



Comisión  
de Regulación  
de Agua Potable y  
Saneamiento Básico

# Código de Ética

Versión 03

16 de diciembre

# 2015

---

El siguiente documento contiene la de claración de los principios y valores éticos de la entidad, así como las políticas para el desempeño de las labores de los funcionarios y servidores.

## TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO .....	2
1. PRESENTACIÓN.....	3
2. LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD .....	4
2.1. Identificación y Naturaleza.....	4
2.2. Compromiso con la Ética, la Misión y la Visión de la Entidad .....	4
2.3. Principios Éticos.....	4
2.4. <b>Valores Éticos</b> .....	5
3. POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD .....	7
3.1. POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA.....	7
3.1.1. Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas .....	7
3.1.2. Acciones para la integridad y la transparencia .....	7
3.1.3. Colaboración Interinstitucional en la erradicación de prácticas corruptas .....	8
3.1.4. Compromiso con la Finalidad de la Contratación Pública.....	8
3.1.5. Compromiso en la Lucha Antipiratería.....	8
3.1.6. Control Social .....	8
3.2. POLÍTICAS DE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO .....	8
3.2.1. El Desarrollo del Talento Humano .....	8
3.3. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN.....	9
3.3.1. Compromiso con la Comunicación Pública .....	9
3.3.2. Compromiso con la Comunicación Organizacional.....	10
3.3.3. Compromiso de Confidencialidad .....	10
3.3.4. Compromiso con la Circulación y Divulgación de la Información .....	11
3.3.5. Compromiso con la Rendición de Cuentas.....	11
3.3.6. Atención de Quejas y Reclamos .....	12
3.3.7. Compromiso con el Gobierno en Línea.....	12
3.4. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL .....	12
3.4.1. Política de Calidad .....	13
3.4.2. Política de responsabilidad social con la comunidad.....	13
3.4.3. Responsabilidad con el Medio Ambiente.....	13
3.5. POLÍTICAS FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS .....	14
3.5.1. Compromiso frente a los Conflictos de Interés.....	14
3.5.2. Prácticas que deben evitarse para la prevención de conflictos de intereses .....	15
3.5.3. Deberes del Equipo Humano y demás colaboradores .....	16
3.5.4. Prohibiciones para el Personal .....	16
3.6. <b>ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA</b> .....	17

## 1. PRESENTACIÓN

El Código de Ética referencia la imagen de sociedad que posee la Entidad y lo que busca desarrollar con su acción, pautas de comportamiento de los servidores de la Entidad y caracteriza las relaciones deseadas entre los mismos.

Este Código, establece estándares éticos a partir de los cuales es dirigido, operado y controlado el quehacer de la Entidad, con base en criterios de eficiencia, transparencia y coherencia en cada una de las actuaciones públicas, y el cumplimiento de los compromisos con sus diversos grupos de interés, buscando generar confianza para todas las partes involucradas con la Institución y haciendo de conocimiento público su gestión.

Todo el código está dirigido a cumplir cabalmente con los postulados y mandatos de la Constitución y Ley, y está construido con el fin de que se convierta en una guía permanente, para lograr que las relaciones de interacción que se presentan durante el ejercicio laboral estén basadas en la búsqueda del bien común, reglas de cooperación y normas de conductas aceptadas mutuamente.

No puede olvidarse que, de ninguna forma el Código garantiza por si mismo un comportamiento ético. Sólo la suma de los compromisos individuales, con la rectitud y el espíritu de servicio, puede facilitar la creación de un ambiente propicio para que todos contribuyamos al fortalecimiento y consolidación no sólo de la Entidad, sino a la realización del imperativo ético de servirle a la comunidad, y a la necesidad personal de crecer cada día en lo familiar, lo profesional y lo social.

Para la entidad es fundamental el compromiso de sus Servidores con el servicio a la ciudadanía, por lo que se busca un compromiso profundo y efectivo con la misión, la visión, y los valores institucionales, con el firme propósito de lograr la excelencia, de tal forma que el desempeño sea transparente, eficiente, honesto y leal, para generar credibilidad y confianza en la entidad.

## 2. LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD

### 2.1. Identificación y Naturaleza

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA- es un organismo del orden nacional, creado mediante la ley No. 142 de 1994, artículo 69, como Unidad Administrativa Especial con autonomía administrativa, técnica y patrimonial, regida por la Constitución Política y por la ley; adscrita al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Mediante el Decreto 1524 de 1994 le fueron delegadas las funciones, relativas al señalamiento de las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios, que el artículo 370 de la Constitución Política le encomienda al Presidente de la República.

### 2.2. Compromiso con la Ética, la Misión y la Visión de la Entidad

El Comité de Expertos, las Subdirecciones y las Oficinas Asesoras, así como todos sus funcionarios y colaboradores, en un norte común con el Equipo Directivo se compromete a dirigir, orientar y controlar todas sus actuaciones hacia el ejercicio de la función pública respecto del logro de la Misión, la Visión y los objetivos establecidos para la Institución en el Plan Estratégico Sectorial, el Plan Estratégico Institucional, el Plan de Acción Anual y los demás planes y programas que componen el proceso de Direccionamiento Estratégico.

### 2.3. Principios Éticos

Toda la Entidad es consciente de su obligación de actuar a favor del interés público y de guiarse por los fines esenciales de servir a la comunidad y garantizar el cumplimiento de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución Política. La función pública está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios éticos de igualdad, eficiencia y transparencia.

La Ética es un elemento esencial del proceso de gestión institucional desde la planeación hasta la rendición de cuentas. Sólo interesan los resultados, si éstos se logran por medios éticos. Este Código es un conjunto de principios y valores éticos para la mejor toma de decisiones y comportamientos en la Entidad. No reemplaza a la Ley no tiene excepción alguna en las relaciones con todos los grupos de interés de la Entidad.

El Código se aplica a todos los miembros de la Entidad, sean estos funcionarios o colaboradores. Los principios y valores institucionales tienen aplicación en todos los ámbitos de acción y todos somos responsables de su observancia. La CRA ha considerado los principios éticos que se establecen a continuación, además de los principios universales, y los que rigen a la Administración Pública, como sus principios rectores:

1. Cumplimos estrictamente la ley y la Constitución Política, concretamente en cumplimiento de los principios de la función pública en el ejercicio de nuestros deberes.
2. Rechazamos el involucrarnos en situaciones o actividades en las que podamos entrar en conflicto con el interés general o la transparencia de las actividades de la entidad.
3. Regulamos solamente por el interés público; no consentimos el abuso de poder o el tráfico de influencias, ni la captura del regulador
4. Declaramos nuestros bienes para garantizar la transparencia.
5. Denunciamos ilegalidades e irregularidades.
6. No utilizamos información privilegiada o confidencial para el beneficio propio o de terceros.
7. No aceptamos regalos ni donaciones que generen posible conflictos de interés.
8. Orientamos todas las actividades regulatorias a la satisfacción de los intereses generales.
9. Servimos a los ciudadanos y a las empresas prestadoras con excelencia, promoviendo su participación en la toma de decisiones públicas que los afecten.
10. Rendimos cuentas a la sociedad sobre la gestión y los resultados del manejo de los recursos públicos para ser transparentes.

## 2.4. Valores Éticos

Los valores éticos de la CRA fueron construidos con la participación activa de servidores y contratistas, quienes trabajaron conjuntamente en varios grupos focales en los que se identificaron por equipos de trabajo los valores más significativos para la CRA.

De igual manera, todos los valores identificados en esta reuniones, fueron definidos e incluidos en una encuesta dirigida al personal de la entidad con el propósito de que todos pudieran elegir aquellos valores que consideraban como los más importantes para el cumplimiento de los objetivos institucionales y para el desarrollo de las interacciones humanas al interior de los equipos de trabajo.

Los valores seleccionados para la entidad y que sirven como referente para las actitudes, prácticas y actuaciones de los funcionarios de la entidad son los siguientes:

**Transparencia:** Dar a conocer el proceso y los resultados de la gestión en forma clara, confiable, y oportuna.

**Liderazgo:** Forma de influencia que se ejerce sobre los servidores de la entidad y que permite impulsarlas para el logro de las metas y objetivos establecidos.

**Compromiso:** Identificar y asumir como propios los objetivos y metas de la CRA, con actitud apasionada y motivadora, de modo que se reconozca a cada persona como parte importante de la entidad.

**Respeto:** Reconocimiento, aceptación, apreciación y valoración de sí mismo y del otro en sus derechos, deberes y diferencias culturales, sociales y de pensamiento.

**Responsabilidad.** Compromiso de nuestros servidores para desarrollar con competitividad, oportunidad y prontitud sus funciones y asumir las consecuencias de los propios actos u omisiones, implementando acciones para corregirlos.

**Honestidad:** Valor que caracteriza a las personas que actúan con coherencia entre lo que piensan, dicen y hacen buscando el bien común. Por cuidar y respetar lo que no les pertenece.

**Solidaridad:** Trabajar en equipo en un ambiente de respeto y colaboración en busca de un objetivo común y del cumplimiento de las metas institucionales.

**Equidad:** Tratar a cada persona con respeto, dando a cada uno igualdad de oportunidades, respetando la diversidad de la sociedad.

**Servicio:** La disposición e interés de atender con calidad y amabilidad las necesidades y requerimientos de los prestadores, ciudadanos o clientes internos.

**Colaboración:** Apoyar la labor de otros mediante el trabajo en equipo, con el fin de alcanzar un objetivo común.

**Diálogo:** Actividad que mejora el conocimiento a partir del intercambio de información. El diálogo está investido de un imperativo ético que nos liga a la idea de concebirnos a nosotros mismos como seres morales, a la comunicación basada en valores de compromiso, respeto, interés y al sentimiento de cuidado hacia el otro.

## 3. POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD

### 3.1. POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA

#### 3.1.1. Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas

La UAE-CRA se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual todos sus servidores públicos y colaboradores participarán activamente en la identificación y mitigación de riesgos de corrupción en los procesos de la Entidad, así como en los procesos de publicidad y rendición de cuentas de la entidad de acuerdo con la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional

En el desarrollo de esta política de lucha anticorrupción, la UAE-CRA vinculará a la ciudadanía, por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión.

#### 3.1.2. Acciones para la integridad y la transparencia

La UAE-CRA está en contra de toda práctica de corrupción; para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adopta como mínimo las siguientes medidas:

- a. Guiar sus actuaciones orientada por los principios éticos establecidos en el Código de Ética;
- b. Dar publicidad a las normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades;
- c. Promover la identificación y mitigación de los riesgos de corrupción en la entidad.
- d. Realizar el seguimiento y publicidad de la matriz de riesgos de corrupción a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, publicado en la página web de la Entidad.
- e. Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes;
- f. 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;
- g. Capacitar al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles e instruir a los colaboradores también al respecto.;
- h. Articular las acciones de control social con los programas de la Institución y con los gubernamentales.
- i. Realizar la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la disposición al público de la información no confidencial de la entidad de manera permanente y usando los medios necesarios, como redes sociales, página web, ferias de atención al ciudadano, atención personal, telefónica, escrita, correo electrónico. medios escritos y carteleras, entre otros.
- j. En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación vigente y el presente Código; y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos.

### **3.1.3. Colaboración Interinstitucional en la erradicación de prácticas corruptas**

La UAE-CRA, 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 estatal, con el objetivo de construir cadenas éticas que vayan configurando buenas prácticas de integridad, transparencia y eficiencia en el ejercicio de la función pública.

### **3.1.4. Compromiso con la Finalidad de la Contratación Pública**

La UAE-CRA podrá contratar asesores o contratistas sólo cuando ello sea estrictamente necesario para cumplir con sus funciones, para lo cual dará cumplimiento estricto al Estatuto de la Contratación Pública, observando las disposiciones legales aplicables con diligencia.

Las decisiones para otorgar los contratos serán tomadas sin ningún tipo de sesgos o preferencias, sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes o de las competencias requeridas por un profesional o persona para desempeñar un rol.

La selección y contratación de dicho personal se hará con base en el establecimiento previo de los objetos contractuales y competencias necesarias para apoyar su ejecución, mediante procesos sustentados en el mérito.

### **3.1.5. Compromiso en la Lucha Antipiratería**

La UAE-CRA velará porque se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual o los derechos de autor. Para lo anterior, la Entidad se compromete a excluir el uso de cualquier tipo de software que no esté debidamente licenciado o a utilizar desarrollos intelectuales de expertos en temas regulatorios sin el debido reconocimiento de su autoría.

### **3.1.6. Control Social**

La UAE-CRA promoverá la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, veedurías, entre otros, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado y los particulares, 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.

## **3.2. POLÍTICAS DE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO**

### **3.2.1. El Desarrollo del Talento Humano**

La Unidad Administrativa Especial Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico UAE – CRA, buscará atraer, mantener y retener personal comprometido y competente para



desarrollar la gestión, lograr la Visión y paralelamente propenderá por el desarrollo integral de sus servidores.

Para garantizar lo anterior llevará a cabo procesos de selección de personal que garanticen la prestación adecuada de los servicios a la ciudadanía. Los procesos de selección y vinculación del personal que conforma la Planta estarán ajustados a lo establecido por la Comisión Nacional del Servicio Civil.

Se realizará el entrenamiento correspondiente a cada servidor público propiciando la ejecución de programas de inducción, capacitación y entrenamiento, tanto en las generalidades de la entidad como en las especificidades que requiera el desempeño del cargo o rol que se le asigne.

Se velará por el bienestar del personal trazando estrategias y desarrollando actividades que permitan mejorar permanentemente el clima laboral y desarrollar una cultura basada en los principios y valores éticos compartidos.

Para determinar el desempeño del personal, se efectuará evaluación sistemática y periódica de los aportes individuales al logro de los objetivos institucionales, conforme a los parámetros establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. Adicionalmente, se efectuará seguimiento permanente a las responsabilidades individuales establecidas en los planes estratégicos, agendas regulatorias y planes de acción de cada proceso.

Cuando sea necesario contratar asesores o contratistas que vayan a desarrollar labores que no es posible ejecutar con personal de la planta, deberá darse la inducción o entrenamiento necesario para el logro adecuado de los objetivos del contrato pactado.

### **3.3. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN**

#### **3.3.1. Compromiso con la Comunicación Pública**

La UAE-CRA se compromete a asumir la información que produce como un bien público, a conferirle un carácter estratégico y orientarla 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 establezca la ley y el Plan de Comunicaciones de la Entidad.

Los actos regulatorios aprobados y expedidos por la Comisión serán emitidos de acuerdo con lo establecido en las normas constitucionales y legales y publicadas mediante diario oficial, y difundidas en la página Web y los demás canales disponibles en la Entidad.

La Institución reconoce que la realización de eventos abiertos a las comunidades, permite conocer de primera mano las verdaderas necesidades, problemáticas y realidades tarifarias en las diferentes regiones del país.

Se establecerán y mantendrán canales directos de comunicación con la Contraloría General, Procuraduría, Defensoría del Pueblo, Congreso de la República, Concejos municipales, autoridades

sectoriales, academia, asociaciones de usuarios, gremiales y las demás entidades que tengan relación de causalidad con su misión y quehacer institucional.

### **3.3.2. Compromiso con la Comunicación Organizacional**

La UAE-CRA se compromete a brindar conocimiento y fortalecer las competencias en los líderes de equipos de trabajo, para que analicen y estimulen las actitudes positivas de sus coequiperos, en los eventos que se requieran destacar; motivando a su vez, a los servidores y/o colaboradores, y cuando fuere procedente, reprochar y dar a conocer los errores en que incurran los integrantes de los equipos.

Las decisiones tomadas por la Comisión, el Comité de Expertos y otros Comités, serán divulgadas a todos los servidores y colaboradores de la UAE-CRA a través de la INTRANET.

La comunicación que circule en la Institución será transparente; es decir, todo lo que ocurra se hará visible en los mecanismos de comunicación adoptados.

Las relaciones internas serán abiertas, habrá igualdad entre los integrantes de la Institución y cordialidad en la comunicación verbal. Se procurará la adecuada coherencia interna en la actuación de las áreas y en las actitudes de los servidores. Todos los integrantes de la Institución, podrán posicionarse por sus propias capacidades y competencias y tendrán las mismas oportunidades.

Las capacitaciones y/o entrenamientos se planificarán para procurar un mejor desempeño de las funciones, y en los colaboradores la ejecución óptima del objeto contractual, redundando en el éxito de la gestión y elevando, a su vez, el nivel de cada uno de los miembros de la Institución.

El talento humano de la Entidad, se desarrollará a través de procesos de capacitación y entrenamiento, bajo análisis de estructuración de procesos de Gestión Humana, que permitan definir las competencias y el desarrollo de potencialidades, sin importar el cargo. La Institución se preocupará por rescatar los valores agregados que aporten los integrantes, para el alto rendimiento e incorporación al desarrollo de la Organización.

Se hará circular dentro de las instalaciones de la Comisión información suficiente y necesaria para asegurar la adecuada coordinación y cumplimiento de tareas y responsabilidades por parte de los servidores y colaboradores.

### **3.3.3. Compromiso de Confidencialidad**

La UAE-CRA se compromete a vigilar que los servidores públicos que manejan información privilegiada que es reserva de la Entidad no sean publicados o conocida por terceros que se puedan ver afectados o beneficiados por ésta.

Quienes incumplan los acuerdos o compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario. Para ello, la UAE-CRA se compromete a desarrollar

mecanismos que establezcan niveles de confidencialidad, tomando todas las precauciones para garantizar que la información confidencial no sea divulgada ni facilitada a ninguna persona no autorizada.

La información confidencial será usada única y exclusivamente con el propósito de adelantar actividades propias de la entidad. En consecuencia, los servidores y colaboradores de la UAE-CRA no deberán divulgar la información que pueden recibir sobre algún proyecto, así como, estudios de costos, balances comerciales, cifras y en general toda aquella información a la que puedan tener acceso por participación en proyectos regulatorios; sin previa autorización expresa del Director Ejecutivo.

La UAE-CRA debe tener dentro de sus recursos humanos, personas no sólo con habilidades, experiencia y gran talento profesional, sino además, que estén comprometidas con el decálogo de valores y de ética de la entidad, transparentes y dignos de formar parte de un equipo de trabajo para el desarrollo de las actividades regulatorias.

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

#### **3.3.4. Compromiso con la Circulación y Divulgación de la Información**

La CRA se compromete a mantener en su Plan de Comunicaciones, herramientas de contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés, adoptando mecanismos que garanticen que la regulación expedida y la información necesaria lleguen a sus grupos de interés de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable. Para ello, buscará que se publiquen las novedades misionales, administrativas y aquellas que tengan relación con el talento humano de la Institución, implementando mecanismos adecuados de información a los cuales tenga acceso la comunidad a la que va dirigida.

Se propenderá por una mayor integración interinstitucional. Igualmente se presentarán novedades, actualidad, información misional y administrativa de la Institución y del Sector; procurando la mayor participación de los servidores y/o colaboradores del mismo, cuyas contribuciones y aportes enriquecerán los mecanismos informativos adoptados.

En cuanto al derecho de petición, la Entidad se compromete a definir políticas encaminadas mejorar la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones planteadas por la comunidad, con el fin de que el acceso a la información sea eficaz.

#### **3.3.5. Compromiso con la Rendición de Cuentas**

La UAE-CRA se compromete a rendir cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en la agenda regulatoria indicativa y los planes de desarrollo administrativo y la forma como se está ejecutando el presupuesto de la entidad. El mecanismo preferente serán las audiencias públicas, las cuales podrán ser transmitidas por radio y televisión cuando existan los recursos financieros suficientes,

con el fin de que la actividad pueda llegar a todos los ciudadanos interesados. Para el efecto se compromete a hacer publicidad la información necesaria como mínimo con quince (15) días de anticipación a la realización de la audiencia, a través del Gobierno en Línea.

### 3.3.6. Atención de Quejas y Reclamos

La Entidad, a través de sus diferentes dependencias, prestará atención a la Comunidad, con el fin de que puedan presentar solicitudes, consultas o informes referentes a la administración, reclamaciones, quejas, etc., sean éstas verbales o escritas, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos por la ley y con base en un procedimiento claro y público sobre el trámite que se da a los requerimientos que se hagan.

Adicionalmente, la UAE-CRA contará permanentemente con un buzón de sugerencias, disponible para todos los usuarios que visitan sus instalaciones y en la página Web el Código de Ética para su consulta permanente por parte de todos los interesados.

### 3.3.7. Compromiso con el Gobierno en Línea

El Comité de Expertos y todo el Equipo de Colaboradores de la entidad se comprometen a poner especial interés en la aplicación efectiva del Gobierno en Línea, a través de la implantación de las acciones necesarias para mantener actualizados los procesos y canales de comunicación de la Entidad con la más completa información sobre la marcha de la administración, en cuanto a procesos y resultados de la contratación, estados financieros, concursos para proveer cargos, Plan Estratégico, avances en el cumplimiento de metas y objetivos del Plan Estratégico, indicadores de gestión, informes de gestión, servicios que la entidad presta a la ciudadanía y forma de acceder a ellos, trámites que desarrolla la entidad, y funcionamiento general de la Entidad, entre otros.

## 3.4. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

La UAE-CRA reconoce como sus grupos de interés externos a los Usuarios de los Servicios Públicos, Prestadores de Servicios Públicos, Miembros de la Comisión de Regulación, Organizaciones gremiales y de la sociedad civil, Autoridades Nacionales, Regionales y Territoriales, Organismos de Control y Vigilancia, Órganos Legislativos, Agencias de Cooperación Internacional, Academia e Inversionistas, Entidades públicas. Y como grupos de interés internos: Los servidores públicos y los colaboradores.

La UAE-CRA dentro del marco de su misión legal realiza acciones de responsabilidad social y para ello ha identificado sus grupos de interés y fijado su compromiso frente a cada uno de ellos.

**Colaboradores.** Valorar y retribuir su conocimiento e ideas y contribuir a su crecimiento y desarrollo personal y profesional

**Clientes.** Identificar necesidades y expectativas, establecer prioridades para el Sector, buscar superar sus expectativas.

**Proveedores.** Construir relaciones de confianza a través de la transparencia, equidad y reglas claras en los procesos de adquisición de bienes y de contratación de servicios.

**Sociedad.** Asesorar y atender a las expectativas y consultas regulatorias presentadas por la ciudadanía, con amabilidad y calidad, buscando satisfacer sus necesidades y contribuyendo al desarrollo sostenible del país.

### 3.4.1. Política de Calidad

En la CRA trabajamos para integrar a todos los agentes interesados (usuarios, operadores, autoridades sectoriales, entes de control) en el proceso de toma de decisiones regulatorias, prestando un servicio calificado y oportuno, orientado a satisfacer las necesidades sectoriales acorde con la normatividad del sector; a través de la adopción continua de opciones de mejora en el Sistema Integrado de Gestión y Control, la administración de los riesgos del Modelo de Operación por Procesos y la construcción de una Cultura Organizacional orientada a la excelencia.

Objetivos de Calidad

1. Desarrollar un proceso de participación ciudadana con altos niveles de calidad y cubrimiento.
2. Lograr un alto nivel de satisfacción de los agentes interesados en la labor regulatoria de la CRA.
3. Atender de manera oportuna los requerimientos derivados del proceso regulatorio.
4. Cumplir con la Agenda Regulatoria trazada a partir de las necesidades del Sector
5. Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control
6. Mantener un nivel de riesgo General bajo en la CRA.
7. Mantener un nivel alto de Clima Institucional

### 3.4.2. Política de responsabilidad social con la comunidad

La UAE-CRA se orientará hacia el bienestar social de la comunidad en todas sus actuaciones, para lo cual propenderá por el mejoramiento de la calidad de vida de la población, especialmente de la más vulnerable, estimulando la participación ciudadana en el proceso regulatorio.

El compromiso con el progreso social, económico y de medio ambiente, es una exigencia propia, que contribuye con el desarrollo de la sociedad en la que la Institución está presente, reflejado en el mejoramiento de la calidad del nivel de vida de los colombianos.

La Entidad 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, y a la solidaridad, entre otros.

### 3.4.3. Responsabilidad con el Medio Ambiente

La Unidad Administrativa Especial Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico UAE– CRA como institución dedicada a la regulación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, y siendo consciente de la necesidad de mejorar continuamente la gestión ambiental y en pro del desarrollo sostenible asume el compromiso de:

- Adoptar estrategias, programas, herramientas y prácticas permanentes de ahorro de materiales y reciclaje en el desarrollo de los procesos internos.
- Controlar el uso y consumo de los recursos, entendiéndose, agua, energía, gas, etc., con base en una política de administración orientada al cuidado y la protección del medio ambiente.
- Promover el uso de insumos no contaminantes, cuando en los procesos internos se requiera algún material que pueda causar contaminación.

### 3.5. POLÍTICAS FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS

#### 3.5.1. Compromiso frente a los Conflictos de Interés

La UAE-CRA evitará el favorecimiento de intereses que no sean los relativos al bien común o que la imparcialidad de las decisiones, se comprometa distorsionándola por motivos personales o particulares, para lo cual velará por el cumplimiento de los deberes, derechos y prohibiciones de los servidores de la administración pública, propendiendo por la transparencia en las decisiones.

Si se configurara la posibilidad de conflicto por el interés privado de algún miembro de la UAE-CRA, dado que surgieran ventajas o provechos representados en derechos subjetivos, o en ventajas de tipo reparativo positivo (como indemnización por daños o detrimento de derechos) o negativo (reparación de gastos), o de tipo enriquecedor (como ganancias, utilidades, provechos, derechos, etc.), o cuando se refieren a la simple exoneración de desventajas (exoneración de obligaciones, cargas, etc.), se buscará que éste no participe en la toma de decisiones, pues supone el legislador que dicho sujeto no tendrá la imparcialidad requerida para adoptar la decisión en forma objetiva y mirando primeramente los intereses colectivos o públicos. De acuerdo con el mandato constitucional contenido en el artículo 209 de la Carta Política, la función administrativa está al servicio de los intereses generales y deberá desarrollarse con fundamento, entre otros, en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, imparcialidad, etc.

El procedimiento que debe seguirse ante un posible impedimento para conocer de un asunto, por parte de los Expertos Comisionados, será el siguiente:

Inmediatamente un Experto Comisionado advierte un posible impedimento respecto de una solicitud que se presente ante la CRA, debe proceder, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, a presentar la solicitud de declaratoria de impedimento ante la entidad encargada de resolverlo, es decir, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD, de acuerdo con el artículo 110 de la Ley 142 de 1994.

Una vez presentada la anterior solicitud, el Experto Comisionado, mediante memorando interno, el siguiente día hábil, se lo informará a la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, en su calidad de

Secretaría Técnica del Comité de Expertos, y ésta, a su vez, en el siguiente Comité de Expertos ordinario, lo informará.

Una vez presentada la solicitud de declaratoria de impedimento, de acuerdo con el artículo 12 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la CRA procederá a suspender la actuación administrativa correspondiente. A partir también de dicha presentación, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de acuerdo con la misma norma precitada, debe decidir de plano la solicitud, en los siguientes diez (10) días hábiles.

Una vez la SSPD tome la decisión, deberá notificarla al Experto Comisionado que la presentó, de manera personal y, de no ser posible este tipo de notificación, se hará mediante aviso. Dicha decisión es susceptible de recurso de reposición, el cual podrá ser interpuesto dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, a partir de la notificación del acto administrativo. En caso de que el Experto Comisionado interponga recurso de reposición, la SSPD cuenta con un término de dos (2) meses para resolverlo, a partir de su presentación.

Una vez en firme la resolución mediante la cual se resuelve el impedimento (porque no fue interpuesto el recurso de reposición; porque este fue decidido; o porque el Comisionado renunció a su interposición) y, de ser el mismo aceptado, en la cual también se nombra el correspondiente Experto Comisionado Ad – Hoc; por parte de esta Comisión, inmediatamente se reanuda la correspondiente actuación administrativa y se sigue su curso ordinario.

En adición a lo anteriormente señalado, la UAE-CRA tendrá en cuenta los deberes, derechos y prohibiciones que la administración pública establece para sus servidores públicos.

### **3.5.2. Prácticas que deben evitarse para la prevención de conflictos de intereses**

La UAE-CRA rechaza, condena y prohíbe que el Director Ejecutivo, Expertos Comisionados, miembros de comités especiales, servidores públicos y todos aquellos que deban participar en procesos de decisión, incurran en cualquiera de las siguientes prácticas al estar involucrados en un conflicto de interés en el cual puedan verse favorecidos sus intereses personales sobre los colectivos:

- a. Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado a la Entidad o a sus grupos de interés;
- b. Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes;
- c. Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros;
- d. Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con la Entidad, no pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas; tampoco generará burocracia a favor de cualquier otra persona natural o jurídica.
- e. Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Entidad y en contra del buen uso de los recursos públicos.
- f. Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.



### 3.5.3. Deberes del Equipo Humano y demás colaboradores

Sin perjuicio del establecimiento de otros, los deberes de los servidores públicos de la UAE-CRA, son:

- a. Revelar a tiempo y por escrito a los entes competentes cualquier posible 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 Entidad;
- c. Guardar y proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado;
- d. Contribuir a que se le otorgue a todos los ciudadanos y habitantes del territorio nacional 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.

### 3.5.4. Prohibiciones para el Personal

Sin perjuicio de la ampliación de estas prohibiciones, el personal de la UAE-CRA se abstendrá de utilizar las siguientes prácticas en su accionar diario:

- a. Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la administración;
- b. Participar, directa o indirectamente, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia de la administración o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses;
- c. Realizar actividades que atenten contra los intereses de la administración;
- d. Gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que conforme a las normas constitucionales, legales, reglamentarias y el Código de Ética, lesionen los intereses de la administración;
- e. Utilizar su posición en la Entidad 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 dádivas a otros servidores públicos a cambio de cualquier tipo de beneficios;
- g. Utilizar los recursos de la Entidad para labores distintas de las relacionadas con su actividad, ni encausarlos en provecho personal o de terceros;
- h. Gestionar o celebrar negocios con la Entidad 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 proveedores, contratistas o cualquier persona relacionada o no con la administración, o de personas o entidades con las que la Entidad sostenga relaciones en razón de su actividad, que conlleve a generar cualquier clase de compromiso no autorizado;
- j. Participar en procesos de selección o contratación cuando estén incursos en alguna de las situaciones enunciadas en el acápite sobre prevención de conflictos.



### 3.6. ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA se compromete a integrar el Comité de ética como instancia encargada de promover y liderar el proceso de implantación de la gestión ética, en el cotidiano de las actividades de sus servidores así como la forma en que deben enfrentar la solución a situaciones que puedan implicar conflicto de intereses.

Este documento será divulgado a los servidores de la Comisión mediante correo electrónico y a todos los grupos de interés mediante su publicación en la página web de la entidad y podrá ser revisado, modificado y ajustado cuando la entidad lo considere pertinente.