

CÓDIGO ÉTICO
CÓDIGO ÉTICO

NUESTROS VALORES





NUESTROS VALORES

EXCELENCIA

La excelencia en la prestación de servicios.

INNOVACIÓN

La innovación como ventaja competitiva y fuente de valor, orientada a la mejora de procesos, productos y servicios.

DESARROLLO DE NEGOCIO SOSTENIBLE

Un modelo de negocio sostenible, basado en el desarrollo de las personas y en criterios de responsabilidad.

DIÁLOGO

La promoción del diálogo, la cooperación y el compromiso con los grupos de interés.

DESARROLLO LOCAL

El desarrollo local y la implicación con la comunidad allí donde operamos

ALIANZAS

Las alianzas y colaboraciones para extender y mejorar el acceso al agua.

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES





PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Los valores corporativos de IAM y sus filiales se expresan a través de la manera de actuar. La ética se reconoce en los principios fundamentales que guían los comportamientos: el cumplimiento de las leyes y normativas, la integridad, la lealtad, la honradez y el respeto a todas las personas.

IAM espera de sus profesionales que actúen de acuerdo con estos principios éticos, en todas las circunstancias y sea cual sea su trabajo o su grado de responsabilidad e interlocución.

Las empresas que forman parte del Grupo comparten desde hace muchos años una cultura de compromiso a favor de los Derechos Humanos y de respeto de la dignidad humana, de lucha contra la corrupción y de preservación del medio ambiente. Además, esta cultura ha llevado a IAM a asumir principios éticos que a menudo van por delante de las leyes y las normativas aplicables. No se puede decir, pues, que la adopción de unos principios éticos, responda a un intento de protegerse de los riesgos que podrían perjudicar su funcionamiento en el futuro, o su reputación.

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

IAM, como parte del grupo Agbar, se adhiere al Código Ético suscrito por éste. El presente código se basa en los mismos principios y se marca unos objetivos comparables. IAM lleva a cabo su propia administración de conformidad con las directrices de Agbar.

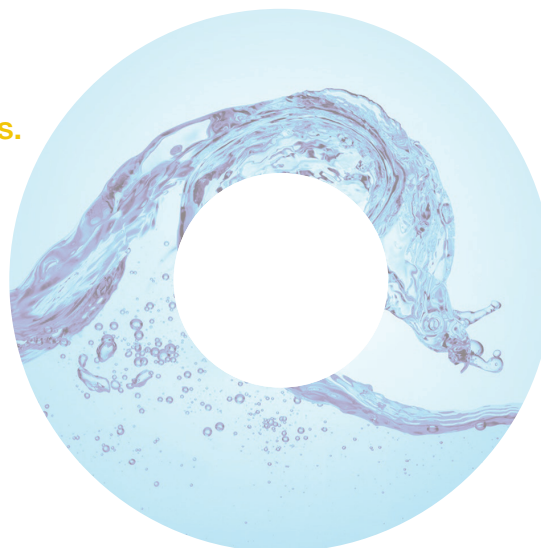
Cuatro principios fundamentales guían los comportamientos de IAM:

Actuar de acuerdo con las leyes y normativas.

Arraigar la cultura de la integridad.

Dar muestra de lealtad y honradez.

Respetar a todas las personas.



Estos cuatro principios fundamentales se aplican específicamente a los tres ámbitos en los cuales el grupo lleva a cabo sus actividades:

- El ámbito de la organización, formado por el equipo humano, las empresas que componen IAM y los accionistas.
- El ámbito del mercado, dentro del cual se mantienen relaciones con la competencia, las empresas proveedoras, los clientes.
- El ámbito del entorno, formado por el mundo que rodea las empresas del grupo: la comunidad local y el medio ambiente.

El conjunto de los grupos de interés de IAM desea una ética más exigente que repercuta positivamente en cada uno de estos tres ámbitos (organización, mercado y entorno).

NUESTROS PRINCIPIOS APLICADOS AL GRUPO





NUESTROS PRINCIPIOS APLICADOS AL GRUPO

Nuestro equipo humano

En todos los niveles, IAM establece estándares exigentes para mantener en armonía las relaciones humanas. En este sentido, es responsabilidad de cada persona empleada llevar a cabo su trabajo en buenas condiciones físicas e intelectuales. En el ejercicio de las responsabilidades y de las relaciones jerárquicas, la persona ha de ser siempre respetada. El grupo favorece, en efecto, unas **relaciones entre trabajadores basadas en la cortesía, la consideración, el reconocimiento y la discreción**. IAM condena el acoso moral o sexual.

Nuestro grupo se declara respetuoso con la diversidad y la vida privada. La organización tiene en consideración, ante todo, la competencia de sus profesionales. La exigencia del alto grado de profesionalidad que persigue IAM favorece el **desarrollo de las personas**, tanto desde el punto de vista profesional como personal.

El espíritu de equipo, al que se concede especial valor, se basa en un **diálogo abierto y constructivo que refuerza la cohesión**. IAM pone todo su empeño en informar a sus profesionales sobre sus objetivos y sus retos, a fin de facilitar su implicación en la vida de la empresa.

Finalmente, IAM se esfuerza para que los salarios permitan disfrutar de una **vida digna** de acuerdo con el nivel de vida local.

Asimismo, se preocupa de implementar los medios adecuados para la preservación de **la salud y la seguridad** de sus profesionales en el lugar de trabajo.

Las empresas que componen IAM

IAM se preocupa de que las relaciones dentro de sus empresas se desarrollen con **transparencia y equilibrio**. En particular, se asegura de que las informaciones que se transmiten sean exactas y sinceras.

Cuando las circunstancias requieran que las empresas mantengan relaciones comerciales entre ellas, se deben aplicar los mismos estándares de justicia que se aplican con los clientes, las empresas proveedoras y las organizaciones socias. Las empresas que desarrollan su actividad en un contexto regulado deben velar por el **respeto a los procedimientos establecidos**, en especial en lo referente a las informaciones comercialmente sensibles. Finalmente, en su afán de desarrollar la coherencia y la lealtad, las empresas deben implementar dispositivos que permitan desarrollar el Código Ético y satisfacer sus exigencias.



NUESTROS PRINCIPIOS APLICADOS AL GRUPO

Los accionistas

El desarrollo del grupo depende especialmente de su capacidad para encontrar el capital necesario para la financiación de sus inversiones. Los accionistas desempeñan un papel clave en el desarrollo del grupo. Por respeto a la confianza otorgada, IAM tiene una doble obligación: por una parte la de los resultados financieros y la remuneración óptima del capital invertido y, por otra, la **obligación de una buena administración**.

Para lograr este objetivo, se aplican normas del más alto nivel en materia de administración de la empresa. Más allá de la aplicación necesaria de normas definidas por las autoridades de control de los mercados financieros, IAM vela por el **tratamiento equitativo** de los accionistas y se compromete a ofrecer una **información financiera exacta, transparente, sincera y verificable** en el plazo exigido.

En resumen

Trabajar en un clima sano es fundamental para el buen funcionamiento del grupo. Por ello, IAM ha implementado las medidas necesarias para garantizar a sus profesionales unas condiciones de vida dignas y un entorno de trabajo seguro. Asimismo, el grupo requiere de su equipo humano que en las interrelaciones diarias prevalezca siempre el respeto y la confianza. Esta exigencia de relación y de ética atañe también a todas las empresas y al accionariado, para quienes IAM aplica estándares de alto nivel en materia de gobierno de la empresa.

NUESTROS PRINCIPIOS APLICADOS AL MERCADO



NUESTROS PRINCIPIOS APLICADOS AL MERCADO

Los clientes

La satisfacción de todas las personas y organizaciones a las que IAM ofrece sus servicios y, por consiguiente, la viabilidad del grupo, depende de factores claramente identificados: la disponibilidad, la imaginación, el espíritu de innovación, la mejora constante de la calidad y de la trazabilidad, especialmente en materia de salud y seguridad, así como la consideración de la dimensión social en las actividades de servicio público.

Estas exigencias suponen un **diálogo abierto basado en una información precisa y sincera**, el respeto de las normas ligadas a las informaciones comercialmente sensibles, la transparencia de los procedimientos puestos en práctica por el grupo y, por supuesto, el respeto a los compromisos y a las reglas de la competencia.

Las empresas proveedoras

La calidad de los productos y servicios suministrados por IAM dependen también de su capacidad para obtener prestaciones excelentes por parte de las organizaciones con las que se asocia o de sus empresas proveedoras.

Por consiguiente, la elección de las empresas proveedoras debe ser transparente y meticulosa. **El grupo las selecciona por su profesionalidad y su competitividad** en la perspectiva de una relación de confianza.

Toda negociación debe **respetar los principios de calidad** definidos en el grupo. En ese sentido, la dimensión colectiva de la decisión de compra debe tener en cuenta a todas las partes interlocutoras que corresponda. **La equidad y la imparcialidad** deben presidir las relaciones con las empresas proveedoras, a fin de mantener con éstas una relación equilibrada y objetiva.

La compra debe realizarse bajo una ética irreprochable y cumplir las normativas, en especial las que atañen a las reglas de la competencia. Los principios éticos se expresan también a través de la **incorporación de la preocupación por el medio ambiente y la sociedad a los criterios de selección** de las empresas proveedoras.

Por último, IAM recomienda a sus empresas proveedoras, subcontratistas y socias comerciales que se doten, si no las poseen, de normas éticas, medioambientales y sociales y que respeten prácticas compatibles con los valores del grupo.



NUESTROS PRINCIPIOS APLICADOS AL MERCADO

La competencia

IAM respeta las reglas de funcionamiento del mercado. En este sentido, **cumple las reglas de la competencia y las de los mercados regulados**, adoptando un comportamiento leal y prohibiéndose, en particular, difamar o denigrar al resto de empresas competidoras. **También protege sus informaciones confidenciales y sus secretos de fabricación**, así como todo aquello que le haya sido confiado por sus empresas proveedoras o asociadas.

Finalmente, utiliza únicamente medios legales y honrados para obtener información útil para ganar mercados y contratos.

En resumen

La satisfacción de todas las personas y organizaciones a las que IAM ofrece sus servicios es una prioridad y se basa en factores claramente identificados: la calidad de los productos y de los servicios, un diálogo abierto, la transparencia en los procedimientos, así como el respeto de los compromisos y de las normas de la competencia. Estos principios, que todas las personas y empresas de IAM han de respetar, se aplican también a las empresas proveedoras y a las de la competencia. En este sentido, se pide al equipo de profesionales de IAM que adopte un comportamiento leal y dé prueba de equidad e imparcialidad en las negociaciones. También se le solicita que se asegure de que las empresas y personas que colaboran con el grupo apliquen principios éticos compatibles con los aquí establecidos.

NUESTROS PRINCIPIOS APLICADOS AL ENTORNO





NUESTROS PRINCIPIOS APLICADOS AL ENTORNO

La comunidad local

El grupo lleva a cabo actividades que lo sitúan en el corazón de las comunidades en las que interviene. Así, IAM otorga una gran importancia al apoyo que presta a dichas comunidades desarrollando una **política activa en materia de solidaridad con las poblaciones con dificultades**, en ocasiones, en colaboración directa con los poderes públicos. Asimismo, lleva a cabo acciones de patrocinio y establece acuerdos de cooperación y acciones de marcado carácter local, mediante acuerdos de colaboración o asociación con las colectividades locales, en una dinámica de apoyo a sus iniciativas. En cualquier caso estas actividades habrán de ser francas, transparentes y lícitas.

IAM reconoce la integridad como uno de los principios básicos de su ética. Desaprueba la corrupción bajo todas sus formas. La política del grupo consiste en abstenerse de financiar cualquier actividad política. En el caso de que se lleve a cabo este tipo de financiación, se hará de forma excepcional, y se realizará siempre de acuerdo con la regulación legal vigente.

Finalmente, en relación con los agentes locales, IAM se propone alcanzar un espíritu de entendimiento y respeto por todas las culturas. En este sentido, para la realización de acciones sobre el terreno coherentes con su trabajo, el grupo dialoga y colabora con organizaciones no gubernamentales (ONG) de los sectores medioambiental, social y cultural. Asimismo, fomenta los compromisos cívicos y asociativos personales de sus profesionales.



NUESTROS PRINCIPIOS APLICADOS AL ENTORNO

El medio ambiente

El medio ambiente, su preservación y el desarrollo sostenible son particularmente importantes para IAM. La Política de Gestión de Calidad, Seguridad y Medioambiente del grupo pone claramente en evidencia la afirmación de que el respeto del ser humano y **el respeto del medio ambiente son la base de la identidad y los valores del Grupo.**

Consciente de sus responsabilidades frente a las generaciones presentes y futuras, el grupo define su estrategia y establece sus objetivos de acuerdo con los **principios de responsabilidad corporativa** y rinde cuentas de sus resultados, poniéndolos a disposición del público. Respeta la normativa legal y las normativas locales. Asimismo, está atento a las demandas de quienes contratan sus servicios, y de las comunidades locales y vecinales.

Escrupuloso en cuanto a las emisiones y los impactos de sus actividades, se preocupa también de que sus **objetivos medioambientales sean compartidos** por las organizaciones con las que se asocia, con las que mantiene relaciones comerciales o que son propietarias de las instalaciones gestionadas.

El grupo utiliza los métodos y las técnicas más aptos para la promoción de la sostenibilidad ambiental. **Fomenta la investigación y la innovación** para desarrollar los conocimientos relativos a la calidad y a la seguridad, a la valorización y al reciclaje de los materiales, al ahorro de recursos naturales, así como a la reducción del daño ambiental.

En resumen

IAM es socialmente responsable y por ello se compromete con las comunidades en las que desarrolla sus actividades. Respetuoso con el medio ambiente y las culturas, el grupo vela por la minimización de su impacto ambiental, informa abiertamente sobre sus actuaciones y sobre sus retos en este ámbito y coopera con organizaciones no gubernamentales (ONG) en los sectores medioambiental, social y cultural. También desaprueba la corrupción y vela para que todo su personal se implique en hacer respetar este principio.

ÁMBITOS DE APLICACIÓN





ÁMBITOS DE APLICACIÓN

El Código Ético se aplica al conjunto de profesionales de todas las empresas del grupo.

A fin de fomentar el comportamiento ético de sus profesionales y de actuar de conformidad con las leyes y normativas en vigor, **el grupo dispone de una estructura ética**. Esta estructura se apoya en tres niveles: las fuentes de referencia, el aparato organizativo y las prácticas profesionales.

Los procesos que se han puesto en marcha a este respecto se aplican al conjunto del grupo:

- **La ley, el Código Ético y los valores** constituyen los puntos de anclaje del primer nivel, la base en la que se apoya el grupo, con un objetivo claramente identificado: actuar profesionalmente siempre y en todo lugar de conformidad con las normativas en vigor y según las normas y los principios de acción del Código Ético.
- El segundo nivel es organizativo y se concreta mediante la puesta en marcha de **estructuras y procedimientos** adecuados para el control, la administración y la comunicación de los temas vinculados a la ética corporativa.
- **Las prácticas profesionales** constituyen el tercer y último nivel. Se trata del conjunto de instrumentos operativos puestos a disposición del equipo humano para que pueda actuar de acuerdo con las referencias de IAM.

La empresa dispone de documentos prácticos que respaldan el Código Ético. Su función es ayudar de manera concreta a cada profesional en su comportamiento y en su toma de decisiones. Conceden gran importancia a las leyes y a las reglas y normas en materia de ética y de comportamiento, emanadas de instancias reguladoras internacionales, federales, nacionales y locales, así como de instancias profesionales.

Los principios del presente Código Ético deben ser promovidos por las personas del grupo que forman parte del Comité de Gestión de las empresas de IAM.

El conjunto de profesionales de IAM debe preocuparse por informar en todos sus niveles de interlocución, incluidas las empresas proveedoras y subcontratistas, de la existencia del Código Ético, remitiéndoles el presente documento.

En resumen

Aunque se aplica a todas las empresas del grupo, el Código Ético de IAM es también promovido por sus profesionales más allá de este perímetro y comunicado a todas las partes involucradas.

SISTEMA DE GOBIERNO





SISTEMA DE GOBIERNO

Los principios éticos de IAM deben ser integrados por cada persona en el ejercicio de su trabajo. En este sentido, el sistema de gobierno define claramente las responsabilidades en todos los niveles.

El **Comité de Gestión de IAM** es el primer garante de la aplicación del Código Ético del grupo. Con este propósito, debe dotarse de los instrumentos necesarios para llevar a cabo el seguimiento de su despliegue y para la detección de las infracciones de sus normas. Debe, asimismo, instaurar un sistema de control de la aplicación de los dispositivos éticos y de cumplimiento del Código Ético.

El **Responsable de Ética**, cuya responsabilidad recae en el Presidente del Directorio de IAM es quien se preocupa de gestionar los medios adecuados para la aplicación del Código Ético, así como de ejercer la autoridad necesaria para garantizar su cumplimiento.

Una fuerte implicación de la dirección

Entre las tareas del conjunto de la línea directiva está la de asegurarse, individual y colectivamente, de la correcta aplicación del Código Ético. **Las normas establecidas por el presente documento deben ser conocidas obligatoriamente** por cada profesional susceptible de ejercer un determinado poder de control en la marcha de la empresa o de influir en una parte de su política.

El comportamiento de estas personas, cuyas decisiones tienen un impacto importante en términos de ética, debe ser, por supuesto, ejemplar.

Así, cuando desde la dirección se designa a alguien para un puesto de responsabilidad, se debe asegurar que la persona nombrada dispone de las competencias, la autoridad y los medios necesarios para aplicar el Código Ético del grupo.



SISTEMA DE GOBIERNO

Una estructura de gobierno adecuada

El fomento del compromiso ético de IAM se da al más alto nivel: el Comité de Gestión ha dotado al grupo de estructuras adecuadas para la gestión ética.

La estructura ética, que incluye las normas, los órganos, los procedimientos y las prácticas profesionales para la gestión ética, está supervisada por el Comité de Gestión. Dicha estructura ética, cuenta con el responsable de ética para velar especialmente por la adopción de los procedimientos necesarios y por las referencias éticas dentro del grupo.

Una tarea de difusión

Los cargos de responsabilidad en la jerarquía de IAM son garantes de la difusión del presente documento a sus equipos, con el objetivo de permitirles conocer y aplicar el comportamiento ético del grupo en su día a día. Para ello, organizan **acciones de formación o de sensibilización**. A su vez, ofrecen **ayuda y asesoramiento** a quienes realizan preguntas o les hacen llegar sus dudas en cuestiones de ética.

La persona que ejerce de Responsable de Ética del grupo cuenta con el apoyo del Comité de Gestión y de las direcciones funcionales para el despliegue de las normas éticas. Asimismo, los niveles jerárquicos superiores han de **verificar el conocimiento que tienen sus equipos de las obligaciones éticas** y normativas. Deben asegurarse, además, de que cuenten con prácticas conformes a sus obligaciones. Por último, cuando no hay más remedio que recurrir a las sanciones, se hace respetando el derecho y los usos locales.

En resumen

Aunque se espera que el conjunto de profesionales de IAM adopte los principios éticos del grupo, la dirección tiene obligaciones particulares: comunicar, educar, entrenar y controlar. IAM ha establecido una estructura dedicada a dar ímpetu a las prácticas éticas y a verificar que estas prácticas sean compatibles con los compromisos del grupo.

RESPONSABLES DE ÉTICA





RESPONSABLES DE ÉTICA

El cargo de Responsable de Ética, que recae en la figura de el **Presidente del Directorio de IAM**, tiene como función implementar el Código Ético en el perímetro de su área de influencia. A la vez facilita, anima y contribuye a la prevención del riesgo ético, impulsando prácticas profesionales conforme a los compromisos del grupo.

La misión principal de esta figura consiste en:

- **Transmitir y explicar**, cuando sea necesario, las cartas, códigos o guías que definen los compromisos éticos del grupo a todas las personas que forman parte de IAM.
- Preocuparse de que **se respeten los principios éticos** en las estrategias de desarrollo y las actividades de la empresa.
- Pilotar **acciones de sensibilización, formación y comunicación**.
- Concebir o supervisar la **elaboración de documentos** complementarios al dispositivo ético, específicos para el lugar en que se halla o para el tipo de trabajo de la empresa.
- **Responder a las preguntas** de la plantilla y **dar consejos** en materia de ética y de cumplimiento.
- **Enumerar los riesgos éticos** de la empresa.



RESPONSABLES DE ÉTICA

Las responsabilidades de la figura de Responsable de Ética

El Presidente del Directorio de IAM, en el ejercicio de su misión, debe **respetar estrictamente la confidencialidad** de las informaciones que llegan a su conocimiento. Así, no puede divulgar el nombre de quienes hayan efectuado o recibido una acusación sin el acuerdo previo de la persona interesada.

Esta obligación de confidencialidad se ejerce de conformidad con la legislación vigente. Además, debe hacer que se tomen las medidas necesarias para que la persona que realiza una consulta o notificación no pueda sufrir represalias.

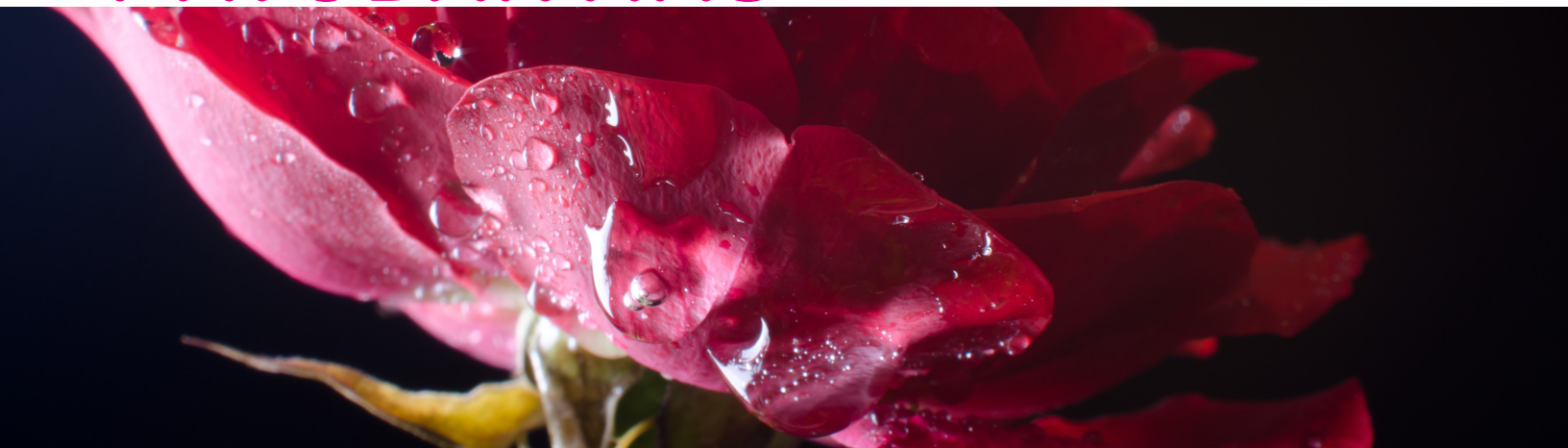
Un sistema de seguimiento de los objetivos éticos

El Responsable de Ética proporciona al grupo una visión global de sus prácticas éticas. Para ello, informa periódicamente al Comité de Gestión.

En resumen

La figura de Responsable de Ética participa en la definición de las normas y de los deberes en materia de ética profesional, y se preocupa de que sean respetados en la empresa. Aporta apoyo y asesoramiento a quienes planteen cuestiones vinculadas con la ética además de contribuir a la identificación de las buenas prácticas en el cumplimiento del Código Ético. Finalmente, informa periódicamente al Comité de Gestión y contribuye así a la prevención de los riesgos éticos del grupo.

INFORMES, CONTROLES Y AYUDANTÍAS





INFORMES, CONTROLES Y AUDITORÍAS

En el marco de la estructura ética desplegada en sus empresas, IAM establece procedimientos destinados a garantizar la aplicación de su política en este ámbito.

El Responsable de Ética elabora un **informe ético anual** sobre los progresos realizados por el grupo en materia ética, en aplicación de las normas y procedimientos de IAM, así como de eventuales disposiciones específicas establecidas en cada empresa.

La documentación en referencia a la estructura ética del Grupo se encuentra en la intranet. También existe una dirección de correo electrónico, además de la dirección postal corporativa, disponible por si fuese necesario solicitar asesoramiento sobre cuestiones éticas o realizar alguna notificación de irregularidades.

Complementarios a esto, los **servicios internos de control** están atentos a toda información que pueda indicar un caso de infracción de las normas. Asimismo, deben estar atentos a la eventual existencia de puntos débiles en la organización de las empresas del grupo. Estos servicios en caso necesario, efectúan una revisión de determinadas aplicaciones del dispositivo ético.

