

aqlara
ciclo integral del agua



Código Ético y de Conducta

Abril 2021

Carta de presentación

En AQLARA entendemos como esencial en nuestro quehacer diario el compromiso de todas y todos con la transparencia, la integridad, la honestidad y el compromiso con los servicios que prestamos.

Estas conductas están presentes en nuestra organización como principios básicos de nuestra forma de entender nuestro papel en la sociedad, en nuestra forma de relacionarnos entre nosotros y con nuestro entorno, clientes, proveedores, colaboradores y accionistas.

Nuestra labor, como prestadores de servicios públicos esenciales, nos obliga, además, a ser más exigentes, a cuidar y velar por el interés común, a cumplir escrupulosamente con los marcos normativos y legales, a proteger el medio ambiente, e incluso, a dar más de lo que se nos pide, a ser leales y a preservar la calidad, la eficiencia y la integridad de los servicios a nuestro cargo.

Carta de presentación

AQLARA tiene vocación de permanencia, y esta posibilidad, esta forma de entender nuestro papel en la sociedad, necesita como condición insustituible generar confianza a través de nuestra conducta, a través de una actitud cimentada en el compromiso, la honestidad, la integridad y la transparencia.

Nuestro Código Ético recoge esta vocación, esta forma de ser y de estar en nuestro trabajo.

Desde la dirección de la empresa estamos comprometidos con estos principios y nos sentimos obligados a fomentar su transmisión a todos los niveles de la organización.

Atentamente,

Javier Olmos. Director General de Aqlara

Índice:

1. Código ético

2. Misión, visión y valores

2.1 Misión

2.2 Visión

2.3 Valores

3. Principios éticos

4. Compromisos

4.1 Con los usuarios

4.2 Con la administración

4.3 Con el personal

4.4 Con la sociedad

4.5 Con el medio ambiente

5. Implementación del código ético

4.1 Código de conducta para los profesionales del grupo

Código ético

Como empresa dedicada a la gestión de servicios de abastecimiento domiciliario de agua potable y explotación de sistemas de saneamiento de agua residual prestamos servicios que, por su condición de esenciales y básicos, tienen el estatus de **servicios públicos**.

Nuestro Código Ético y de Conducta comprende los valores y principios que desde AQLARA entendemos como fundamentales para actuar siempre con **ánimo** y **vocación de servicio**. Asegurando la **integridad** y la **eficiencia** en el funcionamiento de los servicios a nuestro cargo.

El Código Ético y de Conducta aplica a todos los trabajadores, consejeros, accionistas, proveedores y colaboradores de AQLARA. Del mismo modo, también aplica a todas las empresas participadas en las que AQLARA ejerce el control de la gestión.



Misión, visión y valores

Misión, visión y valores

Misión:

«Proporcionar agua con calidad, continuidad y en cantidad adecuada, prestando un servicio básico e indispensable para el desarrollo de la vida de las personas. Proteger la salud y la naturaleza asegurando que las aguas residuales son devueltas al medio natural en condiciones adecuadas.»

Visión:

AQLARA es agua, agua para la vida, agua para cuidar del entorno y agua para el desarrollo.

Gestionamos servicios esenciales para la vida, para la protección del medio ambiente y para el desarrollo de la sociedad, servicios públicos de abastecimiento de agua potable y depuración de aguas residuales, con responsabilidad, profesionalidad y transparencia.

Valores

Los valores que sustentan nuestra visión y nos permiten actuar siempre con ánimo y vocación de servicio como gestores de servicios públicos que somos son:

- **Transparencia** en la gestión, en la relación con la administración pública titular de los servicios. Y transparencia con los usuarios que disfrutan de estos servicios.
- Tenemos un **compromiso con la sociedad**, un compromiso que nos obliga a estar a la altura que servicios de esta naturaleza exigen. Compromiso de prestar un servicio con altos estándares de calidad.
- **Responsabilidad**. Porque el agua es un bien público, esencial, limitado y necesario para la vida y la salud de las personas.

Valores

- **Profesionalidad;** Nuestro mayor activo son todos los profesionales que componen el equipo humano de AQLARA. Personal comprometido con su trabajo con años de experiencia en la gestión del Ciclo Integral del Agua.
- **Esfuerzo.** Cada día nos esforzamos en realizar nuestro trabajo con rigor y profesionalidad, porque es nuestra obligación y es a lo que nos debemos.
- **Personas.** AQLARA son personas que prestan servicio a otras personas, toda la organización de la empresa está convencida de que es imprescindible no olvidar este principio básico en el día a día nuestro trabajo

Principios éticos

Principios éticos

AQLARA promueve y vela para que todas las actividades que rijan en la empresa consideren los siguientes aspectos de comportamiento:

- Relación **ética con los clientes**, siendo veraces, manteniendo los compromisos contractuales y considerando el interés del cliente como propio para lograr relaciones de confianza. En Aqlara trabajamos para establecer y mantener una relación veraz y ética tanto con las administraciones públicas contratantes como con los usuarios de los servicios que gestionamos.
- **Respeto** a todas las personas que trabajan en la empresa, sensibilidad y consideración.

Principios éticos

- Fomento del **potencial del trabajador** y su desarrollo dentro de la organización, configurando un lugar de trabajo seguro y saludable, informando y sensibilizando a todos los empleados de la empresa para que conozcan los objetivos y el alcance de nuestra política y se impliquen en su cumplimiento.
- Son principios básicos, la **igualdad**, el **mérito** y la **capacidad** de las personas, sin discriminación alguna por razón de edad, salud o discapacidad; sexo u orientación sexual; raza, origen étnico u origen social; ideología, religión o creencias.
- Consecución de un **crecimiento profesional** continuado y permanente de todos mediante formación personal y planificada en técnicas y procedimientos del puesto de trabajo.

Principios éticos

- Establecimiento de un **ambiente laboral positivo y productivo** a través de una comunicación abierta, sincera, recíproca y continua a través de toda la organización, tanto vertical -ascendente y descendente- como horizontal, y una transmisión de los conocimientos y experiencias de todos.
- Liderazgo de todo el personal para la **participación en la mejora** y en la **contribución de valor**, tanto para la empresa como para los clientes.
- **Cumplimiento de la normativa legal** que le es de aplicación en todos los ámbitos de su actividad. Dicho compromiso se mantiene aun cuando las actividades sean desarrolladas por terceros.
- Respeto y defensa de los **derechos fundamentales** y de las **libertades públicas**, materializándose, principalmente, en el respeto a la dignidad humana.

Principios éticos

- **Protección del medio ambiente**, promoviendo la mejora continua nuestro comportamiento ambiental, en aras a contribuir a minimizar los impactos ambientales generados por la actividad. Mediante la prevención de la contaminación, el uso sostenible de recursos materiales, la promoción de los principios de reducción, reutilización y reciclaje en materia de residuos y una apuesta sólida por la mejora de gestión energética.



Compromisos

Compromisos

Compromiso con los usuarios:

Nuestros servicios son esenciales y básicos para el desarrollo de la vida. Por eso los usuarios, las personas que disfrutan de estos servicios, son el centro de nuestra misión.

Nuestro Compromiso es prestar un servicio excelente, atendiendo siempre a las necesidades e inquietudes de las personas. Garantizar su calidad y su continuidad nos obliga cada día a estar alerta, a dar lo mejor de nosotros mismos pensando en el bienestar de los ciudadanos.

Compromisos

Compromiso con la administración:

Nos debemos a la Administración Pública, titular de los servicios y sus infraestructuras. Debemos alinearnos con los intereses de las instituciones, porque perseguimos un mismo fin, un servicio de calidad y con el menor coste.

Nuestro Compromiso es mantener una relación con las administraciones transparente, ética, siendo veraces, manteniendo los compromisos contractuales y considerando el interés general como propio para lograr relaciones de confianza.

Compromisos

Compromiso con el personal:

Fomentamos el potencial del trabajador y su desarrollo dentro de la organización, configurando un lugar de trabajo seguro y saludable. Las personas que conforman la organización de la empresa merecen de nuestra sensibilidad y consideración.

Por eso promovemos el crecimiento profesional continuado y permanente de todos, proporcionando la formación del personal y la transmisión del conocimiento a todos los niveles. Establecemos también un ambiente laboral positivo y productivo mediante una comunicación abierta, transparente y recíproca a través de toda la organización.

Nuestro Compromiso con el personal es sólido y duradero, impulsando el desarrollo profesional, la formación y el bienestar en el trabajo, facilitando la conciliación familiar y premiando el compromiso y el trabajo bien hecho.

Compromisos

Compromiso con la sociedad:

Los servicios que prestamos hacen parte de las necesidades esenciales de la sociedad. Trabajamos para asegurar y garantizar, hoy y mañana, la calidad de los servicios y su continuidad. Hacemos parte del engranaje social y económico y no perdemos de vista nuestro papel como responsables de un servicio público.

Procuramos devolverle a la sociedad la aportación que nos corresponde, siendo estrictamente cumplidores de nuestras obligaciones en materia social y fiscal, y siendo transparentes en las relaciones con las administraciones públicas que nos contrata. No perdemos de vista las necesidades de los grupos menos favorecidos garantizando la implantación de mecanismos de protección social.

Nuestro Compromiso con la Sociedad es cumplir fielmente el papel que tenemos encomendado, haciendo que nuestro trabajo aporte valor y seguridad en nuestro entorno social y empresarial.

Compromisos

Compromiso con el medio ambiente:

Nuestro trabajo está íntimamente ligado a elementos esenciales en la conservación y mejora del Medio Ambiente. Trabajamos con el Agua, con el Agua que debemos hacer llegar en cantidad y calidad suficiente hasta el grifo de nuestros usuarios. Y cuidamos siempre de la eficiencia, de su uso responsable, desde la captación en el medio natural, su tratamiento y potabilización, y hasta su distribución al usuario final.

También recogemos y depuramos las aguas residuales, a través de procesos de tratamiento que permiten devolver el agua en condiciones de calidad al medio natural, asegurando el cumplimiento del ciclo integral del agua con los mayores niveles de eficiencia y respeto por el Medio Ambiente

Nuestro Compromiso con el Medio Ambiente es nuestra labor del día a día. Cuidar del Agua, asegurar los servicios con el menor impacto posible, y buscar la eficiencia que permita un uso responsable y circular de los recursos.

Implementación del código ético

El correcto cumplimiento de las pautas contenidas en este Código Ético y de Conducta es responsabilidad de todas y cada una de las personas a las que aplica (trabajadores, consejeros, accionistas, proveedores y colaboradores).

Éstas, además de cumplir las normas legales vigentes, tienen la obligación de conocer, cumplir y hacer cumplir las políticas, normas y procedimientos internos, según su función, responsabilidad y lugar de trabajo.

De forma adicional, los trabajadores con personal a cargo adquieren, las siguientes responsabilidades añadidas: velar porque las personas de su equipo conozcan, comprendan y cumplan el código y gestionar y dirigir con el ejemplo.

Implementación del código ético

Ninguna de las personas a la que resulta de aplicación este código podrá justificar una conducta impropia amparándose en el desconocimiento de éste. Del mismo modo, tampoco estarán obligadas a cumplir órdenes o instrucciones contrarias al presente código y a las disposiciones legales vigentes.

Desde la Dirección de la organización se vela por la correcta difusión, conocimiento, observancia y cumplimiento del Código Ético. No obstante, si cualquier persona a la que aplica este código, sospecha o conoce cualquier tipo de violación del mismo o de la legislación vigente, debe ponerlo en conocimiento de la Dirección de la empresa.

El incumplimiento de las pautas marcadas en el presente Código Ético y de Conducta, sin perjuicio de cualquier otra responsabilidad administrativa o penal, puede motivar la adopción de las sanciones disciplinarias que resulten de aplicación.



Código de conducta

Código de conducta para los profesionales de AQLARA

Cumplimiento de la legalidad.

Los profesionales de AQLARA deben conocer y cumplir estrictamente las leyes y reglamentaciones, incluidas las internas, que afecten a sus respectivas áreas de actividad. De igual modo, deben respetar íntegramente las obligaciones y compromisos asumidos por AQLARA en sus relaciones contractuales con terceros.

De forma adicional los trabajadores con personal a cargo adquieren la responsabilidad añadida de que los profesionales que dependan de ellos reciban la adecuada información y formación que les permita entender y cumplir las obligaciones legales y reglamentarias aplicables a su función laboral, incluidas las internas.

Código de conducta para los profesionales de AQLARA

Desempeño de una conducta profesional íntegra.

Los profesionales de AQLARA deben conocer y cumplir estrictamente las leyes y reglamentaciones, incluidas las internas, que afecten a sus respectivas áreas de actividad. De igual modo, deben respetar íntegramente las obligaciones y compromisos asumidos por AQLARA en sus relaciones contractuales con terceros.

De forma adicional los trabajadores con personal a cargo adquieren la responsabilidad añadida de que los profesionales que dependan de ellos reciban la adecuada información y formación que les permita entender y cumplir las obligaciones legales y reglamentarias aplicables a su función laboral, incluidas las internas.

Código de conducta para los profesionales de AQLARA

Igualdad de oportunidades

Constituye un principio básico garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso al trabajo, a la formación, a la promoción profesional, a las condiciones de trabajo y a los bienes, servicios y suministros. Para ello, AQLARA se ha dotado de las medidas y herramientas descritas en su plan de igualdad.

En concordancia con lo indicado, no establecerán diferencias salariales por razón de condiciones personales, físicas o sociales como el sexo, la raza, el estado civil o la ideología, las opiniones políticas, la nacionalidad, la religión o cualquier otra condición personal, física o social.

Queda prohibido el empleo de lenguaje discriminatorio en cualquier tipo de comunicación corporativa, interna o externa.

Código de conducta para los profesionales de AQLARA

Educación, respeto y compañerismo

Todos los profesionales de AQLARA se tratarán entre ellos con educación, respeto y compañerismo, favoreciendo un clima laboral agradable, saludable y seguro.

Bajo ningún concepto, se tolerarán conductas ofensivas y/o amenazantes, de acoso sexual, abuso de autoridad, discriminación, difamación o cualquier otra forma de agresión física, moral o psicológica

Código de conducta para los profesionales de AQLARA

Conciliación entre la vida personal, familiar y laboral.

Para AQLARA conciliar la vida personal, familiar y laboral es un derecho y una condición fundamental que garantiza:

- Que padres y madres puedan acceder al mercado de trabajo y permanecer en él sin que su situación familiar sea un elemento que afecte negativamente a las posibilidades de acceso al empleo o al acceso a puestos de responsabilidad.
- Que los hijos e hijas puedan ser cuidados y educados por sus progenitores.
- Que las personas dependientes puedan ser atendidas por sus familias cuando ellas así lo deseen y sea posible atenderlas.

Código de conducta para los profesionales de AQLARA

Conciliación entre la vida personal, familiar y laboral.

- La conciliación personal, familiar y laboral facilita que cualquier persona trabajadora pueda mantener al mismo tiempo una carrera profesional plena y a la vez ejercer su derecho al cuidado de su familia, el desarrollo de su personalidad, su formación o el disfrute de su ocio y tiempo libre.

AQLARA respeta la vida personal y familiar de sus profesionales y promueve programas de conciliación que facilitan el mejor equilibrio entre ésta y sus responsabilidades laborales.

Código de conducta para los profesionales de AQLARA

Formación

AQLARA promueve la formación continua de todos sus profesionales con el fin de potenciar y favorecer su desarrollo profesional. De igual modo, sus profesionales se comprometen a aprovechar los programas de formación del Grupo

Código de conducta para los profesionales de AQLARA

Compromiso ambiental

AQLARA y sus profesionales, en el desarrollo de su actividad, establecen y aplican, como principio básico, la defensa del desarrollo sostenible. Promueven la mejora continua en materia de gestión ambiental con el objeto de contribuir a minimizar los impactos ambientales generados por el ejercicio de su propia actividad.

Así mismo, exigen a proveedores y contratistas el cumplimiento de los mismos compromisos que los suscritos por AQLARA en materia de defensa del desarrollo sostenible y de gestión ambiental.

Código de conducta para los profesionales de AQLARA

Seguridad y salud en el trabajo

AQLARA tiene un implantado un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo con el fin de asegurar la máxima protección y cuidado de sus profesionales.

Los profesionales de AQLARA observarán con especial atención las normas relativas a seguridad y salud en el trabajo, con el objetivo de prevenir y minimizar los riesgos laborales.

Así mismo, los trabajadores con personal a cargo adquieren la responsabilidad adicional de velar porque los profesionales que dependan de ellos reciban la adecuada información y formación que les permita entender y cumplir los procedimientos, normativas y medidas de seguridad y salud aplicables a su función laboral.

Código de conducta para los profesionales de AQLARA

Derecho a la intimidad

Ninguna de las personas a la que resulta de aplicación este código podrá justificar una conducta impropia amparándose en el desconocimiento de éste. Del mismo modo, tampoco estarán obligadas a cumplir órdenes o instrucciones contrarias al presente código y a las disposiciones legales vigentes.

Desde la Dirección de la organización se vela por la correcta difusión, conocimiento, observancia y cumplimiento del Código Ético. No obstante, si cualquier persona a la que aplica este código, sospecha o conoce cualquier tipo de violación del mismo o de la legislación vigente, debe ponerlo en conocimiento de la Dirección de la empresa.

El incumplimiento de las pautas marcadas en el presente Código Ético y de Conducta, sin perjuicio de cualquier otra responsabilidad administrativa o penal, puede motivar la adopción de las sanciones disciplinarias que resulten de aplicación.

Código de conducta para los profesionales de AQLARA

Recursos y medios para el desarrollo de la actividad profesional

AQLARA se compromete a poner a disposición de sus profesionales los recursos y los medios necesarios y adecuados para el desarrollo de su actividad profesional.

Los profesionales se comprometen a hacer un uso responsable de los recursos y de los medios puestos a su disposición, destinándolos exclusivamente a actividades profesionales.

Eventos con difusión pública

Los trabajadores serán especialmente cuidadosos en cualquier intervención que pueda tener difusión pública y en el que vayan a participar en calidad de profesionales de AQLARA, y velarán por que su mensaje esté alineado con el de la empresa, debiendo contar previamente con la autorización previa de la Dirección.

Código de conducta para los profesionales de AQLARA

Conflictos de interés

Los conflictos de interés pueden surgir cuando los intereses personales o privados son contrarios o entran en colisión, de manera directa o indirecta, con los intereses de AQLARA.

En relación con estas situaciones, se seguirán las siguientes pautas de conducta:

- Actuar con profesionalidad, lealtad y defensa de los intereses de AQLARA, independientemente de intereses propios o de terceros.
- Los empleados afectados por un conflicto de interés se abstendrán de intervenir en la toma de decisiones o en la aprobación de aquellas operaciones en las que tengan intereses personales.

Código de conducta para los profesionales de AQLARA

Tratamiento del conocimiento y la información

AQLARA gestiona y transmite de forma efectiva el conocimiento entre los diferentes miembros de la organización. A tal fin, favorece la transmisión del flujo de conocimiento e información para que llegue a todos los empleados, mejorando la gestión de las actividades y potenciando el desarrollo de las personas.

Periódicamente, desde Dirección se informará a los profesionales del grupo sobre los objetivos estratégicos y los resultados e hitos alcanzados, con objeto de que todos aúnen los esfuerzos hacia el mismo objetivo común.

Toda la información y el conocimiento que se genere en el seno de la organización, es propiedad de AQLARA, en los términos referidos en la legislación vigente y en la normativa interna. Toda la información propiedad o en custodia de AQLARA, de carácter no público, tiene la consideración de reservada, y en algunos casos puede ser considerada confidencial.

Código de conducta para los profesionales de AQLARA

Tratamiento del conocimiento y la información

Por ello, todos los profesionales están obligados a mantener la reserva o confidencialidad de aquella información clasificada a la que se acceda como consecuencia del desempeño del trabajador

Es responsabilidad AQLARA y sus profesionales disponer y aplicar los medios y medidas de seguridad suficientes para proteger la información de uso interno, confidencial y reservada registrada en soporte físico o electrónico, frente a cualquier riesgo interno o externo de acceso no consentido, manipulación o destrucción, tanto intencionada como accidental.

En caso de cese de la relación laboral o profesional, toda la información de uso interno, confidencial y reservada será devuelta por el profesional a AQLARA, incluyendo los documentos y medios o dispositivos de almacenamiento, así como la información almacenada en cualquier dispositivo electrónico corporativo o personal, subsistiendo en todo caso el deber de confidencialidad del profesional.

Código de conducta para los profesionales de AQLARA

Obsequios, regalos y otras atención

Los profesionales de AQLARA no podrán dar ni aceptar regalos u obsequios en el desarrollo de su actividad profesional. Excepcionalmente, la entrega y aceptación de regalos y obsequios estarán permitidas cuando éstos sean de valor económico irrelevante o simbólico, respondan a signos de cortesía o a atenciones comerciales usuales y no estén prohibidas por la ley o las prácticas comerciales generalmente aceptadas y sin que ningún caso puedan estar destinados a / o suponer recibir un trato de favor en cualquier actividad que se pueda vincular a AQLARA.

Tampoco podrán ofrecer, ni solicitar ventajas o beneficios no justificados que tengan por objeto obtener un beneficio, presente o futuro, para AQLARA, para sí mismos o para un tercero.

Código de conducta para los profesionales de AQLARA

Actividades exentas

Los profesionales dedicarán a AQLARA toda la capacidad profesional y esfuerzo personal necesarios para el ejercicio de sus funciones. No realizando ninguna actividad económica ni prestando ningún servicio, incluso fuera del horario de la jornada laboral, que pueda impedir o menoscabar el estricto cumplimiento de sus deberes o que pueda comprometer la imparcialidad o independencia del personal a su servicio.

AQLARA respeta el desempeño de actividades sociales y públicas por parte de sus profesionales, siempre que no interfieran en su trabajo. En caso de vinculación, pertenencia o colaboración de los profesionales con partidos políticos u otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos, éstas se realizarán de tal manera que quede claro su carácter personal, evitándose así cualquier relación con el Grupo.