

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800190921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20151300015835

DEL 16 DE JUNIO DEL 2015

Visión: "Ser una empresa pública sólida, que implemente calidad total y reingeniería en sus procesos, una organización con prospectiva, líder en el departamento de Tolima en la prestación de servicios públicos domiciliarios, que contribuirá con el desarrollo de políticas públicas para la inversión social y el desarrollo económico del municipio de Flandes."

RESOLUCION No. AE 124

(30 de octubre del 2016)

"POR EL CUAL SE CREA EL MANUAL DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES ESPUFLAN E.S.P."

EL AGENTE ESPECIAL (AE) DENTRO DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN DE LA SÚPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES- TOLIMA- ESPUFLAN. E.S.P, en ejercicio de sus facultades legales y administrativas conferidas por Resolución No. SSPD20151300015835 de 16 de Junio de 2015 y

CONSIDERANDO:

Marco Normativo: Ley 1010 De 2006 por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

Resolución N° 2646 de 17 de junio de 2008, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

La Resolución N° 0652 de 30 de abril de 2012, por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.

El objetivo general de este Comité es una invitación a promover y cumplir con nuestras obligaciones, responsabilidades y deberes en nuestro lugar de trabajo para mantener una buena conducta, actitud positiva, realizar nuestras actividades correctamente y con responsabilidad con el fin de un ambiente laboral armónico que contribuya a nuestro desarrollo personal y profesional.

Con la creación del Comité de Convivencia se da cumplimiento a las normas legales vigentes.

En mérito de lo antes expuesto:

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adóptese el siguiente Manual de Convivencia de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes ESPUFLAN E.S.P:

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800190921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20151300015835
DEL 16 DE JUNIO DEL 2015

Visión: "Ser una empresa pública sólida, que implemente calidad total y reingeniería en sus procesos, una organización con prospectiva, líder en el departamento de Tolima en la prestación de servicios públicos domiciliarios, que contribuirá con el desarrollo de políticas públicas para la inversión social y el desarrollo económico del municipio de Flandes."

ARTÍCULO SEGUNDO: El Manual de Convivencia se fundamenta en los valores corporativos que hacen parte integral de ESPUFLAN E.S.P., los cuales deben inspirar y guiar las conductas personales y profesionales de todos los servidores públicos de la Empresa, independiente del cargo o función que desempeñen.

Su aplicación contribuye al fortalecimiento institucional, el mejoramiento de nuestras relaciones internas y externas, la transparencia, confianza y consistencia de nuestros procesos y el logro de nuestra visión, dentro de un marco de responsabilidad social empresarial.

ARTÍCULO TERCERO: OBJETIVO. El objetivo de este Comité es ser un referente de conducta individual y organizacional en concordancia con nuestras políticas y en cumplimiento de nuestra misión.

ARTÍCULO CUARTO: NUESTROS VALORES EN ACCIÓN. Ponemos nuestros valores en acción, a través de los siguientes comportamientos:

1. Vocación de servicio. Damos respuesta a las necesidades de nuestros usuarios y colaboradores de forma oportuna, amable y efectiva. Generamos satisfacción a nuestros usuarios cuando agregamos valor a nuestro trabajo.
2. Transparencia. Hacemos uso adecuado y óptimo de los recursos. Comunicamos de forma veraz y completa las actuaciones de la Empresa. Construimos confianza a través de relaciones claras y abiertas.
3. Respeto. Escuchamos a todos con atención y valoramos sus aportes.
Cumplimos integral y cabalmente con la normatividad. Cuidamos y preservamos el medio ambiente.
4. Responsabilidad. Cumplimos oportunamente nuestro compromiso de cobertura, continuidad y calidad del servicio. Impactamos positivamente en nuestro entorno.
Promovemos la participación comunitaria y llegamos a la población más vulnerable.
Damos siempre lo mejor de nosotros y asumimos las consecuencias de nuestros actos.
5. Excelencia en la gestión. Somos mejores todos los días, trabajamos en equipo y aplicamos el mejoramiento continuo, comparándonos con los mejores y adoptando las mejores prácticas.

Medimos los procesos y mejoramos la gestión con indicadores objetivos.
Cumplimos las metas para satisfacción de nuestros usuarios.

Misión: "Prestar un excelente servicio público de agua potable y saneamiento básico, que contribuya con en el mejoramiento continuo de la calidad de vida de la comunidad, con desarrollo sustentable y sentido de pertenencia"

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Celular 318 347 3172
Flandes Tolima

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800190921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20151300015835
DEL 16 DE JUNIO DEL 2015

Visión: "Ser una empresa pública sólida, que implemente calidad total y reingeniería en sus procesos, una organización con prospectiva, líder en el departamento de Tolima en la prestación de servicios públicos domiciliarios, que contribuirá con el desarrollo de políticas públicas para la inversión social y el desarrollo económico del municipio de Flandes."

ARTÍCULO QUINTO: NUESTROS COMPROMISOS.

1. COMPROMISO CON NUESTROS USUARIOS y sociedad como profesionales en la gestión integral del agua, nos comprometemos a:
 - Atender a nuestros usuarios con vocación de servicio. Conocer, entender y cubrir sus necesidades, teniendo en cuenta nuestras capacidades.
 - Ser íntegros y transparentes en la asignación y manejo de recursos o informar a la comunidad los efectos y beneficios de nuestras actuaciones.

2. COMPROMISO CON NUESTROS COMPAÑEROS:
 - Reconociendo nuestra dignidad como seres humanos, nos comprometemos a:
 - Dar respuesta a nuestros compañeros con vocación de servicio.
 - Respetar su ejercicio intelectual, su talento y la diversidad de criterio.
 - Contribuir a la resolución de conflictos basados en un diálogo amable y positivo.
 - Propiciar el trabajo en equipo fortaleciendo nuestros lazos de solidaridad.
 - Aportar nuestro conocimiento con generosidad.
 - No hacer uso de nuestro cargo, actividad o influencia buscando un beneficio propio.

3. COMPROMISO CON NUESTRA EMPRESA actuando profesionalmente, nos comprometemos a:
 - Cumplir con el reglamento interno de trabajo.
 - Respetar la privacidad y confidencialidad de la información.
 - Evitar pérdida de tiempo en actividades inoficiosas.
 - Usar adecuadamente la dotación, vehículos y activos de la Empresa.
 - Identificar y valorar permanentemente nuestros riesgos.
 - No ingerir bebidas alcohólicas o alucinógenos en el desarrollo de nuestras funciones, ni estar bajo los efectos de los mismos en el cumplimiento de las funciones, en el horario o en el desarrollo de las actividades laborales.
 - Mejorar nuestros canales de comunicación internos.
 - Considerar las dimensiones éticas en todas nuestras acciones.

4. COMPROMISO CON NUESTRO MEDIO AMBIENTE como miembros de la Familia ESPUFLAN, nos comprometemos a:
 - Cuidar nuestros ríos, quebradas, humedales, y todas nuestras fuentes hídricas.
 - Utilizar la menor cantidad posible de papel.
 - Prever continuamente los riesgos a los que estamos expuestos.
 - Ahorrar energía, agua y recursos.
 - Ser receptivos y multiplicadores de los temas ambientales.

Misión: "Prestar un excelente servicio público de agua potable y saneamiento básico, que contribuya con en el mejoramiento continuo de la calidad de vida de la comunidad, con desarrollo sustentable y sentido de pertenencia"

Carrera 8 No 12 Esquina 2° piso, Celular 318 347 3172
Flandes Tolima

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800190921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20151300015835
DEL 16 DE JUNIO DEL 2015

Visión: "Ser una empresa pública sólida, que implemente calidad total y reingeniería en sus procesos, una organización con prospectiva, líder en el departamento de Tolima en la prestación de servicios públicos domiciliarios, que contribuirá con el desarrollo de políticas públicas para la inversión social y el desarrollo económico del municipio de Flandes."

- Actuar con responsabilidad ambiental en nuestra casa, nuestro barrio, nuestra Empresa, nuestro Municipio y nuestro planeta.

ARTÍCULO SEXTO: REFLEXIONES PARA LA TOMA DE DECISIONES. Antes de tomar una decisión importante para la Empresa, considerar las siguientes preguntas.

1. Reflexión ética.

- ¿Considera que podría ser incorrecto?
- ¿Es contrario a las políticas, valores u objetivos de la Empresa?
- ¿Se contradice con los principios profesionales y laborales?
- ¿Es adverso a las normas legales?

2. Decisión ética.

- ¿Me sentiría avergonzado si otras personas supieran el curso de acción que tome?
- ¿Existen otras alternativas que no generen un conflicto ético?
- ¿Es realmente necesario para la Empresa?
- ¿Me sentiría satisfecho?

3. Impacto ético.

- ¿A quién afectaría mi decisión?
- ¿Entorpecería los procesos internos o el trabajo de los demás?
- ¿Se reflejaría negativamente en la Empresa?
- ¿Podría dormir por la noche?

ARTÍCULO SEPTIMO: Conformarse en la Empresa de Servicio Públicos de Flandes, el Comité de Convivencia, el cual estará conformado por (3) Representantes de la Empresa elegidos por el Gerente y (3) Representantes de los Empleados elegidos por votación y que no se les haya formulado una queja de acoso laboral o que hayan sido víctimas de acoso laboral en los últimos seis (6) meses anteriores a su conformación.

El Comité de Convivencia debe estar conformado por igual número de representantes por parte de la empresa e igual número de representantes por parte de los trabajadores. El empleador debe nombrar sus representantes y los trabajadores elegirán los suyos mediante votación libre. El período de vigencia de los miembros del Comité es de 2 años, al cabo del cual podrán ser reelegidos.

ARTÍCULO OCTAVO: Período del Comité de Convivencia Laboral. El período de los miembros del Comité de Convivencia será de dos (2) años, a partir de la conformación del mismo, que se contarán desde la fecha de la comunicación de la elección y/o designación.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800190921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20151300015835
DEL 16 DE JUNIO DEL 2015

Visión: "Ser una empresa pública sólida, que implemente calidad total y reingeniería en sus procesos, una organización con prospectiva, líder en el departamento de Tolima en la prestación de servicios públicos domiciliarios, que contribuirá con el desarrollo de políticas públicas para la inversión social y el desarrollo económico del municipio de Flandes."

ARTÍCULO NOVENO: Funciones del Comité de Convivencia Laboral. El Comité de Convivencia Laboral tendrá únicamente las siguientes funciones:

1. Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.
2. Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral, al interior de la entidad pública o empresa privada.
3. Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.
4. Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.
5. Formular un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad.
6. Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.
7. En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, el Comité de Convivencia Laboral, deberá remitir la queja a la Procuraduría General de la Nación, tratándose del sector público. En el sector privado, el Comité informará a la alta dirección de la empresa, cerrará el caso y el trabajador puede presentar la queja ante el inspector de trabajo o demandar ante el juez competente.
8. Presentar a la alta dirección de la entidad pública o la empresa privada las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, así como el informe anual de resultados de la gestión del comité de convivencia laboral y los informes requeridos por los organismos de control.
9. Hacer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Convivencia a las dependencias de gestión del recurso humano y salud ocupacional de las empresas e instituciones públicas y privadas.
10. Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la Gerencia de la Empresa.

ARTÍCULO DECIMO: Presidente del Comité de Convivencia Laboral. El Comité de Convivencia Laboral deberá elegir por mutuo acuerdo entre sus miembros, un Presidente, quien tendrá las siguientes funciones:

1. Convocar a los miembros del Comité a las sesiones ordinarias y extraordinarias.
2. Presidir y orientar las reuniones ordinarias y extraordinarias en forma dinámica y eficaz.
3. Tramitar ante la administración de la entidad pública o empresa privada, las recomendaciones aprobadas en el Comité.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800190921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20151300015835

DEL 16 DE JUNIO DEL 2015

Visión: "Ser una empresa pública sólida, que implemente calidad total y reingeniería en sus procesos, una organización con prospectiva, líder en el departamento de Tolima en la prestación de servicios públicos domiciliarios, que contribuirá con el desarrollo de políticas públicas para la inversión social y el desarrollo económico del municipio de Flandes."

4. Gestionar ante la alta dirección de la entidad pública o empresa privada, los recursos requeridos para el funcionamiento del Comité.

ARTÍCULO DECIMO PRIMERO: Secretaria del Comité de Convivencia Laboral. El Comité de Convivencia Laboral deberá elegir entre sus miembros un Secretario, por mutuo acuerdo, quien tendrá las siguientes funciones:

1. Recibir y dar trámite a las quejas presentadas por escrito en las que se describan las situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.
2. Enviar por medio físico o electrónico a los miembros del Comité la convocatoria realizada por el presidente a las sesiones ordinarias y extraordinarias, indicando el día, la hora y el lugar de la reunión.
3. Citar individualmente a cada una de las partes involucradas en las quejas, con el fin de escuchar los hechos que dieron lugar a la misma.
4. Citar conjuntamente a los trabajadores involucrados en las quejas con el fin de establecer compromisos de convivencia.
5. Llevar el archivo de las quejas presentadas, la documentación soporte y velar por la reserva, custodia y confidencialidad de la información.
6. Elaborar el orden del día y las actas de cada una de las sesiones del Comité.
7. Enviar las comunicaciones con las recomendaciones dadas por el Comité a las diferentes dependencias de la entidad pública o empresa privada.
8. Citar a reuniones y solicitar los soportes requeridos para hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos por cada una de las partes involucradas.
9. Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección de la entidad pública o empresa privada.

ARTÍCULO DECIMO SEGUNDO: Reuniones. El Comité de Convivencia Laboral se reunirá ordinariamente por lo menos una (1) vez al mes, sesionará con la mitad más uno de sus integrantes y extraordinariamente cuando se presenten casos que requieran de su inmediata intervención y podrá ser convocado por cualquiera de sus integrantes.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

Nit. 800190921-4

INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20151300015835
DEL 16 DE JUNIO DEL 2015

Visión: "Ser una empresa pública sólida, que implemente calidad total y reingeniería en sus procesos, una organización con prospectiva, líder en el departamento de Tolima en la prestación de servicios públicos domiciliarios, que contribuirá con el desarrollo de políticas públicas para la inversión social y el desarrollo económico del municipio de Flandes."

ARTÍCULO DECIMO TERCERO: El presente Manual de Convivencia deberá estar a disposición de los trabajadores y el público en general en la página www.espuflan.com.co

ARTÍCULO DECIMO CUARTO: Este Manual rige a partir de la fecha de su publicación.

Dada en Flandes, a los treinta (30) días del mes de Octubre de dos mil dieciséis (2016).

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



JUAN DAVID TORRES SANABRIA
AGENTE ESPECIAL – ESPUFLAN ESP

Elaboró: Sandra M. Flórez –Contratista
Revisó/Aprobó: Esperanza Tovar – Apoyo a la Gestión.