

CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO

ENEL COLOMBIA S.A. ESP

INTRODUCCIÓN

La Junta Directiva de ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P. (la “Sociedad”), en cumplimiento de las normas que regulan el mercado público de valores en Colombia y de las disposiciones estatutarias, ha aprobado el presente Código de Buen Gobierno (el “Código”). Este Código tiene por objeto plasmar las políticas y prácticas que en materia de buen gobierno corporativo deben regir las actuaciones de la Sociedad, en particular aquellas relacionadas con los grupos de interés (accionistas, inversionistas, clientes, proveedores, trabajadores y sus familias, comunidades, competidores, gremios, organismos de regulación, organismos de control y vigilancia, y el Estado), la administración de sus asuntos y la divulgación de la información relativa al negocio, garantizando la confianza de dichos grupos de interés en la gestión de la Sociedad.

El presente Código fue aprobado por la Junta Directiva de la Sociedad el 18 de mayo de 2022 y sustituye el aprobado por la Junta Directiva de la Sociedad el 16 de diciembre de 2015.

ANTECEDENTE Y CONSIDERACIÓN GENERAL

Esta versión de Código de Buen Gobierno es producto y desarrollo del acuerdo integral de los accionistas mayoritarios de la Sociedad Enel Américas S.A y Grupo Energía Bogotá S.A. E.S.P. suscrito el pasado 29 de enero 2021, en adelante (“Acuerdo” o “AMI”). Cualquier contradicción o duda en su interpretación deberá resolverse de acuerdo con los términos contenidos en el AMI.

CAPÍTULO I: ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS Y DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS Y DEMÁS INVERSIONISTAS

La Sociedad:

- Reconoce y defiende los derechos de sus accionistas y demás inversionistas.
- Suministra información relevante para las decisiones de sus accionistas y demás inversionistas.
- Convoca y desarrolla las reuniones de la Asamblea General de Accionistas de forma que todos los accionistas puedan participar.
- Trata equitativamente a todos sus accionistas y demás inversionistas.

1. Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas es el máximo órgano de gobierno de la Sociedad.

Sus funciones, convocatoria, finalidades, mayorías, asuntos a tratar, actas, no restricciones al derecho al voto, vinculación de las decisiones, elecciones por el sistema de cuociente electoral, representación de los accionistas y en general las reglas de su funcionamiento se regirán de acuerdo con lo previsto en la ley y en los estatutos de la Sociedad (“Estatutos Sociales”).

2. Derechos de los Accionistas

La Sociedad reconoce como accionista a quien aparezca inscrito en su Libro de Registro de Accionistas, con el número de acciones registradas y en las condiciones anotadas. Además de los derechos inherentes a la calidad de accionista, los mismos tienen los siguientes derechos:

- a) El de participar en las deliberaciones de la Asamblea General de Accionistas y votar en ella, con un voto por cada acción ordinaria, o sea, tantos votos como acciones ordinarias posea.
- b) El de recibir una parte proporcional de los beneficios sociales establecidos por los balances de fin de ejercicio, con sujeción a lo dispuesto en la ley y los Estatutos Sociales.
- c) El de negociar las acciones con el lleno de los requisitos establecidos en los Estatutos Sociales y en la ley.
- d) El de inspeccionar libremente, excepto en el caso de documentos que tengan el carácter de reservado de acuerdo con la ley, por sí o por medio de sus representantes, los libros y papeles sociales, dentro de los quince (15) días hábiles anteriores a las reuniones de la Asamblea General de Accionistas en que se examinen balances de fin de ejercicio.

- e) El de tener acceso a la información pública de la Sociedad en tiempo oportuno y forma integral. Esta información incluye las clases de acciones emitidas por la Sociedad, la cantidad de acciones emitidas y la cantidad de acciones en reserva para cada clase de acciones, así como la adquisición de acciones por parte de empleados de la Sociedad y las operaciones que se realicen sobre las mismas, la cual se pondrá a disposición de los accionistas en la página web de la Sociedad.
- f) El de recibir una parte proporcional de los activos sociales al tiempo de liquidación, una vez pagado el pasivo externo de la Sociedad.
- g) El de no aumentar o reponer su aporte, excepto en los casos en que dicha obligación haya sido estipulada expresamente en los Estatutos Sociales.
- h) El de exigir y obtener el título representativo de sus acciones.
- i) El de ser citado a las reuniones de la Asamblea General de Accionistas; así como el de solicitar en unión con otros accionistas, la convocatoria a reunión de la Asamblea General de Accionistas conforme a lo dispuesto en el numeral 1. Asamblea General de Accionistas del capítulo I del presente Código.
- j) El de hacerse representar en las Asambleas Generales de Accionistas mediante poder otorgado por escrito indicando el nombre del apoderado, el del sustituto si es el caso y la fecha o época de la reunión o reuniones para el cual se confiere.
- k) El de que la Sociedad le reemplace el título o los títulos de sus acciones en caso de que se hayan deteriorado, así como de que le expida duplicados de los mismos en caso de hurto o pérdida del original.
- l) El de celebrar con otro u otros accionistas que no sean administradores de la Sociedad, acuerdos en virtud de los cuales se comprometan a votar en igual o determinado sentido en las reuniones de la Asamblea General de Accionistas.
- m) El de retirarse de la Sociedad cuando el accionista tenga la calidad de socio ausente o disidente en las reuniones en que se decida acerca de la transformación, fusión o escisión de la Sociedad que impliquen una mayor responsabilidad o una desmejora de los derechos patrimoniales de los accionistas.
- n) El de no tener restricciones al derecho al voto distintas a las estipuladas en la ley.
- o) El de recibir un trato equitativo por parte de los administradores y principales ejecutivos de la Sociedad. Todos los accionistas de la misma clase tienen los mismos derechos y deberes.

- p) El de solicitar al Gerente General la realización de auditorías especializadas a la Sociedad, en los términos y condiciones previstos en el numeral 6 del Capítulo III de este Código, para que éste convoque al Comité de Auditoría, en un plazo de diez (10) Días Hábiles, con el fin de dar inicio al trámite de la respectiva auditoría especializada de acuerdo con lo establecido en el artículo 82 de los Estatutos Sociales.
- q) El de presentar requerimientos y reclamaciones a la Sociedad en relación con las normas de buen gobierno contenidas en este Código, a través de la Oficina Virtual de Atención a Accionistas e Inversionistas creada para tal fin.

3. Deberes de los Accionistas

Los accionistas tienen los siguientes deberes:

- a) Registrar su dirección o la de sus representantes legales o apoderados. Quienes no cumplan con este requisito no podrán reclamar a la Sociedad por no haber recibido oportunamente las comunicaciones que sean del caso.
- b) El de votar en las reuniones de la Asamblea General de Accionistas consultando el interés de la Sociedad y no intereses exclusivos de un accionista o grupo de accionistas.
- c) Abstenerse de revelar las operaciones de la Sociedad, salvo que así lo exija una autoridad competente.

4. Igualdad de los Accionistas y demás Inversionistas

Las acciones de la Sociedad serán ordinarias.

Salvo por las excepciones consagradas en la ley y en los Estatutos Sociales, todos los accionistas tendrán los mismos derechos y deberes y deberán recibir un trato equitativo por los directores, representantes legales, revisor fiscal, empleados, funcionarios y colaboradores de la Sociedad.

Los directores, representantes legales, revisor fiscal, empleados, funcionarios y colaboradores de la Sociedad deberán dar y garantizar un trato equitativo a todos los accionistas, inversionistas y acreedores, quienes a su vez tendrán los derechos y deberes establecidos en los respectivos contratos de deuda y en la ley.

Con la finalidad de asegurar el trato equitativo a todos los accionistas, inversionistas y acreedores, los directores, representantes legales, revisor fiscal, empleados, funcionarios y colaboradores de la Sociedad se abstendrán de incurrir en las siguientes conductas:

- a) Sugerir a los accionistas, inversionistas y acreedores que otorguen poderes en blanco, en los que no aparezca el nombre del apoderado que asistirá a las reuniones de la Asamblea General de Accionistas o Asamblea General de Tenedores de los Bonos, según el caso.
- b) Recibir de los accionistas poderes en los que no aparezca el nombre del apoderado que asistirá a las reuniones de la Asamblea General de Accionistas.

- c) Admitir poderes conferidos por los accionistas para las reuniones de Asamblea General de Accionistas que no cumplan con la totalidad de los requisitos legales.
- d) Sugerir el nombre de apoderados para que asistan a las reuniones de Asamblea General de Accionistas o de Tenedores de los Bonos, según el caso.
- e) Sugerir o convenir con cualquier accionista, inversionista o con cualquier apoderado de los anteriores, la votación a favor o en contra de cualquier proposición que se presente a la Asamblea General de Accionistas o de Tenedores de los Bonos, según el caso.

Las anteriores conductas también estarán prohibidas cuando se realicen a través de apoderados o intermediarios.

Conforme a lo previsto en los Estatutos Sociales, salvo los casos de representación legal, los administradores y empleados de la Sociedad, mientras estén en el ejercicio de sus cargos, no podrán representar en las reuniones de la Asamblea General de Accionistas acciones distintas de las propias, ni sustituir los poderes que para este efecto se les confieran. Tampoco podrán votar en la aprobación de los balances y cuentas de fin de ejercicio, ni las de liquidación.

CAPÍTULO II: ADMINISTRADORES Y PRINCIPALES EJECUTIVOS

Los administradores deberán obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios conforme a lo dispuesto en la ley comercial aplicable (Artículo 23, 24 y 25 del Código de Comercio modificados por la Ley 222 de 1995). Sus actuaciones se cumplirán en interés de la Sociedad, teniendo en cuenta los intereses de sus accionistas.

En el cumplimiento de su función los administradores deberán:

- a) Realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo del objeto social.
- b) Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias.
- c) Velar porque se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a la revisoría fiscal.
- d) Guardar y proteger la reserva comercial e industrial
- e) Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada.
- f) Dar un trato equitativo a todos los accionistas y respetar el ejercicio del derecho de inspección de todos ellos.
- g) Abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Sociedad o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses y cuando estos se presenten, seguir el procedimiento previsto para este evento en el Capítulo XV de los Estatutos Sociales y este Código.

Los administradores responden solidaria e ilimitadamente de los perjuicios que por dolo o culpa ocasionen a la Sociedad, a los accionistas o a terceros. No estarán sujetos a dicha responsabilidad, quienes no hayan tenido conocimiento de la acción u omisión o hayan votado en contra, siempre y cuando no la ejecuten. En los casos de incumplimiento o extralimitación de sus funciones, violación de la ley o de los Estatutos Sociales, se presumirá la culpa del administrador.

SECCIÓN I: JUNTA DIRECTIVA

1. Propósito y Funciones de la Junta Directiva

Corresponde a la Junta Directiva como máximo órgano de administración de la Sociedad, aprobar el Plan Industrial, el cual contiene el plan estratégico de la Sociedad, ejercer supervisión y control sobre la gestión de la misma, y velar por los intereses de quienes aportan los recursos y asumen el riesgo empresarial, para que la administración de la Sociedad resulte en la maximización del retorno de los capitales invertidos por sus accionistas e inversionistas y en el desarrollo social y económico de las comunidades en las que desarrolla su actividad con máximo respeto al medio ambiente.

Adicionalmente, la Junta Directiva velará por el cumplimiento de la ley, los Estatutos Sociales, las órdenes de la Asamblea General de Accionistas, el presente Código y los compromisos adquiridos por la Sociedad en desarrollo de su objeto social.

Las funciones específicas de la Junta Directiva están establecidas en los Estatutos Sociales y en la ley.

La Junta Directiva también promoverá el mejor trato y atención a los grupos de interés.

2. Elección y composición de la Junta Directiva

La Sociedad tiene una Junta Directiva compuesta por siete (7) miembros principales cada uno de ellos con un suplente personal, elegidos por la Asamblea General de Accionistas mediante el sistema de cuociente electoral. La designación de miembros de la Junta Directiva se hará para períodos de dos (2) años. En todo caso, la Asamblea General de Accionistas podrá remover libremente en cualquier momento a cualquiera de los miembros no independientes de la Junta Directiva. Si la Asamblea General de Accionistas no hiciere nueva elección de directores no independientes, se entenderá prorrogado su mandato hasta tanto se efectúe nueva designación. De cualquier manera, permanecerán en sus cargos hasta la inscripción en la Cámara de Comercio de sus reemplazos.

Al menos el 25% de los miembros de la Junta Directiva serán independientes, en los términos de la Ley 964 de 2005, los Estatutos Sociales y demás normas que la adicionen o reformen.

La Junta Directiva estará integrada por personas que reúnan las más altas calidades profesionales y personales. Para su elección, la Asamblea General de Accionistas tendrá en cuenta criterios tales como: (i) los conocimientos del sector eléctrico nacional y/o internacional, (ii) la experiencia en el campo de las finanzas, el derecho o ciencias afines, (iii) el buen nombre y

reconocimiento del candidato por su idoneidad profesional e integridad.

A efectos de realizar el nombramiento de la Junta Directiva por parte de la Asamblea General de Accionistas y con una antelación no menor al término de convocatoria, la Junta Directiva, a través de su Presidente, centralizará y pondrá a disposición de los accionistas la información necesaria para adelantar la evaluación de la idoneidad de los candidatos, incluyendo, pero sin limitarse a, calidades personales, trayectoria, experiencia e integridad a través de la Oficina Virtual de Atención a Accionistas e Inversionistas, accesible desde la página web de la Sociedad.

Cuando un miembro de la Junta Directiva sea nombrado por primera vez, le será puesta a disposición la información necesaria para que adquiera conocimientos suficientes respecto de la Sociedad y del sector, así como la información relacionada con las responsabilidades, obligaciones y funciones del cargo.

No podrán ser miembros de la Junta Directiva quienes se hayan desempeñado como revisores fiscales, auditores internos o externos de la Sociedad durante el año anterior, o quienes tengan cualquier clase de litigio pendiente contra la Sociedad o haya iniciado un proceso en su contra, salvo que se trate de la impugnación de decisiones de los órganos sociales de la Sociedad en los cuales participen de acuerdo con la ley.

3. Reglas que rigen la actuación de los directores

Los directores quedarán sujetos a las siguientes reglas en el cumplimiento de sus funciones:

- a) Desempeñarán sus funciones de manera objetiva e independiente, de buena fe y con la debida diligencia y cuidado, procurando que sus decisiones satisfagan los intereses de la Sociedad y de todos los accionistas.
- b) Tomarán decisiones equitativas y justas para todos los accionistas.
- c) Promoverán el cumplimiento de los Estatutos Sociales, el Código de Buen Gobierno, el Código de Ética, AMI y demás normas internas.
- d) Participarán activamente en las reuniones de la Junta Directiva y de los Comités a los que pertenezcan, habiendo revisado previamente el material relevante para la toma de decisiones, material que la administración les suministrará de acuerdo con lo previsto en los Estatutos Sociales.
- e) Darán trámite a los conflictos de interés con la Sociedad de acuerdo con lo señalado en los Estatutos Sociales.
- f) Al momento de su designación y en todo caso al menos una vez al año, los miembros de la Junta Directiva y suscribirán una declaración en la que se incluya: (i) su pertenencia a otras juntas directivas, (ii) la manifestación de no estar en ninguna causal de inhabilidad o incompatibilidad para ejercer su cargo, (iii) su compromiso de cumplir con las obligaciones a su cargo establecidas en los Estatutos Sociales, en este Código y en los demás instrumentos de gobierno de la Sociedad, y (iv) su compromiso de mantener la confidencialidad de la

información que reciban en ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de la posibilidad que tienen de utilizar esta información para el ejercicio de sus funciones.

4. Inhabilidades e Incompatibilidades

Serán aplicables las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstos en la Ley y los Estatutos Sociales.

5. Estructura de la Junta Directiva

5.1. Presidente y Secretario

La Junta Directiva de la Sociedad designará un Presidente y un Secretario que serán elegidos y cumplirán sus funciones de acuerdo con lo señalado por los Estatutos Sociales y este Código.

Al Presidente, además de las funciones asignadas por la Ley y los Estatutos Sociales, le corresponde la representación institucional de la Sociedad, en especial ante las distintas Administraciones Públicas, Instituciones del Mercado de Valores, Organismos, Sociedades y Asociaciones del Sector Eléctrico y de los demás Sectores económicos en los que desarrolle su actividad la Compañía, así como impulsar la acción de gobierno de la Sociedad, promoviendo el desarrollo y la aplicación de las políticas de Buen Gobierno Corporativo, y dirigir el adecuado funcionamiento de la Junta Directiva.

En ningún caso podrá desempeñarse como Presidente de la Junta Directiva quien tenga la calidad de representante legal de la Sociedad.

Además de las funciones que tuviera en virtud de la ley y los Estatutos Sociales, corresponde al Secretario centralizar y coordinar, en conjunto con el Presidente y con anterioridad a la Asamblea General de Accionistas, el proceso de conformación de la Junta Directiva.

5.2. Directores Suplentes y Directores Independientes

Los directores suplentes son personales y reemplazan a los principales en sus faltas absolutas o temporales. Sin embargo, pueden ser llamados a las deliberaciones de la Junta Directiva, aún en los casos en que no les corresponda asistir, pero en tal evento no tienen voto, ni afectan el quórum.

En los casos de falta absoluta de cualquiera de los Directores Independientes, se procederá a su reemplazo por el período pendiente por cumplir.

5.3. Comités estatutarios

Dentro de los mecanismos de control interno de la Sociedad, se incluye la creación en los Estatutos Sociales de los comités de Auditoría y de Buen Gobierno como herramienta de apoyo a la labor de dicho órgano, los cuales, en todo caso, estarán formados por los mismos miembros de la Junta Directiva.

a) Comité de Buen Gobierno

La Sociedad tendrá un Comité de Buen Gobierno, cuya integración, funciones y funcionamiento se regirá de conformidad con las reglas previstas en los Estatutos Sociales.

b) Comité de Auditoría

La Sociedad tendrá un Comité de Auditoría cuya integración, funciones y funcionamiento se regirá de conformidad con las reglas previstas en los Estatutos Sociales.

5.4. Comités accidentales

La Junta Directiva podrá disponer la creación de comités consultivos y técnicos, que serán conformados por un mínimo de tres (3) y un máximo de cinco (5) de sus miembros, cuyas funciones serán definidas por la Junta Directiva. Estos comités no constituyen un órgano de gobierno ni asumen funciones que le corresponden a la Junta Directiva y a las áreas operativas de la Sociedad. Sin embargo, podrán tener apoyo puntual de la alta gerencia cuando ello sea requerido.

La creación de los comités consultivos y técnicos se rige por las siguientes reglas:

- a) Se podrán crear uno o varios comités siempre y cuando tengan un objetivo claro y su membrecía no derive en conflicto de interés.
- b) Los comités deberán informar a la Junta Directiva sobre sus actividades cada vez que ésta lo estime conveniente.
- c) Los comités, a través de cualquiera de sus miembros, podrán invitar a sus sesiones a los empleados de la Sociedad cuyas responsabilidades estén relacionadas con sus funciones.

Los comités así establecidos no asumen funciones que le correspondan a la Junta Directiva o a las áreas operativas de la Sociedad.

6. Junta Directiva

La Sociedad cuenta con una Junta Directiva cuya integración, funciones y funcionamiento se regirá de conformidad con las reglas previstas en los Estatutos Sociales.

7. Políticas generales de Remuneración de los Miembros de la Junta Directiva

La Asamblea General de Accionistas señalará anualmente la remuneración correspondiente a los miembros de la Junta Directiva, para el periodo comprendido entre la respectiva reunión ordinaria y la siguiente, teniendo en cuenta tanto el tiempo de dedicación, las responsabilidades y funciones de los directores, los honorarios habituales para este tipo de cargos en consideración al mercado en el cual opera la Sociedad, como el aporte que la Sociedad recibe de los directores.

8. Mecanismos para la evaluación y el control de la actividad de los directores de la Sociedad

Los directores de la Sociedad se sujetarán, en el ejercicio de sus funciones, a las normas establecidas en los Estatutos Sociales y en el presente Código. La Sociedad cuenta con los siguientes mecanismos para realizar la evaluación y control de sus actividades:

- 1) Los Directores presentarán a la Asamblea General de Accionistas, en unión con el Gerente General de la Sociedad, un informe de autoevaluación de su gestión, el balance de cada ejercicio, y los demás anexos e informes de que trata el artículo 446 del Código de Comercio. Corresponderá al Presidente de la Junta Directiva liderar el proceso de evaluación anual de la Junta Directiva y los Comités, excepto su propia evaluación.
- 2) El Comité de Buen Gobierno revisará y evaluará la manera en que la Junta Directiva dio cumplimiento a sus deberes durante el período. La evaluación deberá contemplar, entre otros aspectos, los siguientes: la asistencia de los miembros a las reuniones, la participación activa de éstos en las decisiones y el seguimiento que realicen a los principales temas de la sociedad.
- 3) De conformidad con los Estatutos Sociales, la Asamblea General de Accionistas podrá ejercer las acciones que correspondan contra los directores por la violación por parte de estos de los deberes fiduciarios que conlleva el tener la calidad de administrador en los términos establecidos en las normas comerciales.
- 4) Los accionistas e inversionistas podrán adelantar auditorías especializadas de la Sociedad en los términos y condiciones establecidos en los Estatutos Sociales, lo cual les permitirá verificar la gestión de los directores.
- 5) Los accionistas, inversionistas y miembros de la Junta Directiva de la Sociedad podrán presentar reclamaciones en relación con el cumplimiento de los Estatutos Sociales, este Código y los acuerdos de accionistas que se encuentren depositados en la Sociedad (respecto de las obligaciones de la Sociedad), las cuales se tramitarán de conformidad con lo previsto en los Estatutos Sociales.

SECCIÓN II:GERENTE

1. Elección del Gerente y sus Suplentes

La Sociedad tendrá un Gerente General, quien será su representante legal y tendrá a su cargo la administración y gestión de los negocios sociales con sujeción a la ley, los Estatutos Sociales, los reglamentos y resoluciones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva y al presente Código. El Gerente tendrá cinco (5) suplentes, quienes le reemplazarán en el orden de designación en sus faltas accidentales, temporales o absolutas.

El Gerente General y sus suplentes serán designados por la Junta Directiva teniendo en cuenta criterios tales como (i) la formación académica, (ii) la experiencia laboral, (iii) el conocimiento

del sector eléctrico en el cual participa la Sociedad y (iv) las demás calidades profesionales y personales del candidato. Todo lo anterior de acuerdo con las políticas del grupo al cual pertenece la Sociedad, las cuales serán presentadas a la Junta Directiva.

Las funciones del Gerente General se encuentran consagradas en los Estatutos Sociales y en la ley.

2. Deberes del Gerente General

El Gerente General, como administrador de la Sociedad, tiene los deberes y responsabilidades señalados en la primera parte del CAPÍTULO II: ADMINISTRADORES Y PRINCIPALES EJECUTIVOS de este Código.

3. Remuneración del Gerente General

A la Junta Directiva se le informará detalladamente acerca de los criterios que sirvieron para asignar su remuneración, de conformidad con la política del grupo empresarial al que pertenece la Sociedad, lo cual en todo caso será en condiciones de mercado para esta clase de sociedades y teniendo en cuenta las calidades profesionales y personales, así como la experiencia de quien ocupará el cargo.

La remuneración tendrá un componente fijo y uno variable. El componente variable tiene por objeto recompensar los logros destacados del Gerente General en el desempeño de sus funciones e incentivar así la creación de valor en la gestión de la Sociedad. Dentro de la remuneración existirán igualmente beneficios monetarios y no monetarios con el objeto de satisfacer un grupo de importantes necesidades y aspiraciones complementarias.

4. Evaluación de la Gestión del Gerente General

Sin perjuicio de los mecanismos de evaluación y control de la gestión de los directores que también sirvan para evaluar y controlar la gestión del Gerente General, ésta será evaluada anualmente por la Junta Directiva de la Sociedad.

SECCIÓN III: PRINCIPALES EJECUTIVOS

Los principales ejecutivos son, salvo el Gerente General, todos aquellos administradores de la Sociedad cuyos cargos fueren creados por la Junta Directiva y/o el Gerente General de la Sociedad, y cuyas funciones, por definición en la respectiva descripción del cargo, involucren el desarrollo de actividades que correspondan a un cargo del nivel ejecutivo y que impliquen la asunción de un nivel de responsabilidad propio de los cargos de administración de la Sociedad.

1. Nombramiento de los Principales Ejecutivos

Los principales ejecutivos de la Sociedad son nombrados por el Gerente General. En el nombramiento de los principales ejecutivos, el Gerente General tendrá en cuenta criterios tales como la experiencia laboral, las calidades profesionales y personales del candidato, su formación académica y los requisitos específicos del cargo, así como las políticas del grupo al cual pertenece la Sociedad.

2. Funciones y Deberes de los Principales Ejecutivos

Los principales ejecutivos de la Sociedad deberán cumplir las funciones definidas en la descripción del cargo que ocupen, así como aquellas fijadas por el Gerente General. Así mismo, como administradores de la Sociedad, tendrán los deberes señalados en la primera parte del CAPÍTULO II: ADMINISTRADORES Y PRINCIPALES EJECUTIVOS de este Código.

3. Remuneración de los Principales Ejecutivos

La remuneración y beneficios que se otorguen a los principales ejecutivos de la Sociedad buscarán la competitividad dentro del mercado laboral, así como mantener e incentivar el alto desempeño de los ejecutivos y obtener los resultados esperados para la Sociedad.

La remuneración de los principales ejecutivos se establecerá de conformidad con la política del grupo empresarial al que pertenece la Sociedad, lo cual en todo caso será en condiciones de mercado para esta clase de sociedades y teniendo en cuenta las calidades profesionales y personales, así como la experiencia de quien ocupará el cargo.

La remuneración de los principales ejecutivos tendrá un componente fijo y uno variable, este último para recompensar logros destacados de los principales ejecutivos e incentivar la creación de valor en la gestión de la Sociedad. Dentro de la remuneración podrán existir beneficios monetarios y no monetarios con el objeto de satisfacer un grupo de necesidades y aspiraciones complementarias importantes.

4. Responsabilidad de los Principales Ejecutivos

La responsabilidad de los principales ejecutivos de la Sociedad se establecerá, para cada caso, de conformidad con las funciones que el respectivo ejecutivo desempeñe.

5. Evaluación de la Gestión de los Principales Ejecutivos

Sin perjuicio de los mecanismos de evaluación y control de la gestión de los directores que también sirvan para evaluar y controlar la gestión de los principales ejecutivos, ésta será evaluada anualmente por el Gerente General, para lo cual éste tendrá en cuenta el cumplimiento de las funciones propias del cargo ocupado, de las metas de gestión fijadas por la Gerencia General, el desempeño del respectivo administrador y los resultados de la Sociedad.

SECCIÓN IV: CRITERIOS APLICABLES A LAS NEGOCIACIONES DE ACCIONES REALIZADAS POR LOS ADMINISTRADORES

1. Enajenación o adquisición de acciones por los administradores de la Sociedad

Los administradores de la Sociedad no podrán ni por sí ni por interpuesta persona, enajenar o adquirir acciones de la Sociedad mientras estén en ejercicio de sus cargos, salvo que se trate de operaciones ajenas a motivos de especulación y siempre y cuando cuenten con autorización de la Junta Directiva, otorgada con el voto favorable de las dos terceras partes de sus miembros, excluido el voto del solicitante.

2. Representación de acciones distintas a las propias en la Asamblea General de Accionistas

Salvo los casos de representación legal, los directores, administradores y empleados de la Sociedad no podrán representar en las reuniones de la Asamblea General de Accionistas, acciones distintas a las propias, mientras estén en ejercicio de sus cargos, ni sustituir los poderes que les confieran. Tampoco podrán votar los balances y cuentas de fin de ejercicio ni las de la liquidación.

3. Criterios aplicables a las relaciones económicas entre la Sociedad y sus Administradores y Accionistas Mayoritarios

Las relaciones económicas entre la Sociedad y su controlante, y sus administradores se celebrarán en condiciones de mercado y se llevarán a cabo con sujeción a las regulaciones sobre prevención, manejo y resolución de conflictos de interés y a lo previsto en los Estatutos Sociales. La Sociedad mantendrá en su página web a disposición de los accionistas e inversionistas información completa, suficiente y periódicamente actualizada acerca de las relaciones económicas existentes entre la Sociedad, su controlante, y sus administradores.

4. Procedimiento especial para Operaciones con Partes Vinculadas u “OPV” y los Administradores.

Cualquier Operación con Parte Vinculada de la Sociedad con administradores se llevará a cabo con sujeción a la regulación detallada prevista en los Estatutos Sociales y en el AMI.

SECCION V: INFORMACIÓN SOBRE LOS DIRECTORES, EL GERENTE GENERAL Y LOS PRINCIPALES EJECUTIVOS

La información básica, incluyendo las hojas de vida, de los miembros de la Junta Directiva, el Gerente General y sus suplentes, y los principales ejecutivos de la Sociedad, podrá ser consultada en la página web de la Sociedad.

CAPÍTULO III: REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

1. Información que se presenta a la Asamblea General de Accionistas

Al fin de cada ejercicio social y por lo menos una vez al año, el 31 de diciembre, la Sociedad deberá cortar sus cuentas y producir el balance general de sus negocios.

La Junta Directiva y el Gerente General presentarán a la Asamblea General de Accionistas, para su aprobación o desaprobación, el balance de cada ejercicio, acompañado de los siguientes documentos:

- a) El detalle completo de la cuenta de pérdidas y ganancias del correspondiente ejercicio social, con especificación de las apropiaciones hechas por concepto de depreciación de activos fijos y de amortización de intangibles.

- b) Un proyecto de distribución de utilidades repartibles, con la deducción de la suma calculada para el pago del impuesto sobre la renta y sus complementarios por el correspondiente ejercicio gravable.
- c) El informe de la Junta Directiva sobre la situación económica y financiera de la Sociedad que contendrá además de los datos contables y estadísticos pertinentes, los que a continuación se enumeran:
- Detalle de los egresos por concepto de salarios, honorarios, viáticos, gastos de representación, bonificaciones, prestaciones en dinero y en especie, erogaciones por concepto de transporte y cualquiera otra clase de remuneraciones que hubiere percibido cada uno de los directivos de la Sociedad;
 - Las erogaciones por los mismos conceptos indicados en el literal anterior, que se hubieren hecho a favor de asesores o gestores, vinculados o no a la Sociedad mediante contrato de trabajo, cuando la principal función que realicen consista en tramitar asuntos ante entidades públicas o privadas, o aconsejar o preparar estudios para adelantar tales tramitaciones;
 - Las transferencias de dinero y demás bienes, a título gratuito o a cualquier otro que pueda asimilarse a éste, efectuadas a favor de personas naturales o jurídicas;
 - Los gastos de propaganda y de relaciones públicas, discriminados unos y otros;
 - Los dineros u otros bienes que la Sociedad posea en el exterior y las obligaciones en moneda extranjera;
 - Las inversiones discriminadas de la Sociedad en otras sociedades, nacionales o extranjeras.
- d) El informe de gestión del Gerente General.
- e) El informe escrito del revisor fiscal.

Los estados financieros de propósito general, es decir los estados financieros básicos, que incluyen el balance general, y los estados financieros consolidados, deben elaborarse de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia y ser sometidos a consideración del Comité de Auditoría antes de ser presentados a la Junta Directiva y a la Asamblea General de Accionistas, en los términos que establece la Ley 964 de 2005.

El balance de cada ejercicio, acompañado de los documentos aquí mencionados, será revelado en la página web de la Sociedad, una vez aprobados por la Asamblea General de Accionistas.

Por otra parte, dentro del mes siguiente a la fecha en la cual sean aprobados por la Asamblea General de Accionistas, se depositará una copia de los mismos en la Cámara de Comercio del domicilio de la Sociedad. Esta expedirá copia de tales documentos a quienes lo soliciten y paguen los costos correspondientes.

La Junta Directiva considerará y responderá por escrito, y de manera motivada, las propuestas que presente un número plural de accionistas que represente, cuando menos el cinco por ciento (5%) de las acciones suscritas. La Junta Directiva no tendrá la obligación de responder si la propuesta tuviere por objeto temas relacionados con secretos industriales o información estratégica para el desarrollo de la compañía, lo cual informará a los solicitantes.

2. Información que se suministra al Registro Nacional de Valores y Emisores

Mientras la Sociedad tenga la calidad de emisor de valores, mantendrá permanentemente actualizado el Registro Nacional de Valores y Emisores, y remitirá a la Superintendencia Financiera de Colombia la información periódica y relevante de acuerdo con la ley aplicable, la cual también será remitida a la bolsa de valores en la que la Sociedad tenga inscritos los valores que emita.

3. Información que se suministra a los accionistas en ejercicio del derecho de inspección

Los accionistas ejercerán el derecho de inspección sobre la Sociedad de acuerdo con la ley aplicable y los Estatutos Sociales.

Las controversias que se susciten en relación con el derecho de inspección serán resueltas por la autoridad competente, sin perjuicio de las acciones y procedimientos previstos en la ley y en los Estatutos Sociales. En caso de que dicha entidad considere que hay lugar al suministro de la información, impartirá la orden respectiva.

Los administradores que impidan el ejercicio del derecho de inspección o el revisor fiscal que conociendo de aquel incumplimiento se abstuviere de denunciarlo oportunamente, incurrirán en causal de remoción. La medida deberá hacerse efectiva por la persona u órgano competente para ello o, en subsidio, por la autoridad competente de acuerdo con el procedimiento establecido para ese fin en la ley.

4. Información que se suministra a los accionistas e inversionistas a través de la página web de la Sociedad

Sin perjuicio de la demás información que la Sociedad publicará en su página web conforme a lo que se ha indicado en este Código, la Sociedad pondrá a disposición del mercado la siguiente información a través de su página web o de cualquier otro medio:

- a) El balance de cada ejercicio acompañado de los documentos mencionados en el numeral 1. Información que se presenta a la Asamblea General de Accionistas del Capítulo III de este Código. En dichos documentos se incluirá información acerca de: las operaciones sobre acciones y otros valores propios, las oportunidades y los problemas que corresponden a la evolución de la actividad de la Sociedad, lo relacionado con su organización y con el desarrollo de la misma, su entorno competitivo y sus proyectos empresariales, los flujos de caja proyectados de la Sociedad, las garantías que haya constituido en su propio beneficio o de terceros, su clase, estado y desempeño, y el valor de mercado de las mismas, la información relevante sobre su manejo de riesgos y sobre sus políticas de administración e inversiones, y el estado de endeudamiento bancario y los principales acreedores.
- b) La información mencionada en la SECCION V: Información sobre los directores, el gerente general y los principales ejecutivos del Capítulo II de este Código, la cual permitirá conocer la calificación y experiencia de los miembros de la Junta Directiva, el Gerente General y sus suplentes, y los principales ejecutivos de la Sociedad, en relación con la capacidad de gestión de los asuntos que les corresponda atender.
- c) La información mencionada en el numeral 3.4. Información de los auditores internos de la Sección II del Capítulo IV de este Código, la cual permitirá conocer la calificación y experiencia de los auditores internos de la Sociedad, en relación con la capacidad de gestión de los asuntos que les corresponda atender.
- d) Resultados de las auditorías externa e interna.
- e) Identificación sobre los principales beneficiarios reales de las acciones que conforman el control de la Sociedad.
- f) La información a que se refiere el numeral 3. Criterios aplicables a las relaciones económicas entre la Sociedad y sus Administradores y Accionistas Mayoritarios de la Sección IV del Capítulo II de este Código.
- g) El Código de Ética adoptado por la Sociedad, así como las normas sobre sanciones y resolución de conflictos.
- h) Modelo de poder de representación para Asamblea General de Accionistas.

Esta información será actualizada periódicamente y, en todo caso, cada vez que se presenten cambios que puedan afectar los intereses o decisiones de los inversionistas.

5. Información en materia de calificación de riesgos que se suministra a los interesados

La Sociedad ha contratado los servicios de una sociedad calificadora de valores independiente, con el fin de que adelante los análisis correspondientes e informe al mercado sobre la probabilidad de pago oportuno de las obligaciones derivadas de los bonos emitidos por la

Sociedad. En consecuencia, cada una de las emisiones de bonos de la Sociedad, cuenta con la calificación de riesgo e inversión otorgada por la Sociedad calificador de valores.

Las calificaciones se encuentran a disposición de los interesados en la página web de la Sociedad.

6. Información que se suministra a los accionistas e inversionistas en virtud de la realización de auditorías especializadas

Cualquier accionista que represente por lo menos el 10% de las acciones ordinarias suscritas, o un número de inversionistas que represente al menos un diez por ciento (10%) de los bonos en circulación de la Sociedad, o sus representantes, podrán exigir al Gerente General la realización de auditorías especializadas, cuyo costo y responsabilidad estarán a cargo de los accionistas e inversionistas que solicitaron la auditoría. El Gerente General deberá convocar al Comité de Auditoría, en un plazo de diez (10) Días Hábiles, con el fin de dar inicio al trámite de la respectiva auditoría especializada de acuerdo con lo establecido en el artículo 82 de los Estatutos Sociales.

Las auditorías especializadas estarán sometidas a las reglas y procedimientos previstos en los Estatutos Sociales.

7. Información que se suministra a través de la Oficina Virtual de atención a Accionistas e Inversionistas

La Sociedad tiene en su página Web una Oficina Virtual de Atención a Accionistas e Inversionistas, que sirve de canal de comunicación entre éstos y la Sociedad, y en general se ocupa de atender sus inquietudes y requerimientos, transmitiéndolos a la Gerencia General o al Comité de Buen Gobierno de la Junta Directiva, en este último caso cuando se trata de asuntos relacionados con el cumplimiento de las normas de buen gobierno de la Sociedad por parte de los administradores.

Cuando en criterio de la Sociedad, la respuesta dada a un inversionista pueda colocarlo en ventaja, se dará acceso a dicha respuesta a los demás inversionistas de manera inmediata y en las mismas condiciones económicas, a través de la página web de la Sociedad.

CAPÍTULO IV: MECANISMOS DE CONTROL

SECCIÓN I: CONTROL EXTERNO

1. REVISOR FISCAL

1.1. Elección del revisor fiscal

La Sociedad tendrá un revisor fiscal, con su respectivo suplente, quienes serán designados por la Asamblea General de Accionistas, para un período de dos (2) años, pudiendo ser removidos en cualquier momento, así como ser reelegidos en forma indefinida. El suplente reemplazará al principal en sus faltas temporales o absolutas.

Sin perjuicio de lo anterior, el revisor fiscal podrá ser una persona jurídica. En tal caso, la persona jurídica designada por la Asamblea General de Accionistas como revisor fiscal tendrá a su vez la facultad para nombrar a las personas naturales que desempeñarán los cargos de Revisor Fiscal Principal y Revisor Fiscal Suplente, en los términos de la ley.

La firma de revisoría contratada por la sociedad deberá cambiar a las personas naturales que fueron designadas al interior de la firma como revisor fiscal Principal y Suplente para adelantar dicha función con por lo menos una periodicidad de cinco (5) años. Igualmente, la persona que haya desempeñado ese cargo solamente podrá retomar la auditoria de la Sociedad luego de un periodo de dos (2) años.

1.2. Inhabilidades e Incompatibilidades

1.2.1. Inhabilidades

No podrán ser revisores fiscales: los asociados de la misma sociedad, de sus matrices o subordinadas, quienes estén ligados por matrimonio o parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad, primero civil o segundo de afinidad o sean consocios de los administradores y funcionarios directivos, el contador de la misma sociedad y quienes desempeñen en ella o en sus subordinadas cualquier otro cargo; o aquella persona o firma que haya recibido ingresos de la sociedad y/o de sus vinculados económicos, que representen el veinticinco por ciento (25%) o más de sus últimos ingresos anuales.

Para estos efectos, se entenderá por vinculados económicos aquellos que se encuentren dentro de alguna de las siguientes situaciones:

- (a) Las entidades del grupo empresarial al que pertenece la sociedad, incluyendo su matriz y sus filiales;
- (b) Quienes sean directores, gerentes, administradores o liquidadores de la Sociedad, y sus cónyuges o sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad; y
- (c) Toda persona que sea beneficiario real de más del 10% de las acciones de la Sociedad.

1.2.2 Incompatibilidades

El revisor fiscal principal y el revisor fiscal suplente, tendrán la calidad de contadores públicos, sujetos a las incompatibilidades, inhabilidades, prohibiciones y responsabilidades determinadas por la ley.

1.3. Independencia del revisor fiscal

El revisor fiscal deberá velar por la protección de los derechos de los accionistas e inversionistas, actuará de buena fe en el desarrollo de sus funciones y con absoluta independencia respecto de los directores y demás administradores de la Sociedad.

Ni la Sociedad ni sus vinculados económicos contratarán con el revisor fiscal servicios distintos a los de auditoría.

1.4. Funciones del revisor fiscal

El revisor fiscal tendrá las funciones consagradas en los Estatutos Sociales y en la ley.

Sin perjuicio de lo anterior, el revisor fiscal incluirá en sus reportes los hallazgos relevantes encontrados durante el desarrollo de su gestión, con el fin de que los accionistas y demás inversionistas cuenten con la información necesaria para la toma de decisiones.

1.5. Remuneración

La remuneración del revisor fiscal será fijada por la Asamblea General de Accionistas de acuerdo con los criterios establecidos en este Código y con las condiciones de mercado para este tipo de sociedades, teniendo en cuenta que se busca que la revisoría de la Sociedad la ejerza una firma de reconocida trayectoria nacional e internacional.

1.6. Prácticas de Revisoría Fiscal

Los estados financieros de la Sociedad se prepararán de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. En consecuencia, el revisor fiscal en ejercicio de su función deberá tener en cuenta el cumplimiento de dichos principios y normas por parte de la Sociedad.

2. AUDITORÍAS EXTERNAS DE GESTIÓN Y RESULTADOS

De acuerdo con lo previsto en la ley, independientemente de los controles interno y fiscal, todas las empresas de servicios públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados con personas privadas especializadas.

Esta auditoría externa obrará en función tanto de los intereses de la Sociedad y de sus accionistas como del beneficio que efectivamente reciban los usuarios y, en consecuencia, está obligada a informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de la Sociedad, las fallas que encuentren en el control interno y, en general, las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la Sociedad.

Esta auditoría elaborará, al menos una vez al año, una evaluación del manejo de la Sociedad.

3. CONTROL Y VIGILANCIA POR PARTE DE SUPERINTENDENCIAS

3.1. Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La Sociedad está sometida al control y vigilancia permanente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por lo que es su obligación mantenerla informada sobre la situación económica y jurídica de la misma, remitirle la información financiera y contable de fin de ejercicio, presentarle los demás informes y atender todas las solicitudes, requerimientos

o instrucciones que en virtud de la ley la Superintendencia imparta.

3.2. Superintendencia Financiera de Colombia.

La Superintendencia Financiera de Colombia ejerce un control concurrente sobre la Sociedad por estar sus títulos inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores, por lo que es su obligación mantener permanentemente actualizada a esta Superintendencia y a la Bolsa de Valores, remitiendo información de fin de ejercicio, información trimestral e información relevante y todas aquella que por ley la Superintendencia requiera.

SECCIÓN II: CONTROL INTERNO

La Sociedad dará cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 142 de 1994 en materia de control interno. El Gerente General, o la persona en quien éste haya delegado, será responsable de coordinar todas las actividades necesarias para dar cumplimiento a la mencionada norma.

1. Fases de control

1.1. Plan Anual de Auditoría

El Plan Anual de Auditoría es diseñado por la Auditoría Interna de la Sociedad. En el plan se relacionan y asignan prioridades, así como los trabajos que deben efectuarse durante el año, de acuerdo con una evaluación e identificación previa de las áreas críticas. Adicionalmente, se realiza una estimación de los recursos necesarios para la ejecución oportuna y efectiva de los diferentes trabajos a realizar.

1.2. Desarrollo de cada trabajo de auditoría

Para desarrollar cada trabajo de auditoría, la Auditoría Interna de la Sociedad elabora un programa de trabajo específico para realizar la recopilación de información previa, definir el alcance del trabajo y la metodología para determinar las muestras. Adicionalmente, se establece el procedimiento de auditoría que se va a aplicar en cada área.

Posteriormente, el equipo de auditores ejecuta el programa de trabajo, previa notificación a las áreas objeto de evaluación. Los auditores, con base en la metodología de trabajo previamente definida en el programa de trabajo específico, realizan pruebas tales como inspecciones físicas y conteos de bienes patrimoniales, confirmaciones directas de terceros, análisis y evaluación de documentación, realización de pruebas selectivas sobre las operaciones, investigaciones de situaciones puntuales, entre otros.

Periódicamente se realizan reuniones en las cuales participan el auditor responsable de la revisión y los responsables del área auditada. Finalmente se realiza un informe definitivo con el análisis, conclusiones y recomendaciones correspondientes, a partir de las cuales se deben acordar planes de mejora que definan claramente la persona, el responsable y el tiempo de ejecución.

1.3. Seguimiento de los resultados

La Auditoría Interna realiza informes trimestrales en los cuales se verifica y evalúa el cumplimiento e implementación adecuada de las recomendaciones aprobadas. Estos informes incluirán los hallazgos relevantes encontrados. Estos informes se someten a consideración del Comité de Auditoría de la Sociedad y los hallazgos relevantes se publicarán en la página web de la Sociedad con el fin de que los accionistas y demás inversionistas tengan acceso a los mismos.

Anualmente se realiza un resumen con la implementación de las recomendaciones por área, con el propósito de evaluar la efectividad de dichas recomendaciones.

1.4. Información de los Auditores Internos

La información básica, incluyendo las hojas de vida, de los auditores internos de la Sociedad, podrá ser consultada en la página web de la Sociedad.

1.5. Reglas de la auditoría interna

La designación y el ejercicio de las funciones del auditor interno de la Sociedad se regirán por lo previsto en los artículos 83 y 84 de los Estatutos Sociales y lo establecido en esta sección.

CAPITULO V: RELACIONES DE LA SOCIEDAD CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

La Sociedad tendrá los siguientes objetivos en su relación con los grupos de interés (accionistas, inversionistas, clientes, proveedores, trabajadores y sus familias, comunidades, competidores, gremios, organismos de regulación, organismos de control y vigilancia, y el Estado, entre otros):

- a) Reconocer y respetar sus derechos.
- b) Suministrar la información necesaria para los asuntos que éstos manejan.
- c) Fomentar una activa participación y cooperación.
- d) Obtener el mutuo beneficio de las partes.

1. Relaciones con los Trabajadores

La Sociedad creará las condiciones necesarias para el desarrollo integral de sus trabajadores. Así mismo, reconocerá permanentemente la relación de estos y sus familias o entornos personales como elemento esencial de la empresa para la preservación de su bienestar y calidad de vida y de la construcción del país.

Las relaciones de la Sociedad con sus trabajadores se regirán por las siguientes premisas:

- a) Tendrá en cuenta las aspiraciones de sus empleados y promoverá su adhesión entusiasta al proyecto empresarial de la Sociedad.

- b) Velará por la igualdad de las oportunidades entre sus trabajadores. De esta forma, velará porque sus trabajadores desarrollen su talento y su itinerario profesional sin discriminaciones, en particular por las razones de raza, género, tendencia política o creencia religiosa.
- c) Velará porque sus ocupaciones sean seguras y saludables y promoverá la conciliación de la vida laboral y familiar de sus trabajadores.
- d) Fomentará en sus trabajadores la formación, el trabajo en equipo y el compartir conocimientos.
- e) Procurará generar un clima laboral en que se premie el diálogo, la innovación, la creatividad y la capacidad de iniciativa.

2. Relaciones con los Clientes, accionistas, inversionistas y ciudadanía.

La Sociedad está dirigida a ofrecer una atención integral a sus accionistas, clientes, inversionistas y la ciudadanía en general en aras de satisfacer sus necesidades y expectativas, atender sus peticiones de interés particular y general, peticiones de información, quejas y reclamos en los términos de la ley. En este sentido, la Sociedad prestará un servicio personalizado a sus clientes, accionistas e inversionistas y, mantendrá una adecuada y permanente comunicación con ellos.

3. Relaciones con Proveedores de Bienes, Obras y Servicios

La Sociedad cuenta con un conjunto de criterios y procedimientos que regulan el proceso general de contratación de bienes, obras y servicios. Estos criterios y procedimientos están dirigidos a que el proceso de contratación de bienes, obras y servicios sea transparente, ágil, racional y eficiente.

4. Relaciones con las Comunidades

La Sociedad está comprometida con la prevención y corrección de los impactos ambientales y el desarrollo humano sostenible, en las áreas y respecto a las comunidades donde presta sus servicios y/o tenga operación.

La Sociedad establecerá mecanismos de diálogo abierto, transparente y participativo con todos sus grupos de interés incluyendo cualquier municipio o país en donde tenga su operación o preste sus servicios con el fin de analizar y coordinar las soluciones más convenientes para los usuarios, las comunidades y territorios en relación con el servicio público a cargo de la Sociedad.

CAPÍTULO VI: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y CONFLICTOS DE INTERÉS

1. Solución de Controversias entre Accionistas, entre los Accionistas y la Sociedad y entre los Accionistas y los Administradores

Toda diferencia o controversia que surja entre los accionistas, entre los accionistas y la Sociedad, y entre los accionistas y los administradores, se regirá por las disposiciones previstas en los Estatutos Sociales.

2. Conflictos de interés

De acuerdo con lo previsto en los Estatutos Sociales se entenderá por conflicto de intereses la situación que surge cuando cualquier director, administrador, el Auditor Interno, el Revisor Fiscal o sus empleados, o cualquier otra persona que pueda tomar decisiones en la sociedad, incluyendo los empleados de esta última, tenga por su propia cuenta o por la de un tercero, un interés cuyo logro no puede satisfacer sin perjudicar el Interés de la sociedad. Se entenderá por interés de la Sociedad el que se obtenga resultado de su actividad mercantil en el mercado y del desarrollo de su negocio y de su objeto social.

El régimen de conflictos de interés aplicable a la Sociedad y el procedimiento de revelación y definición está previsto en sus Estatutos Sociales, y se privilegiará el interés de la Sociedad siempre en concordancia con los deberes de buena fe y lealtad.

CAPÍTULO VII: OPERACIONES CON PARTES VINCULADAS

Siempre que la Sociedad sea parte, ya sea a sea directamente o a través de sociedades subsidiarias en Operaciones con Partes Vinculadas actuarán como principios rectores de su tratamiento la transparencia, la buena fe y la equidad, sustancial y procesal, lo que incluye la repartición de los costos y beneficios que se desprendan para la Sociedad por ser parte del grupo empresarial al que pertenece, así como dar cumplimiento a la ley aplicable en materia de Operaciones con Partes Vinculadas.

El régimen Operaciones con Partes Vinculadas aplicable a la Sociedad y el procedimiento para su previa información y/o su autorización está previsto integralmente en sus Estatutos Sociales y en el AMI.

CAPÍTULO VIII: RECLAMACIONES RELACIONADAS CON ESTE CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Cuando cualquier persona que integre los grupos de interés indicados en los numerales 1, 2, 3 y 4 del Capítulo V de este Código, considere que las disposiciones de este Código han sido incumplidas, podrán presentar una solicitud o queja en tal sentido ante la Oficina Virtual de Atención a Accionistas e Inversionistas. Ésta trasladará la solicitud o queja al Comité de Buen Gobierno, quien estudiará la situación y propondrá a la Junta Directiva las medidas que sean del caso. Corresponderá a la Junta Directiva la adopción de dichas medidas.

Una vez hecho lo anterior, la Oficina Virtual de Atención a Accionistas e Inversionistas dará respuesta clara y suficiente al solicitante, con la mayor diligencia y oportunidad posibles.