



ESTA **ES NUESTRA**



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LA EMPRESA  
PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES,  
AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO





## PRESENTACIÓN

A través del tiempo los seres humanos hemos aprendido a convivir en complejas sociedades y culturas, regidas por códigos que han hecho posible el entendimiento, el desarrollo, la comunicación, la convivencia consensuada y pacífica entre miles de individuos.

Cuenca se ha caracterizado, desde el inicio mismo de su vida como urbe del nuevo mundo, por la sujeción a normas de conducta gracias a las cuales se ha destacado como una de las más pujantes ciudades y regiones del Ecuador. En el último medio siglo, uno de los ejes del desarrollo registrado por la capital azuaya ha sido el trabajo llevado adelante por la Empresa Pública ETAPA, en la prestación de servicios fundamentales como agua potable y saneamiento, protección ambiental, así como telecomunicaciones, internet y televisión satelital.

Las transformaciones operadas, la evolución imparabable de la ciudad, han requerido de una

Empresa sólida, confiable, cohesionada en torno al permanente esfuerzo por mejorar la calidad de vida de nuestros habitantes. Para cumplir ese cometido, es necesario contar con un comportamiento ético que permita la consecución de resultados óptimos en la prestación de servicios de calidad.

Consideramos de suma importancia que tanto trabajadores como empleados de la entidad, conozcan la estructura y principios del presente Código de Ética, y rijan su trabajo cotidiano bajo los contenidos de estos preceptos. De esa manera podremos continuar siendo una de las más eficientes Empresas Públicas a nivel de todo el territorio ecuatoriano, y, sobre todo, seguir sirviendo a nuestros ciudadanos como ellos se merecen, para así hacer de Cuenca un lugar para vivir mejor.

*Marcelo Cabrera Palacios*  
**ALCALDE DE CUENCA**





ha sido reconocido inclusive por organismos mundiales, al haber conferido a una Empresa Pública Nacional, certificaciones internacionales sobre la administración de calidad de nuestros productos y servicios.

ETAPA EP tiene un compromiso con el bienestar colectivo en cada uno de los rincones, en cada comunidad, en cada barrio y parroquia de Cuenca, con una visión integral del desarrollo conforme a las realidades de un mundo cambiante.

Todos estos logros, han sido posibles gracias al sentido de honestidad empresarial bajo el cual se desenvuelve la actividad de ETAPA EP y el compromiso ético con el que sus servidores desempeñan día a día sus labores, basados en el respeto y vocación de servicio.

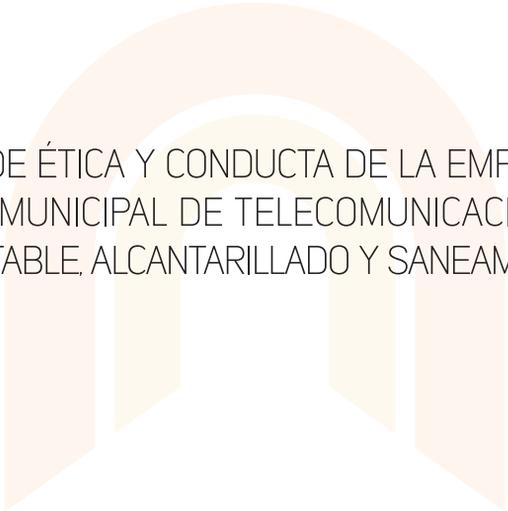
El Código de Ética de ETAPA EP, que ponemos en sus manos, ha sido formulado a partir de la realidad actual en que se desenvuelve la actividad de la Empresa, está llamado a generar un comportamiento intachable por parte del personal, tanto en sus relaciones cotidianas entre compañeros al interior de la institución, como en la atención que se brinda a los miles de usuarios que son nuestra razón de ser.

*Iván Palacios P.*  
**GERENTE GENERAL**

## MENSAJE

Lograr que una Empresa Pública alcance niveles óptimos de eficiencia en el trabajo que desempeña dentro de la comunidad, es el resultado de largos años de esfuerzo y sacrificio. Son casi 50 años en los que ETAPA EP se ha convertido en uno de los máximos referentes nacionales en la prestación de bienes y servicios a los ciudadanos. Hoy quienes trabajamos en esta gran Empresa nos enorgullecemos de formar parte de una de las más destacadas entidades públicas a nivel de todo el Ecuador, lo cual





CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LA EMPRESA  
PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES,  
AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO

# INDICE

|               |   |
|---------------|---|
| CONSIDERANDOS | 8 |
|---------------|---|

## CAPÍTULO I

### **FUNDAMENTOS**

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| Art. 1. OBJETO Y FUNDAMENTO | 9 |
|-----------------------------|---|

|  |   |
|--|---|
| Art. 2. PRINCIPIOS ÉTICOS CONSTITUCIONALES | 9 |
|--|---|

## CAPÍTULO II

### **PENSAMIENTO ESTRATÉGICO DE ETAPA EP**

|                            |    |
|----------------------------|----|
| Art. 3. MISIÓN CORPORATIVA | 10 |
|----------------------------|----|

|   |    |
|---|----|
| Art. 4. VISIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES | 10 |
|---|----|

|   |    |
|---|----|
| Art. 5. VISIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, SANEAMIENTO<br>Y GESTIÓN AMBIENTAL | 10 |
|---|----|

|                              |    |
|------------------------------|----|
| Art. 6. VALORES CORPORATIVOS | 10 |
|------------------------------|----|

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| Art. 7. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS | 11 |
|--------------------------------|----|



## CAPÍTULO III

### **COMPROMISOS CON SUS GRUPOS DE INTERES**

|          |   |    |
|----------|---|----|
| Art. 8.  | OBJETO Y ÁMBITO   | 11 |
| Art. 9.  | COMPROMISO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS                     | 12 |
| Art. 10. | COMPROMISO CON LOS SERVIDORES/AS                              | 12 |
| Art. 11. | COMPROMISO CON LA COMUNIDAD                                   | 13 |
| Art. 12. | COMPROMISO CON LOS PROVEEDORES                                | 14 |
| Art. 13. | COMPROMISO CON LOS CLIENTES                                   | 15 |
| Art. 14. | COMPROMISOS CON EL GOBIERNO AUTÓNOMO<br>DESCENTRALIZADO –GAD– | 15 |

## CAPÍTULO IV

### **COMITÉ DE ÉTICA Y CONDUCTA**

|                 |   |    |
|-----------------|---|----|
| Art. 15.        | OBJETO Y ÁMBITO                             | 16 |
| Art. 16.        | CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA Y CONDUCTA | 16 |
| Art. 17.        | FUNCIONES                                   | 17 |
| <b>GLOSARIO</b> |   | 18 |



# CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

## » CONSIDERANDOS

La Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca –ETAPA EP -, considerando:

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en el numeral 4 de su artículo 3, que establece como deber primordial “Garantizar la ética laica como sustento del quehacer público y el ordenamiento jurídico”.

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 83, numerales 8, 11, 12 y 17 respectivamente, establecen como deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos: “Administrar honradamente y con apego irrestricto a la ley, el patrimonio público, y denunciar y combatir los actos de corrupción”. “Asumir las funciones públicas como un servicio a la colectividad y rendir cuentas a la sociedad y a la autoridad, de acuerdo con la ley”. “Ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética”. “Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país, de manera honesta y transparente”.

Que, la Constitución de la República del Ecuador establece en su artículo 227 que la Administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración y descentralización.

Que, el Plan Nacional del Buen Vivir, en sus objetivos 1, 3, 12, 12.4, establecen respectivamente “auspiciar la igualdad”, “mejorar la calidad de vida”, “construir un Estado democrático para el Buen Vivir” y “fomentar un servicio público eficiente y competente”.

Que, el Plan Nacional de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, manifiesta en su objetivo 1: “Contar con una administración pública ética, transparente y eficiente”.

Resuelve expedir el presente Código de Ética y Conducta para ETAPA EP.



# CAPITULO I

## FUNDAMENTOS

### Art. 1. OBJETO Y FUNDAMENTO

La Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca –ETAPA EP-, tiene como principal objetivo la provisión de servicios públicos básicos con criterios de eficiencia, racionalidad y rentabilidad social, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la población dentro de su área de acción.

Para ETAPA EP es fundamental orientar su gestión hacia el desarrollo sustentable, considerando los requerimientos y necesidades de nuestros grupos de interés conformado por: Colaboradores, Proveedores, Clientes, Gobierno y Comunidades donde operamos; para lo cual es importante contar con herramientas en donde se establezca claramente lineamientos de comportamiento y convivencia, así como de toma de decisiones.

Aspectos como la generación de empleo, racionalidad en las inversiones, mejoramiento de los productos y servicios en términos de cobertura, calidad y conciencia ambiental, efectividad y transparencia en su accionar, además del compromiso con la prestación eficiente de servicios, son los pilares de ETAPA EP; su aspiración: mantener relaciones transparentes y de beneficio mutuo con las personas, empresas, instituciones y organismos con los cuales se relaciona.

El sentido de honestidad empresarial considera el respeto a los derechos de los colaboradores, promueve un entorno de trabajo en equipo y seguro, incorpora la visión social y ambiental en el dimensionamiento de las operaciones, obras y proyectos, así como impulsa un relacionamiento claro y adecuado con los proveedores y clientes.

Son por estas razones que, para ETAPA EP, es fundamental establecer un Código de Ética y Conducta que coadyuve al cumplimiento de la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos de ETAPA EP y que establezca lineamientos orientadores del accionar diario de los colaboradores de la Empresa para con los Grupos de Interés.

### Art. 2. PRINCIPIOS ÉTICOS CONSTITUCIONALES

La Constitución de la República del Ecuador contiene los principios fundamentales a los cuales la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca – ETAPA EP como entidad pública, se sujeta y orienta el accionar hacia todos los grupos de interés que hemos determinado:

1. Principio de inclusión o no discriminación, que garantiza el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales para todos los habitantes del Ecuador; tales como el derecho a la participación en las instancias públicas, políticas y en cargos administrativos.



2. Principio de igualdad de todas las personas y la necesidad de medidas de acción afirmativa para quienes se encuentran en situación de desventaja.

3. Principio de equidad distributiva como requisito para acceder al buen vivir, que se caracteriza por agua y alimentación sanas, ambiente sano, libre acceso a comunicación e información generada por entidades públicas, cultura, ciencia, educación, hábitat, vivienda, salud, trabajo y seguridad social.

4. Principio de respeto a los derechos de la naturaleza entendiendo por tales, su existencia integral, mantenimiento, ciclos vitales, estructura, funciones y procesos evolutivos.

5. Principio de rendición de cuentas a la ciudadanía de modo suficientemente amplio, abierto y sistemático, sobre las gestiones públicas a su cargo.

## CAPITULO II

### **PENSAMIENTO ESTRATÉGICO DE ETAPA EP**

#### Art. 3. MISIÓN CORPORATIVA

Somos una Empresa Pública Municipal, ambiental y socialmente responsable, que mejora la calidad de vida de las personas y contribuye al desarrollo de las organizaciones, con un portafolio de productos y servicios innovadores y sostenibles de teleco-

municaciones y servicios de agua potable y saneamiento manteniendo los más altos estándares de calidad.

#### Art. 4. VISIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

Al 2019, ser la Empresa que proporciona soluciones integrales, innovadoras y sostenibles, basadas en las tecnologías de la información y comunicación, liderando la transformación de Cuenca hacia una ciudad digital; con presencia nacional a través de un portafolio de productos y servicios que permitan fortalecer su desarrollo empresarial.

#### Art. 5. VISIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, SANEAMIENTO Y GESTIÓN AM- BIENTAL

Ser una Empresa referente en la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento de calidad para toda la población.

#### Art. 6. VALORES CORPORATIVOS

##### **a) Trabajo en equipo**

Trabajamos coordinadamente para alcanzar objetivos comunes, complementando y potenciando las iniciativas, los conocimientos y recursos individuales.

##### **b) Compromiso**

Trabajamos por la ciudad y sus habitantes.

##### **c) Mejoramiento Continuo**

Buscamos permanentemente la excelencia en la prestación de nuestros servicios.



#### **d) Responsabilidad**

Asumimos nuestros retos con visión social y ambiental.

#### **e) Vocación de Servicio**

El cliente guía nuestro accionar. Es una actitud del personal de la Empresa atender las necesidades del cliente y satisfacer sus expectativas.

#### **f) Honestidad**

Actuamos con transparencia hacia nosotros, nuestros compañeros y la ciudadanía.

#### **g) Innovación**

Proveemos nuevos y mejores servicios a nuestros clientes, optimizando los procesos y sistemas, desarrollando nuestra infraestructura y talentos.

Estos son los valores que vivimos día a día los funcionarios de ETAPA EP.

#### **Art. 7. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

1. Garantizar la sostenibilidad financiera de la Empresa.
2. Fortalecer la Gestión Interna.
3. Administrar la empresa basada en lineamientos técnicos.
4. Fortalecer la confianza de la población para mantener su apoyo.

## CAPITULO III

### **COMPROMISOS CON SUS GRUPOS DE INTERÉS**

#### **Art. 8. OBJETO Y ÁMBITO**

El presente Código de Ética y Conducta contiene principios y normas para orientar y fortalecer el accionar personal, laboral y público de los servidores/as de ETAPA EP en el ejercicio de sus funciones.

Además, considera la manera de relacionarse de la Empresa con los grupos de interés, tomando en cuenta que ETAPA EP es un ciudadano corporativo activo que tiene derechos y obligaciones en relación con sus partes interesadas.

El contar con un Código de Ética y Conducta que recupere la identidad institucional, expresada en valores corporativos que la organización busca efectivizar en el día a día de su trabajo y motivar a vivirlos en el ámbito laboral.

Que tales valores inspiren y orienten la totalidad de sus acciones, tanto las corporativas como las de los miembros de la organización, tendientes al cumplimiento de la misión institucional.



## Art. 9. COMPROMISO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

ETAPA EP, consciente de que el mejoramiento continuo es el camino hacia el desarrollo institucional sostenible y en su empeño de mantener su prestigio y posición de Empresa Pública eficiente, busca fortalecer y transparentar el vínculo que mantiene con sus grupos de interés, reconociendo la importancia de crear valor para éstos, la cual desencadene una relación ganar – ganar.

## Art. 10. COMPROMISO CON LOS SERVIDORES/AS

1. Conscientes de que los servidores/as son el elemento más importante de toda organización y que el desarrollo integral de nuestro personal incide en su productividad y calidad de vida, buscamos fortalecer el desarrollo de sus actividades en un ambiente laboral adecuado, razón por la cual, promovemos:

- a) Cumplimiento de las leyes vigentes en el Ecuador y la normativa general interna de la Empresa.
- b) Honradez, integridad, veracidad y asertividad en el relacionamiento de sus autoridades para con sus servidores/as.
- c) Selección y promoción de los servidores/as a partir de las funciones desempeñadas en sus cargos.
- d) Aplicación de políticas de bienestar social, seguridad y salud ocupacional en el

trabajo y adopción de las medidas preventivas establecidas en la legislación.

2. Se motiva en los servidores/as una actitud propositiva y responsable, que propenda hacia:

- a) El conocimiento y cumplimiento de las leyes y normas relativas a su trabajo.
- b) Un trato respetuoso y cordial entre servidores/as. Además del respeto por la integridad física, psicológica, sexual, moral y emocional de sus compañeros, evitando todo tipo de agresiones, abusos y lesiones.
- c) La cooperación y trabajo en equipo para aprovechar las capacidades y recursos.
- d) El trabajo de forma efectiva que contribuya a alcanzar el pensamiento estratégico de ETAPA EP.
- e) La creatividad e innovación en las actividades que desarrollan.

3. Los servidores/as de ETAPA EP, para garantizar su alineamiento con los valores corporativos, son conscientes de:

- a) La prohibición de aceptar obsequios o compensaciones de cualquier tipo que tengan por objetivo mediar de manera indebida en las actividades de nuestra Empresa.
- b) La prohibición de tomar provecho del cargo o posición en la Empresa para obtener beneficios personales. Por lo indicado,



se debe evitar participar o influir directa o indirectamente en los requerimientos, negociaciones y procesos de decisión por el que pueda obtener beneficios personales.

c) La protección de la información de la Empresa.

d) La confidencialidad sobre la información reservada y preservación de la misma.

e) Que la información y productos que genera en el desempeño de sus labores son de propiedad de ETAPA EP.

f) Respetar el marco legal relativo transparencia de la información, conforme lo estipula la normativa que rige al sector público.

g) Los uniformes son parte de la Identidad Corporativa, por eso deben ser llevados como un elemento esencial de acuerdo a las políticas establecidas para el uso del uniforme, dentro de su responsabilidad laboral, sin hacer uso indebido en lugares públicos, fuera de la jornada de trabajo que pudieren provocar escándalos o cuestionamientos que afecten el buen nombre de la Empresa.

4. Con respecto a los Derechos Humanos, la Empresa y los servidores/as están conscientes sobre la necesidad de propiciar:

a) El respeto a la libertad de agrupación y negociación colectiva de los servidores/as de la Empresa.

b) El rechazo a la discriminación por motivos de edad, raza, color, sexo, orientación sexual, religión, opinión política, nacionalidad, origen social o discapacidad, así como al trabajo infantil y a cualquier forma de explotación.

#### Art. 11. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

El relacionamiento con la Comunidad es enfocado, pragmático y alineado con la razón de ser de la Empresa que crea valor social. Todas las acciones que realizamos, están encaminadas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la población a la que servimos, por lo que promovemos:

a) El compromiso y responsabilidad con el buen uso de los bienes y recursos de la Empresa, asumiendo que ETAPA EP es de todos los cuencanos/as.

b) La utilización de los recursos renovables y no renovables de una manera responsable, preservándolos para las futuras generaciones.

c) El diálogo sistemático y activo con las comunidades para identificar las necesidades locales.

d) El desarrollo de acciones que busquen generar credibilidad y confianza en su gestión, por parte de la sociedad y de las instituciones públicas y privadas.

e) La contribución al mejoramiento de la calidad de vida en las comunidades donde



ETAPA EP tiene su accionar, mediante la realización de proyectos y operaciones de una manera social y ambientalmente responsable, así como, ofertando productos eficientes y servicios de calidad, considerando políticas de respeto hacia el ser humano y el ambiente.

f) La contribución a dinamizar la economía de las zonas de incidencia de la Empresa, priorizando la contratación de personal local y el desarrollo de proveedores locales, enmarcado en políticas igualitarias de contratación de la Empresa, en cumplimiento de la normativa legal vigente.

g) La rendición de cuentas, asumiendo plenamente ante la sociedad, la responsabilidad de desempeñar sus funciones en forma eficaz y transparente, sujetándose a la evaluación de la comunidad y de los Órganos que competan.

h) La participación activa de nuestros servidores/as en el desarrollo local, motivando el desarrollo de acciones de voluntariado corporativo.

## Art. 12. COMPROMISO CON LOS PROVEEDORES

1. Para ETAPA EP es fundamental crear una relación de valor con nuestros proveedores y/o contratistas, a fin de que su colaboración se fortalezca y permita apalancar el desarrollo sostenible de las actividades, programas, proyectos y operaciones en las

que la Empresa requiere su intervención, por lo que promovemos:

a) Imparcialidad y objetividad en la realización de los procesos de contratación, en concordancia con la legislación vigente y los principios básicos de transparencia en la gestión pública y uso de recursos.

b) Igualdad de oportunidades para el acceso a trabajar con ETAPA EP en los programas, proyectos, procesos, obras, operaciones y/o actividades que la Empresa emprenda y que requiera el apoyo de terceros.

c) El cumplimiento de los aspectos relacionados con los principios universales de los derechos humanos, rechazando prácticas de discriminación, racismo y trabajo forzado e infantil.

d) La confidencialidad de la información proporcionada por los proveedores/contratistas dentro del banco de proveedores de ETAPA EP.

e) El planteamiento de buenas prácticas de sostenibilidad hacia la cadena de valor de la Empresa.

2. Por otra parte, motivamos a que nuestros proveedores/contratistas mantengan:

a) El cumplimiento de la legislación vigente, con especial atención a aspectos en materia laboral, ambiental y de salud y seguridad ocupacional, que se expresen en sus políticas, prácticas y estándares de gestión.



b) Una conducta transparente y ética en su relacionamiento con la Empresa, a fin de fortalecer la cultura organizacional de ETAPA EP.

c) Mejoras en su gestión, a través de Buenas Prácticas que sean sostenibles y responsables.

#### Art. 13. COMPROMISO CON LOS CLIENTES

Consideramos al Cliente un pilar fundamental de nuestra gestión, sintiéndonos corresponsables de promover el uso racional y responsable de los recursos, por lo que, alineados a nuestros valores institucionales, promovemos:

a) La protección de su salud, comercializando productos y servicios bajo estándares de calidad, seguridad, continuidad, oportunidad en su uso y amigables con el ambiente.

b) Las prácticas de competencia leal en el mercado.

c) Condiciones de respeto, rectitud, equidad y cortesía en la provisión del catálogo y portafolio de servicios y productos.

d) Una gestión empresarial emprendedora e innovadora, basada en la planificación fundamentada en patrones de excelencia, eficiencia y sostenibilidad.

e) Un esfuerzo permanente por satisfacer las necesidades de los clientes y anticiparnos a sus expectativas, a través del monitoreo de sus requerimientos.

f) Transparencia y precisión en la entrega de información hacia el cliente, así como seguridad y confidencialidad con la información que nos entrega.

g) Canales de comunicación accesibles, transparentes y directos, que permiten dar respuesta oportuna a la demanda y expectativas de los clientes.

#### Art. 14. COMPROMISOS CON EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO GAD

ETAPA EP pretende alcanzar un liderazgo social, que se construye desde el trabajo permanente y la prestación eficiente de servicios a la sociedad, desarrollando una cultura ciudadana corresponsable, por lo cual buscamos apoyar en la consecución de los grandes lineamientos y objetivos de la Corporación Municipal, relacionados con el ámbito empresarial de ETAPA EP, plasmándolos mediante la provisión sostenible de servicios hacia todos los sectores dentro de nuestra área de acción; por lo que fomentamos:

a) Contribución con la consecución de los objetivos y las metas del Gobierno Autónomo Descentralizado, conforme los planes establecidos, relacionados con la misión de ETAPA EP.

b) Atención a sectores prioritarios, mediante la prestación de los servicios corresponsables a la naturaleza empresarial.



c) Accesibilidad a servicios públicos básicos a los Clientes que se encuentren dentro de nuestra área de acción.

d) Aplicación de prácticas transparentes en todas nuestras acciones, en cumplimiento con las disposiciones legales correspondientes.

e) Rendición de cuentas continuo hacia sus mandantes, utilizando mecanismos de comunicación que permitan su difusión masiva.

f) Desarrollo de proyectos y operaciones sostenibles, relacionados con la filosofía y la estrategia empresarial.

g) Provisión de información efectiva y oportuna para la toma de decisiones.

## CAPITULO IV

### COMITÉ DE ETICA Y CONDUCTA

#### Art. 15.- OBJETO Y AMBITO

El Comité de Ética y Conducta, quien se encargará de vigilar y garantizar la aplicación y cumplimiento del Código de Ética y Conducta de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -ETAPA EP-.

Será un canal que facilite el análisis y encausamiento de las denuncias, opiniones, sugerencias, pedidos y expectativas de los grupos de interés, a fin de asegurar el res-

peto en las relaciones definidas según los principios, normas y valores con los que la Empresa se rige, considerando el marco legal aplicable.

#### Art. 16. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA Y CONDUCTA

El Comité de Ética y Conducta de la Empresa deberá actuar en forma independiente e imparcial, preservando la privacidad, la información y promoviendo la inclusión, la colaboración, la empatía y la participación para la solución de las diferencias.

Este comité deberá estar conformado por:

1. El Gerente General o su delegado/a quien presidirá la misma (voz y voto dirimente)
2. El Subgerente de área o su delegado que pertenezca al área en la que se suscite la denuncia. (voz y voto).
3. Un Gerente de área o su delegado que no pertenezca al área en la que se suscite la denuncia (voz y voto).
4. El representante del Comité de Empresa cuando estén involucrados los trabajadores de la empresa. (voz y voto).
5. Un representante de la Asociación de Empleados cuando estén involucrados los servidores de la empresa. (voz y voto).
6. Subgerente de Talento Humano o delegado/a, actuará como asesor/a del proceso. (voz)



7. Subgerente Jurídico o delegado/a, actuará como asesor/a y secretario/ (voz)

El Comité de Ética y Conducta se reunirá de forma periódica y en cualquier momento a petición motivada de uno o más de sus miembros y por convocatoria de su presidente.

El Comité de Ética y Conducta es un canal de participación para que el personal asegure el cumplimiento de los códigos, políticas y normas de trabajo (con el fin de mejorar los procesos en un ambiente de veracidad y transparencia), frente a situaciones irregulares vinculadas con el incumplimiento del Código de Ética y Conducta Empresarial.

#### Art. 17. FUNCIONES

- a) Socializar el presente Código de Ética.
- b) Evaluar el cumplimiento de los principios éticos.
- c) Realizar el seguimiento a los diferentes grupos de interés sobre el cumplimiento de los principios éticos.
- d) Mantener la confidencialidad de la persona y el tema.
- e) Neutralidad en el tratamiento de los temas.



## GLOSARIO

**ETAPA EP:** Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca.

**GAD:** Gobierno Autónomo Descentralizado

**Sector Público:** Se llama sector público al conjunto que forman las corporaciones, las instituciones y las oficinas del Estado. Debido a que el Estado es una forma de organización de la sociedad, se entiende que aquello que es estatal es público, en el sentido de que no pertenece a una persona o una empresa sino que es propiedad de todos los habitantes.

**Comité:** Conjunto de personas elegidas para desempeñar una labor determinada, especialmente si tiene autoridad o actúa en representación de un colectivo.

**Código:** Un código es una agrupación de principios legales, sistemáticos, que regulan de forma unitaria cierta materia.

**Ética:** Es la disciplina que busca fundamentar racionalmente lo que debemos hacer para lograr el perfeccionamiento de cada ser humano, de cada organización y del conjunto de la sociedad.

**Constitución:** Acto o decreto en el que están determinados los derechos de una nación, la forma de su gobierno y la organización de los poderes públicos de que éste se compone.

**Valores:** Son conductas o normas consideradas como deseables, es decir, cualidad de todos los seres humanos para condicionar el comportamiento en determinado contexto social. Tienen que ver con los efectos que tienen los actos propios en las otras personas en la sociedad o en el medioambiente.

**Servidor público:** Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que, en cualquier forma o a cualquier título, trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

**Grupos de Interés:** o “Stakeholders” (también llamados “partes interesadas”), pero todas tienen en común el tratarse de aquellas personas, grupos, colectivos u organizaciones que se ven afectadas, de forma directa o indirecta, por las actividades o decisiones de las organizaciones. Esta definición recoge no solo a personas y/o grupos internos a la organización, sino también externos a ella y con diferentes grados de implicación.

**Clientes:** Término que define a la persona u organización que realiza una compra. Puede estar comprando en su nombre, y disfrutar personalmente del bien adquirido, o comprar para otro, como el caso de los artículos infantiles. Resulta la parte de la población más importante de la compañía. Proveedor: Es la persona que surte a otras empresas con existencias necesarias para el desarrollo de la actividad.

**Comunidad:** Conjunto de personas que viven juntas bajo ciertas reglas o que tienen los mismos intereses.





*ESTA ES NUESTRA*



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LA EMPRESA  
PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES,  
AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO