



PLAN ESTRATEGICO DE TALENTO HUMANO

Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A. ESP

VIGENCIA 2024

Versión 02



SERGIO ANDRES OCHOA PINTO
Gerente Suplente

SERGIO ANDRES OCHOA PINTO
Secretario General

LAURA MARGARITA JAUREGUI CACERES
Subgerente Comercial y Tarifaria

ALEX GONZALO RIOS MONROY
Subgerente de Alcantarillado

ALVARO ENRIQUE GALVIZ JEREZ
Subgerente de Planeación e Informática

MARTHA JANETH VILLABONA PABON
Subgerente Administrativo y Financiero (e)

JULIAN ARMANDO MORA ABRIL
Subgerente para el Tratamiento Integral de Aguas y Residuos (e)

ANGIE XIOMARA HERNANDEZ SANCHEZ
Jefe Oficina Control Interno

KARINA CARREÑO SANTOS
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

ALIX ROCIO DIAZ VESGA
Jefe Oficina Control Disciplinario

LEYLA PAOLA REY AVENDAÑO
Asesor Gerencia - Gestión Humana



Tabla de contenido

INTRODUCCION	5
1. GENERALIDADES	6
1.1 Marco Normativo	6
1.2 Marco Teórico	7
1.2.1 Aprendizaje Organizacional	7
1.2.2 Competencia	7
1.2.3 Capacitación	7
1.2.4 Educación para el trabajo y Desarrollo Humano	7
1.2.5 Educación Informal	8
1.2.6 Educación Formal	8
1.2.7 Clima Organizacional	8
1.2.8 Seguridad y Salud en el Trabajo	8
2. OBJETIVOS	9
2.1 Objetivo General	9
2.2 Objetivos Específicos	9
3. ALCANCE	10
4. CARACTERIZACION DE LOS EMPLEOS	10
5. DESARROLLO DEL PLAN ESTRATEGICO	14
5.1 Plan Institucional de Capacitación – PIC	14
5.2 Plan de Bienestar y Programa de Incentivos	17
5.3 Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	18
5.4 Plan de Vacantes	18
5.5 Plan de Previsión de Recursos Humanos	18
5.6 Estrategia Clima Organizacional	19

5.7 Estrategia Aprendizaje Organizacional	19
5.8 Estrategia Manual de Integridad	19
5.9 Gestión del Conocimiento	20
6. SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL PLAN	20
7. CODIGO DE INTEGRIDAD	20
8. VALORES INSTITUCIONALES	20



INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico de Gestión Humana se constituye como una herramienta integradora que busca articular los objetivos misionales a la planeación del talento humano, desde la adopción e implementación de las distintas políticas del área.

En este orden, elementos como el aprendizaje organizacional, la Planeación y Gestión, el Código de Integridad buscan fortalecer la capacidad institucional, generar la cultura del desarrollo de buenas prácticas administrativas que contribuyan de manera efectiva al logro de objetivos misionales y la mejora continua del desempeño laboral de los empleados.

Así mismo, el plan estratégico genera las herramientas de seguimiento y evaluación, que permiten valorar cada uno de sus componentes y el impacto de estos en el desempeño laboral individual y por procesos.



1. GENERALIDADES

1.1. Marco Normativo

- Ley 190 DE 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Decreto Ley 1567 de agosto 5/1998 por el cual se crean el Sistema Nacional de Capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado. *Reglamentado por el Decreto 1572 de 1998, Reglamentado parcialmente por el Decreto nacional 1227 de 2005.*
- Decreto No. 4665 de noviembre 29/2007 por el cual se adopta la actualización del Plan Nacional de Formación y Capacitación para los Servidores Públicos.
- Decreto 2482 de 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones (Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 103 de 2015)
- Guía Metodológica para la implementación del Plan Nacional de Formación y Capacitación (PNFC): Profesionalización y Desarrollo de los Servidores Públicos (Función Pública-ESAP, diciembre de 2017).
- Guía de Gestión Estratégica del Talento Humano GETH, abril de 2018 (Función Pública).
- Decreto 612 del 2018, por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado
- Constitución Política de 1991 de la finalidad social del estado y de los servicios públicos ARTICULOS 365 al 370
- LEY 6 DE 1945: Por la cual se dictan algunas disposiciones sobre convenciones de trabajo, asociaciones profesionales, conflictos colectivos y jurisdicción especial de trabajo

1.2. Marco teórico

1.2.1. Aprendizaje Organizacional

La Guía Metodológica para la implementación del Plan Nacional de Formación y Capacitación (PNFC): Profesionalización y Desarrollo de los Servidores Públicos (Función Pública-ESAP, diciembre de 2017) La define como un proceso dinámico y continuo, en el que se busca aprovechar los recursos que ofrecen las entidades. Este proceso transforma la información que se produce en conocimiento y, posteriormente, lo integra al talento humano, mediante programas de aprendizaje, como capacitaciones, entrenamiento e inducción (reinducción), lo cual incrementa las capacidades y desarrolla competencias.

1.2.2. Competencia

Es la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores y actitudes.

1.2.3. Capacitación

Es el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal, de acuerdo con lo establecido por la Ley General de Educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios y al eficaz desempeño del cargo (Decreto 1567 de 1998- Art.4).

1.2.4. Educación para el trabajo y Desarrollo Humano

Definida en el artículo 36 la Ley 115 como educación no formal y actualmente denominada por la Ley 1064 de 2006 como Educación para el trabajo y Desarrollo Humano, comprende la formación permanente, personal, social y cultural, que se fundamenta en una concepción integral de la persona, que una institución organiza en un proyecto educativo institucional, y que estructura en currículos flexibles

sin sujeción al sistema de niveles y grados propios de la educación formal.

1.2.5. Educación Informal

El Artículo 43 de la Ley 115 /1994, la define así: Se considera educación informal todo conocimiento libre y espontáneamente adquirido, proveniente de personas, entidades, medios de comunicación masiva, medios impresos, tradiciones, costumbres, comportamientos sociales y otros no estructurados.

1.2.6. Educación Formal

El artículo 10 de la Ley 115 de 1994, la define como: Aquella que se imparte en establecimientos educativos aprobados, en una secuencia regular de ciclos lectivos, con sujeción a pautas curriculares progresivas, y conducente a grados y títulos. Así mismo la define el Decreto Ley 1567 de 1998 Ar.4 y el Decreto 1227 de 2005 Art. 73).

1.2.7. Clima Organizacional

El clima organizacional (laboral) corresponde a la forma como los servidores públicos perciben el ambiente de trabajo, siendo este determinante en el comportamiento de los mismos al interior de la entidad. Dentro de esta percepción se ponen en juego las experiencias personales de cada uno de los servidores públicos, sus necesidades muy particulares, sus motivaciones, sus deseos, sus expectativas y sus valores.

1.2.8. Seguridad y Salud en el Trabajo

Es una estrategia que se encarga de regular todas las actividades productivas y de servicios en las empresas, a través de la protección de la seguridad y salud de los empleados como elemento esencial, permitiendo generar condiciones laborales dignas para todos los empleados transformándose en factor positivo, dirigido a potencializar el crecimiento económico y la productividad.



2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Articular los procesos, políticas y requerimientos de la gestión del talento humano, en pro del fortalecimiento de la capacidad institucional, la mejora continua del desempeño laboral de los empleados, desde su conocimiento, habilidades, competencias y su calidad de vida, como insumo fundamental en la creación de valor público.

2.2. Objetivos Específicos

- Incentivar la participación del servidor público en todas las etapas del proceso de talento humano a través de la formulación de actividades encaminadas al mejoramiento en la comunicación dentro de la entidad.
- Fortalecer las habilidades y competencias de los servidores públicos de Empas a través de los programas de capacitación, bienestar, gestión del conocimiento y seguridad y salud en el trabajo.
- Establecer acciones que fortalezcan en los colaboradores los valores institucionales en el quehacer diario.
- Formular el plan institucional de formación y capacitación, utilizando insumos como los resultados de la medición del clima organización, que permita el fortalecimiento de la capacidad institucional.

3. ALCANCE

El Plan Estratégico de Talento Humano, enmarca las acciones de administración del talento humano, desde la adopción, implementación y evaluación de las distintas políticas y procesos que les aplican a los servidores públicos, Libre Nombramiento y Remoción, trabajadores oficiales y contratistas, de conformidad con las condiciones normativas que le corresponden según el tipo de vinculación.

4. CARACTERIZACION DE LOS EMPLEOS

IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD	
Razón Social	Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A. E.S.P.
Representante Legal	Sergio Andrés Ochoa Pinto – Gerente Suplente
NIT	900.115.931-1
Dirección	Calle 24 # 23-68
Teléfono	6059370
N° de Trabajadores	194 a la fecha

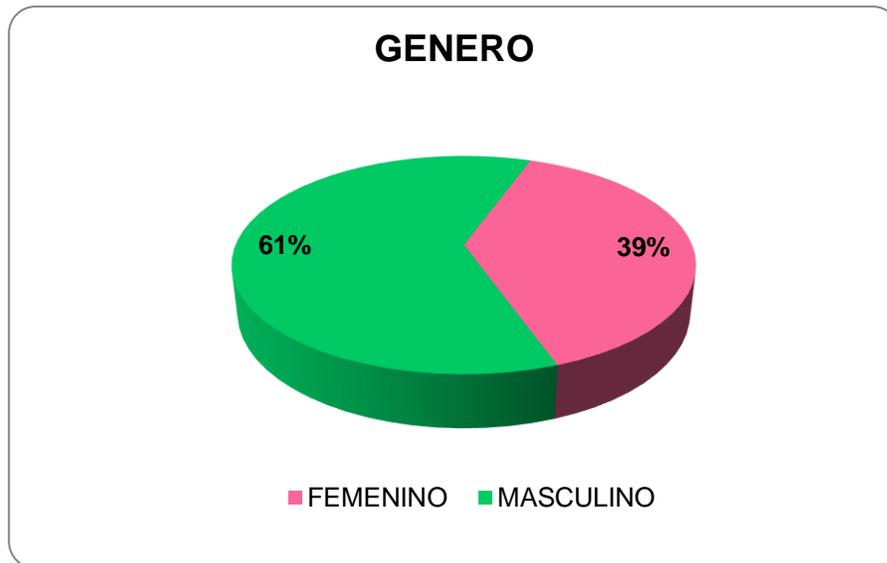
Para el desarrollo del plan estratégico del recurso humano Empas cuenta con información actualizada que permita desarrollar una gestión eficiente en Talento Humano, destacando información relacionada con la antigüedad, nivel educativo, edad, género, y tipo de vinculación de sus colaboradores. De igual manera la caracterización de los empleos que se encuentra de la siguiente manera:

GÉNERO: Según la clasificación es una variable que tiene relación con las variables intrínsecas y de comportamiento especialmente para cada una de actividades que influyen dependiendo el sexo. Podemos analizar que el personal es un 39% mujeres y el 61% hombres.

Género

Distribución por Género

GÉNERO	Total
FEMENINO	76
MASCULINO	120



Se evidencia que el 61% de la población trabajadora pertenece al género masculino y al género femenino el 39% de la población.

EDAD: La clasificación por rango de edad radica en identificar sus preferencias, roles y expectativas.

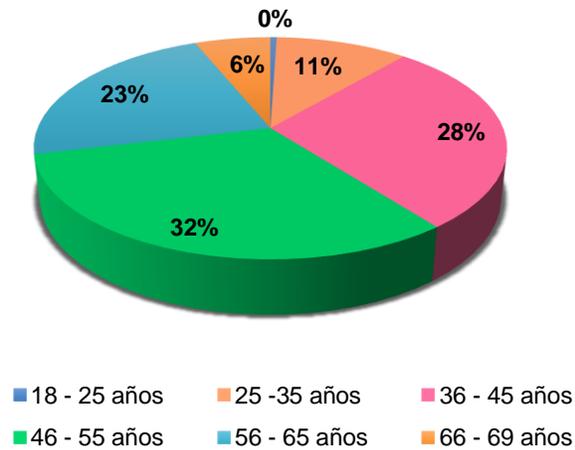
Rango de Edad

Distribución por Edad

EDAD	Total
18 – 24 años	1
25 - 35 años	21
36 - 45 años	55
46 - 55 años	62
56 - 65 años	44
66 - 69 años	12



RANGO DE EDAD



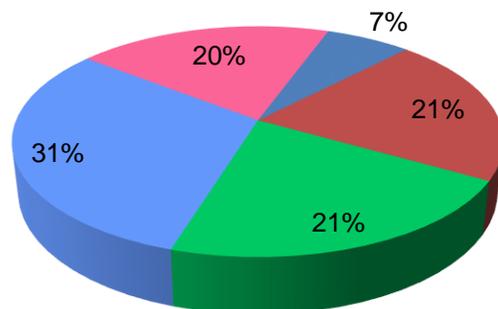
La edad de los trabajadores que predomina se encuentra en el rango de 46 a 55 años, lo que corresponde al 32% de la población, seguido del 28% de la población trabajadora que se encuentra en el rango de edad de 36 a 45 años de edad.

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: Permite definir los años que lleva desarrollando en la empresa y el conocimiento que genera de su actividad. Según la clasificación de menos de 1 año 7%, de 1 a 5 años 21%, de 5 a 10 años 21%, 10-15 años un 31%, más de 15 años 20%.

Distribución por Antigüedad en la Empresa

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA	Total
Menos de 1 año	13
De 1 a 5 años	41
De 5 a 10 años	42
De 10 a 15 años	60
Más de 15 años	39

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA



■ Menos de 1 año ■ De 1 a 5 años ■ De 5 a 10 años
■ De 10 a 15 años ■ Más de 15 años

Se evidencia que el 31% de la población trabajadora tiene una antigüedad en la empresa de 10 a 15 años y el 21% de 5 a 10 años.

TIPO DE VINCULACIÓN: De acuerdo como se encuentre el personal vinculado tienen características de nivel, de escala, de grado, función, competencias e ingreso.

Tipo de Contratación

Distribución por Tipo de Contratación

TIPO DE CONTRATACIÓN	Total
Trabajador Oficial	167
Empleado público	28
Contrato de Prestación de Servicios	0
Otro	0



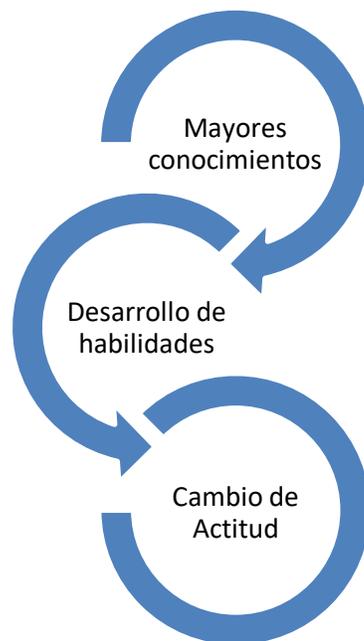
Actualmente la empresa tiene un 86% de Trabajadores oficiales y un 14% de empleados públicos.

5. DESARROLLO DEL PLAN ESTRATÉGICO

Comprende la realización de todas las acciones requeridas para atender las necesidades de los servidores de la entidad, alineado con la planeación estratégica de la empresa. Para la vigencia 2024, la gestión estratégica del talento humano estará orientada al desarrollo integral del servidor y su impacto en el desempeño, con estrategias que se realizarán a través de los diferentes planes que integran el plan estratégico de talento humano.

5.1 PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN PIC

Con el fin de mejorar las competencias laborales de los servidores públicos, y de esta manera fortalecer en la competitividad, eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios de la Empresa, se diseña el Plan Anual de Capacitación, que pretende que los empleados públicos y trabajadores oficiales al servicio de la Empresa, generen:



Lo anterior con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva dentro de la entidad, para así cumplir con el fortalecimiento del talento humano y de los objetivos planteados de la empresa. Al ofrecerle a los servidores públicos este tipo de apoyo para capacitarse, se busca que a su vez eleven el nivel de compromiso y competitividad con relación a las políticas, los planes y programas que se ejecutan dentro de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P. EMPAS S.A. para el logro de los objetivos. De igual manera, es adquirir mayores habilidades y conocimientos, frente a las competencias laborales de los servidores públicos, permitiéndoles obtener mayores y mejores resultados en el desempeño de las funciones o actividades que realizan en el rol de la Empresa.

De conformidad con las políticas de Desarrollo Administrativo, las cuales buscan dentro de otras cosas, orientar el desarrollo y cualificación de los servidores públicos buscando la observancia del principio de mérito para la provisión de los empleos, el desarrollo de competencias, vocación del servicio, la aplicación de estímulos y una gerencia enfocada a la consecución de resultados.

EMPLEADOS PUBLICOS (LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCION)					
DENOMINACION DEL CARGO	NIVEL	CODIGO	GRADO	CANTIDAD DE EMPLEOS	VACANCIA
GERENTE	Gerente General	50	02	1	1
SUBGERENTE - ALCANTARILLADO	Directivo	84	01	1	
SUBGERENTE - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				1	
SUBGERENTE - PLANEACIÓN E INFORMACIÓN				1	
SUBGERENTE - COMERCIAL				1	
SUBGERENTE - INTEGRAL PARA EL TRATAMIENTO INTEGRAL DE AGUAS Y RESIDUOS				1	
JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	Jefe	115	02	1	
JEFE DE OFICINA CONTROL INTERNO		6	01	1	
SECRETARIO GENERAL	Secretario General	54	01	1	
ASESOR GERENCIA- GESTIÓN HUMANA	Asesor	105	01	16	
ASESOR - PLANEACIÓN COOPERATIVA					
ASESOR - PROYECTOS ESTRATÉGICOS					
ASESOR - SISTEMAS INFORMATICOS					
ASESOR - SERVICIO AL CLIENTE					
ASESOR - GESTIÓN COMERCIAL					
ASESOR – TESORERÍA					
ASESOR – CONTABILIDAD					
ASESOR – PRESUPUESTO					
ASESOR - SERVICIOS GENERALES					
ASESOR - EXPANSIÓN INFRAESTRUCTURA					
ASESOR - PROYECTOS EXTERNOS					
ASESOR - OPERACIÓN DE INFRAESTRUCTURA					
ASESOR OPERACIÓN- TIAR					
ASESOR EXPANSION - TIAR					
ASESOR - CONTRATACIÓN					
ASESOR GERENCIA GENERAL	Asesor	105	02	3	
ASESOR GERENCIA GENERAL					
ASESOR GERENCIA GENERAL					

5.2 PLAN DE BIENESTAR Y PROGRAMA DE INCENTIVOS

Esta estrategia se enmarca, en el mejorar la calidad de vida laboral al interior de la entidad a través de acciones dirigidas al desarrollo de hábitos de vida saludable, deporte, recreación, cultura y la prevención del riesgo Psicosocial, así mismo, fortalecer el sentido de pertenencia institucional y mejorar los niveles de participación en cada una de las actividades desarrolladas en el marco del plan, a través del reconocimiento del desempeño laboral, que redunden en el mejoramiento permanente del clima laboral. Para el desarrollo de Bienestar Social se tienen los siguientes componentes:

COMPONENTES PROGRAMA DE BIENESTAR	
PROTECCION Y SERVICIOS SOCIALES	CALIDAD DE VIDA LABORAL
Recreación y Deporte	Clima laboral
Seguridad Social Integral	Preparación de Pre pensionados
Cuidado de la salud	Convivencia Institucional

Por convención colectiva los beneficios otorgados adicionalmente a los Trabajadores Oficiales son los siguientes:

POR CONVENCION COLECTIVA	ARTISTICAS Y CULTURALES	APORTE PARA PARTICIPAR LOS TRABAJADORES OFICIALES A EN EVENTOS CARÁCTER DEPORTIVO, CULTURAL O SINDICAL
	PROMOCION Y PREVENCION DE LA SALUD	AUXILIO OPTICO
		AUXILIO MEDICO ASITENCIAL
		PAGO INCAPACIDADES - RECONOCIMEINTO DEL 100% DE LA INCAPACIDAD
		BONIFICACION POR RETIRO POR PENSION
	PROGRAMAS DE EDUCACION FORMAL Y NO FORMAL	AUXILIO CAPACITACIÓN PARA TRABAJADORES
		AUXILIO DE ESCOLARIDAD

El Plan de Bienestar e Incentivos está orientado a contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, fomentando la participación en programas culturales, institucionales, deportivos y recreativos con base en los valores de la entidad. Igualmente, se orienta al fortalecimiento de la cultura organizacional y la adaptación laboral. Adicionalmente, dentro de las acciones previstas se contemplan espacios de reconocimiento que enaltezcan al servidor público por su compromiso y labor desempeñada.

5.3 PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

De acuerdo al Decreto 1072 del 2015 la entidad cuenta con el Plan para la implementación del SG-SST el cual hace parte de este documento. A través del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, se adelantarán las acciones correspondientes con el fin de garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables en el desarrollo de los diferentes procesos y actividades de la entidad, a través de la identificación, evaluación y control de los riesgos y la promoción y prevención de la salud, con el fin de evitar la presentación de accidentes de trabajo y de enfermedades laborales y otras situaciones que afecten la calidad de vida de los trabajadores.

5.4 PLAN DE VACANTES

Bajo el marco normativo del Decreto 612 de 2018 y la Ley 909 de 2004, este Plan no aplica para EMPAS S.A, en razón de que la Empresa cuenta con una planta global de trabajadores oficiales y sus convocatorias no obedecen a la necesidad específica del área. Por lo cual, no es posible definir cualitativamente o cuantitativamente para el periodo anual, ingresos y/o ascensos.

5.5 PLAN DE PREVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Bajo el marco normativo del Decreto 612 de 2018 y la Ley 909 de 2004, este Plan no aplica para EMPAS S.A, en razón de que la Empresa cuenta con una planta global de trabajadores oficiales y sus convocatorias no obedecen a la necesidad específica del área. Por lo cual, no es posible definir cualitativamente o cuantitativamente para el periodo anual, ingresos y/o ascensos.

5.6 ESTRATEGIA CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional, entendido como, la percepción que el trabajador tiene respecto de las condiciones (físicas, relacionales y emocionales) en las cuales se desarrolla su vida laboral al interior de una entidad o empresa, y la influencia directa de estas, en la conducta y el comportamiento de los empleados.

De esta manera, con base en los resultados obtenidos en la medición del clima organizacional, realizada en la vigencia 2023 y con miras a contribuir al mejoramiento del mismo, se plantea como estrategia, el fortalecimiento del Ser, a partir de: La gestión de la comunicación, relaciones interpersonales mediante trabajo en equipo y liderazgo, en todos los niveles jerárquicos y procesos en la entidad, como medio que permita dinamizar la participación del personal en todas las actividades.

5.7 ESTRATEGIA APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

La estrategia consiste en formular y desarrollar programas de aprendizaje organizacional (inducción, reinducción-entrenamiento y capacitación), a través de la adopción de ambientes virtuales de aprendizaje, mediante el uso plataformas gratuitas disponibles, donde se diseñarán dichos programas que contribuyan a la generación de valor público en la gestión del talento humano.

Por tanto, la estrategia, busca generar las condiciones necesarias para formular y desarrollar procesos de gestión del conocimiento al interior de la entidad y con ello lograr la democratización del conocimiento, fomentar el sentido de pertenencia y generar competencias individuales y colectivas.

5.8 ESTRATEGIA MANUAL DE INTEGRIDAD

Atendiendo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública y las disposiciones del gobierno nacional, se hace necesario aplicar una estrategia para implementar y socializar los valores del servicio público al interior de la entidad, esto con el fin de adoptar el manual de integridad, logrando así un impacto más profundo a nivel cultural en los servidores públicos, que se refleje en una entidad fortalecida, eficiente y transparente, que logre cumplir con sus compromisos para crear relaciones de confianza con sus trabajadores. Para esto en conjunto con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones, de Sistemas y Gestión Humana, se implementarán acciones de divulgación y socialización.

5.9. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Se fortalecerá la gestión del conocimiento en la entidad de acuerdo con lo contenido en el Plan Institucional de Gestión de Conocimiento, el cual contempla

6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN

El seguimiento y evaluación del plan estará a cargo de la Oficina Asesora de Gestión Humana, para lo cual se mantendrá evaluación permanente de actividades, realizando el respectivo registro, y presentando los informes de avance y resultado lo cual se realizará a través de la medición de los indicadores definidos así:

- a) Indicador de Cumplimiento: $\text{Actividades ejecutadas} / \text{Actividades proyectadas} \times 100$.
- b) Indicador de participación: $\text{Número de asistentes a las acciones de formación} / \text{Número de empleados inscritos} / \times 100$.
- c) Indicador de Cobertura = $\text{Total Funcionarios Asistentes} / \text{Total Funcionarios} \times 100$.

7. CÓDIGO DE INTEGRIDAD

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A., en cumplimiento de su misión institucional y en la búsqueda del mejoramiento continuo del servicio que presta, presenta el Código de Integridad, en el cual se busca orientar el comportamiento humano, que debe representar la conducta de los Servidores Públicos en el desarrollo de sus actividades diarias.

Por tal motivo, y por la responsabilidad que tenemos como servidores públicos, debemos llevar a cabo las directrices emanadas de este código y mostrar con el ejemplo, la aplicación y adopción de nuestros valores institucionales, lo cual contribuirá a que la entidad sea más eficiente y logre resultados que conlleven lo cual al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad y sus servidores públicos.

8. VALORES INSTITUCIONALES

✓ **Honestidad**

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

✓ **Respeto**

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

✓ **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.

✓ **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.

✓ **Justicia**

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

✓ **Servicio**

Estoy siempre dispuesto a satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés, de manera amable y oportuna.

