



EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. ESP

PLAN ESTRATEGICO DEL TALENTO HUMANO 2025



EMPAS S.A. ESP



CESAR CAMILO HERNANDEZ HERNANDEZ
Gerente Suplente

SERGIO ANDRES OCHOA PINTO
Secretario General

SAMUEL PRADA COBOS
Subgerente Comercial y Tarifaria

JAVIER MARTIN DULCEY VILLAMIZAR
Subgerente de Alcantarillado (e)

JESSICA NAYIBE HURTADO LEON
Subgerente de Planeación e Informática

LEYLA PAOLA REY AVENDAÑO
Subgerente Administrativo y Financiero (e)

CESAR AUGUSTO RUEDA ALARCON
Subgerente para el Tratamiento Integral de Aguas y Residuos

ANGIE XIOMARA HERNANDEZ SANCHEZ
Jefe Oficina Control Interno

LEYLA PAOLA REY AVENDAÑO
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones (e)

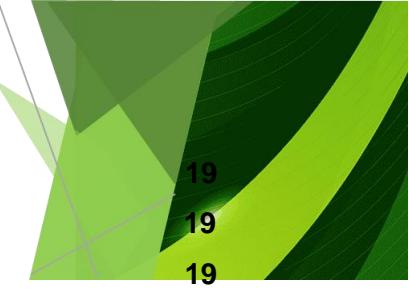
ALIX ROCIO DIAZ VESGA
Jefe Oficina Control Disciplinario

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	16
5.3 Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	17
5.4 Plan de Vacantes	17
5.5 Plan de Previsión de Recursos Humanos	17
5.6 Estrategia Clima Organizacional	18
5.7 Estrategia Aprendizaje Organizacional	19



- 5.8 Gestión del Conocimiento**
- 6. SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL PLAN**
- 7. CODIGO DE INTEGRIDAD**
- 8. VALORES INSTITUCIONALES**

20

INTRODUCCIÓN



El talento humano es el eje fundamental para el cumplimiento de la misión y visión de EMPAS, empresa comprometida con la prestación eficiente y sostenible de servicios públicos de alcantarillado y saneamiento. En un entorno cada vez más dinámico y exigente, contar con un equipo humano capacitado, motivado y alineado con los valores institucionales se convierte en un factor determinante para garantizar la calidad del servicio, la innovación y la responsabilidad social.

Este Plan Estratégico de Talento Humano se ha diseñado como una herramienta de gestión integral que permite proyectar, organizar y fortalecer todos los procesos relacionados con la administración del personal. Su objetivo principal es asegurar la vinculación, desarrollo, bienestar y permanencia de colaboradores comprometidos con la excelencia, que contribuyan activamente a los retos estratégicos de la organización.

El presente documento responde a la necesidad de alinear el capital humano con los objetivos estratégicos institucionales de EMPAS que se encuentran dentro del Plan estratégico 2021-2015, fortaleciendo una cultura organizacional centrada en la ética, la transparencia, la mejora continua y el servicio a la comunidad. A través de este plan se establecen directrices claras para atraer, formar, motivar y reconocer al talento humano como motor de transformación y sostenibilidad por medio de la integración de los Planes de Capacitación, Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo.



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

Diseñar e implementar estrategias integrales de gestión del talento humano que promuevan el desarrollo, la motivación y la eficiencia de los colaboradores de EMPAS, alineadas con los objetivos institucionales.

2.2. Objetivos Específicos

- Diseñar e implementar estrategias integrales de gestión del talento humano que promuevan el desarrollo, la motivación y la eficiencia de los colaboradores de EMPAS, alineadas con los objetivos institucionales.
- Fortalecer los procesos de selección, inducción y evaluación del desempeño.
- Fomentar el desarrollo de competencias a través de programas de formación continua.
- Promover un ambiente laboral saludable y motivador.
- Diseñar planes de carrera y sucesión para garantizar la sostenibilidad del conocimiento.
- Consolidar una cultura organizacional basada en valores y principios éticos.



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
Nº de Trabajadores	194 a la fecha

Para el desarrollo del plan estratégico del recurso humano Empas cuenta con información actualizada que permite 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:

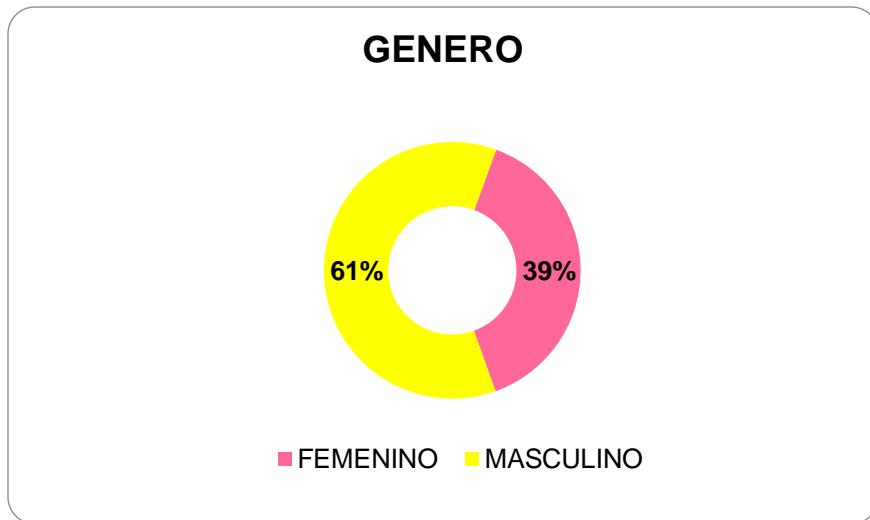
GÉNERO: Según la clasificación es una variable que tiene relación con las variables intrínsecas y de comportamiento especialmente para cada una de actividades que influyen dependiendo el sexo. Podemos analizar que el personal es un 39% mujeres y el 61% hombres.



Género

Distribución por Género

GÉNERO	Total
FEMENINO	76
MASCULINO	120



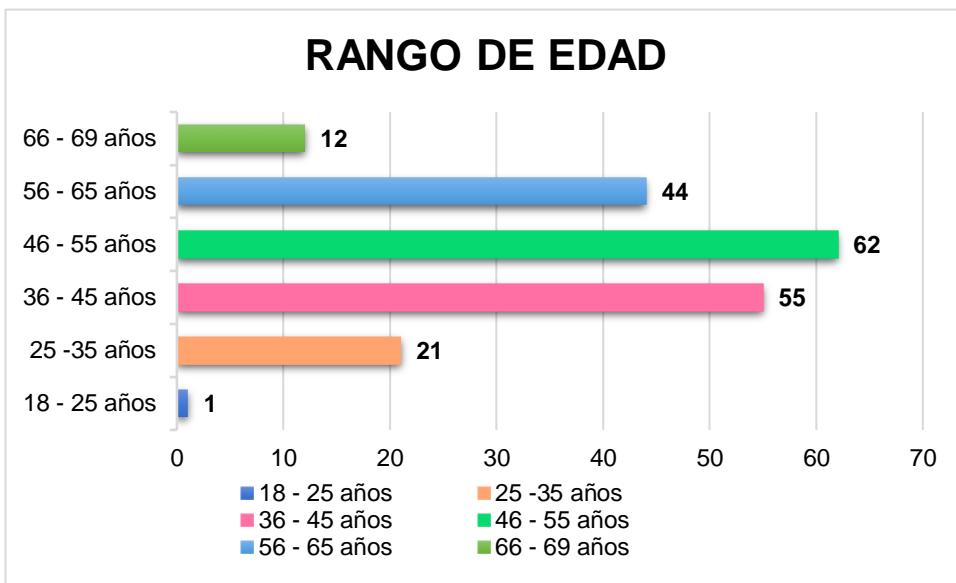
Se evidencia que el 61% de la población trabajadora pertenece al género masculino y al género femenino el 39% de la población.

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

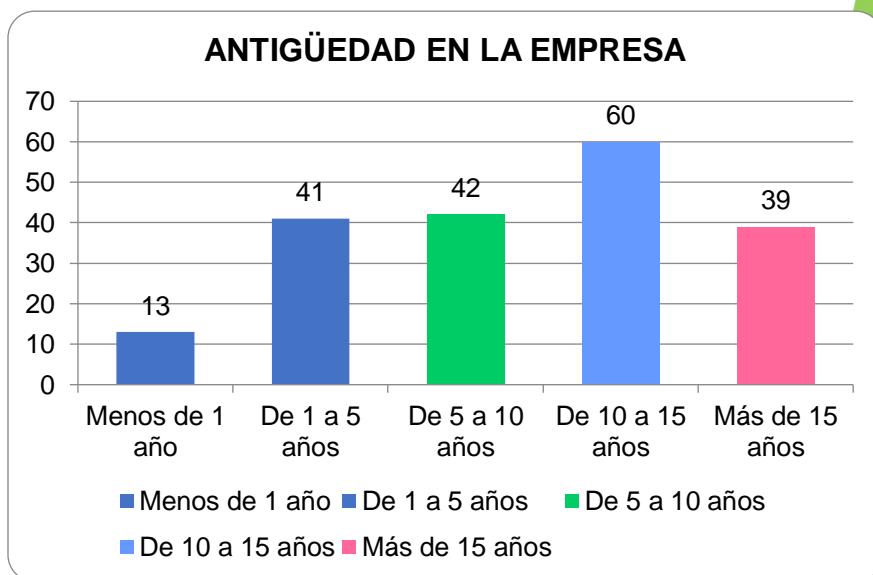


La edad de los trabajadores que predomina se encuentra en el rango de 46 a 55 años, lo que corresponde al 32% de la población, seguido del 28% de la población trabajadora que se encuentra en el rango de edad de 36 a 45 años de edad.

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



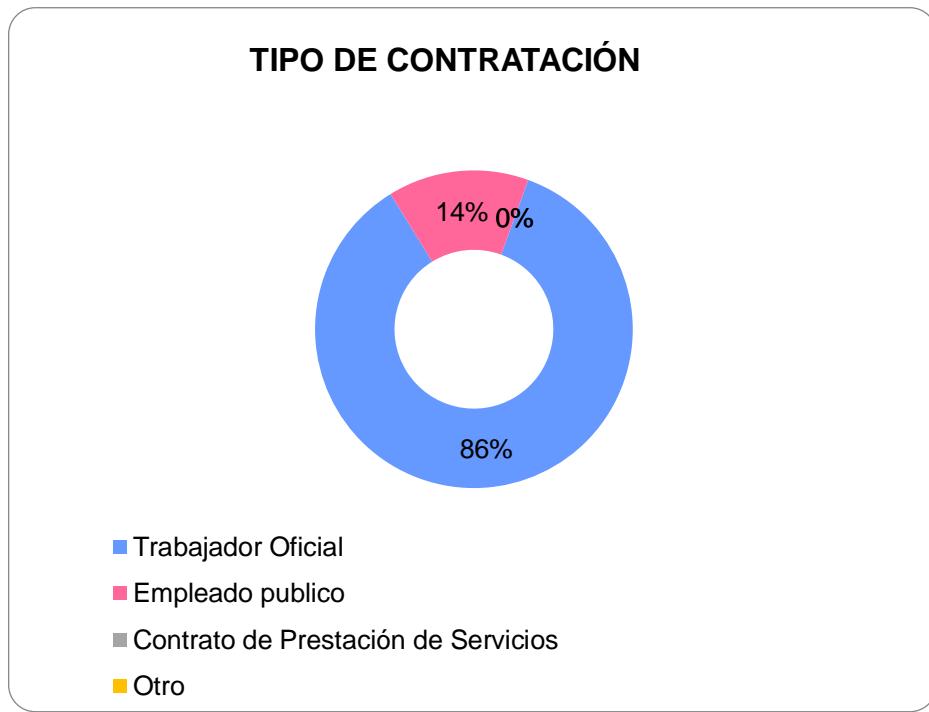
Se evidencia que el 31% de la población trabajadora tiene una antigüedad en la empresa de 10 a 15 años y el 21% de 5 a 10 años.

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 2025, 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

La Gestión Estratégica del recurso humano es la base para la consecución de los objetivos institucionales y con ello, cumplir con lo establecido en la Misión; fortalecer las



competencias de manera individual, grupal y organizacional, garantiza la ejecución de procesos eficaces y la prestación de un servicio eficiente, logrando así resultados medibles y cuantificables. Se proyecta el Plan Institucional de Capacitación vigencia 2025, con el firme propósito de que los empleados públicos y trabajadores oficiales al servicio de la Empresa, adquieran y/o actualicen conocimientos que ayuden a formar y fortalecer habilidades, incrementando la capacidad individual y colectiva dentro de la entidad.

Garantizarles a los servidores públicos una formación específica, conlleva a la alineación de 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. todo esto dentro del marco del criterio ético en la gestión del conocimiento e innovación, apuntando así a la creación de valor institucional, reflejado en objetivos de desarrollo sostenible para la administración.

El plan institucional de capacitación, tiene como población objetivo, los empleados públicos y trabajadores oficiales al servicio de la Empresa, este talento humano es el pilar para la gestión y el logro de los objetivos y resultados, toda vez que es el conocedor de las políticas institucionales, del direccionamiento estratégico y la planeación y de los procesos de operación dentro de la entidad.

Capacitar a los servidores públicos de la Empresa en conocimientos específicos, de acuerdo al diagnóstico de necesidades, realizado a partir de la autoevaluación y evaluación de los conocimientos y competencias, elevando el nivel de compromiso de los servidores con respecto a las políticas, los planes, los programas, los proyectos y los objetivos de la Empresa.

- Promover el desarrollo integral del Talento Humano y el afianzamiento de una ética del servidor público.
- Incrementar la capacidad, tanto individual como colectiva, de aporte de conocimientos, habilidades y actitudes para mejorar el desempeño laboral en la Empresa.
- Cambiar actitudes para contribuir a crear un clima organizacional y de trabajo satisfactorio, ampliando la motivación del trabajador y hacerlo más eficiente en sus funciones.

5.2 PLAN DE BIENESTAR Y PROGRAMA DE INCENTIVOS

Con el fin de propiciar el compromiso, la transformación e innovación institucional, se apertura espacios que contribuyen a mejorar la calidad de vida personal y laboral de los servidores y mantener así un buen clima de trabajo, donde los funcionarios se sientan motivados y reflejen sentido de pertenencia y compromiso en la prestación de los servicios hacia los ciudadanos.

Objetivos Específicos

- Propiciar condiciones en el ambiente de trabajo que favorezcan el desarrollo de la creatividad, la identidad, la participación de los servidores públicos, así como la eficiencia y la efectividad en su desempeño.
- Desarrollar valores organizacionales en función de una cultura de la innovación que genere valor a la sociedad desde su propia experiencia, así como contribuir al mejoramiento del clima organizacional de la entidad.
- Contribuir, a través de acciones participativas basadas en la promoción y la prevención, a la construcción de una mejor calidad de vida, en los aspectos educativo, recreativo, deportivo y cultural de los funcionarios y su grupo familiar.
- Implementar los incentivos y los estímulos que promuevan el buen desempeño y la satisfacción de los servidores de Empas S.A. E.S.P
- Reconocer o premiar los resultados del desempeño en niveles de excelencia.

Estrategias:

1. Actividades Pre pensionados.
2. Actividades Convivencia Institucional: Implementar el Código de Integridad, en articulación con la identificación de los valores y principios institucionales; avanzar en su divulgación e interiorización por parte de los todos los servidores y garantizar su cumplimiento en el ejercicio de sus funciones.
3. Estrategia de recreación y deportes.
4. Programa entorno laboral saludable.
5. Actividades socio – culturales.



5.3 PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Objetivos Generales: Gestionar y controlar los peligros y riesgos presentes en las actividades de la organización para prevenir la ocurrencia de accidentalidad y enfermedades laborales.

Objetivo Específico:

- Intervenir los riesgos prioritarios valorados en la Matriz de Identificación de peligros, valoración y evaluación de riesgos, realizando seguimiento a las medidas preventivas y correctivas que mejoren las condiciones de salud y ambientes de trabajo.
- Fomentar una cultura de prevención del riesgo psicosocial mediante actividades de promoción y prevención de la salud, promoviendo hábitos y estilos de vida saludables entre todos los trabajadores de EMPAS.
- Desarrollar actividades para la mejora de los peligros y riesgos identificados con el fin de controlar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo de los empleados, contratistas, y demás partes interesadas de EMPAS.
- Disminuir y/o mantener los accidentes, incidentes de trabajo y enfermedades laborales mediante una cultura preventiva en SST a los trabajadores directos y contratistas de EMPAS.
- Implementar un sistema de gestión basado en la ISO 45001, garantizando el cumplimiento de la normatividad en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Fortalecer la implementación del plan estratégico de seguridad vial en EMPAS.

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, relaciones 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 2024 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 de 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 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO



Se fortalecerá la gestión del conocimiento en la entidad de acuerdo con la estructuración e implementación en el Plan Institucional de Gestión de Conocimiento, el cual contemplará:

Identificación y captura del conocimiento:

Se identifican las áreas clave de conocimiento dentro de la organización, tanto explícito (documentado) como tácito (experiencia de los empleados).

Desarrollo de estrategias de gestión del conocimiento:

Se diseñan e implementan estrategias para facilitar la captura, almacenamiento, acceso y uso del conocimiento, como sistemas de gestión de documentos, plataformas de colaboración, comunidades de práctica y programas de mentoría.

Inversión en desarrollo del talento:

Se invierte en el desarrollo de habilidades y competencias de los empleados para que puedan generar, compartir y aplicar el conocimiento de manera efectiva.

Creación de una cultura de aprendizaje:

Se fomenta una cultura organizacional que valore el aprendizaje continuo, la colaboración y el intercambio de conocimientos.

Evaluación y mejora continua:

Se evalúa la efectividad de las estrategias de gestión del conocimiento y se realizan ajustes para garantizar su alineación con los objetivos estratégicos y las necesidades cambiantes de la organización.

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:

- Indicador de Cumplimiento: (número de actividades ejecutadas en el periodo / número de actividades planeadas en el año) * 100
- Cobertura : (número total de trabajadores capacitados / número de total de trabajadores programados a capacitar en el año) * 100



7. CÓDIGO DE INTEGRIDAD

La implementación del Código de Integridad, es una estrategia clave para el sector que busca promover una cultura ética, a través de la adopción de valores como la honestidad, el respeto, el compromiso, la diligencia y la justicia.

Esta estrategia se enfoca en la co-creación, la capacitación, la divulgación y la evaluación continua para garantizar la apropiación y el cumplimiento del código.

Estrategia de implementación:

1. Diagnóstico y sensibilización:

El primer paso implica evaluar el estado actual de la empresa en materia de integridad y sensibilizar a los trabajadores sobre la importancia del manual. Esto puede incluir la realización de encuestas, talleres y campañas de divulgación.

2. Diseño de estrategias:

Se deben diseñar estrategias específicas para la implementación del Código de Integridad, adaptadas a las particularidades de cada entidad. Esto puede incluir la creación de material de apoyo, actividades lúdicas, campañas de comunicación interna y la integración del Código en los procesos de gestión del talento humano.

3. Capacitación y divulgación:

Se deben realizar capacitaciones y actividades de divulgación para asegurar que todos los Empleados comprendan los valores y principios del código de Integridad.

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.