



**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



## RESOLUCION No. 013 DEL ENERO 13 DE 2015

### POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA LA RESOLUCION No. 097 DE FEBRERO DE 2008 Y SE ADOPTA EL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO DE SERVICIUDAD ESP

El Gerente de Serviciudad ESP, por medio de sus facultades legales y estatutarias y,

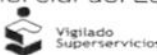
#### CONSIDERANDO

- 1- Que conforme lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política, "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".
- 2- Que mediante Resolución No.097 del 21 de febrero de 2008, Serviciudad ESP, adoptó el Código de ética y valores.
- 3- Que se hace necesario modificar la Resolución No 097 del 21 de febrero 2008 en el sentido de actualizar, complementar el Código de Ética e incluir en el mismo documento el Código de Buen Gobierno.
- 4- Que el Código de Ética y Buen Gobierno corresponde a las exigencias de las normas que regulan la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, Decreto 943 de 2014 adoptado por la empresa Industrial y Comercial del Estado Serviciudad ESP, con el propósito de fortalecer la cultura del comportamiento ético en los servidores públicos.
- 5- Que el Código de Ética y Buen Gobierno resume los valores, principios y prácticas de entidades que deben guiar las conductas en nuestra actividad empresarial y deben ser de observancia obligatoria para todos los empleados que prestan sus servicios en la empresa Serviciudad ESP.
- 6- Que hace parte integral del Código de Ética y buen Gobierno, el Comité que debe conformar este, con su reglamento interno.





**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



En mérito de lo expuesto;

### RESUELVE

**ARTICULO PRIMERO:** Adóptese el Código de Etica y Buen Gobierno de Serviciudad ESP, el cual hace parte integral de la presente Resolución.

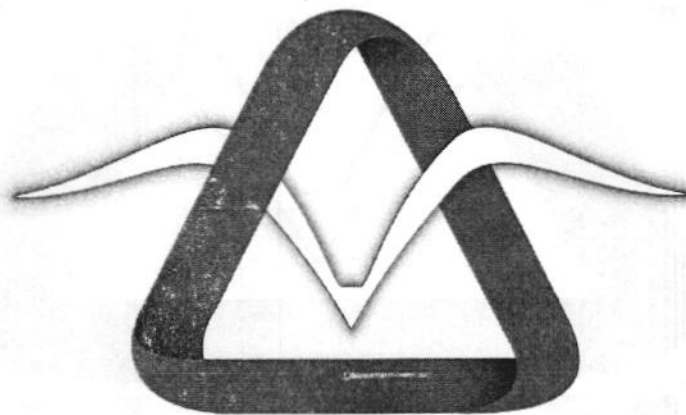
**ARTICULO SEGUNDO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las que le sean contrarias en especial la Resolución No. 097 de 2008.

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

  
**CARLOS ANDRÉS VEGA ORTIZ**  
Gerente

  
**LEONARDO RAMOS RAMIREZ**  
Secretario General





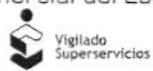
**SERVICIUDAD**

**ACUEDUCTO - ASEO - ALCANTARILLADO ESP**

**CÓDIGO DE ÉTICA Y  
BUEN GOBIERNO**



**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



## Contenido

### Tabla de contenido

CÓDIGO DE ÉTICA Y .....	1
BUEN GOBIERNO .....	1
1. INTRODUCCION .....	3
1.1 PRESENTACIÓN .....	4
2. CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBERNO .....	5
3. OBJETIVOS .....	5
4. PLATAFORMA ESTRATEGICA DE SERVICIUDAD ESP .....	6
5. VALORES ÉTICOS - INSTITUCIONALES .....	8
6. DIRECTRICES ÉTICAS Y DE BUEN GOBIERNO CON LOS GRUPOS DE INTERES .....	10
7.0 POLITICAS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO PARA LA DIRECCION Y DELEGACION EN LA ENTIDAD .....	11
8. POLÍTICA DE CALIDAD .....	18
9. DE LA ADMINISTRACION DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO .....	19
10. COMITÉ DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO .....	21
11. BIBLIOGRAFÍA .....	25
12. ANEXOS .....	26
13. NORMATIVIDAD .....	27
14. GLOSARIO .....	28
15. PARTICIPANTES DE LA CONSTRUCCION .....	31





**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



## 1. INTRODUCCION

En el marco de la implementación y actualización del Modelo Estándar de Control Interno – MECI en la empresa de servicios públicos domiciliarios Serviciudad ESP de Dosquebradas Risaralda, se presenta el nuevo Código de Ética y de Buen Gobierno.

Como empresa, se actúa con compromiso, lealtad, rectitud, transparencia y legalidad ante los demás. De ahí la importancia de seguir buscando siempre la mejora continua para prestar los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo con eficiencia y eficacia trabajando con responsabilidad, objetividad imparcialidad y dinamismo en busca siempre de la excelencia.

En calidad de funcionarios públicos nos impone una gran responsabilidad en el ejercicio de nuestras funciones adoptando el código de ética y buen gobierno, como manual de comportamiento para que podamos cumplir con el compromiso que hemos adquirido con todos los ciudadanos y para que sea siempre el interés general, el que prevalezca en nuestra labor de administración pública.



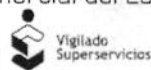


## SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1

NUIR 1-661700002



### 1.1 PRESENTACIÓN

El Código de Ética y Buen Gobierno corresponde a las exigencias de las normas que regulan la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, Decreto 943 de 2014 adoptado por la empresa Industrial y Comercial del Estado Serviciudad ESP, con el propósito de fortalecer la cultura del comportamiento ético en los servidores públicos

Se constituye en un referente común de los valores que orientan a la entidad hacia un horizonte ético compartido y que promueven “el vivir bien”, en el marco de una cultura organizacional soportada en principios y valores que contribuyan a modelar el actuar íntegro de los funcionarios de la empresa de Serviciudad ESP y ante la comunidad del Municipio de Dosquebradas.

El Código de Ética y Buen Gobierno resume los valores, principios y prácticas de entidades que deben guiar las conductas en nuestra actividad empresarial y deben ser de observancia obligatoria para todos los empleados que prestan sus servicios en la empresa Serviciudad ESP.

Este código establece los principios básicos para guiar a los empleados en los requerimientos mínimos respecto a la conducta que de ellos se espera, proporcionando lineamientos genéricos que todo empleado debe honrar y aplicar en su vida profesional, y en aquellos aspectos de su vida personal que puedan afectar la imagen de la Empresa.

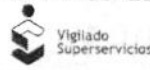
Es importante que este Código se convierta en un instrumento que nos ayude a transformar la forma de ser y actuar, respetando la diferencia individual, contribuyendo a mejorar nuestro trabajo, a ofrecer un servicio basado en una gestión pública transparente y al crecimiento como verdaderos miembros de una sociedad.







**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



## 2. CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBERNO

### 2.1 FINALIDAD

El presente código, tiene como finalidad fomentar los valores, las orientaciones de conducta y las acciones que deben asumir todos los funcionarios de SERVICIUDAD ESP; las disposiciones contenidas en este código de ética, son aplicables a todas las personas que prestan su servicio a la entidad bajo cualquier modalidad de vínculo laboral.

### 2.2 ALCANCE DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

La aplicación de los principios y valores establecidos en el Código de Ética y Buen Gobierno, serán asumidos y cumplidos de manera responsable y consciente por los funcionarios de SERVICIUDAD ESP, en todos los niveles y jerarquías bajo cualquier modalidad de vinculación laboral.

## 3. OBJETIVOS

### 3.1 OBJETIVO GENERAL

Orientar las actuaciones y el comportamiento cotidiano de los funcionarios de la empresa Industrial y Comercial del Estado SERVICIUDAD ESP, donde se genere una cultura Institucional basada en principios, valores y compromisos éticos, para fortalecer las relaciones transparentes tanto al interior como al exterior de la empresa y asegurar una adecuada administración de los recursos y control de la gestión.

### 3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Trabajar de manera eficaz en el logro de los objetivos que conllevan al mejoramiento continuo en el ejercicio de las funciones que todo funcionario debe asumir dentro de la empresa.
- Concientizar a los funcionarios de la empresa, en el cumplimiento de los lineamientos y la responsabilidad que le corresponde en la construcción de una cultura ética y de buen gobierno.





## SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1

NUIR 1-661700002



- Lograr que cada uno de los funcionarios de la Entidad, se comprometa a orientar y conservar los valores, principios, compromisos y demás que el manual haya asignado, adelantando las acciones necesarias para asegurar su difusión, apropiación y cumplimiento.
- Procurar la integridad, eficiencia y transparencia en la gestión realizada por los funcionarios de la empresa Serviciudad ESP. Este objetivo está orientado a construir confianza en los Servidores públicos, con el fin de garantizar el logro de los propósitos misionales y la transparencia de la administración a través del posicionamiento de los principios y valores éticos.
- Apoyar y administrar los recursos institucionales con eficiencia y eficacia (recursos humanos, financieros, y tecnológicos), buscando que todas las actuaciones en el manejo de los mismos se realicen con transparencia y dando cumplimiento a las obligaciones a cargo de empresa Serviciudad ESP, mediante la aplicación de la normatividad legal y vigente en contratación, desarrollo del talento humano, administración del riesgo, manejo y administración de recursos.

### 4. PLATAFORMA ESTRATEGICA DE SERVICIUDAD ESP

#### 4.1 IDENTIFICACION Y NATURALEZA

SERVICIUDAD ESP, es una empresa de servicios públicos domiciliarios constituida conforme a las disposiciones de la Ley 142 de 1994, con autonomía financiera y administrativa, cuya finalidad es garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios de aseo, acueducto y alcantarillado en el área urbana del Municipio de Dosquebradas, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes.

#### 4.2 RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA

SERVICIUDAD ESP, es una entidad descentralizada del orden municipal, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, la cual inicia cumpliendo funciones de prestación de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, en el Municipio de Dosquebradas.







**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



En septiembre de 1976 se constituye como "Empresa EMPORIS Ltda." por escritura pública No 1472, en la Notaria Segunda de Pereira.

La empresa EMPORIS Ltda., cambia de razón social a ESAR LTDA., según escritura pública 1471 de marzo 30 de 1988, de la Notaría tercera del círculo de Pereira.

Por Acuerdo 022 del 9 de Diciembre de 1988, emanado del Concejo Municipal, se creó la Empresa Municipal de Servicios de Dosquebradas EMSD.

Por escritura 5125 del 30 de Diciembre de 1994 se disuelve y liquida ESAR LTDA., pasando los activos y demás inventario a la EMSD. Seguidamente, por acuerdo 005 de Abril de 1996 se liquida la EMSD en el término de 1 año.

Según el acuerdo 063 de Diciembre de 1996, se crea una Empresa Industrial y Comercial del Estado del ámbito Municipal, duración indefinida, personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente en aplicación a la Ley 142 de 1994 denominada, "Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Dosquebradas" a quien se le entregaron los activos de EMSD; acuerdo que fue protocolizado con la escritura pública número 113 de Enero 17 de 1997.

Con el fin de obtener identidad a nivel municipal, en el año 2003 la empresa cambió de razón social, denominándose SERVICIUDAD ESP., Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios.

Por escritura 1183 del 23 de abril de 2012 de la Notaria única de Dosquebradas, se protocoliza el acta de Junta Directiva No. 01 del 30 de marzo de 2012 en la que se aprobó por unanimidad la reforma a los estatutos, que entre otros aspectos, incluyó el nombramiento de un suplente del Gerente, el término para la convocatoria a las reuniones ordinarias y extraordinarias, se introduce una modificación al artículo 8 en sus numerales e, h, i para que las atribuciones contenidas en dichos literales no puedan ser delegadas en el gerente de la empresa, esas atribuciones son: e) adoptar la estructura orgánica de la empresa y determinar la planta de personal, h) adoptar el manual de funciones, e) Clasificar los empleos públicos y privados.

Actualmente la EICE SERVICIUDAD ESP presta los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo (suministro de agua potable, mantenimiento de redes de



acueducto y alcantarillado y servicio de recolección de residuos sólidos y barrido de calles, transporte y disposición final de los mismos, incluyendo las actividades complementarias de transferencia, tratamiento y aprovechamiento) de acuerdo con los principios básicos contemplados en la normatividad vigente o aquellas que lo modifiquen o contemplen.

## 5. VALORES ÉTICOS - INSTITUCIONALES

Nos proporcionan una pauta para formular metas y propósitos personales y colectivos que inspiran la gestión de la empresa Serviciudad ESP. Estos son atributos morales y convicciones profundas de los seres humanos que determinan su forma de ser y su conducta.

### 5.1 LOS VALORES ETICOS

Son un conjunto de valores que nos sirven de guía para actuar de manera responsable, y facilitan una convivencia gratificante en el entorno.

- **Honestidad.:** Es una cualidad que se debe plasmar en todas nuestras acciones, expresadas en honradez, rectitud, transparencia y coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace, actuando siempre con base en la verdad y en la justicia.
- **Responsabilidad:** Es la capacidad de asumir nuestros actos cumpliendo los deberes y compromisos, en beneficio de interés colectivo e individual, protegiendo los derechos y recursos de la empresa.
- **Lealtad:** Es el compromiso que debe tener cada uno de los funcionarios con la empresa, defendiendo su imagen, principios y objetivos, guardando la confidencialidad de la información y fomentando el sentido de pertenencia hacia nuestra institución.
- **Respeto:** Valor fundamental que debe existir dentro de miembros de una empresa, es dar a los demás un trato cordial y digno, sin discriminación alguna.

- **Igualdad:** Actuar con coherencia, sentido de equidad y justicia frente a las acciones que se deban emprender y se brinde la misma posibilidad para todos.
- **Compromiso:** Reconocer como propias las orientaciones, propósitos, logros, proyectos institucionales con el fin de garantizar el cumplimiento de la labor y propiciar el mejoramiento continuo.

## 5.2 VALORES INSTITUCIONALES

Para lograr la integridad en el desempeño de las funciones públicas de la Empresa, se requiere reunir comportamientos éticos y valores superiores, tales como:

- **Respeto:** Reconocimiento en otro de sus derechos y deberes
- **Veracidad:** Condición de quien profesa siempre la verdad.
- **Pluralismo:** Reconocimiento y aceptación de diferentes formas de pensar.
- **Integridad:** Comportamiento probo, recto e intachable.
- **Honorabilidad:** Cumplimiento de los deberes respecto de los demás y de uno mismo.
- **Servicio:** Función desempeñada por quienes están empleados para satisfacer necesidades del público
- **Responsabilidad:** Capacidad para reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de las propias acciones.
- **Solidaridad:** Apoya la labor de otros mediante el trabajo en conjunto con el fin de alcanzar un fin común.
- **Participación:** Propiciar espacios para la toma de decisiones y realización de acciones conjuntas con la participación de los ciudadanos, los cuales tienen derecho a participar.
- **Justicia:** Derecho de dar a cada uno lo que le corresponde o pertenece.
- **Lealtad:** Cumplimiento y fidelidad en el trato o desempeño de un cargo.
- **Tolerancia:** Reconocer la diferencia de pensar del otro, respetándolo en su forma de pensar y de actuar.
- **Transparencia:** Calidad de un comportamiento sin duda, se puede verificar y constatar por las entidades de control.



## SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1

NUIR 1-661700002

Vigilado  
Superservicios



- **Dialogo:** Disposición para mantener una adecuada relación interpersonal, buscando aclarar, solucionar, y obtener acuerdos.

### 5.3 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES Y PARTICULARES DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

Es la voluntad de cada uno de los funcionarios, en el cumplimiento de la misión, visión, principios y valores establecidos en la empresa, definidos así:

#### INSTITUCIONALES

Dignidad  
Buena Fe  
Igualdad  
Moralidad  
Eficacia  
Economía

#### PARTICULARES

Publicidad  
Legalidad  
Equidad  
Democracia  
Autonomía  
Celeridad  
Imparcialidad  
Austeridad

### 6. DIRECTRICES ÉTICAS Y DE BUEN GOBIERNO CON LOS GRUPOS DE INTERES

**Grupos de Interés:** Reconoce a sus suscriptores, ciudadanía en general, funcionarios, comunidades organizadas, órganos de control, otras entidades públicas, medios de comunicación, contratistas y proveedores.



- Con la Ciudadanía: En cumplimiento con la normatividad y en especial con la ley de transparencia, se garantizará que los usuarios, destinatarios, y beneficiarios obtengan la información actualizada, accesible y comprensible, brindando atención amable, diligente, proactiva garantizando calidad y oportunidad.
- Con los Servidores Públicos: Garantizar un trato imparcial y respetuoso, identificando sus capacidades, habilidades y competencias.
- Con los Contratistas: Garantizar la contratación y adquisición de bienes y servicios, teniendo en cuenta criterios, objetivos justos y equitativos que orienten a procesos transparentes.
- Con otras Instituciones Públicas: Garantizar el cumplimiento de los fines esenciales con la comunidad, se propicia la coordinación de acciones y cooperación con otras instituciones promoviendo acuerdos que permitan la cooperación institucional.
- Con los Órganos de Control: Se debe proporcionar la información necesaria para el cuidado de los bienes y recursos públicos encomendados
- Con los Medios de Comunicación: La información suministrada y divulgada a los diferentes medios comunicación interna y externa, debe ser precisa, veraz, clara, oportuna, generando espacios para recibir sugerencias, recomendaciones y aportes que faciliten el suministro y divulgación de la información.
- Con el Medio Ambiente: Se compromete a enmarcar los procesos institucionales, empleando mecanismos de educación y capacitación para el manejo óptimo de los recursos. El recurso humano de la entidad es consciente de la importancia y cuidado del medio ambiente y sus recursos por tal razón, asumen políticas de preservación, higiene y seguridad para optimizar los recursos medioambientales.

## 7.0 POLITICAS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO PARA LA DIRECCION Y DELEGACION EN LA ENTIDAD



## 7.1 COMPROMISO DEL GERENTE y LOS DIRECTIVOS.

- Con los principios y finalidades consagradas en la Constitución política, en las leyes y reglamentos correspondientes, a fin de que los procesos que se generen en la entidad sean eficientes, eficaces y efectivos en el cumplimiento de la Misión institucional.
- A orientar sus capacidades personales y profesionales hacia el cumplimiento cabal apoyados en la normatividad vigente y a mantener la confidencialidad de la información.
- A constituir una estrategia confiable de rendición de cuentas, que garantice la transparencia de toda la Dirección Administrativa.
- A construir estrategias para que en la relación entre directivos y colaboradores, el diálogo respetuoso sea el eje de la nueva cultura organizacional. En esta cultura se debe garantizar el acuerdo, la libertad de opinión, y el debido proceso.
- A la igualdad de Trato: El servidor público no debe realizar actos discriminatorios en su relación con su entorno y al ciudadano.
- El manejo de la información debe ser ético y responsable, por esta razón ningún funcionario, directivo o subgerente está autorizado para dar declaraciones a los medios de comunicación, sin previa autorización de Gerencia.
- A cumplir con su función social con transparencia en el manejo de los recursos públicos, de forma que el desarrollo de sus actividades se realice con calidad y costos competitivos, sin poner en peligro la suficiencia financiera y desarrollo a largo plazo de la empresa.

## 7.2 COMPROMISOS DE LOS FUNCIONARIOS EN GENERAL DE LA ENTIDAD.

La misión de la empresa Serviciudad ESP exige funcionarios responsables y capaces, motivados para luchar contra la corrupción, recuperar la confianza de los ciudadanos en el Estado, dispuestos a aportar y aplicar de manera





**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



estricta y cuidadosa todos sus conocimientos, experiencias y aptitudes en la búsqueda de los mejores resultados en el desempeño de sus labores.

- Actuar de acuerdo a los valores y principios establecidos en el presente Código de Ética y Buen Gobierno los cuales son el marco de referencia para la conducta y el comportamiento de los funcionarios de SERVICIUDAD ESP.
- Adoptar como parte de la cultura de la empresa, la autorregulación, el autocontrol y la autoevaluación. Tener sentido de pertenencia con la entidad. Planear no improvisar.
- Acatar las directrices de la alta dirección, respetar y cumplir de manera estricta los actos administrativos internos que regulen sus actuaciones.
- Asumir los valores y principios definidos en la Entidad como la guía de las acciones y decisiones propias del ejercicio manteniendo siempre en todos los actos privados así como en las funciones públicas un compromiso de rectitud y honradez.
- Denunciar los actos de corrupción.
- Ser puntual y expresar siempre simpatía y amabilidad con los usuarios y compañeros de trabajo.
- Mantener una adecuada presentación personal y una conducta íntegra en las actividades diarias.
- Contribuir a alcanzar la misión, visión de la empresa y a cumplir los objetivos estratégicos planteados.
- Estar comprometidos con la imagen de la empresa, expresarse en los mejores términos y no fomentar ni permitir que otros hablen mal de la empresa, directivos o empleados.
- Velar por los intereses de la institución y colaborar con la consecución de sus objetivos. Cuidar y proteger los recursos físicos y naturales haciendo buen uso de ellos.
- No utilizar la información confidencial como medio para obtener provecho propio. Ser imparciales, evitando juicios de valor anticipados.
- Dar a conocer y comprometer a los proveedores y contratistas la existencia del Código de Ética y Buen Gobierno de la Empresa de Serviciudad E.S.P y asegurar su aplicación en las relaciones contractuales
- Trabajar en equipo para alcanzar las metas institucionales, dando el trato justo a los demás servidores observando prácticas laborales basadas en la equidad.



- Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad las tareas encomendadas. Dedicar el mayor esfuerzo, la mayor atención y la totalidad del tiempo laboral al desarrollo con la más alta calidad de las tareas propias de la función asignada.
- Es una falta a la ética y deshonestidad con la empresa, desempeñar otras actividades fuera de la compañía, en los horarios laborales establecidos por la empresa, utilizando el tiempo y los recursos de la misma.
- Todo el equipo humano de la empresa manejará un diálogo amable y positivo haciendo visible su vocación de servicio, sentido de pertenencia y proyectando una imagen empresarial favorable.
- Se compromete a asegurar el control sobre la información primaria y secundaria necesaria en la gestión de la empresa, para garantizar la efectividad de los sistemas de información.
- Se comprometen a aceptar la evaluación control a la gestión. Todo el recurso humano de la entidad estará sometido externamente al control social, político, fiscal y disciplinario e internamente al control disciplinario interno y al control mismo que evalúa el desempeño garantizando la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa.
- La gestión de lo público es transparente, la administración mide cuentas de todo lo que hace, con quién lo hace, cuándo lo hace, cómo lo hace y con qué recursos lo hace. El dinero público es sagrado.
- No se aceptan transacciones de poder político por interés económico. No se utiliza el poder para comprar conciencias y acallar opiniones diferentes. El ejemplo de los servidores públicos es la principal herramienta pedagógica de transformación cívica.

### 7.3 COMPROMISOS FRENTE A LOS ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNOS

Frente al control externo de la entidad los directivos, servidores públicos y contratistas, se comprometen a mantener unas relaciones armónicas con los Órganos de Control y a suministrar la información requerida de manera oportuna. Igualmente, se compromete a implantar las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes.

#### 7.4 COMPROMISO FRENTE A LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA CORRUPCIÓN

- La Entidad se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Política, las demás normas vigentes y el presente código.
- Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas: La entidad se compromete a capacitar a su equipo humano para luchar contra la corrupción, buscando salvaguardar la gestión de la misma, promoviendo la cultura de la legalidad e incentivando el cumplimiento de sus funciones en términos de transparencia, vinculando a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión y del ejercicio del control fiscal.
- Compromiso en la lucha antipiratería: La entidad velará por la protección de la propiedad intelectual y de los derechos de autor, para lo cual adquiere el compromiso de erradicar el uso de software que no esté debidamente licenciado y autorizado. Ningún funcionario o contratista está autorizado para instalar en sus equipos software diferente a los debidamente adquiridos por la entidad, igualmente no se permite bajar por internet copias ilegales, juegos, demos, entre otros y mucho menos transmitir material vedado según las políticas de derecho de autor y normatividad legal vigente.

#### 7.5 COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN.

- Comunicación Pública: La empresa Serviciudad ESP se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan de gestión y resultados. Determinará una política de información adecuada para establecer un contacto permanente con sus grupos de interés de manera íntegra, veraz, oportuna, actualizada y confiable. La comunicación estará orientada al fortalecimiento institucional.
- Comunicación Organizacional: Estará orientada a fortalecer la comunicación interna con políticas que contribuyan a establecer un contacto permanente con los funcionarios y grupos de interés. Esto se logrará con actividades que mejoren la actitud de servicio de cada uno de los funcionarios que generen conciencia sobre la necesidad de responder oportuna y satisfactoriamente las PQRS de los usuarios

y grupos de interés, además que contribuya a crear condiciones de trabajo en equipo .

- Comunicación con los Grupos de Interés: La Entidad cuenta con todos los recursos necesarios para atender las peticiones, quejas, reclamos, consultas e información referente al servicio prestado a todos los usuarios y comunidad en general, facilitado su disponibilidad por medio de atención directa en las sedes con que cuenta la empresa, facilitando su atención por medio de correos electrónicos, pagina web, buzón de sugerencias, líneas telefónicas, pagina web a través de los cuales se da respuesta de manera oportuna siguiendo los lineamientos del debido proceso y en los términos previstos por la Ley.
- Compromiso con el Gobierno en línea: La empresa Serviciudad ESP y su equipo de trabajo se compromete a poner especial interés en la aplicación efectiva del gobierno en línea y la Ley de transparencia en lo que le compete, por medio de la implementación de acciones necesarias para mantener actualizada la página WEB de la Entidad, con la más completa información sobre la marcha de la gestión interna en cuanto a procesos y resultados, informes, contratación, portafolio de servicios, directorio, actividades y otros temas de interés y conocimiento público.

## 7.6 COMPROMISO CON EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

- La Entidad se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus funcionarios, determinando políticas y prácticas de gestión humana, cuales incorporan los principios constitucionales de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia, al realizar los procesos de selección, inducción, re inducción, formación, capacitación, promoción y desempeño..
- La Entidad velará porque todo su personal conozca y aplique los contenidos del código de Ética y Buen Gobierno y realizará acciones que garanticen el posicionamiento de la gestión ética y de buen gobierno con aplicabilidad al día a día de la entidad. Este compromiso se reflejará en el comportamiento y actuar por parte de los funcionarios hacia los derechos de las personas en el ejercicio de sus funciones.



## 7.7 COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

- Se orientará su gestión interna con la protección de los derechos fundamentales a la vida, a la igualdad, a la dignidad humana hacia el desarrollo humano integral de la ciudadanía en todas sus actuaciones, a la información verídica y oportuna, a la asociación, al cuidado de la naturaleza al respeto, a la intervención activa y solidaria para lo cual propenderá por el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios, estimulando la participación ciudadana en capacitaciones con relación a la de los servicios y el medio ambiente y fortaleciendo las relaciones de las comunidades con la entidad.
- Control Social: La comunicación e información deben darse a conocer y estar disponibles para la comunidad, la cual tiene derecho a informarse, dicha información no debe ser materia de reserva excepto en los casos estipulados por la ley.
- La Entidad cuenta con todos los recursos necesarios para atender las (PQRS) peticiones, quejas, reclamos, consultas e información referente al servicio prestado a todos los usuarios y comunidad en general, facilitado su disponibilidad por medio de atención directa en sus oficinas de atención al cliente, además de los otros medios con que cuenta la entidad donde los usuarios tienen la facilidad de interponer sus PQRS de forma escrita, telefónica, página web, correo electrónico, buzón de sugerencias. Se les brinda atención y respuesta oportuna siguiendo los lineamientos del debido proceso en los términos previstos por la Ley.

## 7.8 COMPROMISO CON LA RENDICION DE CUENTAS

Se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan de gestión y resultados, articuladas con el plan de desarrollo del Municipio de Dosquebradas y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la empresa.

## 7.9 COMPROMISO CON LA CONTRATACION PÚBLICA Y PROVEEDORES

Dar cumplimiento formal y real al reglamento interno de contratación, de tal modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales, sea



**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



entregada a los interesados oportuna, suficiente, equitativamente y que las decisiones para otorgar los contratos se tomen dando cumplimiento al principio de selección objetiva. Se establece y mantiene con los contratistas y proveedores una relación fundamentada en la ética, la claridad el conocimiento y la equidad con respecto a las condiciones legales contractuales para la adquisición de bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de la misión.

#### 7.10 COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

La empresa cumplirá su función social con transparencia en el manejo de los recursos públicos, de forma que el desarrollo de sus actividades se realice con calidad y costos competitivos, sin poner en peligro la suficiencia financiera y desarrollo a largo plazo de la empresa.

#### 7.11 COMPROMISO FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERES

Los Servidores públicos actuarán bajo los criterios de la legalidad, transparencia, justicia, igualdad y respeto absoluto atendiendo primordialmente los intereses generales y no los particulares.

#### 7.12 ANTIMONOPOLIO Y TRATO JUSTO

Nuestra empresa está comprometida a no participar en prácticas desleales contra la competencia, tampoco utilizar la información sobre la competencia de forma ilegal e injusta, ni poner en riesgo los estándares éticos para beneficiarse en términos competitivos o para cumplir un objetivo empresarial.

#### 7.13 DISCRIMINACION Y ACOSO

La entidad prohíbe al equipo humano de la entidad aprovecharse de su posición y jerarquía, para obtener beneficios personales y particulares que afecten a los mismos empleados o a la comunidad en general.

### 8. POLÍTICA DE CALIDAD

Satisfacer al cliente a través de la continuidad, confiabilidad y cobertura del servicio, con excelente atención y cobro racional de tarifas, garantizando la sostenibilidad en el tiempo; utilizando los medios tecnológicos disponibles,







## SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1

NUIR 1-661700002



Vigilado  
Superservicios



optimizando la estructura financiera y propiciando el desarrollo del talento humano, comprometido en la búsqueda del mejoramiento continuo.

### 8.1 POLITICAS FRENTE AL CONTROL INTERNO

Compromiso de realizar el sostenimiento y actualización del modelo estándar de control interno MECI, y velar porque los funcionarios lo cumplan, desarrollando estrategias que conduzcan a una administración eficiente eficaz imparcial por medio de la autorregulación, la autogestión el autocontrol y el mejoramiento continuo propiciando el control estratégico, el control de gestión y el control de evaluación . .

### 8.2 POLITICAS FRENTE A LOS RIESGOS

Se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral del riesgo, que minimice el impacto de las decisiones que toma la entidad respecto a los grupos de interés así como frente a los posibles eventos que afecten el cumplimiento de objetivos institucionales.

## 9. DE LA ADMINISTRACION DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

La empresa Serviciudad ESP en cumplimiento de la función pública que le es inherente y por los variados frentes en los que debe actuar, se compromete a mantener un comité de ética y buen gobierno, así como el comité de control interno y calidad, los cuales contribuirán a realizar la veeduría íntegra, eficiente y transparente por parte de la entidad.

Es de aclarar, cuando un ciudadano considere que se ha violado o desconocido una norma del presente código, podrá dirigirse al comité de ética y buen gobierno, radicando su reclamación en la empresa, la cual será remitida al comité quien la estudiará y dará respuesta.

### 9.1 COMITES PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS DEL BUEN GOBIERNO

La Entidad facilitará el apoyo que requieran los comités para su adecuado funcionamiento y cumplimiento oportuno de tareas y funciones. Los comités son organismos que coadyuvan al direccionamiento de las políticas definidas



en el código como lo son: comité de ética y buen gobierno, calidad y coordinación de control interno de Serviciudad ESP,

## 9.2 DIFUSION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

Después de adoptado el código de ética y buen gobierno mediante acto administrativo, debe procederse a la publicación o difusión del mismo, inicialmente la difusión debe ser interna, lo cual el área de talento humano procede a capacitar a todos los funcionarios de la entidad en sus distintos niveles de cargos, sobre el código de ética y buen gobierno, adoptando sus políticas, principios, mecanismos que se utilizan para hacerlo efectivo, y demás aspectos que el código en particular toque.

Además debe hacerse público a los grupos de interés de la empresa por medios masivos, adicionalmente debe educarse a los grupos de interés en el código de ética y buen gobierno, haciendo explícitas las políticas adoptadas con sus respectivos mecanismos, de tal manera que un ciudadano del habitual pueda entender perfectamente lo que el código contiene y los compromisos que adquirió la entidad pública con sus grupos de interés, con el fin de hacer efectiva también la participación ciudadana.

La divulgación del código de ética y buen gobierno podrá hacerse por medio de cartillas, folletos, plegables, la página web, intranet, volante, conversatorios, capacitaciones, así como cualquier otro medio que garantice llegar efectivamente al objetivo. El tiempo de difusión es permanente, pues se mantiene en el tiempo una política de educación constante en el código de ética y buen gobierno.

El código de ética y buen gobierno podrá ser reformado por iniciativa del gerente y del comité de ética y buen gobierno. El gerente informará a los grupos de interés de la empresa los cambios introducidos en el código y bajo la supervisión y revisión de la oficina de control interno. El gerente informará a los funcionarios de Serviciudad, a través de medios de comunicación masivos como: intranet, correo corporativo, página web.

El código de ética y buen gobierno entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación. Deberá estar a disposición de los funcionarios de la entidad y el público en general en la página web e intranet de la empresa.

### 9.3 INDICADORES DE GESTION DEL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

La empresa adquiere el compromiso de medir su gestión y desempeño a través de indicadores de gestión ante la comunidad y los grupos de interés, definiéndolos a través de una buena metodología, entre los que se encuentran:

Índice de integridad y transparencia para medir la credibilidad y el reconocimiento de la entidad por sus grupos de interés, para mejorar continuamente y disminuir los riesgos de corrupción.

Índice de gestión ética: Para medir los resultados internos de la gestión ética, mediante encuestas anuales que se consolidan y se presentan en el informe institucional.

Índice de comunicación: Para medir los resultados de la gestión en comunicación de la entidad determina el nivel interno del estado de la comunicación.

Indicadores operativos con los cuales el Modelo Estándar de Control Interno evalúa y monitorea el Sistema integrado de Gestión soportando en una gestión por procesos.

## 10. COMITÉ DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO

Instancia organizacional encargada de ejercer la veeduría sobre el cumplimiento del Código de Ética y de Buen Gobierno, facultada hacia la consolidación del ejercicio de la función pública en términos de eficacia, transparencia y servicio a la ciudadanía por parte de todos los servidores públicos de la entidad.

### 10.1 CONFORMACION DEL COMITÉ DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO

El comité de Ética y de Buen Gobierno será constituido de manera oficial por el Representante Legal de la entidad mediante acto administrativo y su conformación será socializada y difundida de manera amplia a todos los miembros de la organización, por todos los medios existentes institucionales.

Este comité estará conformado por directivos de primer nivel de las áreas de Administrativa, Planeación, Comercial, Técnica y Operativa, así como un representante de los trabajadores oficiales. Control interno y Control Interno disciplinario con voz y sin voto. Uno de los altos directivos será nombrado por el representante legal como coordinador del comité.

Los miembros del comité de ética y buen gobierno deberán cumplir como mínimo el siguiente perfil: Tener reconocidas calidades morales y éticas gozar de buen nombre y reconocimiento por su idoneidad profesional e integridad, servicio público o materias a fines.

## 10.2 OBLIGACIONES Y ATRIBUCIONES DEL COMITÉ DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO

- Hacer seguimiento y evaluar los resultados de proceso de implantación de la gestión ética y buen gobierno para recomendar y/o disponer ajustes a las actividades programadas.
- Servir de instancia de interpretación de los Códigos de Buen Gobierno y de Ética ante conflictos éticos que involucren a servidores públicos de la entidad.
- Promover la identificación de la existencia de los conflictos de interés en concreto.
- Proponer al Representante Legal y su equipo directivo, mecanismos para facilitar la prevención, el manejo y la divulgación de los conflictos de interés que puedan presentarse entre las partes interesadas.
- Proponer al Representante Legal y su equipo directivo el procedimiento de resolución y divulgación de conflictos de interés, de acuerdo con lo establecido en el Código de Ética y Buen Gobierno de la Entidad.
- Definir las políticas del Programa de Gestión ética y buen gobierno
- Elaborar estrategias para dinamizar la Gestión Ética y de Buen gobierno en la entidad.
- Recomendar al gerente y equipo de trabajo mecanismos para facilitar la prevención, el manejo y la divulgación de los conflictos de interés que puedan presentarse frente a los grupos de interés.
- Verificar la difusión y socialización de las prácticas éticas en toda la entidad.
- Hacer seguimiento a los programas de inducción y reinducción en lo referente al código de ética y buen gobierno.



### 10.3 COORDINADOR DEL COMITÉ DE ETICA

La coordinación del comité de ética y de buen gobierno estará a cargo de uno de los directivos que lo compone, quien es nombrado directamente por el más alto directivo de la entidad por las características propias del proceso se recomienda el directivo del área administrativa por la naturaleza de su cargo quien podrá delegar en un profesional del área .

### 10.4 OBLIGACIONES DEL COORDINADOR DEL COMITÉ DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO

- Convocar, presidir y dirigir las sesiones del Comité de Ética
- Proyectar el orden del día y el plan de trabajo a seguir en las sesiones
- Suscribir las actas de las sesiones, donde se hagan constar las decisiones acordadas por el Comité y firmar las actas una vez aprobadas.
- Coordinar las actividades del Comité de ética en concordancia con los programas de la empresa ServiCiudad.
- Rendir informe mensual al comité de ética y de buen gobierno, acerca de las actividades y el desarrollo del programa de gestión ética y buen gobierno.
- Cuando por circunstancias imprevistas a la programación se cambie la fecha y hora de la reunión, el coordinador deberá informar a cada uno de los miembros sobre dicha situación por lo menos un día antes de la realización de la misma, indicando nueva fecha y hora.

### 10.5 REGLAMENTO INTERNO DEL COMITÉ DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

- Todos los miembros que conforman el comité tendrán la obligación de asistir puntualmente a las sesiones citadas.
- Establecer estrategias de difusión para expandir la dimensión ética en todos los miembros de la entidad y a otros grupos de interés (contratistas, proveedores, otras entidades).
- Cuando por circunstancias imprevistas el comité deba variar la fecha y hora de reunión para una sesión, le deberá informar al coordinador.
- Hacer seguimiento a las actividades que se programen y desarrollen en el comité para dar cumplimiento a sus objetivos y funciones.

- Ejercer el rol de mediador en situaciones de conflicto o dilemas éticos para generar procesos reflexivos, en torno a las prácticas no éticas que se presenten en la entidad con el fin de tomar las medidas correctivas.
- Difundir en toda la entidad el objetivo del código de ética y buen gobierno, además de las sanciones por el incumplimiento del mismo.
- Capacitar y socializar permanentemente a todos los funcionarios de la empresa con el fin de que mantengan actualizados en el conocimiento de los deberes éticos y código del buen gobierno.
- El comité se reunirá por lo menos dos veces al año o cuando por una situación específica lo requiera.
- La convocatoria para reuniones ordinarias del comité de ética y buen gobierno las hará el coordinador del comité a solicitud de cualquiera de los miembros, utilizando los medios de comunicación disponibles con dos (2) días como mínimo de antelación donde se informe el día la hora y los temas a tratar informando a cada uno de los integrantes .
- Los integrantes del comité podrán solicitar por escrito y en cualquier tiempo al coordinador del comité de ética y buen gobierno, que se convoque a sesiones extraordinarias para tratar asuntos que por su importancia así lo requieran.
- Habrá quorum de liberatorio en las sesiones ordinarias y extraordinarias con la asistencia de la mitad más uno de los integrantes. Se podrá invitar a la reunión a personas ajenas al comité o la entidad que tengan directa relación o conocimiento de los temas a tratar.
- Las decisiones se adoptaran por mayoría y serán registradas por medio de acta y aprobada por el comité.
- Hacer seguimiento al cumplimiento de las capacitaciones del código de ética y buen gobierno y que estas se encuentren actualizadas en los programas de inducción y reinducción.

## 10.6 VIGENCIA, DIVULGACIÓN, MODIFICACIONES

- Rige a partir de la fecha de su expedición y será de conocimiento obligatorio para todo el personal que labore en la Empresa y grupos de interés. Las modificaciones las podrá hacer el gerente o por sugerencia del comité de ética y buen gobierno, se realizarán mediante petición escrita al Comité de ética y buen gobierno informando a todos los funcionarios y grupos de interés, a través de los medios de comunicación masivos , los cambios que haya tenido lugar .



- Todo personal o contratista vinculado deberá suscribir el acta donde asume el compromiso de acoger el código de ética y buen gobierno y de ponerlo en práctica en el desarrollo de sus actividades diarias dentro y fuera de la entidad.
- El Gerente a partir de la expedición del presente código, hará efectiva la suscripción del acta de compromiso a todo el personal en el momento de la posesión.
- Se deberá entregar al personal que ingrese a la entidad el código de ética y buen gobierno por los medios de comunicación quien tenga a su alcance.

## 11. BIBLIOGRAFÍA

Campo Saavedra, María Fernanda. (2008). Código de Ética y Buen Gobierno. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional.

Código de Buen Gobierno. Versión No. 1. (2008). Bogotá.

Intranet. (2012). Serviciudad. Código de Ética y de Buen Gobierno.

Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. Gobernación de Risaralda Dirección e control Interno: CICIR.

Marriott Jr., J. W. (2013). Código de Conducta empresarial. New York: Internacional Inc.

Modelo de gestión ética para entidades del estado. (2003). CASALS & ASSOCIATES - CENTRO COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL: USAID 2003

SINGER, Peter. (1995). Para vivir mejor. Barcelona: Ariel.

Departamento Administrativo de la función pública



**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



Adóptese el siguiente texto como acta de compromiso.

## 12. ANEXOS

### ACTA DE COMPROMISO

En mi condición de funcionario o contratista de SERVICIUDAD ESP, me comprometo a:

Acoger El Código de Ética y buen gobierno, y declaro que comprendo y tengo claridad sobre los valores, principios y parámetros de conductas deseables y conductas inaceptables establecidas en dicho código, y que su incumplimiento, o permisividad, pueden derivar en sanciones disciplinarias.

Así mismo, me comprometo a cumplir con todo lo estipulado en el Código de Ética y Buen Gobierno de la Empresa, El Reglamento Interno de la Empresa, el Reglamento del Comité de Convivencia de la Empresa, las Políticas, los Procedimientos y contrato de trabajo, Apropiar, interiorizar y aplicar en todo mí actuar el Código de Ética y de Buen Gobierno de SERVICIUDAD E.S.P.

Promover y estimular permanentemente a mis compañeros de trabajo para que estos Valores Éticos, formen parte del trabajo diario de los servidores públicos de la entidad, al mismo tiempo me comprometo a denunciar y abstenerme de encubrir o participar en situaciones que contravengan estos lineamientos, utilizando para ello, los mecanismos dispuestos por la empresa.

Declaro que el presente Código de Ética y Buen Gobierno de la empresa, me fue entregado, para mi conocimiento, lectura, entendimiento y aplicación, asumo la responsabilidad que genera, el compromiso de su debido cumplimiento.

En constancia de lo anterior, firmo el presente documento a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ 2015.

\_\_\_\_\_  
Nombre del trabajador

\_\_\_\_\_  
Firma: CC. No.

\_\_\_\_\_  
Cargo



### 13. NORMATIVIDAD

La Constitución Política de Colombia de 1991 en su artículo 123, define como “Servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios”.

Dentro de las funciones constitucionales y legales que rigen a cada entidad, su razón de ser constituye el punto de partida y la justificación para la existencia de un Código de Buen Gobierno.

Directiva presidencial 010 de agosto de 2002: “Se comprometió a promover el espíritu ético como base del comportamiento para la toma de decisiones en la administración pública”.

Directiva presidencial 012 de 2012: “Lucha contra la corrupción en la contratación estatal”.

Ley 1474 de 2011 normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 734 de 2002 Código Único Disciplinario.

Documento 2 de 2004 Procuraduría General de la Nación: “Pacto sobre ética pública y privada en la contratación estatal”.

Norma técnica de Calidad NTCGP 1000:2009 numeral 1.2: “Principios de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras del servicio”.

Modelo estándar de control interno MECI 1000:2005: Derogado por el Decreto 943 de 2014 por medio del cual “se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI en el Modulo de Planeación y Gestión en su componente TALENTO HUMANO con sus elementos: Acuerdos, compromisos o protocolos éticos y Desarrollo del Talento Humano”.

## 14. GLOSARIO

Para efectos de la comprensión de los diferentes aspectos consagrados en el Código de Ética y Buen Gobierno, se establecen términos relacionados, como se definen a continuación

**ADMINISTRAR:** Capacidad para organizar, planear, dirigir y controlar, disponer, ordenar la economía de una empresa.

**CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO:** Disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno en la Entidad. 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 que debe adoptar la Alta Dirección con el fin de generar confianza al interior y exterior de la misma

**CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO:** 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 y operativa, en la administración pública. Además facultado en el tema de la prevención y manejo de los conflictos de interés dentro de la entidad.

**COMITÉ DE ETICA:** Instancia Organizacional encargada de promover y liderar el proceso de implementación de la gestión ética para entidades del estado, encauzado hacia la consolidación del ejercicio de la función pública en términos de eficiencia, eficacia, transparencia, integridad y servicio a la ciudadanía, por parte de todos los servidores públicos de la entidad.

**CONFLICTO DE INTERES:** 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 en las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.

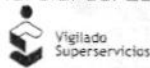
**CONTROL DISCIPLINARIO:** Es la potestad de exigir obediencia, transparencia y disciplina en el ejercicio de la función pública.

**CONTROL FISCAL:** Es una función pública ejercida por la Contraloría Municipal de Dosquebradas, para vigilar la gestión fiscal de la entidad y de los particulares que manejan bienes del estado.

**ETICA:** Conjunto de principios que orientan la conducta humana, constituyéndose así en las herramientas básicas para la construcción de una convivencia sana.



**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



**EFICACIA:** Fuerza y capacidad para obrar capacidad de acción para hacer efectivo un propósito.

**EFICIENCIA:** Virtud y facultad de lograr un efecto determinado, capacidad de acción para lograr un propósito con el menor uso de energía o de recursos.

**FUNCION PÚBLICA:** Son aquellas actividades que realizan las entidades del estado con miras a obtener la satisfacción del interés público en lo referente a la protección, defensa y promoción de los derechos consagrados en la Constitución Colombiana.

**GESTIONAR:** Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o un objetivo.

**GRUPOS DE INTERES:** Personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia por éste. Es sinónimo de "públicos Internos y externos", o "clientes internos y externos".

**MISION:** Definición del que hacer de la entidad. Está determinado en las normas que la regulan y se ajustan de acuerdo con las características de cada ente público.

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO – MECI:** Modelo establecido por el estado para sus entidades mediante el decreto No. 1599 de 2005, derogado por el decreto 943 del 21 de mayo de 2014, proporciona una estructura para el control a la estrategia, a la gestión y a la evaluación, con el propósito de mejorar el 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.

**PRINCIPIOS ETICOS:** 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.

**POLITICAS:** Directrices u orientaciones por las cuales la alta dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la actividad pública en 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 .

**RENDICION 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







## SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1

NUIR 1-661700002



Vigilado  
Superservicios



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.

**TRANSPARIENCIA:** 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, rendir cuentas de la gestión encomendada.

**VALOR ETICO:** Forma de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades propias y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana. Los valores éticos se refieren a formas de ser o de actuar para llevar a la práctica los principios éticos.

**VALORES:** Son formas de ser y actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

**VISION:** Establece el deber ser de la entidad pública en un horizonte de tiempo, desarrolla la misión del ente e incluye el plan de gobierno de su dirigente, que luego se traduce en el plan de desarrollo de la entidad.







## SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1

NUIR 1-661700002



Vigilado  
Superservicios



### 15. PARTICIPANTES DE LA CONSTRUCCION

Un agradecimiento especial a todos los funcionarios que participaron en la construcción del Código de Ética y Buen Gobierno y se destacaron por su aporte.

MARIA ELENA PELAEZ LOPEZ  
Profesional de talento Humano  
LILIANA MARIA JIMENEZ CANO  
Profesional Universitario Equipo Mecí  
RUBEN DARIO RINCON GIRALDO  
Subgerente Administrativo y Financiero  
LUZ ANDREA ALVAREZ BOTERO  
Profesional de Calidad  
ALEJANDRO VALENCIA MARULANDA  
Técnico de Estadística  
COMITÉ DIRECCIONADOR

Revisión y aprobación Gerencia, Secretaria General. Control Interno de Gestión.

