

RESOLUCIÓN # 892
(3 de Agosto de 2016)

"Por medio del cual se modifica y actualiza el Código de ética y valores en las Empresas públicas del Quindío s.a e.s.p"

EL GERENTE GENERAL DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A E.S.P.

En uso de sus facultades y estatutarias y,

CONSIDERANDO:

Que mediante la resolución 3186 del 28 de diciembre de 2007, se adopto el código de ética de la empresa Sanitaria del Quindío ESAQUIN SA ESP, como instrumento normativo que orienta el comportamiento individual y colectivo, que debe observar todo el personal que presta servicios en la empresa.

Que el decreto 943 del 21 de mayo de 2014 deroga el decreto 1599 de 2005 y establece la actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, el cual es de obligatorio cumplimiento y aplicación para las entidades del Estado. El artículo 4, en su numeral 2, establece que las entidades y organismos que cuentan con un modelo implementado, deberán realizar los ajustes necesarios para adoptar en su interior los cambios surtidos en la actualización del MECI.

Que el quehacer diario de la empresa está enmarcado en conductas de respeto, en la construcción e implementación de políticas responsables, sustentando en los principios de eficiencia, celeridad, calidad y economía que rigen el actuar público.

Que el código de ética y valores contribuye a desarrollar una cultura organizacional caracterizada por una buena convivencia entre sus funcionarios.

Que el código de Ética y Valores defina las reglas de comportamiento que deben gobernar la conducta laboral de los Empleados Públicos, Trabajadores Oficiales y Contratistas de las Empresas públicas del Quindío S.A (E.S.P).

Que es necesario modificar y actualizar los principios y valores del código de ética vinculando a todos los servidores públicos.

RESUELVE:

ARTICULO 1. ADOPCION DEL CODIGO DE ETICA Y VALORES. Adoptar el código de ética y valores de empresas públicas del Quindío s.a E.s.p, como instrumento que contiene el conjunto de disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de la entidad que, a manera de compromiso ético, buscan garantizar una gestión eficiente, integra y transparente de la administración.

ARTICULO 2. -OBJETIVO- Mediante la compilación de los principios, valores, criterios y normas, el Código de Ética y Valores busca constituirse en una razón y motivo para reflexiones morales y comportamientos éticos que han de regir el desempeño y la vida personal de todos los funcionarios de la Empresa Sanitaria del Quindío S.A (E.S.P).

ARTÍCULO 3.- FINALIDAD- El presente Código de Ética, tiene como propósito ser el marco de referencia ética de todo aquel funcionario que preste servicios bajo cualquier modalidad de vínculo laboral, con la Empresa, definiendo los valores, prácticas y acciones éticas que debe observar.

ARTICULO 4.- AMBITO DE APLICACIÓN- Los preceptos contenidos en el Código de Ética y Valores son aplicados a todos los Empleados Públicos, Trabajadores Oficiales y Contratista que se vinculen o se llegaren a vincular en un futuro con la Empresas públicas del Quindío S.A (E.S.P), sin perjuicio de las normas consagradas en el ámbito jurídico.

ARTÍCULO 5.- COMPROMISO- La persona que se encuentre vinculada o se vincule en un futuro con la Empresas públicas del Quindío S.A (E.S.P) implica conocer el presente Código de Ética y Valores y asumir el compromiso de su debido cumplimiento.

ARTICULO 6.- COMITÉ DE ETICA: Se conformará un comité de ética quien será el arbitro final sobre cuestiones de malas conductas y dilemas éticos que no puedan ser resueltos a nivel de línea gerencial y quien tiene la responsabilidad de supervisar el funcionamiento y mantenimiento del marco de ética total de la Entidad.

ARTICULO 7.- DEFINICIONES- Téngase las siguientes definiciones como incorporadas al Código de Ética.

Código de Ética y Valores. Es un documento de referencia que establece pautas de comportamiento de los Servidores Públicos y Contratistas, para gestionar en el día a día de una entidad. Está conformado por los principios, valores y directrices, Que todo Servidor Público y Contratista debe observar en el ejercicio de su función administrativa.

Compromiso. Obligación contraída, palabra dada, fe empeñada. Disposición para asumir como propios los objetivos estratégicos de la organización a la cual se pertenece.

Directrices. Son orientaciones prácticas de la manera como la Entidad debe relacionarse con un sistema o grupo de interés específico, para la puesta en práctica del respectivo valor al que hace referencia la directriz, para generar coherencia entre los valores definidos y las prácticas de la organización.

Principios Éticos. Son las creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo.

Valores Éticos. Son los atributos, cualidades y actitudes fundamentales del comportamiento humano, que dan sentido a la vida, permiten una mejor convivencia, y otorgan efectos positivos dignos de aprobación.

Servidores Públicos: Son las personas que están al servicio del estado y la comunidad y se clasifican en Empleados Públicos y Trabajadores Oficiales.

Usuario Interno: Son todas las personas que prestan sus servicios a la Empresas públicas del Quindío S.A (E.S.P)

Usuario externo: Son todas las personas que se benefician de la prestación del servicio por parte de la Entidad.

ARTÍCULO 8.- PRINCIPIOS FUNDAMENTALES: Toda actividad administrativa desarrollada por los Servidores Públicos y Contratistas de las Empresas Públicas del Quindío S.A (E.S.P), deberán estar al servicio de los intereses generales y actuar con fundamento en los principios de igualdad,

moralidad, eficacia, economía, imparcialidad, humanización, eficiencia, equidad, buena fe, legalidad y austeridad.

1. IGUALDAD: En todo su actuar debe tener en cuenta que todos los seres humanos son iguales, tienen los mismos derechos y obligaciones, por lo tanto no debe el funcionario hacer discriminaciones raciales de religión o de origen étnico y la que se basa en la diferenciación sexual.

2. MORALIDAD: Teniendo en cuenta que la moralidad presupone libertad de la personas se debe actuar con responsabilidad y respeto humano. Los Servidores Públicos y Contratistas de la Entidad deben aplicar en su accionar tanto en sus relaciones con el usuario interno y externo las sanas costumbres y valores de respeto.

3. EFICACIA: Los Servidores Públicos y Contratistas al servicio de la Empresa, deberán realizar sus funciones con prontitud y rapidez, disponiendo de toda su capacidad para lograr el resultado que se desea o espera.

4. ECONOMIA: Los Servidores Públicos y Contratistas deberán emplear el mínimo de recursos para lograr la máxima satisfacción de la prestación del servicio a los usuarios.

6. IMPARCIALIDAD: En toda actuación de los Servidores Públicos y Contratistas dentro de la Empresa debe mantener una postura equilibrada, es decir dar solución al conflicto o situación sin tomar posición por una u otra persona, con el fin de dar la garantía de seguridad a las partes.

7. HUMANIZACION: El Empleado deberá hacerse cada vez mas humano, actuando con dinamismo, responsabilidad, sentido social y promover los valores humanos, con sus compañeros de trabajo y los usuarios externos.

8. EFICIENCIA: Los Empleados deberán mostrar rendimiento teniendo en cuenta los costos y el tiempo que se emplea en la prestación del servicio. Con la menor erogación de gastos y en menor tiempo posible es la consigna empresarial.

9. EQUIDAD: Todos los Servidores Públicos y Contratistas deberán ser justos en su actuar, tanto con sus compañeros de trabajo (usuarios internos) como con los usuarios externos, cuando se trate de conciliar.

10. BUENA FE: Deberá observarse permanentemente un procedimiento honesto y leal.

11. LEGALIDAD: Los Servidores Públicos y Contratistas, en el ejercicio de sus funciones deberán observar todas las disposiciones legales vigentes.

12. AUSTERIDAD: Los Servidores Públicos y Contratistas de la Empresas públicas del Quindío S.A (E.S.P), deben obrar con sobriedad y racionalización en el uso de los recursos, de tal manera que proyecten una imagen de transparencia en su gestión y de calidad en sus funciones.

ARTICULO 9.-VALORES ETICOS- Los actos de los Servidores Públicos de la Empresas públicas del Quindío S.A (E.S.P) son regidos por los siguientes valores éticos:

1. HONESTIDAD: Cada uno de los funcionarios actúa en coherencia con la finalidad que debe cumplir la Empresa. Anteponiendo los fines e intereses de la Entidad y de los usuarios a sus propios intereses, logrando generar un ambiente de confianza.

2. RESPONSABILIDAD: El concepto de responsabilidad es entendido en dos sentidos. Primero como el cumplimiento a cabalidad de las tareas correspondientes a cada cargo, Segundo, como la

capacidad que debe desarrollar cada persona vinculada a EPQ, S.A. (E.S.P), de responder por todo y cada uno de sus actos, en un enfrentamiento consiente con la realidad de sus acciones.

3. SOLIDARIDAD: Se entiende como el apoyo y ayuda mutua que debe fomentarse y darse entre los Servidores Públicos y Contratistas de EPQ S.A (E.S.P), para alcanzar un objetivo común y lograr los objetivos propuestos.

También se espera la presencia activa de los Servidores Públicos y Contratistas de EPQ S. A. (E. S. P) en los sucesos adversos o emergencias que se susciten en la Entidad, en las personas que la conforman o sus usuarios para mitigar o superar las dificultades que se presenten.

4. JUSTICIA: Las actuaciones de los Servidores Públicos y Contratistas de la Empresas públicas del Quindío S.A (E.S.P), buscan construir procesos equitativos y permitir el acceso a las oportunidades y beneficios, de manera que se hagan extensivas a todos los usuarios, así nuestras acciones promueve la más amplia participación ciudadana.

5. RECTITUD: Los Servidores Públicos y Contratistas de la Empresas públicas del Quindío S.A (E.S.P), deberán actuar con prudencia de manera que prevalezca el interés público y el cumplimiento de los fines sociales del estado. Para garantizar su rectitud, todos los funcionarios que tomen decisiones con efecto sobre la Empresa y los usuarios deberán garantizar su independencia de manera que en el desempeño de sus funciones solo busquen el interés público.

6. TRANSPARENCIA: La Empresas publicas del Quindío S.A (E.S.P), actúa y comunica abiertamente a la ciudadanía las acciones de su gestión y los efectos potenciales de estas acciones. De esta forma, todas las relaciones y decisiones que establezca y tome la Entidad serán públicas. La comunicación interna y externa debe llegar de forma eficiente y rápida a todos los interesados de manera

Que se asegure una constante retroalimentación y se garantice el derecho del control ciudadano a la gestión.

7. ESPIRITU DE SERVICIO: Los Servidores Públicos y contratistas que hacen parte de la Empresa del Quindío S.A (E.S.P), son concientes de que su labor esta dirigida a satisfacer las necesidades de los usuarios.

8. COMPROMISO: La razón fortalece el compromiso con la verdad y el crecimiento humano.

9. INTEGRIDAD: Ser autentico, mantener la coherencia entre lo que se piensa dice y lo que se hace.

10. PROFESIONALISMO: Es el arte de ser y hacer las cosas dando todo de si y buscando el bien propio y el de los demás.

11. SENTIDO DE PERTENENCIA: Todos los Empleados y contratistas de la Entidad deben sentir la Empresa como parte de si y a su vez la Empresa los acoge como su fuerza y esencia vital.

12. LIDERAZGO: Capacidad de compartir y dar crédito en sus logros y realizaciones, conduciendo por el mejor camino para el éxito.

13. CONFIDENCIALIDAD: Cuidado escrupuloso de los asuntos conocidos en el ejercicio del cargo y responsabilidad en el uso de la información.

14. TRABAJO EN EQUIPO: El trabajo interdisciplinario en equipo constituye el mecanismo que garantiza la objetividad, imparcialidad y calidad de la labor desarrollada, generando un ambiente de confianza que permite mejorar el desarrollo personal e institucional.

15. CONFRONTACION DEL CONFLICTO: Los conflictos deben ser aprovechados como una oportunidad de crecimiento.

16. RESPETO POR LAS DIFERENCIAS: Es nuestro deber respetar las diferencias individuales y asumirlas como una experiencia de crecimiento personal y organizacional.

17. AUTOESTIMA: La autoestima es el sentimiento valorativo de nuestro ser, de nuestra manera de ser, de quienes somos nosotros, del conjunto de rasgos corporales, mentales y espirituales que configuran nuestra personalidad. Esta se aprende, cambia y podemos mejorar.

18. TOLERANCIA: Es la capacidad de saber escuchar y aceptar a los demás, valorando las distintas formas de entender y posicionarse en la vida. Aceptar a las personas en su individualidad y diferencia, para lo cual debo respetar las opiniones de los demás, generar diálogos para buscar soluciones y no crear conflictos, valorar la diferencia como una ventaja que permite ver y compartir otros modos de pensar, sentir y actuar.

ARTÍCULO 10.-PAUTAS DEL COMPORTAMIENTO EN GENERAL- Es deber de quienes laboran al servicio de la Empresas públicas del Quindío S.A. (E.S.P), esforzase para lograr una Entidad acorde con sus principios y valores que garanticen el cumplimiento de los fines institucionales.

- a) El uso de instrumentos y medios de trabajo deben ser utilizados únicamente con fines empresariales.
- b) El consumo de alcohol y sustancia psicotrópicas o alucinantes están prohibidas dentro de la Institución.
- c) Esta prohibido ordenar la distribución de bienes o dineros y recibir pagos que no estén debidamente soportados y relacionados con las necesidades de la Entidad.
- d) Todos están obligados a cumplir con los controles internos y adoptar aquellos que requiera la Entidad.
- e) Se deberán establecer con los usuarios externos relaciones serias y con profesionalismo para satisfacer sus necesidades y velar por la imagen corporativa de la Empresa.
- f) Nuestro actuar debe ser transparente, leal y regido por la buena fe.
- g) Disponer de manera racional y efectiva de los recursos de la Entidad.
- h) Mantener en reserva la información confidencial y estratégica a la que tengamos acceso.
- i) Esta prohibido el uso de software ilegal dentro de la Entidad.
- j) Debemos proyectar una imagen positiva de la Entidad y evitar cualquier conducta laboral o personal que deteriore el buen nombre de la Empresa.
- k) Observar una conducta apropiada en los eventos que realice la Empresa.
- l) Observar normas de conducta, coherentes con los principios éticos fundamentales tanto a nivel personal, familiar y social.
- m) Cumplir los acuerdos y compromisos adquiridos, garantizando una gestión articulada bajo el principio de la equidad para con todos los empleados.
- n) Los Empleados deberán utilizar los bienes que le fueran asignados para el desempeño de sus funciones de manera racional, evitando uso particular, su abuso, derroche o desaprovechamiento.
- o) Veracidad, exactitud y claridad de las cuentas e informes.
- p) Las relaciones interpersonales deberán estar regidas por el respeto, la correcta actuación profesional y el esfuerzo por satisfacer las necesidades del usuario.
- q) Impedir actos contra el honor, la moral, las buenas costumbres y la integridad.
- r) No se admitirán prácticas de competencia desleal ni a favor ni en contra de las Empresas públicas del Quindío S.A. (E.S.P).

- s) Protección del medio ambiente.

ARTÍCULO 11.-DEL CONFLICTO DE INTERESES EN GENERAL- Toda situación o evento en que los intereses personales se encuentren o puedan llegar a encontrar oposición con las Empresas publicas del Quindío S.A (E.S.P).

PARAGRAGO 1.- CONDUCTAS OBLIGADAS PARA LOS EMPLEADOS:

- a) Informar cualquier tipo de conflicto que se de para tomar las decisiones pertinentes.
- b) Evitar propiciar situaciones que generen conflicto entre nuestros intereses y los de la Empresa.
- c) Mantenerse al margen de las decisiones que se tomen para solucionar el conflicto.
- d) En el manejo del conflicto debe prevalecer el interés general sobre el particular.
- e) Abstenerse de cualquier actividad que perjudique los intereses de la Entidad.

ARTÍCULO 12.- Grupos de Interés. Las Directrices del Código de Ética y Valores tendrán interrelación con los siguientes grupos de interés:

1. Directivos.
2. Servidores Públicos.
3. Órganos de Control.
4. Comunidad
5. Usuarios
6. Contratistas.
7. Medio Ambiente.

ARTICULO 13.- DIRECTRICES. Las directrices del Código de ética son:

DIRECTIVOS:

- a) Realizar un ejercicio profesional ético y responsable de su actividad.
- b) Ejercer un efectivo y visible liderazgo ético dentro y fuera de la Entidad.
- c) Cumplir y hacer cumplir el Código de Ética y Valores.
- d) Dar a conocer el Código de Ética a todos los Servidores Públicos y Contratista de la Empresa.
- e) Habilitar espacios de conciliación para la solución de conflictos que se presenten entre la ciudadanía y la Empresa, y entre los Servidores Públicos y Contratistas de la Entidad.
- f) Cumplir y hacer cumplir las normas y principios de contabilidad generalmente aceptada.
- g) Establecer los sistemas internos y externos de control y gestión del riesgo.
- h) Mantener los libros y registros contables donde se reflejen los hechos económicos de la Empresa de manera confiable, pertinente y medible.
- i) Mantener la confidencialidad de la información y documentos a los que se tengan acceso por razón de sus funciones en la Empresa, incluso después de haber cesado en ellas.
- j) Cumplir con las deudas y obligaciones de la Empresa sin dilaciones ni incumplimientos injustificados.
- k) Elegir a sus colaboradores y subalternos observando los principios de merito y capacidad procurando únicamente el interés de la Entidad.

SERVIDORES PUBLICOS:

- a) Observar una conducta intachable en su diario actuar.
- b) Desarrollar hábitos y actitudes positivas que permitan el cumplimiento de los fines institucionales para generar beneficio, credibilidad y confianza.
- c) Asumir a cabalidad los deberes y responsabilidades con iniciativa, empleando toda su inteligencia para hacerlo de la mejor manera.
- d) Tener conciencia de las repercusiones de los actos voluntarios e involuntarios y evitar la frivolidad.
- e) Cumplir a cabalidad los principios y directrices del servicio público.

- f) Realizar procesos de auto-evaluación sobre la gestión y responsabilidad propias, de tal manera que se pueda identificar claramente su participación en el logro de resultados institucionales.
- g) Promover y conservar un buen ambiente, libre de murmuraciones y chismes.
- h) De ser necesario, corregir o confrontar, en forma clara y directa, pero con respeto y delicadeza, en primacía.
- i) Referirse a la Entidad en los mejores términos y no fomentar ni permitir que otros hablen mal de ella.
- j) Anteponer los fines e intereses de la Empresa a sus propios intereses y de esta manera, generar un ambiente de confianza.
- k) Tomar decisiones con efectos sobre la Empresa y la Comunidad, en garantía de independencia, de manera que, en el desempeño de sus funciones sólo busque el beneficio público.
- l) Actuar con cortesía, gentileza, generosidad y agradecimiento con todas las personas.
- m) Ser puntual y mostrar siempre simpatía y amabilidad.
- n) Trabajar con entusiasmo, convicción y entregar lo mejor para alcanzar los fines institucionales propuestos.
- o) Obrar con determinación y buena voluntad, para afrontar los retos que depara la gestión, con superación y crecimiento.
- q) Participar activamente, mediante el estudio de temas y disciplinas para exponer y sustentar ideas con seriedad y profesionalismo.
- r) No ser indiferente ante las necesidades de los ciudadanos y demás Servidores Públicos.
- s) Apropiarnos de la misión, tener sentido de pertenencia, compromiso y lealtad con la Entidad.
- t) Actuar con total imparcialidad, sin juicios de valor anticipados, de prevención o desconfianza, a favor o en contra de alguien; con garantía permanente de justicia, rectitud y equidad en la búsqueda del bien común.
- u) Respetar siempre los puntos de vista de los compañeros de trabajo y los criterios que los animan, sin que por ello deba renunciar al derecho a la crítica constructiva.
- v) Reconocer las cualidades, virtudes y méritos ajenos.
- w) Albergar sentimientos de humanidad y comprensión con quien se haya equivocado y requiera ayuda para la corrección del hecho y enmienda de su conducta.
- x) Dar trato igualitario a todos los grupos de interacción.
- y) Cuidar y proteger los recursos físicos y naturales, haciendo buen uso de ellos, en procura del equilibrio ecológico.

ORGANOS DE CONTROL

- a) Las relaciones con los entes de control, se conducirán con profesionalismo, seriedad y alto nivel ético.
- b) La información requerida por los entes de control deberá ser oportuna, confiable y veraz
- c) Rendir la cuenta e informes de conformidad con los métodos, formas y plazos estipulados en las normas vigentes.
- d) Es deber legal y ético de todos los Servidores Públicos responder e informar por la administración y el manejo de fondos.
- e) Adoptar y cumplir con los planes de mejoramiento suscritos con los entes de control.
- f) Mantener la información actualizada.
- g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales.

COMUNIDAD

- a) Establecer canales formales de comunicación externa que hagan accesible la información sobre la gestión de la Empresa.

- b) Divulgar las decisiones que afecten a la comunidad y que permitan recoger las sugerencias de la ciudadanía.
- c) Prestar atención excelente, pronta y efectiva a las necesidades de la ciudadanía.
- d) Informar a la ciudadanía o sus representantes sobre sus derechos y deberes en materia de servicios públicos y garantizar el cumplimiento de sus derechos.
- e) Permitir la participación de representantes de la comunidad en los diferentes comités organizados por la Empresa.
- f) Permitir el acceso a la información requerida por la ciudadanía.
- g) Colaborar con las organizaciones y sus representantes a través de capacitaciones y asesorías.
- h) Dar atención oportuna a consultas y solicitudes que formulen las organizaciones, representantes o comunidad en general y tramitar las quejas y denuncias que estos plantean ante la Empresa.
- i) Reconocer a los representantes de la comunidad y las organizaciones de participación comunitaria.

USUARIOS EXTERNOS:

- a) Suministrar continuamente un servicio de buena de calidad a los usuarios de acuerdo con los parámetros establecidos por las autoridades competentes.
- b) Medir los consumos y facturarlos sin trato preferencial sino conformes a lo estipulado en la normatividad vigente.
- c) No hacer uso de la posición dominante que se tiene frente a los usuarios.
- d) Atender las reclamaciones, peticiones, quejas y reclamos sin distinción de raza, género, condición social o política y solucionarlas de manera oportuna.
- e) Establecer con los usuarios relaciones serias y con profesionalismo con el fin de satisfacer sus necesidades.
- f) Realizar oportunamente las divulgaciones
- g) Establecer canales de comunicación abierta y oportuna con los usuarios permitiendo su participación activa.
- h) Los usuarios son la razón de ser de la Entidad por lo tanto debemos darles un trato cordial, respetuoso y amable.
- i) El usuario tiene derecho a servicios de alta calidad.
- j) El usuario es la persona más importante en las Empresas Públicas del Quindío S.A. (E.S.P)

CONTRATISTAS

- a) Sostener relaciones transparentes, leales y regidas por la buena fe.
- b) La compra de suministros y contratación de servicios se hará bajo estrictos parámetros de transparencia, economía, eficacia y eficiencia.

MEDIO AMBIENTE

- a) Se establecerán programas que permitan mitigar el impacto ambiental generado por las acciones adelantadas por la gestión de la Entidad.
- b) Se buscará eficiencia en los procesos para lograr un nivel óptimo en el uso de todos los recursos.
- c) Se adelantará con la comunidad campañas educativas y formativas para el uso y ahorro eficiente del agua.

- ARTÍCULO.- 14 ACTA DE COMPROMISO.**- Todos los Servidores Públicos y Contratistas de las Empresas públicas del Quindío S.A. (E.S.P), suscribirán un acta donde se comprometen a:
- a) Acoger El Código de Ética y Valores y expresar que los valores y principios éticos guiarán el desarrollo de sus funciones y el quehacer cotidiano.
 - b) Servir con eficiencia anteponiendo a cada una de sus actuaciones los principios y valores éticos descritos en el Código de Ética.

- c) Cumplir con sus obligaciones y aceptar las consecuencias de sus acciones y omisiones.
- d) Apropiar, interiorizar y aplicar en todo su actuar el Código de Ética y Valores.
- e) Promover y estimular permanentemente a todos los compañeros de trabajo para que estos Valores Éticos, formen parte del trabajo diario de los Servidores Públicos y Contratistas de las Empresas públicas del Quindío S.A. (E.S.P.).
- f) Abstenerse de realizar conductas que quebranten lo establecido en el presente Código de Ética y Valores.

ARTICULO 15.- DE LA ORIENTACION ESTRATEGICA DE LA ENTIDAD: MISIÓN

Empresas Públicas del Quindío, EPQ SA ESP, es una empresa que existe para contribuir a la vida y al bienestar de la comunidad de la región donde ejerce su actividad, a través de la prestación de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Gas que cumplen altos estándares de calidad, continuidad, cantidad y cobertura, labores ejercidas con responsabilidad social y ambiental, dando aplicación a la normatividad vigente y a los principios de neutralidad, solidaridad, distribución, simplicidad y transparencia.

VISIÓN

En los próximos cuatro años, Empresas Públicas del Quindío, EPQ SA ESP, continuara siendo una empresa sostenible y sólida financieramente, que será reconocida en la región por el cumplimiento exitoso e innovador de su propuesta de valor relacionada con la prestación de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Gas que satisfacen plenamente a la comunidad beneficiaria, logrados a través de trabajadores competentes y de gran calidad humana que ven soportada su labor en procesos estandarizados y eficaces y en una infraestructura física y tecnológica que evoluciona continuamente ante los cambios del entorno y ante las necesidades y expectativas de sus clientes.

OBJETIVOS CORPORATIVOS:

- **CRECIMIENTO:** Establecer estrategias que conduzcan a la Empresa a expandir su infraestructura con el fin de atender con eficiencia y eficacia.
- **RENTABILIDAD:** Generar valor permanente y crecimiento sostenido de la Empresa con rentabilidad social.
- **PRODUCCION:** Establecer mecanismos que garanticen la generación de ingresos y la reducción de la cartera.
- **ADMINISTRATIVO:** Garantizar que el sistema de administración brinde los niveles de racionalización, optimización y efectividad en la prestación de los servicios empresariales, con visión de sostenibilidad y rentabilidad social.
- **MEJORAMIENTO RECURSO HUMANO:** Disponer de personal altamente calificado para el desempeño de su labor, suministrando un servicio de mejor calidad a los usuarios y siendo cada vez más competitivo en el área personal y empresarial.
- **SERVICIO AL CLIENTE:** La razón de ser de la Empresa es el cliente externo, a través de su completa satisfacción en la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado en el Departamento del Quindío. La atención oportuna a los reclamos como a las solicitudes de mejoramiento del servicio, serán una prioridad corporativa.

VALORES CORPORATIVOS:

- ❖ **RESPETO AL AMBIENTE:** Crear en nuestros Empleados un alto sentido de responsabilidad frente a la misión de la Entidad para promover el respeto y el compromiso con el ambiente de todos los ciudadanos.
- ❖ **CONTRIBUCION PARTICIPATIVA DE LA ENTIDAD:** Desarrollar canales apropiados de comunicación para garantizar la efectiva participación de

- ❖ todos los funcionarios y usuarios en el seguimiento y mejoramiento de la gestión de la Empresa.
 - ❖ **COMPROMISO CON EL QUE HACER INSTITUCIONAL:** Los Servidores Públicos y Contratistas se deben sentir identificados con la misión, visión, valores, programas y proyectos para responder a sus compromisos como Empresa.
 - ❖ **HONESTIDAD EN LA ACTUACION:** El Servidor Público y Contratista actuara con pudor, decoro y recato en cada una de sus actuaciones.

COMPORTAMIENTO ANTE CONDUCTAS ANTIETICAS O QUE IMPLIQUEN CONFLICTO DE INTERESES.

Estamos obligados a denunciar formalmente cualquier comportamiento que quebrante las normas del presente código de Ética y Valores.

Cualquier conducta contraria a lo estipulado en el Código de Ética y Valores, será sancionada como falta gravísima de conformidad con lo establecido en la ley 734 de 2000.

ARTICULO 16.- El presente Código rige a partir de la fecha de su expedición.

El presente Código se aprueba por el Gerente General de las Empresas públicas del Quindío S.A (E.S.P), a los tres (3) días del mes de agosto de dos mil diez y seis (2016).

JAMES PADILLA GARCIA

ESTADÍECA SA