

Código de Integridad y Buen Gobierno

24 de abril de

2018

El siguiente documento contiene la declaración de los principios y valores de la entidad, las políticas para el desempeño de las labores de los funcionarios y servidores, así como las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que debe adoptar la Alta Dirección, con el fin de generar confianza en los usuarios internos y externos. Se aprueba su actualización en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño N°5 del 24 de abril de 2018.



GOBIERNO
DE COLOMBIA



MINVIVIENDA

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 integridad , la misión y la visión de la Entidad	4
2.3. Principios de integridad	4
2.4. Valores y conductas asociadas	5
2.5. Directrices de integridad	9
3. POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD	10
3.1. POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA.....	10
3.2. POLÍTICAS DE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	12
3.3. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	12
3.4. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	15
3.5. POLÍTICAS FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS	17
3.6. POLÍTICA ANTISOBORNO, ANTIFRAUDE Y ANTIPIRATERÍA Y DE INTEGRIDAD.....	20
3.7. ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD	21

1. PRESENTACIÓN

El Código de Integridad y Buen Gobierno 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 de comportamiento a partir de los cuales es dirigido, operado y controlado el que hacer 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 Política y la 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 sí mismo un comportamiento íntegro. 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 de 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 una entidad del orden nacional, creada mediante el artículo 69 de la Ley 142 de 1994, 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 INTEGRIDAD, LA MISIÓN Y LA VISIÓN DE LA ENTIDAD

El Comité de Expertos, las Subdirecciones y las Oficinas Asesoras, así como todos sus funcionarios y en un norte común con el Equipo Directivo, se comprometen 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.

2.2.1 Misión

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA es una entidad del orden nacional, encargada de regular los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, para mejorar las condiciones del mercado y contribuir al bienestar de la población colombiana.

2.2.2 Visión

En el 2020 la CRA será reconocida, nacional e internacionalmente, como autoridad regulatoria técnica, innovadora y eficaz en materia de agua potable y saneamiento básico que contribuye al desarrollo del país.

2.3. PRINCIPIOS DE INTEGRIDAD

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 integridad es definida como el actuar siempre con rectitud, honorabilidad, transparencia, austeridad, probidad y entereza moral, dando cumplimiento a las normas y directrices gubernamentales que sean aplicables y demostrando coherencia entre lo que se dice y lo que se hace.

Es así como la integridad se presupone como un elemento esencial del proceso de gestión institucional desde la planeación hasta la rendición de cuentas. Los resultados de dicha gestión son importantes solo si se logran por medios éticos. Este Código es un conjunto de principios y valores 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 como sus principios de integridad, además de los principios universales y los que rigen a la Administración Pública los siguientes:

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 posibles 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 Y CONDUCTAS ASOCIADAS

Los valores de la UAE-CRA fueron construidos con la participación activa de servidores y contratistas, quienes trabajaron conjuntamente con los demás funcionarios del sector en la identificación de los valores más significativos para el Sector Vivienda y posteriormente validados con los definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el Código de Integridad publicado en la celebración del día del servidor público del año 2017.

2.4.1. Compromiso

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

LO QUE HAGO:

- Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la entidad, la ciudadanía y al país.
- Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas con quienes interactúo en mi trabajo. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi labor y del servicio que presto.
- Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- Estoy concentrado en el ejercicio de mis funciones, especialmente cuando interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.
- Presto un servicio ágil, amable y de calidad.
- Evito cualquier actuación o situación que pueda afectar en forma negativa la imagen de la entidad.
- Reconozco que el resultado final de los productos o servicios que ofrece la entidad también es mi compromiso, así participe solo en una parte de su elaboración o prestación.

LO QUE NO HAGO:

- Trabajar con una actitud negativa. La falta de entusiasmo, el pesimismo y una mala actitud afectan el trabajo de todo el equipo.
- Pensar que mi trabajo como servidor sea un “favor” que le hago a la ciudadanía. Además de mi deber, es un compromiso y un orgullo.
- Asumir que mi trabajo como servidor sea irrelevante para la sociedad. Reconozco y evidencio su importancia.
- Ignorar a un ciudadano y sus inquietudes.
- Divulgar comentarios u opiniones que puedan dañar el buen nombre de la entidad.

2.4.2. Respeto

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

LO QUE HAGO:

- Atiendo siempre con amabilidad y equidad a todas las personas, a través de mis palabras, gestos y actitudes.
- Reconozco, acepto y soy tolerante frente a las diferencias personales, profesionales o institucionales y, en general, frente a cualquier forma de diversidad.
- Estoy abierto al diálogo frente a perspectivas u opiniones distintas a las mías, escuchando con mente abierta y tratando de comprender la posición del otro. No hay nada que no se pueda solucionar con un dialogo sincero.
- Ejercer mis derechos en forma responsable, sin abusar de ellos ni vulnerar los de los demás.
- Demuestro interés y empatía frente a los ciudadanos y demás servidores públicos con los cuales tengo que interactuar en desarrollo de mis funciones.
- Bajo la voz y evito producir sonidos fuertes que interfieran con la tranquilidad o la concentración de los demás.

- Respeto las filas y los turnos.
- Cuido mis modales y mi vocabulario, evitando el uso de palabras groseras o vulgares, tanto en la comunicación oral como en la escrita.
- Cumpló con las normas de cortesía en mi trato con todas las personas, saludándolas correctamente, despidiéndome, diciendo “por favor”, agradeciendo y cediendo el asiento a las personas que merecen protección especial (adultos mayores, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, etc.), entre otras.

LO QUE NO HAGO:

- Ofender, agredir, ignorar, maltratar, discriminar o lastimar en cualquier forma, con mis acciones, omisiones o palabras, la dignidad o la autoestima de las otras personas, bajo ninguna circunstancia.
- Basar mis decisiones en presunciones, estereotipos o prejuicios.
- Utilizar artefactos o dispositivos electrónicos que distraigan mi atención, mientras estoy atendiendo a alguna persona o cuando estoy en una reunión.
- Incumplir o llegar tarde a las reuniones, eventos o citas a los que he sido convocado. Si no puedo asistir, aviso con la debida oportunidad

2.4.3. Diligencia

Cumpro con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

LO QUE HAGO:

- Asumo los deberes y obligaciones con plena conciencia y seriedad, poniendo todo el empeño para el logro de los objetivos establecidos.
- Trabajo con eficiencia, eficacia y efectividad.
- Saco el máximo provecho a mis capacidades y aptitudes personales en el desempeño de mi trabajo.
- Optimizo los recursos públicos que me han asignado, usándolos responsablemente para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos.
- Decido oportunamente los asuntos a mi cargo y en general cumpro con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es valioso.
- Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego, bajo los mejores estándares del servicio público.
- Siempre soy proactivo, comunicando oportunamente mis propuestas de acciones de mejora respecto a mi labor y la de mis compañeros de trabajo.
- Me mantengo informado acerca de todas las normas, instructivos y reglamentaciones que afecten mis deberes, derechos y el correcto ejercicio de las funciones a mi cargo.
- Conozco y respeto las prohibiciones e inhabilidades que tengo como servidor público.
- He leído y aplico adecuadamente las políticas de seguridad de la información de mi entidad.
- Demuestro buena disposición para desarrollar los procesos de mejora continua y brindar cada día un mejor servicio a los diferentes grupos de valor con los que interactúa la entidad y a la ciudadanía en general.

- Mido la efectividad de mi trabajo, haciendo seguimiento al impacto de mi gestión, con los recursos asignados, para el logro de los resultados esperados.

LO QUE NO HAGO:

- Dedicar mi tiempo laboral a actividades ajenas a las funciones propias de mi cargo.
- Evadir mis funciones y responsabilidades, por ningún motivo.
- Postergar las decisiones ni actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.
- Malgastar los recursos públicos o despilfarrarlos en compras suntuarias o innecesarias.

2.4.4. Honestidad

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

LO QUE HAGO:

- Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos
- Reconozco y acepto las consecuencias de mis actuaciones u omisiones.
- Cuando tengo dudas respecto a mi trabajo, busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Es correcto reconocer lo que no sé y pedir ayuda cuando la necesito.
- Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible, a través de los medios destinados para ello.
- Denuncio las faltas, delitos o violaciones de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.
- Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones relacionadas con mi cargo o labor que los afecten.
- Actúo siempre con integridad, respetando las políticas, principios y valores institucionales.
- Evito situaciones en cuyo contexto los intereses personales, financieros, laborales o familiares puedan entrar en conflicto con el interés público y el adecuado cumplimiento de las funciones a mi cargo o que puedan afectar real o potencialmente mi objetividad e independencia de criterio.
- Mantengo la confidencialidad sobre la información obtenida en el desempeño de mis funciones, salvo que su divulgación sea requerida dentro de un proceso legal o por mis superiores jerárquicos.
- Realizo todas mis transacciones o negocios con entidades sometidas a la supervisión de la Superintendencia, en las condiciones normales establecidas en el mercado para operaciones similares, sin solicitar ni recibir un tratamiento preferencial en virtud de mi cargo.

LO QUE NO HAGO:

- Dar trato preferencial a las entidades importantes, sus directivos, funcionarios o personas cercanas, para favorecerlos en los trámites a mi cargo.
- Aceptar incentivos, favores, compensaciones ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en decisiones o actuaciones en que yo intervenga, directa o indirectamente.

- Usar recursos públicos para fines personales, ajenos al ámbito laboral.
- Permitir que personas no autorizadas tengan acceso a información clasificada o reservada, ni hacer uso indebido de la misma para favorecer intereses personales o de terceros.

2.4.5. Justicia

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

LO QUE HAGO:

- Tomo decisiones informadas y objetivas, basadas en evidencias y datos confiables que me permitan contar con todos los elementos de juicio necesarios.
- Reconozco y protejo los derechos de cada persona, de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- Fomento el uso de mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas, antes de tomar una decisión.
- Doy a cada uno lo que le corresponde, tomando en consideración su comportamiento, méritos personales y derechos, con fundamento en la equidad, la razón y las normas aplicables.

LO QUE NO HAGO:

- Promover o ejecutar políticas, programas o medidas que afecten la igualdad y la libertad de las personas.
- Conceder preferencias o privilegios indebidos.
- Favorecer el punto de vista de un grupo de valor, sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en la respectiva situación.
- Permitir que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.

2.4.6. Orientación al servicio

Actuamos con amabilidad, cordialidad, actitud y disposición de servir a clientes internos y externos para lograr su satisfacción, brindando información y atención oportuna y eficaz.

2.5 DIRECTRICES DE INTEGRIDAD

Las directrices de integridad son orientaciones acerca de cómo debe relacionarse la UAE-CRA y sus servidores con cada uno de sus grupos de interés, para poner en práctica los Valores y Principios Éticos adoptados. Las Directrices Éticas de la UAE-CRA son:

2.5.1. Con la ciudadanía: En cumplimiento con la normatividad vigente se garantizará que los ciudadanos en general obtengan información actualizada, accesible y comprensible, con una actitud de servicio, atención amable, proactiva y asertiva, garantizando calidad, confiabilidad y oportunidad.

2.5.2. Con los servidores públicos y colaboradores: Se garantizará un trato imparcial y respetuoso, identificando sus capacidades, habilidades y competencias.

2.5.3. Con los contratistas: Se garantizará que la contratación y adquisición de bienes y servicios se realice en el marco contractual, teniendo en cuenta criterios objetivos, justos y equitativos que orienten a procesos transparentes.

2.5.4. Con otras instituciones públicas: Con el fin de cumplir con los fines esenciales del servicio a la comunidad, se propiciará la coordinación de acciones y cooperación con otras instituciones que permitan la colaboración interinstitucional.

2.5.5. Con los órganos de control: Se proporcionará a los entes de control toda la información necesaria para el cuidado de bienes y recursos públicos encomendados.

2.5.6. Con los medios de comunicación: Se proporcionará y divulgará de manera interna o externa precisa, clara, oportuna y accesible, generando espacios para recibir sugerencias, recomendaciones y aportes que posibiliten mejorar el suministro y divulgación de la información.

2.5.7. Con el medio ambiente: Se comprometerá a enmarcar los procesos institucionales, empleando mecanismos de educación para el manejo óptimo de los recursos. En su gestión regulatoria la CRA tendrá en cuenta la normatividad ambiental vigente.

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

3.1. POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÍNTEGRA

Para conocer el contenido de la presente política remitirse al DES-MAN01 Manual de políticas del Sistema Integrado de Gestión y Control publicado en el proceso de Dirección Estratégica de la carpeta de CALIDAD de la entidad.

3.2. POLÍTICAS DE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

Para conocer el contenido de la presente política remitirse al DES-MAN01 Manual de políticas del Sistema Integrado de Gestión y Control publicado en el proceso de Dirección Estratégica de la carpeta de CALIDAD de la entidad.

3.3. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Para conocer el contenido de la presente política remitirse al DES-MAN01 Manual de políticas del Sistema Integrado de Gestión y Control publicado en el proceso de Dirección Estratégica de la carpeta de CALIDAD de la entidad.

3.4. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Para conocer el contenido de la presente política remitirse al DES-MAN01 Manual de políticas del Sistema Integrado de Gestión y Control publicado en el proceso de Dirección Estratégica de la carpeta de CALIDAD de la entidad.

3.5. POLÍTICAS FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS

Para conocer el contenido de la presente política remitirse al DES-MAN01 Manual de políticas del Sistema Integrado de Gestión y Control publicado en el proceso de Dirección Estratégica de la carpeta de CALIDAD de la entidad.

3.6 POLÍTICA ANTISOBORNO, ANTIFRAUDE, ANTIPIRATERÍA Y DE INTEGRIDAD

Para conocer el contenido de la presente política remitirse al DES-MAN01 Manual de políticas del Sistema Integrado de Gestión y Control publicado en el proceso de Dirección Estratégica de la carpeta de CALIDAD de la entidad.

3.7. ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD

La UAE-CRA sustituyó al Comité de Ética por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño por medio de la Resolución UAE CRA 062 de 2018, 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 enfrentarla solución a situaciones que puedan implicar conflicto de intereses. Este código será socializado entre los servidores de la entidad y otros grupos de valor con los cuales interactúa la organización, a través de los siguientes mecanismos:

- Correo electrónico interno
- Publicación en el sitio web institucional
- Entrega directa del documento a representantes de los principales gremios económicos, organismos de control, entidades vigiladas consumidores financieros y otros grupos de valor, preferiblemente por medios electrónicos.
- Realización periódica de campañas de sensibilización sobre los principios, políticas y valores de este código, a cargo de la Subdirección de Talento Humano, las cuales, deben incluir actividades, físicas o virtuales, que resulten adecuadas para profundizar en temas éticos y hacer seguimiento al cumplimiento de lo establecido en el presente Código. Ejemplo de las referidas actividades pueden ser, entre otras, dinámicas de grupo, talleres, seminarios, presentaciones artísticas, concursos,
- Mesas de diálogo y divulgación de mensajes.

Si bien mediante el presente código de Integridad se han consagrado los lineamientos generales en materia ética que se deben considerar frente a diversas circunstancias que se pueden presentar a las personas vinculadas a la institución con respecto a los temas tratados en el documento, cuando surjan dudas sobre la conducta apropiada para ciertos escenarios o contextos no contemplados en el código antes de actuar o tomar una decisión respecto al asunto que genera la duda, el servidor público deberá consultar a su superior jerárquico y, si éste lo considera pertinente, al Comité Institucional de Gestión y Desempeño .