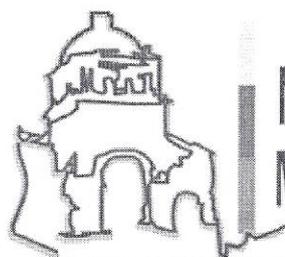


 <p>NORTE DE SANTANDER MUNICIPIO VILLA DEL ROSARIO</p> <hr/> <p>EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE VILLA DEL ROSARIO EICVIRO E.S.P.</p>	GESTIÓN GERENCIAL	Código: DGG01-01
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 01
	CODIGO DE ETICA	Página: 1 de 11



NORTE DE SANTANDER
MUNICIPIO VILLA DEL ROSARIO

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE VILLA DEL ROSARIO

EICVIRO E.S.P.

CODIGO DE ETICA

Marzo de 2012

	GESTIÓN GERENCIAL	Código: DGG01-01
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 01
	CODIGO DE ETICA	Página: 2 de 11

CONTENIDO

	PAG.
INTRODUCCION	3
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	
3. CONCEPTOS	4
4. VALORES FUNDAMENTALES	5
5. PRINCIPIOS ETICOS DEL SERVIDOR PÚBLICO	6
6. ROL DEL SERVIDOR PÚBLICO	6
7. CONDUCTA ETICA DEL SERVIDOR PÚBLICO	7
7.1 EN EL DESARROLLO DE SU TRABAJO	7
7.2 EN EL COMPORTAMIENTO DENTRO DE LA ENTIDAD	9
7.3 EN SUS RELACIONES EXTERNAS	9
7.4 EN EL SERVICIO AL USUARIO	10
REVISION DE CAMBIOS	11
CUADRO DE REVISION	11

	GESTIÓN GERENCIAL	Código: DGG01-01
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 01
	CODIGO DE ETICA	Página: 3 de 11

INTRODUCCION

Los valores y principios éticos de una organización se sustentan en el campo de lo moral, en las relaciones internas y externas, que consolide la transparencia, respeto, igualdad y justicia en el vivir diario de nuestras acciones.

El presente código de ética deja definido la cultura de la institución que se refleja por medio del comportamiento de los miembros de la institución, como un modo de vida integro y objetivo enfocada hacia la misión, visión y sentido de pertenencia representada en valores que forman parte de la entidad colectiva; todo esto se lleva a cabo mediante el establecimiento de un conjunto de principios y valores básicos y de una guía de conducta para situaciones específicas que están contenidas en el presente documento, orientando la permanente toma de decisiones de sus servidores públicos.

	GESTIÓN GERENCIAL	Código: DGG01-01
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 01
	CODIGO DE ETICA	Página: 4 de 11

1. OBJETIVO

Diseñar la estructura general que oriente a los servidores públicos y contratistas de EICVIRO ESP en su comportamiento diario con el firme propósito de generar una cultura institucional integra basada en principios, valores y compromisos éticos.

2. ALCANCE

Los servidores públicos y los contratistas del departamento administrativo de tránsito y transporte aplicarán los principios y valores éticos en el vivir cotidiano de sus labores a los usuarios y comunidad en general

3. CONCEPTOS

CODIGO DE ETICA	Es un documento de referencia que establece pautas de comportamiento de los servidores públicos, para gestionar en el día a día de una entidad. Está conformado por los principios y valores que todo servidor público debe observar en el ejercicio de sus funciones laborales
ETICA	Conjunto de Principios y valores que orientan la conducta humana las cuales constituyen las herramientas básicas para la construcción de una convivencia sana.
MORAL	Conjunto de valores, normas y costumbres de un individuo o grupo humano determinado
PRINCIPIOS	Normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta
PRINCIPIOS ETICOS	Son las creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo

	GESTIÓN GERENCIAL	Código: DGG01-01
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 01
	CODIGO DE ETICA	Página: 5 de 11

VALORES	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
VALORES ETICOS	Son cualidades que otorgamos a formas de ser y actuar que las hacen deseables como características nuestras y de los demás

4. VALORES FUNDAMENTALES

En la toma de conciencia sobre la responsabilidad social que corresponde a EICVIRO ESP en la edificación de una cultura ética, se hace necesario que surja el compromiso de observar y dirigir el trabajo bajo los presentes valores, adelantando las acciones necesarias para asegurar su difusión, apropiación y cumplimiento entre los compañeros de trabajo.

Calidad: Es el compromiso que adquieren todos los miembros de la organización, es el soporte fundamental para el desarrollo de la misma.

Compromiso: La empresa se enfoca hacia las necesidades y expectativas de sus clientes, ofreciendo un servicio de excelente calidad.

Competitividad: Sus estándares de calidad ayudan a la oportuna satisfacción del cliente, como un compromiso íntegro con la excelencia y la servicio.

Ética: Los miembros de la organización dan a conocer sus relaciones internas y externas, por medio de valores y principios éticos de integridad, respeto y justicia.

Honestidad: La toma de decisiones es clara y consistente, produciendo confiabilidad en los clientes.

Lealtad: Es una organización, con miras hacia un mejor mañana, demostrando su lealtad con los clientes y compañeros de trabajo.

Responsabilidad: Contribuyen al desarrollo de la sociedad, mediante el pago oportuno a las obligaciones legales y sus empleados.

	GESTIÓN GERENCIAL	Código: DGG01-01
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 01
	CODIGO DE ETICA	Página: 6 de 11

5. PRINCIPIOS ETICOS DEL SERVIDOR PÚBLICO

Los principios de la organización que encabezan en la lista de los dirigentes aplicados a la entidad son

- La función primordial del servidor público es atender eficaz, eficiente y oportunamente la comunidad y usuario en general
- El servicio público implica vivirlo y prestarlo cada día como si fuera el primero, con la misma disciplina, compromiso, emoción e iniciativa
- El trato cortés, amable y considerado, acerca a las personas.
- Los servidores públicos están obligados a alcanzar con entusiasmo, convicción y trabajo en equipo, el mejoramiento de los procesos de atención y servicio al ciudadano.
- El interés genuino por los demás, llena el corazón de seguridad, estímulo y paz.
- La imagen pública está reflejada en la consideración y el aprecio que cada uno de los servidores públicos muestra por la institución.
- Es imperativo del servidor público, obrar con equidad en todas sus formas y circunstancias.
- El servicio público comporta un alto nivel de paciencia, comprensión y transigencia con los seres humanos.
- Respetar los valores humanos.
- Conservar el respeto entre las directivas de la entidad y sus empleados.

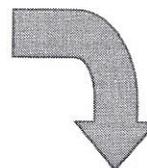
6. ROL DEL SERVIDOR PÚBLICO

El servidor público de EICVIRO ESP tendrá objetivos de permanencia en su mente que formarán parte de él, así como la apropiación de los principios y valores establecidos en el presente código de ética

	GESTIÓN GERENCIAL	Código: DGG01-01
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 01
	CODIGO DE ETICA	Página: 7 de 11

PERSONAL

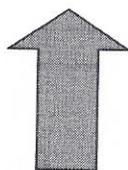
Mejorar las condiciones físicas, afectivas, intelectuales y familiares en un aprendizaje continuo, que significa aprender y desaprender, para mejorar la convivencia y el crecimiento personal.



PROFESIONAL Y LABORAL

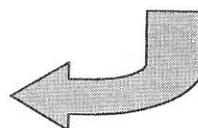
Fortalecer el conocimiento en el trabajo, para desarrollar y utilizar las aptitudes al máximo, con procesos de capacitación y actualización, siempre, en búsqueda de la excelencia.

Ayudar a que otros se desarrollen profesionalmente, con el ejercicio de un liderazgo positivo en el entorno laboral.



SOCIAL

Desempeñar un papel preponderante en el mejoramiento de la comunidad con el aporte de ideas, trabajo y liderazgo en la solución de problemas colectivos, con generosidad y solidaridad.



7. CONDUCTA ETICA DEL SERVIDOR PÚBLICO

Es el comportamiento ante las diferentes situaciones que plantea la vida; genera un efecto positivo en las personas, en la comunidad y en los servidores públicos

	GESTIÓN GERENCIAL	Código: DGG01-01
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 01
	CODIGO DE ETICA	Página: 8 de 11

7.1 EN EL DESARROLLO DE SU TRABAJO

Respeto hacia el Usuario Respeto por la persona, la justicia, la equidad y la igualdad en el trato al usuario.

Integridad y Probidad El servidor público debe ser honesto y desempeñar sus funciones con rectitud y dignidad. Actuar con veracidad, transparencia en la conducta y la integridad moral.

Conducta y Disciplina El servidor público debe mantener una conducta que fortalezca el prestigio de su actividad profesional y evidencie su voluntad de servicio a la entidad, al Estado y la colectividad. Velará por el "buen nombre" de la institución dentro y fuera de ella. Debe adherirse a las políticas, disposiciones legales, normas administrativas y técnicas, establecidas en la EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE VILLA DEL ROSARIO.

Lealtad Institucional El servidor público debe demostrar lealtad con el país, la sociedad y la entidad donde presta sus servicios, conservando la reserva profesional. Sobre los asuntos que ha conocido en razón de sus funciones asignadas y que sean de interés exclusivo de la entidad.

Confidencialidad de la Información La confidencialidad y la utilización prudente de la información, son componentes básicos en el ejercicio de la profesión. No debe utilizar, en beneficio propio o de terceros o para fines ajenos al servicio, información de la que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones y que no esté destinada al público en general, excepto en los casos y formas exigidas por Ley. No utilizará esta información en beneficio propio.

Prohibición de Recibir Beneficios El servidor público debe abstenerse de recibir beneficios de cualquier naturaleza que comprometan o aparenten comprometer su independencia y objetividad.

Protección de los bienes de la entidad Los bienes entregados a cada uno de los funcionarios, se emplearán para los fines y funciones para lo que fueron asignados, siendo responsabilidad de todos los funcionarios la protección de los bienes de la entidad.

	GESTIÓN GERENCIAL	Código: DGG01-01
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 01
	CODIGO DE ETICA	Página: 9 de 11

Cumplir los Objetivos y Metas Los servidores públicos de la entidad, aportarán la capacidad personal, orden y esfuerzo necesarios para el cumplimiento de objetivos y metas, deben usar el tiempo oficial en un esfuerzo responsable para cumplir con sus quehaceres. Deberán desempeñar sus funciones de una manera eficiente y eficaz.

7.2 EN EL COMPORTAMIENTO DENTRO DE LA ENTIDAD

El respeto hacia el Compañero de Trabajo Los servidores públicos se deben respeto mutuo, evitando las expresiones o críticas que puedan herir la reputación moral de cada uno; por lo tanto las relaciones interpersonales, se basarán en el respeto y la buena fe.

Solidaridad Es el anhelo de todos el trabajar unidos para conseguir los objetivos y metas trazadas por la administración, logrando así consolidación de una relación laboral, basada en el apoyo mutuo.

Prudencia El servidor público evitara cualquier actividad en la que sus problemas personales que puedan afectar sus servicios o dañar a un usuario, conservará la compostura y el trato amable en todo momento, ya que esta comprometido con la administración en tal actividad.

Comunicación: Una buena comunicación puede hacer la diferencia entre una vida feliz o una vida llena de problemas. El servidor público practicara el encuentro para la búsqueda de la verdad, para aprender a escuchar al otro y solucionar los conflictos.

Conducta Ejemplar: El servidor público, debe observar una conducta digna y decorosa, actuando con sobriedad y moderación. En su trato con el público y con los demás funcionarios, debe conducirse en todo momento con respeto.

Relaciones Interpersonales: Las relaciones dentro de la institución se fundamentarán en la justicia, equidad, el respeto, la prudencia, la buena fe y la solidaridad, sin discriminación de género, edad, ideología, religión o raza.

	GESTIÓN GERENCIAL	Código: DGG01-01
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 01
	CODIGO DE ETICA	Página: 10 de 11

7.3 EN SUS RELACIONES EXTERNAS

Cooperación: Los servidores públicos deben reconocer los límites de su competencia y no ofrecer servicios ni utilizar métodos que no cumplan las normas establecidas por la administración en cada campo en particular. Así mismo ayudaran a sus usuarios a obtener apoyo en los aspectos que caen fuera del límite de su propia competencia.

Justicia: El servidor público debe tener permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones otorgando a cada uno lo que le es debido, tanto en sus relaciones con el público y sus compañeros de trabajo.

El servicio: Para el servidor público el usuario es lo más importante; el es el propósito de nuestro trabajo, impulsa nuestra actividad laboral, nosotros dependemos de él, es una persona con sentimientos y emociones, igual que usted, por lo tanto debemos tratarlo mejor de lo que desearía que a usted lo tratarán, cuando soliciten de sus servicios; los que se deben prestar con calidad, veracidad, oportunidad y eficiencia.

Relaciones entre los servidores Públicos y los Usuarios: Se regirán por el respeto la correcta actuación profesional y el esfuerzo por cumplir con las expectativas de los usuarios sobre la calidad del servicio. Evitar actuaciones que pongan en peligro la seguridad y la integridad de los usuarios y compañeros de trabajo de la entidad.

Deberes Profesionales y Familiares: Cumplir con los deberes profesionales en forma compatible con sus deberes familiares, buscando coherencia en su conducta para bien de la familia y (le la empresa, sin ninguna interferencia de una en otra.

En sus Deberes como ciudadanos: El Servidor Publico dará ejemplo en la observancia de sus deberes cívicos, sociales y políticos; de participación, solidaridad y colaboración con espíritus de servicio y de compromiso a la comunidad a la cual pertenece.

7.4 EN EL SERVICIO AL USUARIO

Atención al Usuario: Recordar que el usuario es la persona más importante en la

	GESTIÓN GERENCIAL	Código: DGG01-01
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 01
	CODIGO DE ETICA	Página: 11 de 11

empresa. Mantener la visión de que al usuario hay que atenderlo como un deber más no como un favor, toda persona merece respeto, son la mayor razón de nuestro objetivo.

Ser Claros en el Desempeño de las Funciones: Hacer las aclaraciones necesarias e imprescindibles para el correcto desempeño durante la práctica de un acto profesional. Actuar con responsabilidad y empatía ante nuestros usuarios.

Responsabilidad y Respeto ante el Público: Atender con amabilidad, oportunidad y puntualidad al público, así como desarrollar los procedimientos de acuerdo a las normas establecidas. Incrementar la eficiencia de los procesos, ejercitando la creatividad, la iniciativa y la innovación, con miras al mejoramiento de la calidad de los servicios prestados.

El Usuario: Es parte vital de la institución, sin ellos no tenemos actividad laboral. El usuario no interrumpe nuestro trabajo, sino es el propósito de nuestro trabajo, al servirle no le hacemos ningún favor simplemente cumplimos con nuestra misión.

Usuario satisfecho: Es el objetivo de nuestro trabajo; ya que es la razón de ser de EICVIRO ESP, recuerde que nosotros trabajamos para la .comunidad.

REVISION DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DE CAMBIO

CUADRO DE REVISION

ELABORÓ NOMBRE:	REVISÓ NOMBRE: CARGO:	APROBÓ NOMBRE: CARGO:
--------------------	-----------------------------	-----------------------------