



Código de Buen Gobierno

RESOLUCIÓN N. 017

Del 19 de junio de 2008

“Por la cual se adopta en la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de El Santuario ESP el Código de Buen Gobierno”

EL GERENTE DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL SANTUARIO ESP, en uso de sus facultades Constitucionales y Legales, en especial las conferidas por El Decreto 129 de diciembre de 1.997 del municipio de El Santuario, la Ley 489 de 1998, Ley 87 de 1993 y

CONSIDERANDO:

1. Que de conformidad con el Artículo 2° de la Constitución Política son fines esenciales del Estado “Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, deberes y derechos consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación”, lo anterior debe servir de base frente a la responsabilidad en cuanto a la gestión ética que debe desarrollar cada entidad del estado. teniendo en cuenta el Decreto 3622 de 2005

2. Que el inciso 1° del artículo 209 de la Constitución Política, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Así mismo que de acuerdo al Artículo 311 de la Constitución, a la Empresa como entidad descentralizada del orden Municipal le corresponde prestar los servicios públicos en el marco de la ley 142 de 1994, promover la participación comunitaria y el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

3. Que de conformidad al Artículo 57 de la Ley 190 de 1995 “Estatuto Anticorrupción”, los ciudadanos y sus organizaciones podrán ejercer control sobre el cumplimiento de los informes de gestión de las entidades públicas a través de los mecanismos previstos por la Constitución Política y la ley. Así mismo que de acuerdo al Artículo 58 de la misma ley, todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del estado.

4. Que la Ley 489 de 1998, en su numeral 11 del Artículo 17, establece dentro de las políticas de desarrollo administrativo, el diseño de mecanismos, procedimientos y soportes administrativos orientados a fortalecer la

participación ciudadana en general y de la población usuaria en el proceso de toma de decisiones, en la fiscalización y el óptimo funcionamiento de los servicios, lo cual además aparece ratificado en el Decreto 3622 de 2005.

5. Que el Decreto 1537 de julio 26 de 2001, por el cual se reglamenta parcialmente la ley 87 de 1993, establece que reviste de gran importancia continuar con la implementación de

estrategias para el desarrollo transparente, eficiente y eficaz de las entidades y organismos públicos, que consoliden la modernización del estado, máxime teniendo en cuenta que el propósito de fondo de la Gestión Ética, es configurar una cultura de integridad en la Gestión Pública, que produzca confianza en la ciudadanía hacia las Entidades y los Servidores Públicos.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°. Adoptar en la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de El Santuario ESP, el Código de Buen Gobierno, que se anexa y hace parte integral del presente Acto Administrativo.

ARTÍCULO 2°. El Código de Buen Gobierno, refleja el sentir Corporativo y se convierte en Modelo de Gestión e integra los principios, valores y prácticas de la Entidad, busca un mejoramiento continuo, adopta criterios de información más estrictos y una actuación más visible de todos y cada uno de los funcionarios que conformamos la Empresa en su quehacer cotidiano, en especial del Nivel Directivo, los cuales mediante la aplicación de metodologías y procesos institucionales con estándares de calidad garantizarán el logro de los objetivos y una mejor utilización de recursos en beneficio de la Comunidad Santuariana y de sus grupos de interés.

ARTÍCULO 3 °. La Presente Resolución rige a partir de su expedición.

CÚMPLASE

Dado en el Municipio de El Santuario a los 19 días del mes de Junio de 2008.

HEIDY LORENA ZULUAGA GOMEZ
GERENTE

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN

GLOSARIO

TÍTULO I

DE LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD

TÍTULO II

DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD

CAPÍTULO PRIMERO- Políticas para la Dirección de la Entidad.

CAPÍTULO SEGUNDO- Políticas de Relación con los Órganos de Control Externo

TÍTULO III

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

POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

CAPÍTULO PRIMERO- Políticas para la Gestión Ética

CAPÍTULO SEGUNDO- Políticas de Gestión del Recurso Humano

CAPÍTULO TERCERO- Políticas de Comunicación e Información

CAPÍTULO CUARTO- Política de Calidad

POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

CAPÍTULO QUINTO- Políticas de Responsabilidad Social con la Comunidad y con la prestación del Servicio.

CAPÍTULO SEXTO- Política de Responsabilidad Frente al Medio Ambiente.

POLÍTICAS FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS

CAPÍTULO SÉPTIMO- Política Sobre Conflictos de Interés

CAPÍTULO OCTAVO- Políticas con Contratistas y Proveedores

POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

CAPÍTULO NOVENO- Políticas sobre riesgos

CAPÍTULO DECIMO - Política Frente al Control Interno

CAPÍTULO DECIMO PRIMERO – De las políticas de operación por procesos

TÍTULO IV

DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

CAPÍTULO PRIMERO- De los Comités para las Buenas Prácticas en la Función Pública

- Comité de Ética y Buen Gobierno
- Comité de Control Interno y calidad
 - Comité de sostenibilidad contable
 - Comité Paritario de salud ocupacional
 - Comité de bienestar social y capacitación
 - Comité de compras
 - Comité de Archivo

CAPÍTULO SEGUNDO- De la Administración y Resolución de Controversias

CAPÍTULO TERCERO- De los Indicadores de Gestión del Código de Buen Gobierno

CAPÍTULO CUARTO- De la Adopción, Vigencia, Divulgación y Reforma del Código de Buen Gobierno

PRESENTACIÓN

El Código de Buen Gobierno de la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de **El Santuario ESP**, ha sido elaborado y adoptado con la amplia participación de todo el nivel directivo de la entidad. Quienes estamos al frente de la misma, expresamos en éste documento nuestro renovado compromiso con el desempeño de la función pública que nos compete hacia el logro de una gestión caracterizada por la integridad, la transparencia, la eficiencia, y la clara orientación hacia el cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

A través de éste documento se quiso dejar plasmado el sentir Corporativo, y es por ello que el código se convierte en nuestro Modelo de Gestión que integra los principios, valores y prácticas de la Entidad, buscando un mejoramiento continuo, adoptando criterios de información más estrictos y una actuación más visible de todos y cada uno de los Servidores Públicos que conformamos la Empresa de Servicios Públicos en su quehacer cotidiano, en especial del nivel Directivo, los cuales mediante la aplicación de metodologías y procesos institucionales deberán garantizar el logro de los objetivos y una mejor utilización de los recursos en beneficio de la Comunidad Santuariana y de los grupos de interés de la entidad.

Contiene elementos tan importantes como: Las políticas para la dirección y delegación en la Entidad con los órganos de control, de gestión del recurso humano, de comunicación e información, de responsabilidad social con la comunidad, sobre conflictos de interés, con gremios económicos; contiene compromisos frente al código de ética y el modelo de gestión ética, mediante el cual se pretende promover la legitimidad que se requiere para garantizar la divulgación y cumplimiento de los derechos humanos, el progreso social, la calidad de vida de la población, basados en el respeto y confianza a toda la ciudadanía en procura de actuaciones transparentes, justas, leales y eficaces de parte de todos los funcionarios a cada uno de los sectores de la población.

Finalmente mediante la adopción del código se pretende consignar de manera explícita la importancia de trabajar en la promoción y el respeto hacia la legalidad y la transparencia y hacia la aplicación constante en nuestra Entidad de la rectitud en el actuar. Para la Empresa de Servicios Públicos de El Santuario, es motivo de satisfacción contribuir a la construcción de la democracia local y la consolidación del Estado Social de Derecho.

TITULO I DE LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD

Identificación y Naturaleza

Artículo 1. La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de **El Santuario ESP**, es una entidad descentralizada, del Orden Municipal, regida por la Constitución Política Nacional y por la Ley 142 de 1994 y las normas que las modifiquen o adicionen.

Objetivos

Artículo 2. Los objetivos de la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de **El Santuario ESP**, son los establecidos en la plataforma estratégica de la entidad y los referenciados en cada proceso.

La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de **El Santuario ESP**, es una entidad descentralizada del orden Municipal, con autonomía presupuestal y administrativa, dentro de los límites que le señalen la Constitución y la Ley y cuya finalidad es el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población a través de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Misión de la Entidad

Artículo 3. Las Empresas Públicas del Municipio de **El Santuario E.S.P.** Presta y comercializa los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para satisfacer las necesidades de sus clientes, acatando las normas y disposiciones legales vigentes desarrollando su gestión con ética, respeto a las personas, disposición al cambio, comunicación permanente al usuario, sentido económico, trabajo en equipo, imparcialidad, autocontrol y responsabilidad social y ambiental.

Visión de la Entidad

Artículo 4. Las Empresas Públicas del Municipio de **El Santuario E.S.P.**, en el año 2017 será una organización Líder y Reconocida en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Por su innovación empresarial y tecnológica, calidad de gestión y Solidez económica, tendrá una posición competitiva, con un alto grado de participación en el desarrollo social y ambiental de la región.

Principios Éticos

Artículo 5. La Empresa se compromete a cumplir con los principios que se encuentran en la Constitución Nacional y en la ley 489 de 1998.

Compromisos Éticos

Artículo 6. Los compromisos éticos de la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de **El Santuario ESP** están en el documento que compone el código de ética de la entidad.

Valores Institucionales

Artículo 7. Los valores institucionales que inspiran y soportan la gestión de la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de **El Santuario ESP**, están definidos en el Código de Ética de la entidad.

Grupos de Interés de la Entidad

Artículo 8. La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de **El Santuario ESP**, reconoce como sus grupos de interés a la ciudadanía, los proveedores y contratistas, los acreedores, los organismos de control, las otras entidades públicas, los servidores públicos, las organizaciones sociales y el Medio ambiente.

TÍTULO II
DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE
LA ENTIDAD

CAPITULO PRIMERO: POLITICAS PARA LA DIRECCION DE LA ENTIDAD.

Directivos y gerentes públicos.

Artículo 9. Se considera Directivos y Gerentes Públicos con responsabilidad especial en la aplicación del presente Código de Buen Gobierno en la Administración y dirección de la Empresa, los siguientes servidores públicos: La Gerencia, y los Subgerentes Administrativo y Técnico Operativo. Para la evaluación y control de su actividad, los anteriores servidores públicos están sometidos externamente al control social, político, fiscal y disciplinario, e internamente al control disciplinario interno y al control interno que evalúa el desempeño garantizando la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa.

Compromiso con la Formulación de Políticas de Buen Gobierno

Artículo 10. La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de El Santuario ESP bajo la responsabilidad directa de la Gerente, formula en el presente Código de Buen Gobierno las políticas que considera necesarias para el ejercicio íntegro, transparente y eficiente de la función pública que le es inherente, con base en las normas contempladas en la Constitución, la normatividad legal y reglamentaria, la misión y la visión de la Empresa y su planeación institucional, y se compromete solemnemente, junto con su Equipo Directivo, a darles efectiva aplicación y cumplimiento en el desarrollo de su gestión.

1. ADMINISTRACIÓN.

Compromiso con los Fines del Estado

Artículo 11. La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de El Santuario ESP enmarcada en la función pública que cumple, tiene como fin principal la satisfacción de las necesidades generales de la comunidad usuaria y de la comunidad en general, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política, en las leyes y reglamentos correspondientes.

Para cumplir con tal cometido, El Gerente y su equipo Directivo se comprometen a administrar la entidad bajo los preceptos de la integridad y la transparencia, gestionar eficientemente los recursos públicos, rendir cuentas, ser eficaces en la realización de sus cometidos, coordinar y colaborar con los demás entes públicos y responder efectivamente a las necesidades de la población; para ello llevará a cabo las siguientes prácticas:

- a. Establecerá las políticas necesarias para cumplir los fines misionales;
- b. Se asegurará de que las políticas trazadas se cumplan;
- c. Cumplirá las disposiciones constitucionales y legales;
- d. Ejecutará eficientemente su planeación institucional.
- e. Realizará su acción Administrativa, de acuerdo a lo preceptuado en su Código de Ética.

Perfiles y Obligaciones de los Directivos de la Entidad

Artículo 12. El Gerente de la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de El Santuario ESP y su equipo de trabajo, se comprometen a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública, actuando con objetividad, transparencia y profesionalismo en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones de la entidad hacia el cumplimiento de su misión en el contexto de los fines sociales del Estado, formulando las políticas públicas o acciones estratégicas, y siendo responsables por su ejecución. Para ello, se comprometen a orientar sus capacidades personales y profesionales hacia el cumplimiento efectivo de los fines misionales de la Empresa, a cumplir cabalmente con la normatividad vigente, al mantenimiento de la confidencialidad en la información que la requiera, al acatamiento de los procedimientos para el sistema de evaluación de desempeño, y al cumplimiento efectivo de la rendición de cuentas a la sociedad sobre su gestión y resultados.

Para cumplir con tal cometido, la Empresa se compromete a gestionar eficientemente el talento humano, observando la Constitución y la ley; administrar su gestión en forma que vele por la eficiencia de la misma, asegurándose que se cumplen las normas, procedimientos y políticas trazadas; estableciendo un manejo

adecuado de los propios recursos; y fijando políticas sobre la gestión al interior de la entidad y sobre las relaciones con los demás entes públicos y grupos de interés.

Evaluación de Cumplimiento de las Actividades Públicas

Artículo 13. La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de El Santuario ESP con ayuda de los Comités señalados en este Código de Buen Gobierno de acuerdo a su función, con las normas legales y técnicas respectivas, y la consideración del comité de desarrollo y control social, realizará a través de las instancias que considere necesarias, una auto evaluación periódica y transparente de las actividades públicas llevadas a cabo, con el fin de medir el desempeño, el impacto y los resultados de la gestión.

Responsabilidad con el Acto de Delegación

Artículo 14. Cuando el Gerente o algún miembro de rango jerárquico superior competente delegue determinadas funciones, competencia o servicios, seremos consecuentes en materia de responsabilidad, con lo prescrito en el artículo 211 de la Constitución Política, de modo que la delegación implicará exoneración de sus responsabilidades, excepto cuando lo que se delegue sea un accionar, verbo y gracia, la firma; ya que en este caso la responsabilidad permanece en el delegante, sin perjuicio de la responsabilidad del delegatario en la medida de sus atribuciones.

Así mismo, se fijará claramente los derechos y obligaciones del delegado, obligándose a mantenerse informado del desarrollo de los actos delegados, impartir orientaciones generales sobre el ejercicio de las funciones, servicios o competencia entregada, y establecer sistemas de evaluación periódica de las mismas.

Lo anterior no obsta, para que el delegante pueda ejercer control y vigilancia sobre lo delegado o en cualquier momento revoque la delegación.

La Alta Dirección deberá cumplir como mínimo los requisitos de idoneidad profesional y experiencia para la representación que le es asignada. Sus deberes serán respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución, las leyes y los estatutos de la entidad en la que llevan a cabo su labor; desempeñaran sus funciones con eficiencia e imparcialidad; guardarán la reserva de los asuntos que conozcan en razón de sus funciones y que por su naturaleza no deban divulgarse; presentarán en debida forma los informes respectivos periódicamente a su superior jerárquico; y rendirán cuentas de su gestión a la ciudadanía y a los entes competentes.

2. ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO

Artículo 15. Los órganos de control y vigilancia externos de la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de El Santuario ESP son: El Concejo Municipal, la Personería Municipal, el Comité de Desarrollo y Control Social, Procuraduría General de la Nación, Superintendencia de Servicios públicos, Contaduría General de la Nación y la Contraloría.

CAPÍTULO SEGUNDO: POLÍTICAS DE RELACIÓN CON LOS ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO

Política frente al Control Externo de la Entidad

Artículo 16. El Gerente y su equipo Directivo se comprometen a mantener unas relaciones armónicas con los Órganos de Control y a suministrarles la información que legalmente requieran en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Igualmente, se comprometen a implantar las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes. De esta manera La Empresa remitirá oportunamente los informes que son requeridos por la Contraloría General de Antioquia (en materia de ejecución presupuestal, control interno contable, contratación, información financiera, etc), por la Contaduría General de la Nación (en materia financiera en cuanto a los CGN, boletines de deudores, etc), por el Departamento Administrativo de la Función Pública (en cuanto a informe ejecutivo anual, etc), por la Superintendencia de Servicios Públicos(en cuanto a la información administrativa y técnica operativa, etc. de la entidad). Para lo anterior deberá dar cabal cumplimiento a los parámetros inicialmente citados.

Compromisos en Relación con el órgano de Control Administrativo y Político

Artículo 17. El Gerente de la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de El Santuario ESP, se compromete a colaborar armónicamente con la Junta Directiva, para lo cual se propone, entre otras tareas, la presentación de proyectos y Actos administrativos que consulten las necesidades de la población, la comunidad usuaria, así como la entrega periódica de informes de gestión, de resultados y de implantación de las acciones de mejoramiento institucional recomendadas por los diversos órganos de control externo cuando así lo requieran.

**TÍTULO III
DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA
ENTIDAD**

POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

CAPÍTULO PRIMERO: POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA

Compromiso con el Código de Ética

Artículo 18. La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de **El Santuario ESP** se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución, las demás normas vigentes, el presente Código de Buen Gobierno y el Código de Ética, orientándose hacia una gestión íntegra, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

La Empresa se compromete a realizar procesos colectivos de: identificación, actualización y mejoramiento, sensibilización permanente, evaluación del grado de interiorización, que garanticen el cumplimiento de la ley, la participación, la sana convivencia y la resolución de conflictos en las relaciones interpersonales, interinstitucionales y con otros grupos de interés.

Compromiso en la Lucha Anticorrupción

Artículo 19. La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de **El Santuario ESP** se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual creará compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus funcionarios y contratistas.

En aras del cumplimiento de este objetivo, todos aquellos que se vinculen directa o indirectamente con la Empresa firmarán un compromiso estándar de conducta que excluya la aceptación u ofrecimiento de sobornos: este compromiso incluye a aquellos que deseen participar en cualquier forma de contratación con el Estado, el cual se entiende pactado con la respectiva suscripción del contrato o documento respectivo.

Igualmente la Empresa se compromete a capacitar a sus altos directivos y restante equipo humano y cuando lo crea conveniente, a sus grupos de interés en políticas y acciones anticorrupción.

En el desarrollo de esta política de lucha anticorrupción, la Empresa vinculará a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión.

Acciones en la Lucha Anticorrupción

Artículo 20. La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de **El Santuario ESP** está en contra de toda práctica corrupta; para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptará como mínimo las siguientes medidas:

- a. Guiará sus actuaciones orientada por los principios éticos establecidos en el Código de Ética.
- b. Hará visible la promulgación del Código de Ética y advertirá sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en todas sus actividades;
- c. Promoverá la suscripción de pactos de integridad y transparencia en su interior y con otros entes;
- d. Garantizará que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes;
- e. Denunciará las conductas irregulares, tanto para que las entidades competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores;
- f. Capacitará al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles, como parte de un gran esfuerzo pedagógico;
- g. Articulará con los programas presidenciales y gubernamentales las acciones de control social;
- h. Efectuará la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la revisión pública de la información no confidencial de la entidad;
- i. En materia de contratación, implementará y adoptará las normas vigentes; publicará la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación vigente y el presente Código de Buen Gobierno; y establecerá mecanismos de seguimiento a los contratos.

Colaboración Interinstitucional en la Lucha Anticorrupción

Artículo 21. La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de **El Santuario** ESP a fin de combatir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, a través del plan de comunicaciones de la entidad, sosteniendo una comunicación más eficiente e íntegra con otras instituciones públicas, privadas y gremiales, y estableciendo pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación estatal, con el objetivo de construir cadenas éticas que vayan configurando unas buenas prácticas de integridad, transparencia y eficiencia en el ejercicio de la función pública.

Compromiso en la Lucha Antipiratería

Artículo 22. La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de **El Santuario** ESP velará porque se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor concretamente en el uso del software en los diferentes equipos de la entidad.

CAPÍTULO SEGUNDO: POLÍTICAS DE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

Compromiso con la Protección y el Desarrollo del Talento Humano

Artículo 23. La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de **El Santuario** ESP se compromete a mantener un Talento Humano competente con sentido de compromiso y pertenencia hacia la entidad, afianzado en la ética, los valores y el crecimiento personal, bajo buenas prácticas de manejo y uso eficiente de los recursos, a través de la compensación e incentivos que permitan estímulos a los servidores que demuestren un alto rendimiento con la obtención de los resultados esperados.

Dando cuenta de la importancia de los Servidores Públicos en el desarrollo de la función pública de la Empresa, ésta se compromete a cumplir las siguientes políticas:

- Generar espacios que integren a las diversas dependencias mejorando la comunicación y coordinación de funciones entre los Servidores Públicos.
- Los derechos de los Servidores Públicos se protegen con el desarrollo de condiciones justas y equitativas en el ambiente laboral.
- Buscar el desarrollo integral de los Servidores Públicos brindando condiciones equitativas y transparencia para otorgar beneficios en términos de capacitación, promoción y asignación salarial.

La Empresa, como encargada de garantizar la vigencia del principio de meritocracia, propiciará de todas las formas posibles actuar conforme con los principios de objetividad, independencia e imparcialidad en la ejecución de todas las funciones relativas al manejo del talento humano.

Por último, la Empresa velará porque todos sus servidores públicos conozcan el contenido del Código de Buen Gobierno y el Código de Ética y sean capacitados en el mismo de la siguiente manera: siempre en los procesos de inducción y reinducción que se realicen.

CAPÍTULO TERCERO: POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Compromiso con la Comunicación y la Información Pública

Artículo 24. La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de **El Santuario** ESP se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes públicos, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional y a la expansión de la capacidad productiva de los miembros de la entidad, para lo cual las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros que establezcan los procesos comunicativos y el plan de comunicaciones de la entidad, enmarcado en el ámbito interno y externo.

La Empresa se compromete a que la información llegue a sus grupos de interés de manera integral, oportuna, actualizada, clara y veraz, bajo políticas efectivas de protección y circulación de la misma.

En cuanto a los derechos de petición la Empresa se compromete a establecer políticas encaminadas a dar respuesta oportuna y clara a las peticiones planteadas por la comunidad.

La información que debe ser publicitada en la página Web también deberá ser publicada y comunicada en otros medios como: boletines, folletos, periódicos, carteleras.

Compromiso de Confidencialidad

Artículo 25. La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de **El Santuario** ESP se compromete a que los servidores públicos que manejan información privilegiada cumplan los acuerdos o compromisos en materia del manejo de la información de acuerdo a lo estipulado en el Código de Ética.

Ninguno de los grupos de interés podrá directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial de la Empresa para sus propios intereses.

Compromiso con el Gobierno en Línea

Artículo 26. El Gerente y su Equipo directivo se comprometen a poner especial interés en la aplicación efectiva del Gobierno en Línea, a través de la implantación de las acciones necesarias para mantener actualizada la página WEB de la Empresa con la más completa información sobre la marcha de la entidad en cuanto a procesos y resultados de la contratación, estados financieros, concursos para proveer cargos, planeación institucional, avances en el cumplimiento de metas y objetivos de la misma, indicadores de gestión, informes de gestión, servicios que la Empresa presta a la ciudadanía y forma de acceder a ellos, y funcionamiento general de la Empresa, entre otros.

CAPÍTULO CUARTO: POLÍTICA DE CALIDAD

Compromiso con la Calidad

Artículo 27. La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de **El Santuario** ESP orientará su gestión a satisfacer las necesidades y expectativas de la Comunidad usuaria en procesos claros que faciliten la transparencia, el control y el mejoramiento continuo, mediante un desarrollo integral del talento humano que garantice el óptimo desempeño institucional no solo en el ámbito local, sino además en el Departamental y Nacional.

La siguiente es la política de calidad de la Empresa;

Las Empresas Públicas del Municipio de El Santuario E.S.P., prestan los servicios públicos de Acueducto Alcantarillado y Aseo, con orientación al mejoramiento continuo, respondiendo a las necesidades de los clientes, soportados en herramientas tecnológicas con un equipo humano competente y motivado que permite el cumplimiento a los requisitos legales, generando rentabilidad económica, social y ambiental.

POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

CAPITULO QUINTO: POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CON LA COMUNIDAD Y CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Artículo 28 La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de El Santuario ESP se orienta hacia el bienestar social de la comunidad usuaria en todas sus actuaciones, para lo cual propende por el mejoramiento de la calidad de vida de la población, estimulando la participación ciudadana, estableciendo políticas de mejoramiento de los servicios públicos prestados.

Así mismo la Empresa se compromete a brindar servicios con calidad, eficiencia, eficacia, oportunidad, amabilidad, respeto, confidencialidad, transparencia, igualdad y celeridad.

Compromiso con la Rendición de Cuentas y Control Social

Artículo 29. La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de El Santuario ESP se compromete a realizar una suficiente rendición de cuentas de manera periódica, para que a la ciudadanía se le informe sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en la planeación institucional, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la entidad. Uno de los mecanismos a utilizar podrá ser las audiencias públicas, con transmisión por los medios disponibles y con el fin de que la actividad pueda llegar a todos los ciudadanos interesados.

Así mismo la Empresa debe promover la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales comunitarias, comité de desarrollo y control social y comité de vigilancia, etc. Para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, sancionar, vigilar y controlar la gestión pública.

Atención de Quejas y Reclamos

Artículo 30. La Empresa se apoyara en el recurso humano necesario para el cumplimiento y atención de las necesidades y expectativas de la ciudadanía. De ésta manera podrán presentar quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones referentes a la gestión de la entidad. Para lo anterior el personal implicado podrá y deberá acceder a un ejemplar del Código de Buen Gobierno y del Código de Ética.

CAPÍTULO SEXTO: POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE

Responsabilidad con el Medio Ambiente

Artículo 31. La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de El Santuario ESP se compromete a respetar los procesos naturales, protegiendo la diversidad de fauna y flora y el medio ambiente en general. Se establecerán estrategias de denuncia por malas prácticas ecológicas que sólo busquen el lucro económico en detrimento del medio ambiente. Con dicho fin, la Empresa se compromete a establecer lineamientos en esta materia que comprenda:

- a. Política de planeación.
- b. Mecanismos de educación y promoción.
- c. Uso de tecnologías limpias.
- d. Manejo de desechos.
- e. Uso de recursos no renovables
- f. Realización de programas forestales.
- g. Protección de microcuencas

3. POLÍTICAS FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS

CAPÍTULO SÉPTIMO: POLÍTICA SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS

Compromiso frente a los Conflictos de Interés

Artículo 32. Definición. “Todo servidor público deberá declararse impedido para actuar en un asunto cuando tenga interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. Cuando un interés general, propio de la función pública, entre en conflicto con un interés particular y directo del servidor público deberá declararse impedido...”.

Artículo 33.

Prácticas para prevenir los Conflictos de Interés. La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de El Santuario ESP rechaza, condena y prohíbe que el Gerente y su equipo directivo, miembros de comités especiales, de la Junta Directiva, servidores públicos y todos aquellos vinculados con la entidad incurran en cualquiera de las siguientes prácticas:

- a. Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado a la Empresa o a sus grupos de interés;
- b. Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes;
- c. Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros;
- d. Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con la Empresa, no pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas; tampoco generará burocracia a favor de políticos o cualquier otra persona natural o jurídica.
- e. Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la entidad y en contra del buen uso de los recursos públicos.
- f. Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.
- g. Publicar periódicamente, por los medios de comunicación más expeditos, para que tanto los componentes de la Empresa como la ciudadanía en general, se enteren de las sanciones a quienes desatiendan la obligación de declarar sobre su incursión en conflictos de intereses.
- h. Establecer métodos de persuasión para que tanto los servidores públicos como la ciudadanía en general denuncien tales irregularidades.

Artículo 34 Deberes del Equipo Humano respecto de los Conflictos de Interés.

Se entienden incorporadas a este Manual, las disposiciones enumeradas en la Constitución Política además de las siguientes:

- a. Revelar en tiempo oportuno y por escrito a las entidades competentes, cualquier conflicto de interés, incompetencia con la Empresa de Servicios Públicos, en el que crea estar incurso.
- b. Prestar la colaboración necesaria para que los Órganos de Control interno y externo realicen las funciones que les fue encomendada.
- c. Guardar y proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado.
- d. Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, si ningún género de discriminación.
- e. Denunciar a tiempo sobre la configuración de alguna de las causales de conflicto de intereses de que tuviere conocimiento.

Artículo 35. Prohibiciones del Equipo Humano sobre Conflictos de Interés.

Además de las señaladas en la Constitución Política, téngase como prohibiciones las siguientes:

- a. Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de agasajo en dinero o en especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado a la Empresa.
- b. Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes.
- c. Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros o aquellas que vayan en contravía de la Empresa.
- d. Realizar Proselitismo Político o religioso, aprovechando su cargo, posición o relaciones con la Empresa o cualquier servidor público, con el propósito de obtener recursos para financiar sus campañas políticas o generar burocracia a favor suyo o de otros, sean personas naturales o jurídicas.
- e. Comprometer dineros públicos para los fines indicados en el numeral que antecede.
- f. Participar directa o indirectamente en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Empresa o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses.
- g. Ejecutar actos que atenten contra el buen funcionamiento de la entidad.
- h. Gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas conforme a las normas constitucionales, legales, reglamentarias o el Código de Ética, o que infrinjan los intereses de la entidad.
- i. Anteponer su posición en la Empresa o su nombre mismo para obtener para sí o para un tercero, tratamiento especial en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica.
- j. Entregar dádivas o regalos a cambio de cualquier beneficio.
- k. Tomar los recursos de la Empresa para ejecutar labores ajenas a las relacionadas a su cargo o empleo o encausarlos en provecho personal o de terceros.
- l. Celebrar o gestionar negocios con la Empresa para sí o para un tercero en cuyo resultado tenga interés.
- m. Aceptar para sí o para un tercero, donaciones en dinero o en especie por parte de proveedores o contratistas, sean personas naturales o jurídicas, con quienes la Empresa sostenga relaciones comerciales que conlleven a generar un compromiso no autorizado.
- n. Presentarse a un proceso de selección o contratación cuando se encuentre incurso en algunas de las hipótesis previstas en este Manual.

Artículo 36. Procedimiento de Resolución y Divulgación de Conflictos de Intereses. En caso que un servidor público, el equipo Directivo, el Gerente mismo o cualquier ciudadano que pretenda contratar con la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de El Santuario ESP se encuentre inserto dentro de los presupuestos del conflicto de interés aquí impreso, se procederá de acuerdo con lo establecido por el Comité de Buen Gobierno, según el caso.

Además de lo anterior, deberá incluirse sus datos completos, de tratarse de una persona natural o jurídica ajena a la Empresa, en el registro de evaluación y reevaluación de proveedores que para esos efectos tenga la Empresa con el propósito de asentar la información para posteriores contrataciones.

Si la irregularidad se percibió una vez finiquitado el proceso de contratación, deberá acudir a lo prescrito por los artículos 44 y 45 inciso 2° de la Ley 80 de 1993.

De otro extremo, si se tratare de un servidor público, vinculado por supuesto a la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de El Santuario ESP se compulsarán copias de los informes respectivos a las Oficinas de Control, internas y externas, para que se inicien las correspondientes investigaciones.

CAPÍTULO OCTAVO: POLÍTICAS CON CONTRATISTAS Y PROVEEDORES

POLÍTICA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

Compromiso con la Finalidad de la Contratación Pública

Artículo 37. La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de El Santuario ESP da cumplimiento formal y real a su manual de Contratación, para lo cual se compromete a observar las disposiciones legales con prontitud, exactitud y diligencia, de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados oportuna, suficiente y equitativamente, y a que las decisiones para otorgar los contratos se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias, sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes.

4. POLITICA FRENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

CAPITULO NOVENO. POLÍTICAS SOBRE RIESGOS

Artículo 38. Políticas sobre Administración de riesgos: La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de El Santuario ESP, brinda los mecanismos y recursos necesarios para mantener el control adecuado sobre todos los procesos y, se hará especial énfasis en el mejoramiento continuo, buscando la eliminación sistemática, neutralización, dispersión, y transferencia de los diferentes riesgos, mediante el establecimiento de controles automáticos o manuales que propicien dichas acciones. Para lo anterior la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de El Santuario ESP se compromete a identificar, mantener actualizado su mapa de riesgos institucional, y a desarrollar las acciones necesarias para el control de cada riesgo identificado.

Artículo 39. La situación financiera y administrativa, al igual que la gobernabilidad de la entidad podría resultar afectada por los siguientes factores:

Identificación de los Principales tipos de riesgos en la Empresa;

a. Riesgos políticos: Son aquellos derivados de la situación social y los conflictos violentos que afectan al país, y que en un momento dado repercutirían directamente en nuestra ciudad.

b. Riesgos de tipo financiero y contable: Son aquellos que pueden afectar las finanzas públicas y el patrimonio de la Empresa en forma directa, y estarían relacionados con el Comportamiento de las inversiones, activos y pasivos de la entidad. Pueden presentarse los siguientes: riesgos de mercado, de refinanciación, de liquidez, crediticio tanto por parte de la Empresa o para con la misma, y riesgos operacionales.

c. Riesgos de tipo Regulatorio o normativo: son aquellos derivados de la aprobación de leyes y normas que afecten directamente la situación financiera, administrativa o de gestión de la entidad.

d. Riesgos administrativos o inherentes a la prestación de los servicios: Son aquellos eventos adversos e inesperados en el entorno tecnológico, operativo o administrativo de la entidad.

e. Riesgos relacionados con la Seguridad Industrial y la Salud Ocupacional: Son aquellos riesgos están ligados al incumplimiento o manejo inadecuado de las normas que están vigentes al respecto en el país.

CAPÍTULO DÉCIMO: POLÍTICA FRENTE AL CONTROL INTERNO

Compromiso frente al MECI

Artículo 40. La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de EL SANTUARIO ESP se compromete a adoptar el Modelo Estándar de Control Interno – MECI 1000-2005 (Adoptado por el Gobierno Nacional mediante Decreto 1599/2005), y velar por su cumplimiento por parte de todos los servidores públicos, para que desarrollen estrategias gerenciales que conduzcan a una administración eficiente, eficaz, imparcial, íntegra y transparente, por medio de la autorregulación, la autogestión, el autocontrol y el mejoramiento continuo para el cumplimiento de los fines del Estado, y propiciando el control estratégico, el control de gestión y el control de evaluación.

CAPÍTULO DECIMO PRIMERO

Artículo 41 Políticas operacionales

Direccionamiento estratégico

1. Las decisiones más importantes de la empresa serán discutidas en los comités y grupos de trabajo.
2. Todos los servicios que ofrece la Empresa se prestarán de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.
3. Toda la planificación de la organización se elabora de manera participativa, con el fin de garantizar continuidad y compromiso de los funcionarios en su ejecución.
4. La Plataforma Estratégica de la empresa será la base para la planeación de su quehacer en el cumplimiento de su Misión.
5. Las políticas de la empresa deben obedecer a la Normatividad vigente y la evaluación del desempeño de los procesos y del SGC de la empresa.
6. Los acuerdos de gestión de la alta dirección de la Empresa se documentarán según lo estipulado en el Decreto 1227 de 2005 y de acuerdo a las guías metodológicas elaboradas por el Departamento Administrativo de la Función Pública. La concertación de los acuerdos de las subgerencias se hará directamente con el Gerente durante los tres primeros meses de cada año y de igual manera se hará entre los acuerdos de la Gerencia con la Junta Directiva. También se establece como política que el seguimiento al cumplimiento de los compromisos suscritos se hará como mínimo semestralmente.
7. El avance de la planeación institucional será informado y comunicado de manera periódica a los diferentes grupos de interés de la Empresa, esto con el objetivo de lograr mayor credibilidad en los mismos.

Mejoramiento continuo

8. Es responsabilidad de todos los funcionarios detectar y reportar las no conformidades y los productos no conformes reales y potenciales y las oportunidades de mejora identificadas
9. Los líderes de los procesos deben asesorar a su equipo de trabajo con respecto a la identificación y tratamiento de las no conformidades reales y potenciales, realizar análisis de causas y asegurarse de la oportuna y eficaz gestión de la no conformidad.
10. Los líderes de los procesos deben asegurarse de que toda la información con respecto al desempeño del procedimiento, baje a todos los niveles del equipo de trabajo y realizar seguimiento a la interiorización e implementación de decisiones.
11. Es responsabilidad de todos los funcionarios realizar correcciones de acuerdo a lo estandarizado por la organización.
12. Periódicamente los líderes de los procesos deben revisar el procedimiento para control del producto no conforme”. Esto para efectos de actualización y eficacia de acciones tomadas.
13. Es deber de todos los funcionarios suministrar la información y documentación requerida por los auditores de calidad.
14. Los líderes de los procesos y jefes de áreas deberán elaborar planes de acción y planes de mejora con respecto a los hallazgos encontrados en las auditorias internas y externas realizadas a su procedimiento y presentarlos al comité de calidad.
15. La oficina de control interno deberá presentar anualmente su plan de auditorias de evaluación independiente al Comité de Calidad y de Control Interno, para que sea analizada y aprobada por éste.

Gestión financiera, contable y comercial

16. La totalidad de hechos financieros, económicos y sociales serán reconocidos y registrados en el sistema contable de la Empresa, de acuerdo a la normatividad establecida en el PGCP.
17. El sistema contable de la Empresa funcionará bajo el marco legal establecido en el Plan General de Contabilidad Pública y de acuerdo a la normatividad de la SSPD.

18. Los hechos financieros, económicos y sociales se registrarán en el momento en que sucedan, independientemente del instante en que se produzca la corriente de efectivo que se deriva de estos (principio de causación).
19. Mensualmente se realizarán las conciliaciones pertinentes entre el sistema contable y los sistemas proveedores, tales como inventarios, cartera, tesorería, facturación, activos fijos, presupuesto y costos, de manera que se asegure que la información entre ambos coincide y se realicen los ajustes pertinentes en contabilidad, debidamente sustentados.
20. El área financiera emitirá los informes y documentos previamente establecidos en los calendarios de obligaciones, de forma oportuna y serán validados y revisados por el Subgerente Administrativo días antes de la fecha de vencimiento de los plazos establecidos.
La ordenación de todo tipo de gasto en la entidad se realizará únicamente por parte del Gerente de la empresa y de acuerdo a los certificados que le suministre el Subgerente Administrativo.
Todo contrato y obligación laboral contará con el certificado de disponibilidad presupuestal previo a su pago o reconocimiento.
El comité de compras aprobará las adquisiciones del mes según los saldos disponibles que el encargado de presupuesto le certifique.
En la medida de lo posible se harán los pagos contra entrega a los proveedores de insumos para obtener los descuentos le ofrecen a la Empresa.
16. Gestionar el cobro de la cartera morosa de manera periódica para cumplir con las obligaciones de la empresa.
17. La Empresa desarrollará de manera permanente las acciones necesarias para dar cumplimiento a las directrices planteadas por entes como el Ministerio de Hacienda en cuanto al Pasivocol.

Gestión del talento humano

28. No se posesionarán las personas nombradas para ocupar un cargo hasta tanto no presenten toda la documentación requerida.
29. Todos los cargos que se encuentran en la planta de personal deben tener formulados los requisitos de experiencia y estudios, las funciones, competencias y las responsabilidades de cada uno de los mismos.
30. El Manual de Funciones y Competencias Laborales debe ser conocido por los funcionarios y debe incluir las responsabilidades ante el Sistema de Gestión de la calidad
31. Los planes de capacitación deberán dar respuesta a los diagnósticos de necesidades de capacitación y la evaluación de la gestión organizacional.
32. Será deber del personal capacitado realizar socialización e implementación de los conocimientos adquiridos en las capacitaciones internas y externas.
33. Las estrategias de estímulos deberán provocar actitudes de reconocimiento para todos en igualdad de oportunidades, sin desconocer la singularidad de cada persona, de tal manera que la valoración de los mejores desempeños motive a los demás para que sigan mejorando.
34. El Sistema de Evaluación de Desempeño laboral debe garantizar objetividad, imparcialidad, equidad y transparencia y ceñirse a las directrices claras.
35. Es responsabilidad de los jefes de áreas realizar seguimiento o verificación del cumplimiento de funciones u objetivos propuestos, a toda persona que preste servicios en la Empresa.
36. La evaluación siempre deberá estar soportada en evidencias comprobables.
37. Es responsabilidad de todos los jefes de área asegurar el reentrenamiento periódico del personal a su cargo, en actividades críticas de la operación de los procedimientos.

Gestión de Suministros y recursos físicos

38. La Empresa garantizará un ambiente de trabajo sano, a partir de la adecuada gestión de los equipos de trabajo, suministros e infraestructura necesaria para tal fin.

39. La Empresa Garantizará condiciones de almacenamientos adecuados para la preservación de insumos y equipos, necesarios para la operación de los procesos.
40. Todas las adquisiciones de insumos superiores a tres salarios mínimos mensuales legales vigentes deben ser analizadas y aprobadas por el comité de compras.
41. En caso de agotamiento de insumos y de requerimiento urgente de los mismos, éstos siempre serán adquiridos en forma extemporánea, previa autorización de las Subgerencias, con el fin de suplir las necesidades del momento.
42. Siempre que se realice una adquisición que afecte la calidad del servicio, esta deberá ser verificada frente a los requisitos establecidos para la misma en el instructivo para Recepción, almacenamiento y entrega y se registrará el formato hoja de control de bien o servicio.
43. Todos los proveedores de insumos, equipos o servicios que afectan la calidad de la prestación de los servicios deben ser seleccionados y monitoreados periódicamente de acuerdo a su desempeño.
44. Las relaciones de la Empresa con el proveedor están enmarcadas en el respeto y la confianza.
45. Los proveedores de productos que afectan la calidad del servicio, deben tener previo conocimiento de las características de los productos requeridos por la Empresa.
46. Cuando se trate de la adquisición de insumos, equipos o servicios que no impacten directamente la calidad de los procesos Misionales, el comité de compras y la Gerencia tendrán la potestad de decidir a cuál de ellos se les solicitará cotización o propuesta previa y estudio para selección de proveedor del bien o servicio.
47. Los proveedores de adquisiciones fortuitas como muebles o insumos no se ingresan a la lista de proveedores de la organización, ya que la relación con ellos no es de carácter permanente.
48. Los Responsables de las áreas Misionales deben conocer la capacidad de medición de los dispositivos.
49. Los líderes deben conocer, entender y velar por el cumplimiento del Plan de Mantenimiento, como herramienta que impacta en la calidad del producto o servicio.
50. Los Responsables de equipos sujetos a control metrológico deben interpretar los informes metrológicos y verificar que se realizan los ajustes necesarios cuando haya lugar a ellos.
51. Todas las actividades de mantenimiento a equipos de cómputo, equipos de transporte y equipos de comunicación, deberán quedar consignadas en la hoja de vida respectiva.
52. Es responsabilidad de los líderes de los procesos verificar periódicamente la adecuación y disponibilidad de la infraestructura necesaria para el cumplimiento de la Normatividad y la prestación de los servicios bajo criterios de seguridad y calidad.
53. Es responsabilidad de los jefes de área asegurarse del entrenamiento y reentrenamiento de los funcionarios en el manejo de los equipos necesarios para la operación del proceso. El soporte de esta actividad debe quedar consignado en la hoja de vida del funcionario.

Los responsables de cada área y los líderes del proceso de Suministros y recursos físicos acompañarán al comité de compras en todo lo relacionado con el dimensionamiento y los ajustes a las actividades que se contraten frente al mantenimiento y control metrológico, buscando siempre beneficios y disminución de costos para la entidad.

Gestión de información, comunicación y atención al cliente

56. Todos los documentos generados en la organización, deben realizarse de acuerdo a lo establecido en el Manual de elaboración y control de documentos.
Todos los documentos de origen externo se deben identificar y su distribución debe ser controlada.
56. Todos los documentos obsoletos que se conserven quedan debidamente identificados con el sello “Documento Obsoleto” con el fin de prevenir su uso no intencionado.
Se Priorizará el uso de documentación y registros magnéticos sobre lo físico.
56. Todos los registros generados en la organización, deben cumplir los parámetros establecidos en el Manual para la elaboración y control de documentos y en el procedimiento de control de registros.

Es responsabilidad de todos los funcionarios asegurarse de que el registro utilizado sea la versión pertinente.

56. Los registros administrativos y operativos de la Empresa, deberán ser diligenciados en todos sus campos con letra legible, indeleble, además siempre se deben revisar antes de su impresión y/o archivo definitivo.
57. Todos los funcionarios de la Empresa tienen el deber de brindar información clara, veraz y oportuna a los usuarios o partes interesadas, de acuerdo a los parámetros que establezca la empresa para cada una de las áreas.
58. Revisión y actualización de toda la documentación de los diferentes procedimientos anualmente y cada vez que por requerimiento o modificaciones de las Normas sea necesario. Cuando se realicen modificaciones a la documentación se debe efectuar su respectiva socialización con el equipo de trabajo.
59. La planeación del sistema de información y comunicación de la empresa se realizará teniendo en cuenta los resultados de gestión del año inmediatamente anterior.
60. Es responsabilidad de todos los funcionarios realizar el desempeño de sus funciones dando cumplimiento estricto a las actividades definidas en la documentación del respectivo procedimiento.
61. La Empresa hará todo lo posible para que el plan de comunicaciones y en general el proceso de gestión de información sean una herramienta para fortalecer las relaciones humanas al interior de la empresa y con los diferentes grupos de interés.
62. Todos los funcionarios deben canalizar la percepción de los usuarios frente a los servicios recibidos, hacia la oficina de atención al usuario.
63. Los funcionarios son responsables de la organización, uso y manejo de sus documentos.
64. Todas las quejas o reclamos que reciba la organización deben propiciar la accesibilidad y ser tramitadas de manera equitativa, objetiva e imparcial independientemente de su simplicidad, severidad y del medio utilizado para expresarla.
65. Las copias de seguridad de las diferentes áreas se harán diariamente sobre los archivos trabajados durante el día (para los diferentes aplicativos), y mensualmente en un disco extraíble.
66. El personal de la Empresa se compromete con la oportunidad en las respuestas a los requerimientos internos y externos.

Abastecimiento, conducción, tratamiento, almacenamiento y distribución de agua potable

73. Las inversiones del sector estarán inmersas dentro de la planeación estratégica de la entidad, plasmadas en el Plan quinquenal del uso eficiente y ahorro del agua.
74. La Empresa realizará revisión constante de los costos que componen las tarifas, con el fin de asegurar que sean justas y correspondan a lo establecido por la normatividad y ajustados a la realidad de la prestación del servicio.
75. La Empresa velará por que se brinde a sus usuarios un servicio permanente y que cumpla con las condiciones de calidad establecidas y exigidas por las normas vigentes.
76. La Empresa velará por la protección permanente de los nacimientos de agua que abastecen el acueducto y velará por la satisfacción de las políticas ambientales contenidas en la norma.
77. La Empresa solo negará las solicitudes de usuarios para obtener el servicio público sólo por razones técnicas y justificadas claramente.
78. La Empresa se compromete a hacer una lectura mensual real y responsable de los consumos de agua de cada uno de los usuarios, y en los casos en que no sea posible, informará a los mismos en un plazo no superior a dos meses.
79. La Empresa se compromete a investigar las desviaciones significativas que aparezcan frente a consumos anteriores que tengan los usuarios.
80. La Empresa colaborará a los usuarios en la identificación de fugas imperceptibles de agua en el interior del domicilio, identificadas sea por el usuario o por la misma empresa y que generen un desperdicio o uso no racional del recurso hídrico.

81. La Empresa controlará internamente y a través de terceros, la calidad del agua suministrada a la población, garantizando una dosificación razonable de insumos químicos dentro de los límites establecidos por las normas.
82. Se desarrollará una revisión permanente de la infraestructura y tecnología, para reducir el nivel de pérdidas de agua en la red de distribución. Además con una política de detección permanente y legalización de usuarios clandestinos.

Recolección, transporte, tratamiento y disposición final de aguas residuales

73. Se desarrollará una caracterización anual de la eficiencia en la remoción de carga contaminante en el sistema de tratamiento de aguas residuales y se velará por el mejoramiento continuo en la eficiencia de los procesos.
74. La Empresa desarrollará acciones continuas sobre el mejoramiento de las redes de alcantarillado que componen el sistema del Municipio.
75. Las inversiones del sector estarán inmersas dentro de la planeación estratégica de la entidad, plasmadas en el plan maestro de saneamiento básico del Municipio.
76. La Empresa se compromete a realizar caracterizaciones y auto declaraciones sustentadas a la Corporación Autónoma, para facilitar el cobro de tasa retributiva y a su vez se compromete al pago oportuno mensual de las facturas generadas.
77. Se realizarán acciones tendientes a reducir los puntos de vertimiento directos a las fuentes de agua que cruzan el casco urbano del Municipio, enmarcadas en el plan de saneamiento y manejo de vertimientos.
78. La Empresa colaborará a los usuarios en la identificación de problemas en sus redes de alcantarillado internas, identificadas sea por el usuario o por la misma empresa y que generen inconvenientes de tipo sanitario.
79. La Empresa realizará revisión constante de los costos que componen las tarifas, con el fin de asegurar que sean justas y correspondan a lo establecido por la normatividad y ajustados a la realidad de la prestación del servicio.
80. La Empresa velará por que se brinde a sus usuarios un servicio permanente y que cumpla con las condiciones de calidad establecidas y exigidas por las normas vigentes.
81. La Empresa solo negará las solicitudes de usuarios para obtener el servicio público sólo por razones técnicas y justificadas claramente.

Barrido y limpieza de vías y áreas públicas, recolección, transporte, tratamiento y disposición final de residuos sólidos

73. Se realizará revisión y control permanente a la ejecución de las actividades de barrido y limpieza desarrolladas por la entidad contratada para tal fin.
74. Las inversiones del sector estarán inmersas dentro de la planeación estratégica de la entidad, plasmadas en el plan de gestión integral de residuos sólidos.
75. La Empresa realizará revisión mensual de los costos que componen las tarifas, con el fin de asegurar que sean justas y correspondan a lo establecido por la normatividad y ajustados a la realidad de la prestación del servicio.
76. Se desarrollará revisión permanente de los niveles de producción de residuos sólidos que sean catalogados como grandes generadores.
77. La Empresa velará por que se brinde a sus usuarios un servicio permanente y que cumpla con las condiciones de calidad establecidas y exigidas por las normas vigentes.
78. La Empresa se compromete a desarrollar permanentemente campañas de sensibilización sobre el manejo adecuado de los residuos sólidos.
79. La Empresa velará por el cumplimiento de las frecuencias de recolección de residuos.

TÍTULO IV
DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

CAPÍTULO PRIMERO: DE LOS COMITÉS PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LA FUNCIÓN PÚBLICA

Comités Especiales y Disposiciones Comunes

Artículo 42. La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de El Santuario ESP en cumplimiento de la función pública que le es inherente y por los variados frentes en los que debe actuar, se compromete a instaurar Comités que le ayuden a proponer estrategias para realizar una gestión íntegra, eficiente y transparente.

Las normas comunes de estos Comités son:

- a. La Empresa facilitará el apoyo técnico y operativo que requieran los Comités Especiales para su adecuado funcionamiento y el cumplimiento oportuno de sus funciones;
- b. Los miembros de los Comités cumplirán a cabalidad sus funciones y obligaciones;
- c. Los miembros de los Comités registrarán en actas lo acontecido en las reuniones;
- d. Los miembros de los Comités guardarán la confidencialidad que los asuntos públicos requiera;
- e. Los miembros de los Comités respetarán las normas de conflictos de interés respectivas.

1. COMITÉ DE BUEN GOBIERNO

Concepto del Comité de Buen Gobierno

Artículo 43. La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de El Santuario ESP instaurará un Comité de Buen Gobierno que estará encargado de ejercer la veeduría sobre el cumplimiento del presente Código de Buen Gobierno.

Composición del COMITÉ DE Buen Gobierno, Nominación, Elección y Período de sus Miembros

Artículo 44. La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de El Santuario ESP se compromete a que el Comité de Buen Gobierno esté compuesto por miembros que ostenten la calidad de externos y/o independientes de la entidad.

Sus miembros pertenecerán a los siguientes colectivos:

Un (1) vocal de control, elegido por los Comités de Desarrollo y Control Social, y avalado por la Superintendencia de servicios públicos quien representará a los usuarios de la Empresa con derecho a un (1) voto en la toma de decisiones del comité.

Un (1) representante de los establecimientos educativos nominado por la Secretaría de Educación y Cultura del municipio con derecho a voto en la toma de decisiones del comité.

Un (1) representante del sector salud, delegado por la Dirección Seccional de Salud del municipio con derecho a voto en la toma de decisiones del comité.

Un (1) miembro delegado por la Gerencia, siendo en todo caso uno de los dos Subgerentes de la entidad. Con voz pero sin voto al momento de la toma de decisiones.

Para constituir el Comité de Buen Gobierno, el Delegado de la Gerencia en el Comité de Buen Gobierno convocará a las comunidades mencionadas. Su período será de dos (2) años y podrán ser reelegidos por un período más. Se reunirán ordinariamente cada tres (3) meses y extraordinariamente cada vez que sean citados por la Gerencia o su delegado. El comité será avalado por medio de resolución de la Gerencia de la entidad.

Parágrafo 1: El Jefe de la oficina de Control interno de la entidad desarrollará una función de acompañamiento y asesoría el Comité de buen gobierno.

Perfil de los Miembros del Comité de Buen Gobierno y Cumplimiento de sus Funciones.

Artículo 45. Los miembros del Comité de Buen Gobierno reunirán como mínimo el siguiente perfil: Tener reconocidas calidades morales y éticas; gozar de buen nombre y reconocimiento por su idoneidad profesional e integridad; y poseer conocimientos en áreas como la ética, el servicio público o materias afines al Código de Buen Gobierno.

El Gerente y su equipo de trabajo se comprometen a verificar que los miembros del Comité de Buen Gobierno están cumpliendo sus responsabilidades con disciplina y rigurosidad. Este compromiso podrá ser delegado en

un directivo que se considere afín con la tarea, pero ésta delegación administrativa no conlleva que quien delega se desprenda de su responsabilidad.

Funciones y Atribuciones del Comité de Buen Gobierno

Artículo 46. En desarrollo de su objeto, este Comité tendrá las siguientes funciones:

- a. Monitorear y hacer seguimiento al desarrollo y cumplimiento de las políticas generales y de operación por procesos de la entidad;
- b. Asegurarse de la difusión del Código de Buen Gobierno y de una adecuada capacitación a los colaboradores internos y grupos de interés de la Empresa;
- c. Realizar un seguimiento a las políticas de contratación de la Empresa, en aras de cumplimiento del principio de transparencia en dichos procesos;
- d. Realizar un seguimiento a las políticas de eficiencia, integridad y transparencia que se determinan en el presente Código de Buen Gobierno;
- e. Hacer seguimiento a las políticas de gestión del talento humano en la Empresa;
- f. Informarse y hacer seguimiento a los sistemas de control social que se ejercen sobre las tareas que le fueron encomendadas.

De la verificación

Artículo 47. La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de El Santuario ESP se compromete a que el Código de Buen Gobierno cuente con unos mecanismos de verificación. Estos mecanismos se identificarán e individualizarán para verificar el estado de cumplimiento del Código de Buen Gobierno.

2. COMITÉ DE ÉTICA

Concepto del Comité de Ética

Artículo 48. CONCEPTO. Es la instancia organizacional encargada de promover y liderar el proceso de implantación de la gestión pública, en términos de eficacia, transparencia, integridad y servicio a la comunidad usuaria. Está facultado además para manejar el tema de prevención y resolución de conflictos de interés que se susciten en el interior de la Empresa. El Gerente será el encargado de garantizar su conformación y funcionamiento.

Artículo 49. COMPETENCIA. El Comité tendrá competencia para conocer y resolver sobre todos los asuntos y actividades que constituyan la gestión pública en la Empresa de Servicios Públicos de El Santuario ESP . Sus decisiones serán de insoslayable cumplimiento para aquellos que ostenten vínculos de cualquier índole –laborales, contractuales y comerciales, con la entidad.

Artículo 50. COMPOSICIÓN. ELECCIÓN DE SUS MIEMBROS. REUNIONES.

Estará integrado por (1) Un funcionario de Nivel Directivo, (1) Un funcionario de nivel Administrativo, (1) Un funcionario de nivel supervisor del área operativa.

Todos los miembros del Comité serán nombrados por la Gerencia por períodos de dos (2) años, reelegibles por una sola vez. Las reuniones tendrán lugar, ordinariamente, cada tres (3) meses y, extraordinariamente, en las fechas que facultativamente lo estime la Gerencia.

La Empresa nombrará el Comité de Ética y actualizará a través de resolución o decreto los nombramientos de los miembros del comité de ética, el cual velará por el establecimiento, mantenimiento y evaluación de la gestión ética de cada año de la entidad, para promover los ajustes a la planeación.

Funciones y Atribuciones del Comité de Ética

Artículo 50. En desarrollo de sus objetivos, el Comité de Ética tendrá las siguientes funciones:

1. Funciones relativas a la Ética

- a. Definir las políticas del Programa de Gestión Ética;
- b. Elaborar estrategias para dinamizar la gestión ética de la Empresa;
- c. Coordinar las actividades necesarias para implantar la gestión ética;
- d. Promover la conformación de los grupos promotores de prácticas éticas en las diversas dependencias de la Empresa;
- e. Hacer seguimiento y evaluar los resultados de proceso de implantación de la gestión ética, para recomendar y disponer ajustes a las actividades programadas;

f. Servir de instancia de interpretación de los Códigos de Buen Gobierno y de ética ante conflictos éticos que involucren a funcionarios de la empresa.

2. Funciones del Comité relativas a los Conflictos de Interés.

- a. Proponer la implementación de mecanismos, diseñando las estrategias que sean menester, para prevenir la incursión en conflictos de interés.
- b. Identificar y denunciar la existencia de conflictos de interés en casos concretos.
- c. Intervenir en el manejo, resolución y divulgación de los conflictos de interés que se presenten en la gestión pública.
- d. Desarrollar los procedimientos expeditos para conjurar la aparición o reiteración de conflictos de interés.
- e. Confeccionar el Manual sobre solución de Conflictos de Interés.
- f. Divulgar el Manual sobre solución de Conflictos de interés para que sea de público conocimiento.
- g. Dar a conocer las causales que generan conflicto de interés respecto de la Gerencia, su equipo de trabajo, los miembros de la Empresa, los componentes externos de los Comités, la Junta Directiva de la entidad, entre otros.

3. COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y DE CALIDAD

Concepto del Comité

Artículo 51. La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de **El Santuario** ESP instauró el Comité de Control Interno y Calidad, mediante Resolución N. 013 de Abril 07 de 2008, el cual se encargará de asegurar la implementación de los procesos de control interno de la Empresa, asegurando una gestión orientada a procesos de mejoramiento continuo y el aseguramiento de su eficiencia, eficacia y efectividad, mediante el monitoreo estratégico de la gestión y operativo, a través del Modelo Estándar de Control Interno.

Composición y Reuniones del Comité de Control Interno y Calidad, Elección y Período de sus Miembros

Artículo 52. El Comité de Control Interno y Calidad estará compuesto por La Gerencia, el Representante de la Dirección, el funcionario que haga las veces de Secretario del Comité, y los Líderes de los diferentes procesos. Su período será de cuatro (4) años.

Coordinación del Comité de Control Interno y Calidad

Artículo 53. La coordinación del Comité de Control Interno y calidad la realizará conjuntamente el Representante de la dirección, el Secretario del Comité.

Funciones y Atribuciones del Comité Coordinador de Control Interno

Artículo 54. Las funciones del Comité de Control Interno y calidad están expresadas en la citada resolución, en todo caso será responsable por la expedición de las políticas, métodos y procedimientos del Comité de carácter específico que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno en la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de El Santuario ESP.

El comité propenderá para que la orientación de la gestión de la Empresa sea la de satisfacer las necesidades y expectativas de la Comunidad Santuariana con procesos claros que faciliten la transparencia, el control y el mejoramiento continuo.

CAPÍTULO SEGUNDO: DE LA ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Compromiso con la Administración y Resolución de Controversias

Artículo 55. La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de **El Santuario** ESP, se compromete a adoptar sistemas para la prevención, administración y resolución de controversias como un mecanismo para promover la transparencia, las relaciones con la ciudadanía, con el sector privado y las organizaciones civiles, y para proteger los recursos públicos.

Cuando un ciudadano considere que se ha violado o desconocido una norma del Código de Buen Gobierno, podrá dirigirse al Comité de Buen Gobierno, radicando su reclamación en el área que haga las veces de Oficina de Atención al Usuario, que a su vez la remitirá al Comité de Buen Gobierno, quien estudiará y responderá la misma.

El Comité de Buen Gobierno se encargará de definir el procedimiento con el cual se resolverán los conflictos que surjan de su Código de Buen Gobierno, de acuerdo con el evento presentado. Para la resolución y administración de una controversia derivada del Código de Buen Gobierno, atenderá las normas constitucionales, legales y reglamentarias establecidas, los principios éticos asumidos por la Empresa y el espíritu contenido en el Código de Buen Gobierno.

Ni la Empresa ni el Comité de Buen Gobierno podrán prohibir la utilización de los mecanismos de solución directa de las controversias derivadas del presente Código de Buen Gobierno.

CAPÍTULO TERCERO: DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO.

Indicadores de Gestión

Artículo 56. La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de El Santuario E S P, se compromete a incorporar dentro de su código de buen Gobierno, los Indicadores necesarios para medir su gestión y desempeño ante la ciudadanía y sus grupos de interés, definiendo cuáles son esos indicadores y la metodología para obtenerlos, así:

a. *Índice de integridad y transparencia.* Para medir la credibilidad y el reconocimiento de la Empresa por sus grupos de interés (nivel de gobernabilidad). Se adoptará una metodología propia y se seguirá en la medida de lo posible, la metodología diseñada por Transparencia Internacional concretada en los índices tácticos de resultado de la gestión ética y de comunicación de la Empresa. De esta manera la entidad se compromete a someterse a esta evaluación y a mejorar continuamente para situarse en los índices superiores de la escala;

b. *Índice de gestión ética.* Para medir los resultados internos de la gestión ética, la Empresa de Servicios Públicos Municipio de El Santuario ESP, podrá utilizar los instrumentos de diagnóstico de la gestión ética incluidos en el libro “Modelo de Gestión Ética para las Entidades del Estado” desarrollado por USAID a través Casals & Associates Inc. Para esto la entidad se compromete a medir anualmente su nivel de gestión ética;

c. *Índice de comunicación.* Para medir los resultados de la gestión en comunicación de la Empresa, se adoptará también una metodología propia y cuando se considere necesario se podrán aplicar los instrumentos de diagnóstico de la Comunicación Pública sugeridos por USAID a través del operador CASALS & ASSOCIATES INC., los cuales figuran en el Modelo de Comunicación Pública Organizacional e informativa, y con los cuales se busca medir la relación transparente de la entidad con sus grupos de interés. La Empresa se compromete a realizar una medición de manera anual;

d. *Indicadores operativos.* Con los cuales el modelo estándar de control interno evalúa y monitorea el sistema de gestión de calidad, soportado en una gestión por procesos.

e. *Indicadores de satisfacción del cliente externo.* La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de El Santuario ESP, se compromete a medir la percepción que tiene la comunidad o público externo sobre la imagen de integridad, transparencia y eficiencia de la entidad, sobre la gestión de los recursos y la prestación de servicios.

CAPÍTULO CUARTO: DE LA ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Adopción del Código de Buen Gobierno

Artículo 57. El Código de Buen Gobierno será aprobado y adoptado por parte de la Gerencia.

Divulgación del Código de Buen Gobierno

Artículo 58. El Código de Buen Gobierno se divulgará a los miembros de la Empresa y a los grupos de interés.

Reforma del Código de Buen Gobierno

Artículo 59. El Código de Buen Gobierno podrá ser reformado por decisión de la Gerencia.

Vigencia del Código de buen Gobierno

Artículo 60. El presente Código de Buen Gobierno rige a partir de su expedición.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de la comprensión de los diferentes aspectos que consagra el presente Modelo de Código de Buen Gobierno para Entidades Públicas, se establecen los siguientes significados de las palabras y expresiones empleadas en el texto.

Código de Buen Gobierno: Disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de las entidades, que a manera de compromiso ético buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración pública. Este documento recoge las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que

deben adoptar las instancias de dirección, administración y gestión de las entidades públicas, con el fin de generar confianza en los públicos internos y externos hacia el ente estatal.

Código de Ética: Es el documento de referencia para gestionar la ética en el día a día de la entidad. Está conformado por los Principios, Valores y Directrices que en coherencia con el Código de Buen Gobierno, todo servidor público de la entidad debe observar en el ejercicio de su función administrativa.

Comité de Buen Gobierno: Instancia encargada de ejercer la veeduría sobre el cumplimiento del Código de Buen Gobierno, y el facultado en el tema de la prevención y manejo de los conflictos de interés dentro de la entidad.

Comité de Ética: Instancia organizacional encargada de promover y liderar el proceso de implantación de la gestión ética para entidades del Estado, encauzado hacia la consolidación del ejercicio de la función pública en términos de eficacia, transparencia, integridad y servicio a la ciudadanía por parte de todos los servidores públicos de la entidad.

Conflicto de Interés: Situación en virtud de la cual una persona, en razón de su actividad se encuentra en una posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.

Gobernabilidad: Conjunto de condiciones que hacen factible a un gobernador o director el ejercicio real del poder que formalmente se le ha entregado para el cumplimiento de los objetivos y fines bajo la responsabilidad de su cargo. Esta capacidad de conducir al colectivo se origina en el grado de legitimación que los diversos grupos de interés conceden a la dirigencia, y se juega en el reconocimiento de:

- a) Su competencia e idoneidad para administrar la entidad en el logro de los objetivos estratégicos -eficiencia-;
- b) El cumplimiento de principios y valores éticos y la priorización del interés general sobre el particular -integridad-; y
- c) La comunicación para hacer visibles la forma como se administra y los resultados obtenidos -transparencia.

Grupos de Interés: Personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella.

Modelo Estándar de Control Interno –MECI-: Modelo establecido por el Estado para sus entidades, que les proporciona una estructura para el control a la estrategia, a la gestión y a la evaluación, con el propósito de mejorar su desempeño institucional mediante el fortalecimiento del control y de los procesos de evaluación que deben llevar a cabo las Oficinas de Control Interno, Unidades de Auditoría Interna o quien haga sus veces.

Políticas: Directrices u orientaciones por las cuales la alta dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la actividad pública en un campo específico de su gestión, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y sus propósitos.

Principios Éticos: Creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual la persona o el grupo se adscriben.

Rendición de Cuentas: Deber legal y ético de todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes y/o recursos públicos asignados, y los respectivos resultados, en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido. De esta manera se constituye en un recurso de transparencia y responsabilidad para generar confianza y luchar contra la corrupción.

Riesgos: Posibilidad de ocurrencia de situaciones que pueden ser de dos clases: *eventos negativos*, tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones; o los *eventos positivos*, que permiten identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de la función pública.

Sistema de Desarrollo Administrativo: Conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la administración pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional de conformidad con la reglamentación pertinente.

Sistema de Gestión de Calidad: Procedimiento sistemático y transparente por medio del cual se busca que las entidades puedan mejorar su desempeño y capacidad de proporcionar calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a su cargo, respondiendo así a las necesidades y expectativas de los grupos de

interés, dirigiendo y evaluando el desempeño institucional. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de las entidades y lo soporta un modelo de operación por procesos.

Transparencia: Principio que subordina la gestión de las instituciones a las reglas que se han convenido y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

Valores Institucionales: Acuerdos que inspiran y rigen la vida de la entidad, orientados a asegurar la eficiencia, integridad y transparencia del ente y el logro de sus objetivos corporativos. Tienen carácter obligatorio por ser acuerdos de comportamiento, razón por la cual deben ser compartidos por todo el ente. Deben estar enmarcados dentro de las normas constitucionales y los principios éticos de la gestión pública, siendo el soporte de su cultura organizacional. 🏰

<p>ELABORÓ:</p> <p>Heidy L. Zuluaga G./ Luis G. Carvajal G./ Jorge A. Giraldo R.</p>	<p>REVISÓ:</p> <p>Lenin A. Giraldo A.</p>	<p>APROBÓ:</p> <p>Heidy L. Zuluaga G.</p>
---	--	--