

CÓDIGO DE ACUERDOS DE GESTIÓN



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LEBRIJA E.S.P.

Control de Cambios		
Versión N°	Fecha	Concepto de Cambio
1	14 /11 /2008	Emisión inicial.
2	01/06/2010	Cambio del encabezado

ELABORADO POR:
Equipo
Calidad - MECI

REVISADO POR:
Socorro Álvarez
Gerente General

APROBADO POR:
Gerente

Copia Controlada: _____
Copia No Controlada:
Emitida A:



INTRODUCCIÓN

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija E.S.P., en cabeza de su Gerente, presenta a los funcionarios de la empresa, el presente documento, donde se plasma la filosofía administrativa adoptada por su nivel de compromiso, integridad, transparencia y responsabilidad pública.

El Código de Acuerdos de Gestión se constituyen en la manera como la Alta Dirección enfoca las acciones de la empresa hacia la búsqueda del cumplimiento de la Misión y Visión institucional, contribuyendo con ello al desarrollo de la región y un mejor bienestar para todos sus usuarios.

La Alta Dirección de la empresa ha comprendido que la forma como se dirija la entidad debe ser producto de la aplicación de los principios y valores individuales de la máxima autoridad y su nivel directivo, asumiendo entonces obligaciones de tipo moral, ético, de responsabilidad, de transparencia, compromiso con el servicio público, conocimiento y capacidad gerencial para conducir el actuar de la empresa según las exigencias de la comunidad y la ley.



CODIGO DE ACUERDOS DE GESTION	Código: GE-CO-02	TRD:	Versión: 02
-------------------------------	------------------	------	-------------

1. OBJETIVOS

Identificar políticas para la orientación de la empresa, para darles cumplimiento a todas y cada una de las actividades en donde la gerencia haga parte.

2. ALCANCE

Aplica a todos los proceso de la Empresa de Servicios Público Domiciliarios de Lebrija E.S.P., cubriendo a sus empleados y grupos de interés externos.

3. DEFINICIONES

- **Código de Buen Gobierno o Código de Acuerdos de Gestión:** disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen la gerencia 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 debe adoptar la dirección, administración o gestión de la empresa, con el fin de generar confianza en los públicos internos y externos de la misma.
- **Gestionar:** Hacer diligencias adecuadas para alcanzar el logro de un negocio o un objetivo.
- **Grupos de Interés:** personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de "Públicos internos y externos", o "Clientes internos y externos", o "partes interesadas".
- **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.



4. GENERALIDADES

4.1 RESEÑA HISTÓRICA

En el año 1965 inicio labores la Empresa Departamental Acueductos, Alcantarillados de Santander "Acuasur S.A", en el Municipio de Lebrija; en el año 1967 se construyo la primera Planta de Tratamiento de aguas en este municipio, con un caudal promedio de 6 litros por segundo, para un total de usuarios de 450 suscriptores; existía un tanque distribuidor de agua tratada de 150 metros cúbicos en el casco urbano, en el año de 1975 se presento la primera optimización de la Planta de Tratamiento, realizándose una optimización consistente en el cambio de 2 filtros lentos por 6 rápidos, el cambio de 2 sedimentadores lentos por sedimentadores rápidos y el cambio o modificación de floculador de eje vertical en tabiques madera, por floculación de eje horizontal en tabiques o muros de concreto.

4.2 MISION

Somos una Empresa con Autonomía Administrativa y Financiera con patrimonio 100% Municipal, que satisface las necesidades de nuestros usuarios con servicios Permanentes y de Calidad, generando Desarrollo, Bienestar y Crecimiento en la comunidad; garantizando el uso Eficiente y Racional de los recursos naturales.

4.3 VISION

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija ESP, como Empresa Industrial y Comercial del Estado se proyecta para el año 2011 ser reconocida a nivel Departamental y Nacional por la efectiva Operación, Administración, Comercialización y la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo, y sus actividades complementarias.

4.4 COMPROMISO CON LA MISIÓN Y LA VISIÓN DE LA ENTIDAD.

El Gerente, jefe de área, asesor, profesional, técnico y asistenciales se comprometen a orientar todas sus actuaciones en el ejercicio de la función pública hacia el logro de los objetivos y el cumplimiento de la Misión y la Visión de la Empresa de Servicios Público Domiciliarios de Lebrija E.S.P.



4.5 VALORES ETICOS

- Honestidad.
- Responsabilidad.
- Respeto.
- Lealtad.
- Tolerancia.
- Compañerismo.
- Ética laboral.

4.6 PRINCIPIOS ETICOS

- Equidad.
- Solidaridad.
- Sentido de Pertenencia.
- Amabilidad.
- Puntualidad.
- Eficacia.

4.7 GRUPOS DE INTERÉS PARA LA ENTIDAD

La Dirección de la empresa reconoce como sus grupos de interés a toda la población del municipio de Lebrija, asociaciones económicas, organizaciones sociales, empleados, entes de control, entidades públicas y privadas, contratistas y acreedores.

5. POLITICAS DE GESTION

5.1 PARA LA ALTA DIRECCION

5.1.1 Compromiso con los Fines del Estado

La dirección de la Empresa, como unidad articuladora, contribuye al desarrollo social, económico, ambiental con enfoque sostenible, humanista e integral, como respuesta a las necesidades y expectativas de los habitantes de la región, en un ambiente de respeto mutuo y de tolerancia para garantizar un actuar que contribuya a dar soluciones eficaces y eficientes a la problemática de la región.



CODIGO DE ACUERDOS DE GESTION	Código: GE-CO-02	TRD:	Versión: 02
-------------------------------	------------------	------	-------------

Para dar cumplimiento a tal función, el Gerente se compromete a conducir la empresa bajo los preceptos de la integridad y la transparencia, gestionando de forma eficiente los recursos, siendo eficaz y efectivo en la realización de sus obligaciones, colaborando con los demás entes públicos para así poder, responder efectivamente a las necesidades de la comunidad.

Con tal fin se desarrollaran las siguientes prácticas:

- Trabajar con responsabilidad social frente a sus empleados y a la comunidad en general.
- Responder por las consecuencias de sus actividades derivadas de las actuaciones misionales.
- Propender por relaciones honestas, positivas e idóneas con la comunidad, sus servidores públicos, proveedores, contratistas y las autoridades de orden municipal y nacional.
- Denunciar ante la instancia competente cualquier practica indebida que interfiera con el desarrollo de la empresa y la comunidad.
- Rechazar y castigar en todos los casos la practica del soborno.
- Brindar igualdad de oportunidades a los servidores públicos de la empresa contratistas, proveedores, comunidad en general, independientemente de su raza, religión, sexo, estado civil, edad y nacionalidad, condición social e ideología política.
- Buscar la manera de economizar los recursos institucionales en términos de eficiencia, eficacia y transparencia.
- Brindar oportunidades de superación personal y profesional a sus servidores públicos para ofrecer un servicio acorde a la misión y visión de la empresa, cumpliendo con la normatividad vigente, la confidencialidad de la información, el acatamiento de los procedimientos para la evaluación de desempeño y la rendición de cuentas a la comunidad sobre su gestión.

5.1.2 Compromiso con el Acto de Delegación

Cuando el Gerente o algún miembro autorizado de su equipo de trabajo deleguen determinadas funciones, estas serán consecuentes con las obligaciones asumidas al ser parte de la empresa, de modo que se establecerá por escrito los derechos y



deberes del encargado. La delegación concedida no exonera al delegatorio de sus responsabilidades sociales y legales.

5.2 RELACIONES CON LOS ENTES DE CONTROL EXTERNOS

5.2.1 En relación al Control Externo

La Empresa de Servicios Público Domiciliarios de Lebrija E.S.P. en su interés por desarrollar una gestión transparente, eficiente, eficaz y efectiva, busca cumplir con las políticas diseñadas por los entes de control externos concibiendo una gestión de autocontrol, suministrando la información requerida por estos de manera oportuna, completa y veraz. Además, la alta dirección esta dispuesta a instituir las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes.

Los órganos de control y vigilancia externos de la empresa son: la Procuraduría General de la Nación, y la Contraloría Departamental de Santander.

5.2.2 En Relación con el Control Político

La empresa se compromete con todos los órganos de control en especial con la Administración Municipal la cual tiene la misión de ejercer el control político en función de garantizarle a la comunidad la preservación de sus derechos en cuanto a la prestación de un servicio con calidad, que contribuya al bienestar de sus habitantes. Es por esto que la Alta Dirección obrará con respeto y cumplirá con la entrega periódica de los informes de gestión y de resultados exigidos por estos.

5.2.3 En Relación con el Control Social

La participación ciudadana es un Derecho Constitucional que permite a las personas como clientes o usuarios participar activamente en la toma de decisiones que puedan afectarlo. La Empresa de Servicios Público Domiciliarios de Lebrija E.S.P. tiene como objetivo el lograr que sus usuarios en forma individual o colectiva sea parte de las decisiones, la fiscalización, el control y la ejecución de las acciones en los asuntos públicos y privados que lo afectan en lo económico, social y ambiental; de tal manera, que se garantice su pleno desarrollo como ser humano y de la comunidad en la cual se desenvuelve.



5.3 COMPROMISOS CON EL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA

5.3.1 Compromiso con el Desarrollo del Talento Humano

La empresa se compromete con el perfeccionamiento de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus funcionarios, estableciendo políticas y prácticas de gestión humana a los procesos de selección, inducción, reinducción, formación, capacitación, bienestar social, evaluación del desempeño y control disciplinario y asignación de recursos con el objetivo es alcanzar un clima organizacional adecuado para el desarrollo de la Misión, Visión y Objetivos de la empresa.

5.3.2 Compromiso con la Contratación Pública

La Alta Dirección de la empresa se compromete a cumplir las disposiciones legales vigentes sobre Contratación Pública, acatando las disposiciones legales de tal forma que la información sobre las condiciones y procesos precontractuales, contractuales y post contractuales sea suministrada a los interesados en forma oportuna, veraz, suficiente y equitativa, así mismo, las decisiones para otorgar los contratos se tomarán de manera imparcial, con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes.

5.4 COMPROMISO FRENTE AL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

5.4.1 Compromiso con la Probidad y Transparencia

La Alta Dirección de la empresa se compromete a orientar sus actividades de conformidad con los principios y valores enunciados en la Constitución, las demás normas vigentes, el presente documento de Acuerdos de Gestión y el Código de Ética, orientándose hacia una gestión íntegra, con principios y valores éticos frente a los ciudadanos.

De igual forma, la empresa con el ánimo de erradicar la corrupción, se compromete a mejorar los mecanismos de comunicación e información, con los organismos de control privado social y público, manteniendo una comunicación fluida y estableciendo pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación estatal.

5.4.2 Compromiso con la Comunicación Organizacional

Las comunicaciones internas de la empresa serán enfocadas al fortalecimiento del sentido de pertenencia y las relaciones de diálogo, y al incremento de la



colaboración entre los funcionarios, estableciendo procesos y mecanismos comunicativos que garanticen una gestión ética, eficiente, eficaz y efectiva.

5.4.3 Compromiso con el Control Interno

La Alta Dirección de la entidad se compromete en generar programas orientados al mejoramiento Institucional por parte de sus funcionarios, efectuando las acciones correctivas en los distintos procesos y procedimientos propios de la empresa, con el propósito de garantizar el buen uso de los recursos y una eficiente prestación del servicio a la comunidad.

5.4.4 Compromiso con la Administración del Riesgo de la Entidad

La Empresa de Servicios Público Domiciliarios de Lebrija E.S.P, considerando que en el desarrollo de sus actividades se generan riesgos, se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de los mismos, con el fin de prevenirlos o minimizar su impacto en la empresa.

5.4.5 Compromiso con la Política de Administración del Riesgo

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija E.S.P. Instaura medidas de control para prevenir la ocurrencia de las situaciones de riesgo que puedan entorpecer el normal desarrollo de las operaciones de los procesos e impidan el logro de los objetivos de la empresa, respondiendo a esto con una adecuada administración de los riesgos.

5.5 COMPROMISO CON LA POLITICA DE CALIDAD

5.5.1 Compromiso con la Calidad

La empresa se compromete a direccionar sus actividades a la consecución de beneficios y resultados de calidad para la comunidad, relacionados con un mejor servicio a sus usuarios, mejoramiento continuo en sus procesos y procedimientos, fortalecimiento de la comunicación interna y externa.

5.5.2 Política de Calidad

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija ESP, satisface las necesidades de sus usuarios brindando un servicio de agua potable, acueducto, alcantarillado y aseo acorde a las disposiciones y requisitos legales. Garantizando la gestión de los recursos económicos y naturales de manera eficiente, efectiva y transparente. Apoyándose en un talento humano idóneo y una adecuada



CODIGO DE ACUERDOS DE GESTION	Código: GE-CO-02	TRD:	Versión: 02
-------------------------------	------------------	------	-------------

planeación institucional para el mejoramiento continuo de los procesos de la empresa.

5.6 COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

5.6.1 Compromiso con la Comunidad

La empresa esta comprometida con la comunidad y orientará sus acciones en la búsqueda de la mejora continua de sus procesos mediante el desarrollo de Programas para que optimicen la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico en el municipio.

De igual forma, la Entidad a través de sus funcionarios se compromete a escuchar a los ciudadanos con el fin de atender sus quejas, reclamos, solicitudes, consultas e inquietudes las cuales lleguen a la empresa y así dar respuesta en los términos previstos por la ley.

5.6.2 Compromiso con el Medio Ambiente

La dirección de la empresa se compromete a que todas sus acciones estarán dirigidas a cumplir con la conservación de especies de fauna y flora, el agua, y la calidad del aire mediante mecanismos de seguimiento y control con la colaboración de los entes responsables de la gestión ambiental de la región y estableciendo responsabilidades concretas mediante prácticas ecológicas al interior de la empresa que eviten el lucro económico en detrimento del medio ambiente.