



Area Metropolitana  
Centro Occidente

# Código

**DE INTEGRIDAD**



Area Metropolitana  
Centro Occidente

## Introducción

Las conductas éticas de los servidores deben estar siempre enmarcadas en el principio del interés general como posibilidad de alcanzar una verdadera ética de la responsabilidad por el ejercicio de lo público, conductas que sean legitimadas e identificadas por su eficiencia y transparencia por los ciudadanos que concurren a su servicio.

El componente **Ético**, en cada una de las actuaciones públicas y la interrelación con el medio, publicita la calidad del servicio y la idoneidad del servidor, es por eso que la existencia del **Ser Humano**, es un reto que tiende a lograr ser de acuerdo al proyecto de vida que cada hombre se propone frente a sí mismo, los demás y el medio, con el agregado ético que es inherente a la condición humana únicamente.

Las conductas éticas de los servidores públicos y contratistas del Área Metropolitana del Centro Occidente, estarán siempre orientadas en el principio del interés general y ser consecuentes con los objetivos sociales de la entidad y las expectativas y necesidades de la comunidad.

Para lograr esto, es necesario romper paradigmas y esquemas en la administración pública, y en el Área Metropolitana del Centro Occidente será política institucional, con la seguridad que garantizaremos un servicio eficiente, oportuno, de calidad y orientado a la comunidad metropolitana.

## Reseña histórica

**E**n la reforma constitucional de 1968, se incorporan las Áreas Metropolitanas y las Asociaciones de Municipios, como instrumentos “para la mejor administración de un territorio o la prestación de servicios públicos de dos o más municipios de un mismo departamento”, además como instrumento para el fortalecimiento de las ciudades intermedias. (Decreto 3104 de 1979).

**El AMCO fue creado mediante ordenanza 001 de diciembre 15 de 1981**

(Conformada por los municipios de Pereira y Dosquebradas).

**Por medio de la Ordenanza 014 de marzo 26 de 1991 se vinculó al Área Metropolitana el municipio de la Virginia**

Según la Ley 128 de 1994, son entidades administrativas formadas por un conjunto de dos o más municipios integrados alrededor de un municipio núcleo o Ley orgánica, por la cual se reglamentan las Áreas Metropolitanas metrópoli, cuyas funciones generales son programar y coordinar el desarrollo armónico e integrado del territorio.

Con la Ley 1625 del 29 de abril de 2013 se deroga la ley orgánica 128 de 1994 y se expide Régimen para las Áreas Metropolitanas.

## Declaración de la estrategia

El **AMCO** debe convertirse en un sistema de gerencia con pensamiento estratégico, direccionado como coordinador, facilitador y concertador de un proceso participativo y de negociación entre todos los actores y agentes del desarrollo, buscando consensos sobre la visión de futuro para la región.

El modelo de gerencia estratégica que se plantea como la gran direccionalidad que debe asumir la institución, debe basarse en las siguientes acciones:

- Visión colectiva de futuro.
- Coordinación interinstitucional del desarrollo.
- Gobierno participativo, concertador y negociador.
- Calidad y eficiencia en la gestión.

## Objetivos estratégicos

- Cumplir la misión y los planes estratégicos
- Fortalecer la cultura de calidad y autocontrol
- Mantener actualizados los requisitos legales aplicables
- Garantizar la satisfacción del cliente
- Propender por la mejora continua
- Optimizar los recursos
- Contar con personal competente
- Proteger la salud y seguridad de los trabajadores
- Proteger el medio ambiente

## Declaraciones de los servidores públicos del Área Metropolitana Centro Occidente

Como Servidores Públicos y Contratistas del **ÁREA METROPOLITANA DEL CENTRO OCCIDENTE**, voluntaria y solidariamente es **NUESTRO COMPROMISO** acoger el presente Código de Ética, como guía de nuestras actuaciones, las cuales orientaremos hacia el bien común, coherentes con la responsabilidad social que tiene la institución y por encima de cualquier interés personal o de grupo.

El nos permitirá tener unidad de criterio, identificarnos con sus preceptos y unirnos en torno a él para lograr la satisfacción de nuestros usuarios y el logro de nuestros objetivos sociales y metas institucionales **NUESTRO COMPROMISO** también es, acatarlo, respetarlo, difundirlo y defenderlo de todo lo que pueda atentar contra su inapreciable valor.

### ¿Cómo atendemos a nuestros usuarios?

- Brindándole un trato amable y cortés
- Respetando sus derechos
- Comprendiendo sus necesidades y expectativas
- Resolviendo sus inquietudes
- Informándolo oportuna y claramente
- Prestándole un servicio con dedicación, calidez y diligencia.
- Informando con claridad.



## Decálogo del buen servicio

### Nuestros cliente usuario...

1. Es la persona más importante de la empresa
2. No interrumpe nuestro trabajo, sino que es el propósito de este.
3. No nos hace un favor en visitarnos o llamarnos. Nosotros no le hacemos ningún favor sirviéndole, simplemente cumplimos nuestro deber.
4. Igual que nosotros. Trátémoslo mejor de lo que deseáramos que nos trataran a nosotros.
5. No es alguien con quien discutir o para ganarle con astucia
6. Nuestro trabajo es satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de nuestros clientes usuarios y resolver sus quejas
7. Merece que se le trate con mayor atención, cortesía y profesionalismo que usted puede brindarle
8. Se le cumple todo lo que se le promete.
9. Se solucionan todas las inquietudes que trae.
10. Se le mejora la atención

## Actitudes éticas

- Desarrollar su trabajo con rectitud, sentido profesional, dedicación, compromiso, honestidad y sentido de pertenencia por la empresa.
  - Utilizar el tiempo laboral en un esfuerzo responsable para cumplir con sus obligaciones, de manera que el desempeño sea eficiente y eficaz.
  - Contribuir con el conocimiento y esfuerzo necesarios para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales cuando lo amerite la necesidad del servicio.
    - Velar por el buen nombre de la empresa dentro y fuera de ella.
    - Proteger los bienes de la institución; y evitar la utilización de estos para fines distintos para lo cual fueron asignados.
    - Evitar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.
    - Evitar y condenar cualquier tipo de acoso laboral, persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.
    - Diferenciar nuestros pensamientos de los demás, con el objeto de dar mayor respeto a las normas establecidas.
    - Eliminar los insultos del ámbito laboral para un mejor ambiente en el trabajo.
    - Tener un buen comportamiento en las instalaciones y fuera de ella, con el fin de tener un mejor sentido de pertenencia.
    - Hablar siempre con la verdad para mejorar la comunicación en las instalaciones y fuera de ella, con el fin de dar una respuesta coherente a nuestros usuarios.

## Valores

### Honestidad

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

#### Lo que hago

- Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.
- Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- Denuncio las faltas, delitos o violación de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.

#### Lo que no hago

- No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.
- No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
- No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).
- No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión.

## Respeto

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

### Lo que hago

- Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.
- Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.

### Lo que no hago

- Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, bajo ninguna circunstancia.
- Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.
- No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.

## Compromiso

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

### Lo que hago

- Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.
- Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor.
- Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.
- Presto un servicio ágil, amable y de calidad.

### Lo que no hago

- Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
- No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un “favor” que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo.
- No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.
- Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes.



## Diligencia

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

## Lo que no hago

- Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.
- Cumplo con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.
- Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.
- Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.

## Lo que no hago

- No malgasto ningún recurso público.
- No postergo las decisiones y actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.
- No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.
- No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.



## JUSTICIA

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

### Lo que hago

- Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.
- Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.

### Lo que no hago

- No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.
- No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.
- Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal inter eran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.