva de la Entidad no sea publicada o conocida por terceros. Quienes incumplan estos acuerdos o compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario.

Ninguno de los grupos de interés puede directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial de la Institución para sus propios intereses.

Compromiso con la Circulación y Divulgación de la Información

La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., se compromete a establecer una política de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Con este fin se adoptan mecanismos para que la información llegue a sus grupos de interés de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, para lo cual se adoptan los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.

Compromiso con el Gobierno en Línea

El Gerente y su Equipo Directivo se comprometen a poner especial interés en la aplicación efectiva del Gobierno en Línea, a través de la implementación de las acciones necesarias para mantener actualizada la página WEB de la Empresa con



EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

La Mesa – Anapoima

la más completa información sobre la marcha de la Entidad en cuanto a procesos y resultados de la contratación, estados financieros, concursos para proveer los cargos, plan Empresarial, avance en el cumplimiento de metas y objetivos del plan, indicadores e informes de gestión, servicios que la Empresa presta a la ciudadanía y forma de acceder a ellos, y funcionamiento general de la Entidad, entre otros.

d. POLÍTICA DE CALIDAD

Compromiso con la Calidad

La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., se compromete a orientar su gestión a la obtención de beneficios y resultados de calidad para la comunidad, por lo cual procurará el sistema de gestión de la calidad y a mejorar continuamente los procesos, contando con funcionarios idóneos, con la participación ciudadana, y ejerciendo un autocontrol integral en forma eficiente, eficaz y efectiva.

6. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

a. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CON LA COMUNIDAD

Compromiso con la Comunidad

Sede Administrativa y PQR: Diagonal 8 No. 1 – 05 Barrio El Mirador
Planta de Tratamiento de Agua Potable
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213
usuario@aguasdeltequendama.com
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Calle 6 No. 4 – 25
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685
pqranoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com



EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima

La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., se orientará hacia el bienestar social de la comunidad en todas sus actuaciones, para lo cual propende por el mejoramiento de la calidad de vida de la población objeto – especialmente de la más vulnerable-, estimulando la participación ciudadana y fortaleciendo las relaciones con la administración pública.

La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., declara expresamente su compromiso con la protección de los derechos fundamentales, salvaguardando los parámetros básicos de protección a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la libertad de conciencia y de cultos, a la información, al trabajo, a la asociación, al respeto a la naturaleza, a la intervención ciudadana activa, a la solidaridad, entre otros.

Información y comunicación con la comunidad

Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados a los respectivos entes de regulación y control por la Empresa, así como cualquier otra información sustancial, deben ser dados a conocer y estar disponibles para la comunidad, la cual tiene derecho a informarse permanentemente de todos los hechos que ocurran dentro de la Empresa y que no sean materia de reserva. De igual manera, se publicarán los informes y recomendaciones que los órganos de regulación y control presenten a la Empresa respecto a su gestión y mejoramiento continuo. Los medios de comunicación que podrán utilizarse son, entre otros, los boletines, folletos o circulares, periódico, correo electrónico, pagina Web.

Compromiso con la rendición de Cuentas

Sede Administrativa y PQR: Diagonal 8 No. 1 – 05 Barrio El Mirador
Planta de Tratamiento de Agua Potable
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213
usuario@aguasdeltequendama.com
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Calle 6 No. 4 – 25
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685
pqranoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com



EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima

La Empresa, se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el Plan de Acción de la misma, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la entidad.

Atención de quejas y Reclamos

La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., cuenta con dos Oficinas de Atención de Quejas y Reclamos, en ellas se podrán presentar inquietudes, quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones referentes a la misma a las cuales se les dará respuesta a más tardar en los términos previstos por la ley; esta oficina aplica un procedimiento claro y público sobre el trámite de inquietudes y las quejas que se instauren.

Control Social

La Empresa promueve la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, veedurías y comités de vigilancia, entre otros, garantizando la gestión al servicio de la comunidad. Así mismo se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio del control social.

b. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE

Sede Administrativa y PQR: Diagonal 8 No. 1 – 05 Barrio El Mirador
Planta de Tratamiento de Agua Potable
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213
usuario@aguasdeltequendama.com
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Calle 6 No. 4 – 25
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685
pqrnanapoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com



EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima

Responsabilidad con el Medio Ambiente

La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., se compromete a respetar los recursos naturales, protegiendo la diversidad de fauna y flora y el medio ambiente en general. Se establecen responsabilidades concretas por las malas prácticas ecológicas que atentan contra el medio ambiente.

Con dicho fin, la Empresa se compromete a establecer lineamientos en esta materia que comprendan: mecanismos de educación y promoción; uso de tecnologías limpias; uso de recursos no renovables; y realización de un programa forestal.

7. POLÍTICAS FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS

a. POLÍTICA SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS

Grupos de Interés de la Entidad

La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., reconoce como sus grupos de interés a los directivos, funcionarios, la comunidad, proveedores y contratistas, otras instituciones públicas y entes de control.

La Empresa se compromete a instaurar una política de conflictos de interés que contenga la prevención, manejo, divulgación y resolución de los mismos, así como los criterios que regulan las relaciones entre la Entidad y sus grupos de interés.



EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. La Mesa – Anapoima

La Empresa se compromete a dirimir los conflictos de interés entre la Empresa y los diferentes entes públicos no regulados por normas vigentes, estableciendo mecanismos de conciliación mediante las intervenciones de amigables componedores, seleccionados de mutuo acuerdo entre las partes.

Deberes del Equipo Humano Relacionados con los Conflictos de Interés

Sin perjuicio del establecimiento de otros, los deberes de los funcionarios de la Empresa, son:

- a) Revelar a tiempo y por escrito a los entes competentes cualquier conflicto de interés que crea tener;
- b) Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la Empresa;
- c) Guardar y proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado;
- d) Contribuir a que se le otorgue a los usuarios un trato equitativo, y a que se le garanticen sus derechos;
- e) Revelar a tiempo cuando incurran en alguna de las situaciones enunciadas en el artículo sobre prevención de conflictos.

Prohibiciones para el Personal sobre Conflictos de Interés

Sin perjuicio de la ampliación de estas prohibiciones, el personal de La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., se abstendrá de utilizar las siguientes prácticas en su accionar diario:



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

- a) Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la administración de la Empresa;
- b) Participar, directa o indirectamente, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia de la Administración Interna o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses;
- c) Realizar actividades que atenten contra los intereses de la Empresa;
- d) Gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que conforme a las normas constitucionales, legales, reglamentarias y los principios de la gestión pública, lesionen los intereses de la Empresa;
- e) Utilizar su posición en la Empresa o el nombre de la misma para obtener para sí o para un tercero tratamientos especiales en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica;
- f) Entregar y recibir dádivas a otros servidores públicos a cambio de cualquier tipo de beneficios;
- g) Utilizar los recursos de la Empresa para labores distintas de las relacionadas con su actividad, ni encausarlos en provecho personal o de terceros;
- h) Gestionar o celebrar negocios con la Empresa para sí o para personas relacionadas, que sean de interés para los mencionados;
- i) Aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o especie por parte de contratistas o cualquier persona relacionada o no con la Empresa, o de personas o entidades con las que se sostengan relaciones en razón de su actividad, que conlleve a generar cualquier clase de compromiso no autorizado;



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

- j) Participar en procesos de selección o contratación cuando estén incursos en alguna de las situaciones enunciadas en el acápite sobre prevención de conflictos;
- k) Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes;
- l) Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con la Empresa, no pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas; tampoco generará burocracia a favor de políticos o cualquier otra persona natural o jurídica.
- m) Todas las prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Empresa y en contra del buen uso de los recursos públicos.
- n) Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.

b. POLÍTICAS CON CONTRATISTAS

POLÍTICA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

Compromiso con la Finalidad de la Contratación Pública

La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., dará cumplimiento formal y real a las normas de contratación que le sean aplicables, para lo cual se compromete a observar las disposiciones legales con prontitud, exactitud y diligencia, de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados oportuna, suficiente y equitativamente, y a que las condiciones para otorgar los contratos se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias, sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes.



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

c. POLÍTICA CON LOS GREMIOS ECONÓMICOS

Información y Corresponsabilidad.

La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., dispondrá de una plataforma informativa que permita a los gremios económicos el libre acceso a su información no reservada por mandato de ley. Adicionalmente, bajo el criterio de corresponsabilidad social, promoverá acciones con los gremios tendientes al mejoramiento de la calidad de vida de la población más vulnerable.



8. POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

a. POLÍTICA FRENTE AL CONTROL INTERNO

Compromiso frente al MECI

La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., se compromete a aplicar el Modelo Estándar de Control Interno –MECI- (adoptado por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 943 de 2014) y velar por su cumplimiento por parte de todos los funcionarios, para que desarrollen estrategias gerenciales que conduzcan a una administración eficiente, eficaz, imparcial, íntegra y transparente, por medio de la autorregulación, la autogestión, el autocontrol y el mejoramiento continuo para el cumplimiento de los fines del Estado, y propiciando el control estratégico, el control de gestión y el control de evaluación.

9. POLÍTICA SOBRE RIESGOS

Declaración del Riesgo

La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., declara que en el desarrollo de sus actividades ocurren riesgos, por lo cual se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de riesgos, que minimice el impacto de las decisiones que toma la Empresa respecto de los grupos de interés.



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

La Empresa, se compromete a desarrollar la gestión del riesgo en todos sus componentes y niveles de la Organización, y a implementar controles a los elementos identificados, de tal forma que se garantice la minimización del riesgo.

Para ello adoptará mecanismos que permitan identificar, valorar, revelar y administrar los riesgos propios de su actividad, acogiendo una autorregulación prudencial. La Empresa determinará su nivel de exposición concreta a los impactos de cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento, y estructurará criterios orientadores en la toma de decisiones respecto de los efectos de los mismos.

10. ADMINISTRACION DEL MANUAL DE BUEN GOBIERNO

a. LOS COMITÉS PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LA FUNCIÓN PÚBLICA

Comités Especiales y Disposiciones Comunes

La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., en cumplimiento de la función pública que le es inherente y por los variados frentes en los que debe actuar, se compromete a instaurar Comités que le ayuden a proponer estrategias para realizar una gestión íntegra, eficiente y transparente.



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

Las normas comunes de estos Comités son:

- a) La Empresa facilita el apoyo técnico y operativo que requieran los Comités Especiales para su adecuado funcionamiento y el cumplimiento oportuno de sus funciones;
- b) Los miembros de los Comités cumplen a cabalidad sus funciones y obligaciones;
- c) Los miembros de los Comités registran en actas lo acontecido en las reuniones;
- d) Los miembros de los Comités guardan la confidencialidad que los asuntos públicos requiera;
- e) Los miembros de los Comités respetan las normas de conflictos de interés respectivas.

Se plantea la conformación de los siguientes Comités:

1. COMITÉ DE BUEN GOBIERNO

Sede Administrativa y PQR: Diagonal 8 No. 1 – 05 Barrio El Mirador
Planta de Tratamiento de Agua Potable
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213
usuario@aguasdeltequendama.com
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Calle 6 No. 4 – 25
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685
pqranoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.
La Mesa – Anapoima**

Concepto del Comité de Buen Gobierno

Comité de Buen Gobierno es el encargado de ejercer la veeduría sobre el cumplimiento del presente Manual de Buen Gobierno.

Composición del Comité de Buen Gobierno, Nominación, Elección y Período de sus Miembros

El Comité de Buen Gobierno estará compuesto por miembros que ostenten la calidad de externos y/o independientes de la Entidad.

Sus miembros pertenecerán a los siguientes colectivos: Un (1) miembro de la comunidad empresarial; un (1) miembro de la sociedad civil nominado por grupos comunitarios organizados; un (1) miembro elegido por los trabajadores, un (1) miembro directivo de la Empresa.

Para constituir el Comité de Buen Gobierno, el Directivo de la Empresa como representante de la Administración en el Comité de Buen Gobierno convocarán a las comunidades mencionadas. Su período será de dos (2) años y podrán ser reelegidos por un período más. Se reunirán ordinariamente cada seis (6) meses y extraordinariamente cada vez que sean citados por el Gerente.



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

Perfil de los Miembros del Comité de Buen Gobierno y Cumplimiento de sus Funciones

Los miembros del Comité de Buen Gobierno reunirán como mínimo el siguiente perfil: Tener reconocidas calidades morales y éticas; gozar de buen nombre y reconocimiento por su idoneidad profesional e integridad; y poseer conocimientos en áreas como la ética, el servicio público o materias afines al Manual de Buen Gobierno.

El Gerente y su equipo de trabajo se comprometen a verificar que los miembros del Comité de Buen Gobierno están cumpliendo sus responsabilidades con disciplina y rigurosidad. Este compromiso podrá ser delegado en un directivo que se considere afín con la tarea, pero ésta delegación administrativa no conlleva que quien delega se desprenda de su responsabilidad.

Funciones y Atribuciones del Comité de Buen Gobierno

En desarrollo de su objeto, este Comité tendrá las siguientes funciones:



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

- a) Monitorear y hacer seguimiento al desarrollo y cumplimiento de las políticas generales y de dirección de la Empresa;
- b) Asegurarse de la difusión del Manual de Buen Gobierno y de una adecuada capacitación a los colaboradores internos y grupos de interés de la Entidad;
- c) Realizar un seguimiento a las políticas de contratación de la Entidad, en aras de cumplimiento del principio de transparencia en dichos procesos;
- d) Realizar un seguimiento a las políticas de eficiencia, integridad y transparencia que se determinan en el presente Manual de Buen Gobierno;
- e) Hacer seguimiento a las políticas de gestión del talento humano en la Empresa;
- f) Informarse y hacer seguimiento a los sistemas de control social que se ejercen sobre las tareas que le fueron encomendadas.

De la verificación

El Manual de Buen Gobierno contará con unos mecanismos de verificación. Estos mecanismos se identificarán e individualizarán para verificar el estado de cumplimiento del Manual de Buen Gobierno.

Sede Administrativa y PQR: Diagonal 8 No. 1 – 05 Barrio El Mirador
Planta de Tratamiento de Agua Potable
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213
usuario@aguasdeltequendama.com
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Calle 6 No. 4 – 25
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685
pqranoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com



2. COMITÉ DE ÉTICA

Concepto del Comité de Ética

CONCEPTO. Es la instancia organizacional encargada de promover y liderar el proceso de implantación de la gestión pública, en términos de eficacia, transparencia, integridad y servicio a la ciudadanía. Está facultado además para manejar el tema de prevención y resolución de conflictos de interés que se susciten en el interior de la Entidad. El Gerente será el encargado de garantizar su conformación y funcionamiento.

COMPETENCIA. El Comité tendrá competencia para conocer y resolver sobre todos los asuntos y actividades que constituyan la gestión pública en la Administración de la entidad. Sus decisiones serán de insoslayable cumplimiento para aquellos que ostenten vínculos de cualquier índole –laborales, contractuales y comerciales, con la Entidad.

COMPOSICIÓN. ELECCIÓN DE SUS MIEMBROS. REUNIONES. Estará integrado por los Directivos y un representante de los trabajadores.



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

Todos los miembros del Comité serán nombrados por el Gerente por períodos de dos (2) años, reelegibles por una sola vez. Las reuniones tendrán lugar, ordinariamente, cada dos (2) meses y, extraordinariamente, en las fechas que facultativamente lo estime el Gerente.

Mediante las Resolución se realizarán, los nombramientos de los miembros y el Secretario, quienes velarán por el establecimiento, mantenimiento y evaluación de la gestión ética de cada año de la entidad, para promover los ajustes a la planeación.

Funciones y Atribuciones del Comité de Ética

En desarrollo de sus objetivos, el Comité de ética tendrá las siguientes funciones:

1. Funciones relativas a la Ética

- a) Definir las políticas del Programa de Gestión Ética;
- b) Elaborar estrategias para dinamizar la gestión ética de la Empresa;



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

- c) Coordinar las actividades del equipo de agentes de cambio para implantar la gestión ética;
- d) Promover, junto con el equipo de agentes de cambio, la conformación de los grupos promotores de prácticas éticas en las diversas dependencias de la Empresa;
- e) Hacer seguimiento y evaluar los resultados de proceso de implantación de la gestión ética, para recomendar y disponer ajustes a las actividades programadas;
- f) Servir de instancia de interpretación del Manual del Buen Gobierno y del Código de Ética ante conflictos éticos que involucren a los funcionarios de la Entidad.

2. Funciones del Comité relativas a los Conflictos de Interés.

- a) Proponer la implementación de mecanismos, diseñando las estrategias que sean menester, para prevenir la incursión en conflictos de interés.
- b) Identificar y denunciar la existencia de conflictos de interés en casos concretos.



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

- c) Intervenir en el manejo, resolución y divulgación de los conflictos de interés que se presenten en la gestión.
- d) Desarrollar los procedimientos expeditos para evitar la aparición o reiteración de conflictos de interés.
- e) Confeccionar y divulgar el Manual sobre solución de Conflictos de Interés para que sea de público conocimiento.
- f) Dar a conocer las causales que generan conflicto de interés respecto del Gerente, su equipo de trabajo, los miembros de la Empresa, los componentes externos de los Comités, entre otros.

3. COMITÉ COORDINADOR DE CONTROL INTERNO

Concepto del Comité Coordinador de Control Interno

La Empresa Regional Aguas del Tequendama instauró el Comité de Control Interno, el cual deberá ajustarse teniendo en cuenta las modificaciones del presente Manual. Se encargará de asegurar la implementación de los procesos de control interno de la Entidad, asegurando una gestión orientada a procesos de mejoramiento continuo y el aseguramiento de su eficiencia, eficacia y efectividad,



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.
La Mesa – Anapoima**

mediante el monitoreo estratégico de gestión y operativo, a través del Modelo Estándar de Control Interno.

Composición y Reuniones del Comité de Control Interno, Elección y Período de sus Miembros

El Comité de Control Interno estará compuesto por el Gerente o su delegado y los Directivos de la Empresa. Su período será de cuatro (4) años.

Coordinación del Comité de Control Interno

La coordinación del Comité de Control Interno la realizará el Subgerente Administrativo.

Funciones y Atribuciones del Comité Coordinador de Control Interno

Las funciones del Comité de Control Interno, se establecerán mediante Acto Administrativo, en todo caso será responsable por la expedición de las políticas, métodos y procedimientos del Comité de carácter específico que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno en la Empresa.



4. COMITÉ DE CALIDAD

Concepto del Comité de Calidad

El Comité de Calidad se encargará de asegurar la implementación de los procesos de calidad de la Empresa, para que la orientación de la gestión de la Entidad sea la de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios con procesos claros que faciliten la transparencia, el control y el mejoramiento continuo, mediante un desarrollo integral del talento humano que garantice el mejor desempeño institucional.

b. ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Compromiso con la Administración y Resolución de Controversias

La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., se compromete a adoptar sistemas para la prevención, administración y resolución de controversias como un mecanismo para promover la transparencia, las relaciones con la ciudadanía, con el sector privado y las organizaciones civiles, y para proteger los recursos públicos.

Cuando un ciudadano considere que se ha violado o desconocido una norma del Manual de Buen Gobierno, podrá dirigirse al Comité de Buen Gobierno, radicando



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

su reclamación en la Oficina de Quejas y Recursos de la empresa, que a su vez la remitirá al Comité de Buen Gobierno, quien estudiará y responderá la misma.

El Comité de Buen Gobierno se encargará de definir el procedimiento con el cual se resolverán los conflictos que surjan de su Manual de Buen Gobierno, de acuerdo con el evento presentado. Para la resolución y administración de una controversia derivada del Manual de Buen Gobierno, atenderá las normas constitucionales, legales y reglamentarias establecidas, los principios éticos asumidos por la Empresa y el espíritu contenido en el Manual de Buen Gobierno.

Ni la Empresa ni el Comité de Buen Gobierno podrán prohibir la utilización de los mecanismos de solución directa de las controversias derivadas del presente Manual de Buen Gobierno.

c. INDICADORES DE GESTIÓN DEL MANUAL DE BUEN GOBIERNO

Indicadores de Gestión

La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., se compromete a incorporar en el Modelo de Control de Gestión Ética los Indicadores que midan su gestión y el desempeño ante la ciudadanía y sus grupos de interés, definiendo cuáles son esos indicadores y la metodología para obtenerlos, así:

Sede Administrativa y PQR: Diagonal 8 No. 1 – 05 Barrio El Mirador
Planta de Tratamiento de Agua Potable
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213
usuario@aguasdeltequendama.com
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima: Calle 6 No. 4 – 25
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685
pqranoima@aguasdeltequendama.com
www.aguasdeltequendama.com



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

- a) Índice de integridad y transparencia. Para medir la credibilidad y el reconocimiento de la Empresa por sus grupos de interés (nivel de gobernabilidad). Se seguirá la metodología diseñada por CORPORACIÓN TRANSPARENCIA POR COLOMBIA concretada en los índices tácticos de resultado de la gestión ética y de comunicación de la Empresa. La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. se compromete a someterse a esta evaluación y a mejorar continuamente para situarse en los índices superiores de la escala;
- b) Índice de gestión ética. Para medir los resultados internos de la gestión ética. Se podrán utilizar los instrumentos de diagnóstico de la gestión ética incluidos en el modelo que expida el Departamento Administrativo de la Función Pública. La Empresa se compromete a medir anualmente su nivel de gestión ética;
- c) Índice de comunicación. Para medir los resultados de la gestión en comunicación de la Empresa, se aplicarán los instrumentos expedidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- d) Índice de satisfacción del cliente externo para medir la percepción que tienen los clientes o público externo sobre la imagen de integridad, transparencia y eficiencia de la Empresa sobre la gestión de sus recursos y la prestación de sus servicios.



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

e) Indicadores operativos. Con los cuales el modelo estándar de control interno evalúa y Monitorea el sistema de gestión de calidad, soportado en una gestión por procesos. Los indicadores operativos serán definidos en el modelo de gestión ética y comunicación pública.

d. ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL MANUAL DE BUEN GOBIERNO

El Manual de Buen Gobierno será aprobado y adoptado por parte del Gerente.

DIVULGACIÓN DEL MANUAL DE BUEN GOBIERNO

El Manual de Buen Gobierno se divulgará a los miembros del Comité de Coordinación de Control Interno, al Equipo Directivo y a los grupos de interés.

REFORMA DEL MANUAL DE BUEN GOBIERNO

El Manual de Buen Gobierno podrá ser reformado por decisión del Gerente.