



RESOLUCIÓN A.E. No. 0061
(marzo 28 de 2019)

"POR LA CUAL SE CREA EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA "ESPUFLAN E.S.P."

El Agente Especial de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes Tolima "ESPUFLAN E.S.P.", en ejercicio de sus atribuciones legales y en especial las que le confiere la Resolución N°SSPD-20151300015835 del 16/06/2105, la Circular Externa N°2016100000034 del 14/06/2016, el Decreto 663 de 1993 Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el Decreto 2555 de 2010 y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el Artículo 2° de la constitución política son fines esenciales del Estado "Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, deberes y derechos consagrados en la constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que lo afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación"

Que el inciso 1° del artículo 209 de la constitución política, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que de conformidad con el Artículo 365 de la constitución política, los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

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

Que el Modelo Estándar de Control Interno MECI, señala que la implementación de un ambiente de control adecuado de la Entidad, parte del conocimiento de los fines del Estado, su función y objetivos; de los parámetros de la ética y la moral que deben primar en el ejercicio de la función pública; de los principios y valores de la máxima autoridad o representante legal, de su nivel directivo y de todos los servidores en general; de su cultura organizacional.

Que la Empresa de Servicios Públicos de Flandes "ESPUFLAN E.S.P", comprometida con el desarrollo de los objetivos misionales institucionales, considera necesario adoptar, promover e implementar el Código de Buen Gobierno, como una herramienta que contiene el conjunto de políticas, directrices, lineamientos respecto a la gestión de la empresa, para asegurar que los servidores públicos orienten su actuar al cumplimiento de los fines misionales y del Estado.

Que el propósito de fondo de la "gestión ética", es configurar una cultura de integridad en la gestión pública, que produzca confianza en la ciudadanía hacia las entidades y los servidores públicos, al reconocer que éstos no solamente cumplen con la ley, sino que también en sus prácticas es evidente un compromiso con

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes, Tolima





RESOLUCIÓN A.E. No. 0061
(marzo 28 de 2019)

la defensa y la construcción de lo público ya que sus servicios contribuyen con claridad a mejorar la calidad de vida de toda la población

Que mediante Resolución No. 20151300015835, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD-, con fecha 16 de junio 2015, se ordena la toma de posesión con fines liquidatorios, etapa de administración temporal, a la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de Flandes Tolima – ESPUFLAN E.S.P.

Que mediante Resolución No. SSPD - 20186000000085, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con fecha 06 de diciembre de 2018, se designó temporalmente como Agente Especial de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes – ESPUFLAN E.S.P., a **LUZ FLOR MIREYA GUALTERO PERDOMO**, identificado con cédula de ciudadanía No. 39.582.141 de Girardot, como consta en el acta de posesión del día 10 de diciembre de 2018.

En mérito de lo expuesto, el Agente Especial de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes - Tolima "ESPUFLAN E.S.P."

RESULEVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Crear y adoptar el Código de Buen Gobierno para la Empresa de Servicios Públicos de Flandes "ESPUFLAN E.S.P." en los siguientes términos:

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1. Definición.

El Código de Buen Gobierno de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes Tolima "Espuflan E.S.P." está concebido, tal como se preceptúa en la Misión institucional, para responder a las necesidades y expectativas de la comunidad Flamenca.

Código de Buen Gobierno: Disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de los organismos públicos, que como compromiso ético buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en su administración.

1.1. Grupos de Interés de la Entidad

La Empresa "Espuflan E.S.P.", reconoce como sus grupos de interés a: Suscriptores y usuarios de los servicios públicos que opera la empresa, Trabajadores, Comunidad, El Estado, proveedores y contratistas, gremios, organismos de control del orden fiscal, penal y disciplinario y entes de regulación del sector de agua potable y saneamiento básico.



RESOLUCIÓN A.E. No. 0061
(marzo 28 de 2019)

CAPÍTULO II

DE LAS POLITICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA

2. Políticas para la Dirección de la Empresa

2.1 Aplicación y Responsables.

Se consideran directivos con responsabilidad especial en la aplicación del presente Código, los siguientes cargos: el Agente Especial, Subgerente, Director Control Interno de Gestión, Director Financiero, Director Comercial, Director Control Interno Disciplinario, Director Cobro Coactivo, Director Técnico Operativo, Jefe de Recursos Físicos, Tesorero, Jefe Presupuesto y Costos, Ingeniero de Sistemas y Jefe de Planta

2.2 Compromiso Con los Fines Del Estado.

La Empresa "Espuflan E.S.P" propenderá por brindar bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en condiciones de eficiencia, eficacia, equidad y preservación de los ecosistemas; así mismo promocionando el desarrollo socioeconómico sostenible en su área de influencia y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.

Para cumplir con tal cometido el Agente Especial y su equipo directivo se comprometen a administrar la Empresa bajo los preceptos de la integridad y la transparencia, gestionar eficientemente los recursos públicos, rendir cuentas, ser eficaces y eficientes en la ejecución del plan de estratégico institucional, colaborar con los demás entes públicos, colaborar con los organismos de control y responder efectivamente a las necesidades de la comunidad, para lo cual cumplirán las políticas de operación definidas en el capítulo IV del presenta código.

2.3 Perfiles y Obligaciones de los Directivos de la Empresa

El Agente Especial y su equipo directivo se comprometen a utilizar sus capacidades personales y profesionales en el ejercicio de sus cargos, orientando las acciones de la Empresa hacia el cumplimiento de su misión en el contexto de los fines esenciales del Estado, formulando las acciones estratégicas necesarias, siendo responsables por su ejecución, por la rendición de cuentas a la comunidad sobre su gestión y resultados.

2.4. Responsabilidad con el acto de delegación

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes, Tolima



RESOLUCIÓN A.E. No. 0061
(marzo 28 de 2019)

Cuando el Agente Especial o algún miembro del equipo Directivo deleguen determinadas funciones, deberán ser consecuente con sus obligaciones como parte del sector público, de modo que deberán fijar claramente los derechos y obligaciones del delegado, mantenerse informados del desarrollo de los actos delegados, impartir instrucciones generales sobre el ejercicio de las funciones entregadas, establecer sistemas de control y evaluación periódica de las mismas.

Por su parte, los delegados deberán cumplir como mínimo los requisitos de solvencia moral probada, idoneidad profesional y experiencia para la representación que le es asignada.

2.5. Políticas de relación con los órganos de control externo

Todos los directivos y talento humano de la Empresa deben disponer de los medios necesarios para que los órganos de control puedan ejercer sus actividades en cumplimiento de su fuero legal o reglamentario.

2.5.1. Política frente al control externo de la empresa

La Empresa "Espuflan E.S.P" y su equipo directivo se comprometen a mantener unas relaciones armónicas con los órganos de control y a suministrar la información que legalmente éstos requieran en forma oportuna, completa y veraz, para que puedan desempeñar eficazmente su labor.

Igualmente, se comprometen a implementar las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes.

2.5.2 Compromisos en relación con el Órgano de control administrativo y político.

La Empresa "Espuflan E.S.P" se compromete a colaborar armónicamente con la Entidad Territorial Alcaldía y el Concejo municipal, para lo cual se propone, entre otras tareas, la presentación de proyectos que satisfagan las necesidades de la población, así como la entrega cuando sean solicitados de informes de gestión y de resultados.

CAPÍTULO III

DE LAS POLITICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA EMPRESA

3.1 POLITICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA

3.1.1. Compromiso con el Código de Ética



RESOLUCIÓN A.E. No. 0061
(marzo 28 de 2019)

La Empresa "Espuflan E.S.P.", manifiesta su clara disposición a autorregularse, para lo cual se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución, las demás normas vigentes, el presente Código de Buen Gobierno y el Código de Ética, orientándose hacia una gestión íntegra, con principios y valores éticos frente a todos los grupos de interés.

3.1.2. Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas.

La Empresa "Espuflan E.S.P.", se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual creará compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus funcionarios, Contratistas y proveedores. Conforme a lo anterior, los servidores de Espuflan E.S.P. se comprometen a no aceptar ofrecimientos, donaciones o pagos para beneficio propio o de sus familias. La Empresa se compromete a capacitar el talento humano en políticas y acciones anticorrupción con el fin de evitar prácticas indebidas.

3.1.3 Acciones para la integridad y la transparencia.

La Empresa "Espuflan E.S.P." rechaza dentro de su accionar, cualquier tipo de práctica corrupta; para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptará como mínimo las siguientes medidas:

- a) Dirigir sus actuaciones por los principios y valores éticos establecidos en el Código del Buen Gobierno.
- b) Divulgar y socializar el Código del Buen Gobierno al interior de la Empresa, advirtiendo sobre su estricto cumplimiento.
- c) Promover la suscripción de pactos de integridad y transparencia al interior de la Empresa y con otras Empresas del sector.
- d) Garantizar que todos los procesos, procedimientos, requisitos y trámites sean claros, equitativos, viables y transparente.
- e) Denunciar toda conducta irregular, tanto para que las Entidades competentes conozcan de los hechos, como para que la comunidad esté al tanto del comportamiento de sus servidores.
- f) Efectuar la rendición de cuentas a los grupos de interés incluyendo la ciudadanía, garantizando la disposición al público de la información no confidencial de la Empresa.
- g) En materia de contratación, dar cumplimiento al reglamento interno de contratación; publicar en forma permanente la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes. Tolima





RESOLUCIÓN A.E. No. 0061
(marzo 28 de 2019)

prescrito por la normatividad que rige a la Empresa y el presente Código del Buen Gobierno y definir mecanismos de seguimiento a los contratos.

3.1.4 Colaboración Interinstitucional en la erradicación de prácticas corruptas

La Empresa "Espuflan E.S.P.", a fin de combatir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, con otras instituciones públicas y privadas, estableciendo pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación estatal.

3.1.5. Compromiso con la lucha antipiratería

La Empresa "Espuflan E.S.P.", velará porque se respeten las normas de protección a los derechos de autor, estableciendo una política antipiratería. En ella la Empresa se compromete a excluir de la entidad el uso de cualquier tipo de software que no esté debidamente licenciado.

3.2. Políticas de Gestión del Recurso Humano

3.2.1. Compromiso con la Protección y el Desarrollo del Talento Humano

La Subgerencia debe tener completamente claros los perfiles, las competencias, el entrenamiento y la escala salarial dependiendo del grado de responsabilidad que deben tener el talento humano de la Empresa, conforme al plan de cargos y a los requerimientos de necesidades de recurso humano, en el marco de conceptos de equidad y equilibrio que mantengan la motivación del talento humano.

Desarrollar un plan de capacitación, según las necesidades del recurso humano, para desempeñar adecuada y eficientemente sus funciones, generando sentido de pertenencia y compromiso institucional.

3.3. Políticas de Comunicación e Información

3.3.1 Compromiso con la Comunicación Pública

La Empresa "Espuflan E.S.P." se compromete a mejorar los procesos y actividades informativas, para lo cual asume la comunicación y la información como bienes públicos. Las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros que establezcan los procesos de comunicación y el plan Estratégico institucional. El Agente Especial será el único funcionario que emita declaraciones, haga comentarios o revele información institucional a la prensa, radio, televisión o cualquier otro medio masivo de comunicación. Cualquiera otro funcionario sólo lo hará a menos que tengan autorización expresa del Agente Especial.



RESOLUCIÓN A.E. No. 0061
(marzo 28 de 2019)

3.3.2. Compromiso con la Comunicación Organizacional

El Agente Especial y su equipo Directivo se comprometen a mantener una comunicación adecuada con todos los grupos de interés de la Empresa, orientada a mantener un clima de diálogo y colaboración. Así se pretende que la información llegue a todo el talento humano de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable.

3.3.3 Compromiso de Confidencialidad

La Empresa "Espuflan E.S.P." se compromete a fomentar buenas prácticas del manejo ético y confidencial de la información mediante acuerdos o compromisos con los talento humano y contratistas, que tengan acceso a la información sujeta a reserva, o que no ha sido aún dada a conocer al público.

Para evitar la divulgación o mal uso de la información, el comportamiento personal del funcionario se debe ajustar a las siguientes reglas:

- a) Mantendrán la debida reserva y protegerán en todo momento los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado.
- b) Utilizar medios de comunicación que cuenten con los sistemas de seguridad requeridos, dependiendo del tipo de información como reservas de sumarios.

3.3.4 Compromiso con la Circulación y Divulgación de la Información

La Empresa, se compromete a establecer una política de comunicación informativa adecuada, para establecer un contacto permanente con sus grupos de interés para que la información llegue de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable.

3.3.5. Compromiso con el Gobierno en Línea

La Agente Especial y su Equipo Directivo se comprometen a darle aplicación efectiva al Gobierno en Línea, mediante la implantación de las acciones necesarias para mantener actualizado el sitio web de la Empresa, con la más completa información sobre la marcha de la administración.

3.4 Política de Calidad

3.4.1 Compromiso con la Calidad

La Empresa "Espuflan E.S.P." declara la calidad como un compromiso permanente con el propósito de mejorar continuamente sus procesos, para cumplir con las necesidades y expectativas de sus usuarios a

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes, Tolima





RESOLUCIÓN A.E. No. 0061
(marzo 28 de 2019)

fin de mantener un alto grado de aceptación, resultado de la competencia de su talento humano, la optimización en el manejo de sus recursos y la administración de sus riesgos

3. 5. Políticas de Responsabilidad Social con la Comunidad

3.5.1. Compromiso con la Comunidad

La Empresa "Espuflan E.S.P" en cumplimiento de su misión institucional procurará el bienestar general de la comunidad y la satisfacción de sus necesidades, para lo cual se compromete a capacitar a sus usuarios en lo relacionado con la prestación de los servicios, tramites, requisitos, portafolio, derechos y deberes, proyecciones futuras y normatividad vigente; igualmente, atender oportunamente todas las quejas y reclamos de los usuarios y tomar los correctivos a que haya lugar.

3.5.2. Información y Comunicación con la Comunidad

La Empresa "Espuflan E.S.P" se compromete con la comunidad a hacer rendición de informes en los asuntos de la misión institucional y de contratación, por los medios habituales como prensa escrita, informes radiales, teléfono, y su página web ([www. Espuflan.com.co](http://www.Espuflan.com.co))

3.5.3. Compromiso con la Rendición de Cuentas

La Empresa "Espuflan E.S.P", se compromete a realizar una efectiva rendición periódica de cuentas, sobre avance y cumplimiento de las metas del desarrollo y de ejecución presupuestal, a través de audiencias públicas y del "Gobierno en línea.

3.5.4. Atención de Quejas y Reclamos

La Empresa "Espuflan E.S.P.", a través del área de P.Q.R.'s adscrita a la Dirección comercial, atenderá el proceso de quejas y reclamos sus grupos de interés y comunidad en general. Las respuestas se darán en los términos previstos y definidos por la ley.

3.5.5. Control Social

La Empresa "Espuflan E.S.P" promoverá la participación ciudadana, la creación de organizaciones sociales y comunitarias, las veedurías y comités de vigilancia, entre otras, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, sancionar, vigilar y controlar la gestión pública. Además, facilitará oportunamente la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio del control social.



RESOLUCIÓN A.E. No. 0061
(marzo 28 de 2019)

3.6. Política de Responsabilidad Frente al Medio Ambiente

3.6.1. Responsabilidad con el Medio Ambiente

La Empresa "Espuflan E.S.P", se compromete a realizar un manejo adecuado de sus residuos y de las aguas residuales domésticas, evitando riesgos que se puedan derivar de un inadecuado manejo. Así mismo a permitir a las autoridades ambientales y sanitarias que hagan evaluación, seguimiento y monitoreo ambiental y sanitario. Se buscará con ello, el mejoramiento de las condiciones ambientales, sanitarias y de la calidad de vida de nuestra comunidad Flamenca.

3.7. Políticas Frente los Grupos de Interés

3.7.1 Compromiso frente a los Conflictos de Interés

Todos los funcionarios de la Empresa, deberán revelar las situaciones que impliquen conflictos de interés para ellos o para la Empresa y evitar hacer trámites o transacciones que los beneficien directa o indirectamente, o que beneficien a los usuarios para acceder a determinados servicios sin cumplir con los procedimientos y protocolos pertinentes.

La Dirección de Control Interno disciplinario deberá evaluar cada situación en particular y recomendar las acciones a seguir.

3.7.2 Prohibiciones frente a conflictos de interés

La Empresa "Espuflan E.S.P." rechaza, prohíbe y condena que el Agente Especial y su Equipo Directivo y todos aquellos vinculados con la Empresa, incurran en cualquiera de las siguientes prácticas:

- a) Realizar trámites indebidos para favorecer a cualquier persona con servicios, procedimientos o pagos de cuentas.
- b) Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona, en razón del trabajo o servicio prestado.
- c) Realizar proselitismo político o religioso, aprovechando su cargo, posición o relaciones con la Empresa o comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas. Tampoco generará burocracia a favor de políticos o cualquier otra persona natural o jurídica.
- d) Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la Empresa.

RESOLUCIÓN A.E. No. 0061
(marzo 28 de 2019)

- e) Participar, directa o indirectamente, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia de la Empresa o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses.
- f) Gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que conforme a las normas constitucionales, legales, reglamentarias y el Código de Ética, lesionen los intereses de la Empresa.
- g) Utilizar su posición en la Empresa, o el nombre de la misma para obtener para sí o para un tercer tratamiento especiales en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica.
- h) Entregar dádivas a otro talento humano a cambio de cualquier tipo de beneficios.
- i) Participar en procesos de selección o contratación cuando estén incursos en alguna de las situaciones enunciadas en el acápite sobre prevención de conflictos.

3.7.3 Obligaciones del personal, para prevenir conflictos de interés

- a) Respetar el derecho a la vida pública y privada de los demás servidores, sin hacer distinciones de edad, raza, sexo, orientación sexual o preferencia religiosa o política.
- b) Dar a los demás servidores un trato justo, observando prácticas laborales basadas en la equidad y en la mutua cooperación dentro del marco de los principios éticos y valores comunes.
- c) Asumir los valores éticos de la Empresa como la guía de las acciones y decisiones propias del ejercicio de su cargo.
- d) Cooperar en la creación de condiciones de trabajo sanas y seguras, en un clima de mutuo entendimiento y colaboración.
- e) 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.
- f) Denunciar la corrupción en cualquier momento en que se descubra.

3.8. Política de contratación pública

3.8.1 Compromiso con la finalidad de la contratación pública



RESOLUCIÓN A.E. No. 0061
(marzo 28 de 2019)

La Empresa "Espuflan E.S.P.", dará estricto cumplimiento a su estatuto interno de contratación, observando las disposiciones allí establecidas con exactitud y diligencia, de modo que la contratación se haga bajo los principios de transparencia, selección objetiva, publicidad, imparcialidad y todos los demás principios de la contratación.

3.9. Política con los Gremios Económicos

3.9.1 Información y corresponsabilidad

La Empresa "Espuflan E.S.P.", dispondrá de una plataforma informativa que permita a los gremios económicos el acceso a su información no reservada por mandato de ley, y fomentará pactos éticos entre los sectores privado y público sobre contratación estatal

3.10. Políticas Frente al Sistema de Control Interno

3.10.1 Compromiso frente al MECI

Todo el talento humano y particulares que ejercen funciones públicas, respetarán y aplicarán los siguientes principios: Autocontrol, Autogestión, Autoevaluación y Autorregulación, procurando la integración de las normas que conforman el Sistema Integrado de Gestión, en cumplimiento y aplicación a la normativa vigente en materia de Control Interno, en especial la Ley 87 de 1993 y el Decreto 1599 del 20 de Mayo de 2005 para que se implemente en la Empresa el MECI 1000:2005, la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 y el Modelo integrado de Planeación y Gestión MIPG

3.11 Políticas Sobre Riesgos

3.11.1 Declaración del Riesgo

La Empresa "Espuflan E.S.P." en desarrollo de sus actividades es consciente de que ocurren riesgos que puedan afectarla negativamente, pero también eventos con efectos positivos, se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de riesgos, que minimicen el impacto de las decisiones que se tomen respecto de los grupos de interés.

En tal sentido, adopta mecanismos que permitan identificar, valorar, revelar y administrar los riesgos propios de su actividad, acogiéndose a una autorregulación prudencial.

La Empresa "Espuflan E.S.P.", determina su nivel de exposición concreta a los impactos de cada uno de los riesgos, para priorizar su tratamiento, y estructurar criterios orientadores en la toma de decisiones respecto de los efectos de los mismos.

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes. Tolima



RESOLUCIÓN A.E. No. 0061
(marzo 28 de 2019)

CAPÍTULO IV

4. De las Políticas de los Proceso del Sistema Integrado de Gestión SIG

4.1 Procesos Estratégicos

4.1.1 Planeación Institucional

- a) Diseñar y mantener un sistema de planeación que oriente toda la gestión institucional, para lo cual se debe fortalecer una cultura de la planeación
- b) Diseñar y aplicar un sistema técnico de seguimiento a la planeación de la Empresa.
- c) Garantizar la asignación de los recursos para consolidar un Sistema Integrado de Gestión adecuado y pertinente a los objetivos Institucionales.
- d) Asignar recursos para cumplir el Plan Estratégico Institucional y los Planes de acción.
- e) Propender por una cultura de la eficiencia, eficacia y efectividad en la gestión del colectivo institucional.
- f) Toda la gestión institucional se debe ejecutar por planes, programas y proyectos, articulados al Plan Estratégico Institucional

4.1.2 Gestión de la Comunicación

- a) Administrar y gestionar estratégicamente los medios de comunicación institucionales.
- b) Mantener adecuados canales de comunicación con la comunidad y usuarios de los servicios operados por la Empresa.
- c) Establecer un contacto permanente con los medios de comunicación locales y regionales.
- d) Propender por el posicionamiento y fortalecimiento de la imagen institucional de la Empresa.

4.2 Procesos Misionales

4.2.1. Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Comercial, Atención al Ciudadano y Ambiental



RESOLUCIÓN A.E. No. 0061
(marzo 28 de 2019)

Consolidar la calidad de los servicios operados por la Empresa como propósito fundamental para mejorar la calidad de vida de la comunidad Flamenca

4.3 Procesos de Apoyo

4.3.1 Adquisición de Bienes Servicios

- a) Adecuar un sistema de adquisiciones que permita cumplir con el suministro oportuno de bienes y servicios.
- b) Actualización periódica del plan de compras.
- c) Selección objetiva de los proveedores.
- d) Cumplir de manera oportuna con todos los requerimientos del cliente interno antes de su ingreso al almacén.

4.3.2 Gestión del Talento Humano

- a) Diseñar un sistema de selección técnica y objetiva del personal, con base en las competencias necesarias para el eficiente desarrollo de las funciones inherentes a cada cargo
- b) Asegurar la permanencia del personal por sus méritos y logros.
- c) Fortalecer el compromiso y capacidad de servicio del funcionario.
- d) Garantizar la excelencia en el desempeño del personal a través de la capacitación y formación permanente.
- e) Gerenciar el desempeño de sus servidores hacia la eficacia, eficiencia y efectividad.
- f) F) Garantizarle el apoyo oportuno para el retiro del servicio de los funcionarios.

4.3.3 Gestión Financiera

- a) Administración eficiente de los recursos financieros de la Empresa.
- b) Elaboración y ejecución oportuna y racional del presupuesto
- c) Priorización y racionalización de gastos.



RESOLUCIÓN A.E. No. 0061
(marzo 28 de 2019)

- d) Priorización y control de las inversiones.
- e) Diligencia en las gestiones de recaudo de los ingresos por rentas propias.
- f) Gestión oportuna para las transferencias.
- g) Facilitación de la labor a los organismos de control, internos y externos.

4.3.4 Gestión de los Recursos Físicos.

- a) administrar eficientemente los recursos físicos.
- b) Mantener funcionando un sistema de vigilancia y custodia permanente de los bienes de la Empresa
- c) c)Monitorear continuamente la infraestructura física y tecnológica para efectuar los mantenimientos preventivos y correctivos que sean necesario.
- d) Priorizar la adquisición de recursos físicos con base en criterio de racionalidad del gasto.

4.3.5. Manejo de Información.

- a) Centralizar en la Oficina de Archivo y Correspondencia la responsabilidad de administrar la Información interna y externa de la Empresa
- b) Asegurar la confiabilidad y disponibilidad de la información en la Empresa.
- c) Garantizar que todas las dependencias lleven un registros, control y seguimiento de su documentación, con el fin de prevenir pérdidas y/o inconsistencias en los flujos de información

4.3.6. Asesoría Jurídica.

Prestar sus servicios de asesoramiento permanente, en los asuntos que sean de su competencia, a todas las instancias institucionales y a todos los usuarios que lo requieran, a través de conceptos y actuaciones, al tenor del ordenamiento jurídico vigente, garantizando a todos el debido proceso, y asegurándose que no sean vulnerados los derechos de ninguna de las partes

4.4 Procesos de Evaluación

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes, Tolima





RESOLUCIÓN A.E. No. 0061
(marzo 28 de 2019)

4.4.1 Medición de Análisis y Mejora

- a) Promover y garantizar el mantenimiento del SIG y del MIPG
- b) Estimular el mejoramiento continuo de los procesos.
- c) Realización periódica de auditorías internas.
- d) Implementación de acciones preventivas para todos los procesos.
- e) Efectuar oportunamente las acciones correctivas derivadas de los informes de auditoría.
- f) Implementar una cultura de la autoevaluación de la gestión institucional.

CAPÍTULO V

5. De la administración del Código de Buen Gobierno

5.1 De los Comités para las Buenas Prácticas en la Función Pública

5.1.1. Comités Especiales y Disposiciones Comunes

La Empresa "Espuflan E.S.P.", se compromete a integrar los comités de Buen Gobierno, de Ética, de Coordinación del Sistema de control interno y de planeación y Gestión, los cuales contribuirán a realizar una gestión eficiente y transparente.

La Empresa, facilita el apoyo técnico y operativo que requieran los Comités Especiales para su adecuado funcionamiento y el cumplimiento oportuno de sus funciones; las normas comunes del Comité de Buen Gobierno son:

5.2. Comité de Buen Gobierno

5.2.1. Composición del Comité de Buen Gobierno, nominación y período de sus miembros

La Empresa "Espuflan E.S.P.", conformará un Comité de Buen Gobierno, integrado por:

- Agente Especial
- Subgerente



RESOLUCIÓN A.E. No. 0061
(marzo 28 de 2019)

- Director Comercial
- Director Financiero
- Director Técnico Operativo
- Director cobro Coactivo
- Director Control Interno de Gestión
- Director Control Interno Disciplinario
- Asesor jurídico

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

Los miembros del Comité de Buen Gobierno deberán tener reconocidas calidades morales y éticas, gozar de buen nombre y reconocimiento por su idoneidad profesional e integridad. Sus responsabilidades en el Comité serán indelegables y deberán cumplirlas con disciplina y rigurosidad.

5.2.3. Funciones y atribuciones del Comité de Buen Gobierno

- a) Monitorear y hacer seguimiento al cumplimiento de las políticas generales y de dirección de la Empresa
- b) Asegurarse de la difusión de los Códigos de Buen Gobierno y de ética.
- c) Realizar un seguimiento a las políticas de contratación y de gestión del talento humano de la Empresa.
- d) Informarse y hacer seguimiento a los sistemas de control que se ejercen sobre la Empresa.
- e) Monitorear el comportamiento de los administradores públicos.
- f) Evaluar cada seis (6) meses la implementación del código de buen gobierno.
- g) Darse su propio reglamento de operación.

5.3. Administración y Resolución de Controversias

La Empresa "Espuflan E.S.P", adoptará sistemas para la prevención, administración y resolución de controversias como un mecanismo para promover la transparencia, las relaciones con la comunidad y las organizaciones civiles, y para proteger los recursos públicos.



RESOLUCIÓN A.E. No. 0061
(marzo 28 de 2019)

Cuando un ciudadano considere que se ha violado o desconocido una norma del Código de Buen Gobierno, podrá presentar sus reclamaciones a través del área de archivo y Correspondencia, la que a su vez la remitirá al Comité de Buen Gobierno, quien la estudiará y dará una respuesta oportuna, aplicando las normas legales y reglamentarias

CAPÍTULO VI

CONTROL DE GESTIÓN DE LA POLÍTICA DEL CODIGO DEL BUEN GOBIERNO

6. De los indicadores de gestión

La Empresa "Espuflan E.S.P.", se compromete a incorporar en el Modelo de Control de Gestión los indicadores que midan su gestión y el desempeño ante la ciudadanía y sus grupos de interés, definiendo cuáles son esos indicadores y la metodología para obtenerlos, así:

- a) Índice de integridad y transparencia. Mide la credibilidad y el reconocimiento de la Empresa, por sus grupos de interés (nivel de gobernabilidad). Se seguirá la metodología diseñada por la Corporación Transparencia por Colombia.
- b) Índice de satisfacción del cliente externo. Mide la percepción que tienen los Usuarios y demás clientes externos, sobre la calidad en la prestación del servicio, la imagen de integridad, transparencia y eficiencia, y sobre la gestión de sus recursos.
- c) Indicadores operativos. Con los cuales La Superintendencia de servicios públicos domiciliarios SSPD y la Dirección de control interno de gestión evalúa y monitorea la prestación de los servicios públicos domiciliarios que opera la Empresa.

6.1 Adopción, Vigencia, y Reformas del Código de Buen Gobierno

6.1.1. Vigencia del Código de Buen Gobierno

El Código de Buen Gobierno entra en vigencia a partir de su aprobación por parte del Agente Especial a través de la presente resolución.

6.1.2. Reforma del Código de Buen Gobierno

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes. Tolima





RESOLUCIÓN A.E. No. 0061
(marzo 28 de 2019)

El Código de Buen Gobierno de la Empresa "Espuflan E.S.P" podrá ser reformado por decisión del Comité para la Administración del Código del Buen Gobierno.

La administración de la Empresa informará a los grupos de interés, a través de medios de comunicación, sobre los cambios realizados.

El presente Código estará a disposición de toda la comunidad y para todos los grupos de interés en la página WEB de la Empresa.

ARTÍCULO SEGUNDO. Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su firma y publicación.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Flandes Tolima, a los veintiocho (28) días del mes de marzo del año Dos Mil Diecinueve (2019).

LUZ FLOR MIREYA GUALTERO PERDOMO
Agente Especial

Elaboró: Carlos Eduardo Carvajal Rubio - Director Control Interno de Gestión