


| | | |
|--|-----------------|--------------------|
|  | CÓDIGO DE ÉTICA | CÓDIGO: GH-MN02 |
| | MANUAL | VERSIÓN: 01 |

CÓDIGO DE ÉTICA

**EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA
EMAB S.A. E.S.P.**

JULIO 2013

| | |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| ELABORO: JOSE C. DELGADO O. | REVISÓ Y APROBÓ: COMITÉ DE CALIDAD |
| | FECHA: 25/07/2013 |



| | | |
|--|-----------------|--------------------|
|  | CÓDIGO DE ÉTICA | CÓDIGO: GH-MN02 |
| | MANUAL | VERSIÓN: 01 |

TABLA DE CONTENIDO


| | |
|--|----------|
| PRESENTACIÓN | 4 |
| INTRODUCCIÓN | 5 |
| 1. DISPOSICIONES GENERALES | 6 |
| 1.1 OBJETIVO | 6 |
| 1.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN | 6 |
| 1.3 ALCANCE DEL CÓDIGO DE ÉTICA | 6 |
| 1.4 CÓDIGO DE ÉTICA: RESPONSABILIDAD DE TODOS | 6 |
| 2. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA | 7 |
| 2.1 MISIÓN | 7 |
| 2.2 VISIÓN | 7 |
| 2.3 POLÍTICA DE CALIDAD | 7 |
| 3. PRINCIPIOS ÉTICOS EMPRESARIALES | 7 |
| 3.1 PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES | 8 |
| 3.2 EL INTERÉS GENERAL PREVALECE SOBRE EL INTERÉS PARTICULAR | 9 |
| 3.3 AUTOCONTROL | 9 |
| 3.4 AUTORREGULACIÓN | 9 |
| 3.5 AUTOGESTIÓN | 9 |
| 3.6 TRABAJO EN EQUIPO | 9 |
| 3.7 SENTIDO DE PERTENENCIA | 9 |
| 3.8 CALIDAD EN EL TRATO | 10 |
| 3.9 EL RESPETO MUTUO | 10 |
| 3.10 TODOS SOMOS RESPONSABLES DE TODOS | 10 |
| 3.11 RESPONSABILIDAD POR EL MEDIO AMBIENTE | 10 |
| 3.12 MEJORAMIENTO CONTINUO | 10 |

| | |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| ELABORO: JOSE C. DELGADO O. | REVISÓ Y APROBÓ: COMITÉ DE CALIDAD |
| | FECHA: 25/07/2013 |

| | | |
|--|-----------------|--------------------|
|  | CÓDIGO DE ÉTICA | CÓDIGO: GH-MN02 |
| | MANUAL | VERSIÓN: 01 |

| | |
|--|-----------|
| 3.13 BUSCAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | 10 |
| 4. VALORES ÉTICOS EMPRESARIALES | 11 |
| 4.1 RESPETO | 12 |
| 4.2 HONESTIDAD | 12 |
| 4.3 COLABORACIÓN | 12 |
| 4.4 RESPONSABILIDAD | 12 |
| 4.5 EFICIENCIA | 13 |
| 4.6 COMPROMISO | 13 |
| 4.7 SOLIDARIDAD | 13 |
| 4.8 RECTITUD | 14 |
| 5. DIRECTRICES ÉTICAS | 14 |
| 5.1 La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., y la alta dirección | 14 |
| 5.2 La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., y la ciudadanía en general. | 14 |
| 5.3 La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., y los empleados | 15 |
| 5.4 La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., y los clientes | 15 |
| 5.5 La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., y los órganos de control | 16 |
| 5.6 La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., y las entidades públicas | 16 |
| 5.7 La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., y los medios de comunicación. | 16 |
| 5.8 La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., y los proveedores | 17 |
| 5.9 La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., y el medio ambiente. | 17 |
| 5.10 La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., y la Seguridad de la información en el desempeño del cargo. | 17 |
| 5.11 La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., y la Capacitación | 18 |
| 5.12 La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., y su Imagen | 18 |

| | |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| ELABORO: JOSE C. DELGADO O. | REVISÓ Y APROBÓ: COMITÉ DE CALIDAD |
| | FECHA: 25/07/2013 |

| | | |
|--|-----------------|--------------------|
|  | CÓDIGO DE ÉTICA | CÓDIGO: GH-MN02 |
| | MANUAL | VERSIÓN: 01 |

PRESENTACIÓN


El presente Código de Ética instituido en la Empresa de Aseo de Bucaramanga **EMAB S.A. E.S.P.**, plasma los Principios y Valores corporativos, que van a guiar el desarrollo de las funciones y la conducta de los empleados de la Empresa, en el desarrollo de su objeto social.

Por lo tanto la conducta ética de los empleados de la Empresa de Aseo de Bucaramanga **EMAB S.A. E.S.P.**, debe, estar siempre enmarcadas en el principio del interés general, como posibilidad de alcanzar una verdadera ética de la responsabilidad en el ejercicio de lo público, con el fin de establecer una base de confianza, transparencia, responsabilidad e integridad en todas nuestras actuaciones y que a su vez representen una reafirmación del compromiso moral recíproco entre nosotros y la Empresa, y de ambas partes con los grupos de interés con quienes la Empresa, sostiene relaciones comerciales, de responsabilidad social o de carácter legal o institucional.

Así las cosas, el Código de Ética, se establece como una herramienta para el fortalecimiento de la ética Empresarial, en el ejercicio de la función administrativa y pretende incorporar de manera efectiva Principios y Valores éticos al interior de la cultura organizacional instituida en la Empresa, de tal forma que se logre en los empleados, expandir su potencial para el mejoramiento del servicio y de la organización y renovar su vínculo con la Empresa, para que la podamos sentir como propia, como si cada uno de nosotros fuera su mayor accionista.

En este sentido esperamos que la Empresa de Aseo de Bucaramanga **EMAB S.A. E.S.P.**, se distinga por ser una Empresa que actúa con transparencia y con un recurso humano comprometido, responsable, respetuoso y honesto, orientado al mejoramiento continuo y a la expresión confiable de prácticas éticas que puedan influenciar eficazmente la dimensión jurídica y cultural de la Empresa.

| | |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| ELABORO: JOSE C. DELGADO O. | REVISÓ Y APROBÓ: COMITÉ DE CALIDAD |
| | FECHA: 25/07/2013 |

| | | |
|--|-----------------|--------------------|
|  | CÓDIGO DE ÉTICA | CÓDIGO: GH-MN02 |
| | MANUAL | VERSIÓN: 01 |

INTRODUCCIÓN


Los empleados de la Empresa de Aseo de Bucaramanga **EMAB S.A. E.S.P.**, buscamos con la elaboración del presente Código de Ética, plasmar y declarar el comportamiento de cada una de las personas que laboramos en ella, los cuales enmarcamos dentro de los principios y valores institucionales, que contribuyan a que la entidad desarrolle un clima interno de reglas claras y precisas y que transparentemente define las expectativas de comportamiento de los empleados de la entidad, incrementando la credibilidad y la confianza en los diferentes grupos de interés y fortaleciendo la cultura organizacional al interior de la Empresa.

En la elaboración del presente Código, se tuvo en cuenta las políticas generales establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, según el Modelo Estándar de Control Interno MECI: 1000 : 2005 y la combinación de un conjunto de actitudes y elementos formativos, que busca orientar las actividades y complementar los procesos estratégicos y contribuir a la realización del objeto social de la Empresa.

Igualmente se busca Influir en la planificación, la gestión de operaciones y en los procesos de mejoramiento institucional, atendiendo el marco legal que la rige para la Empresa de Aseo de Bucaramanga **EMAB S.A. E.S.P.**, y en especial, atender los requerimientos del Modelo Estándar de Control Interno, como la guía que incluye los acuerdos, compromisos y protocolos éticos para generar y fortalecer una conciencia de control en la entidad.

Por ello, la Gerencia de la Empresa se compromete con un proceso de construcción de un Modelo de Gestión Ética que lleva a instituir, con la ayuda de todos los empleados, los Principios y Valores Éticos que deben regir nuestras actividades, lo cual redundará en una mayor transparencia y efectividad en la gestión administrativa de la Empresa.

| | |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| ELABORO: JOSE C. DELGADO O. | REVISÓ Y APROBÓ: COMITÉ DE CALIDAD |
| | FECHA: 25/07/2013 |

| | | |
|--|-----------------|--------------------|
|  | CÓDIGO DE ÉTICA | CÓDIGO: GH-MN02 |
| | MANUAL | VERSIÓN: 01 |

1. DISPOSICIONES GENERALES

1.1 OBJETIVO

El presente Código de Ética fija las pautas de comportamiento que deben seguir los empleados la Empresa de Aseo de Bucaramanga **EMAB S.A. E.S.P.**, en el ejercicio de sus labores diarias y en la prestación del servicio que le ha sido encomendados a la Entidad.

1.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los Principios y Valores Éticos descritos en este Manual de Ética serán asumidos y cumplidos de manera consciente y responsable por todos los empleados de la Empresa de Aseo de Bucaramanga **EMAB S.A. E.S.P.**, sin perjuicio de las normas consagradas en el ámbito jurídico, que rigen para la Empresa.

En este sentido el presente Código de Ética tiene por objeto ser el referente que oriente la gestión administrativa y el ejercicio en la prestación del servicio público domiciliario que ofrece la Empresa.

1.3 ALCANCE DEL CÓDIGO DE ÉTICA


Los Principios y Valores, descritas en el presente Código, serán asumidos y cumplidos de manera consciente y responsable por todos los empleados de la Empresa de Aseo de Bucaramanga **EMAB S.A. E.S.P.**, en todas sus actuaciones, lo mismo que los particulares que tengan algún vínculo contractual con la Empresarial con el propósito de consolidar la cultura organizacional en la Empresa.

1.4 CÓDIGO DE ÉTICA: RESPONSABILIDAD DE TODOS

Para cumplir con el desarrollo óptimo de la función administrativa en la Empresa de Aseo de Bucaramanga **EMAB S.A. E.S.P.**, implica conocer el presente Código y asumir el compromiso de su debido cumplimiento. En aquellos casos en los cuales, se generen dilemas con relación a su naturaleza ética, el empleado puede consultar al Comité de Ética establecido en la Empresa.

Conscientes de la responsabilidad que corresponde a los empleados la Empresa de Aseo de Bucaramanga **EMAB S.A. E.S.P.**, en la construcción de una cultura ética, es un compromiso de todos observar los principios, valores y directrices, adelantando las acciones necesarias para asegurar su difusión, apropiación y cumplimiento entre todo el recurso humano vinculado a la Empresas.

| | |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| ELABORO: JOSE C. DELGADO O. | REVISÓ Y APROBÓ: COMITÉ DE CALIDAD |
| | FECHA: 25/07/2013 |

| | | |
|--|-----------------|--------------------|
|  | CÓDIGO DE ÉTICA | CÓDIGO: GH-MN02 |
| | MANUAL | VERSIÓN: 01 |

2. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

2.1 MISIÓN

Somos una Empresa que presta el servicio Público domiciliario de aseo mediante la gestión integral de residuos sólidos, satisfaciendo las necesidades de los usuarios y en cumplimiento de la normatividad legal, con tecnología adecuada y personal competente, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

2.2 VISIÓN

Ser en el 2016, la Empresa prestadora del servicio de aseo del área metropolitana, posicionada como una de las más competitivas y rentables de la región con reconocimiento en la prestación del servicio público domiciliario de aseo y la gestión adecuada e integral de residuos sólidos, con estándares de calidad y acciones de mitigación a los impactos ambientales generados de la operación misional y su actividad económica.

2.3 POLÍTICA DE CALIDAD


Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, mediante la prestación de un servicio público domiciliario de aseo eficaz, eficiente y efectivo, soportados en talento humano competente en el desarrollo de sus funciones, una adecuada infraestructura y tecnología que garanticen el cumplimiento de la normatividad legal y el mejoramiento continuo en todos nuestros procesos para generar compromiso social, minimizando la afectación a las condiciones del entorno.

3. PRINCIPIOS ÉTICOS EMPRESARIALES

A continuación enunciamos los patrones o normas de conducta que caracterizan a todos los empleados e intermediarios de la Empresa de Aseo de Bucaramanga **EMAB S.A. E.S.P.**, para buscar que las relaciones laborales entre los empleados, la Empresa y la sociedad en general, se enmarquen siempre dentro de un ambiente de trabajo agradable y armonioso.

Todos los empleados estamos comprometidos a actuar siempre conforme con los siguientes parámetros éticos, en el marco de la cultura, los principios y valores propios de la Empresa de Aseo de Bucaramanga **EMAB S.A. E.S.P.**

| | |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| ELABORO: JOSE C. DELGADO O. | REVISÓ Y APROBÓ: COMITÉ DE CALIDAD |
| | FECHA: 25/07/2013 |


| | | |
|--|-----------------|--------------------|
|  | CÓDIGO DE ÉTICA | CÓDIGO: GH-MN02 |
| | MANUAL | VERSIÓN: 01 |



3.1 PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES

Los principios constitucionales de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, establecidos en el artículo 209 de la constitución política, serán tenidos en cuenta por los empleados en el desarrollo de la función administrativa de la entidad.

| | |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| ELABORO: JOSE C. DELGADO O. | REVISÓ Y APROBÓ: COMITÉ DE CALIDAD |
| | FECHA: 25/07/2013 |

| | | |
|--|-----------------|--------------------|
|  | CÓDIGO DE ÉTICA | CÓDIGO: GH-MN02 |
| | MANUAL | VERSIÓN: 01 |

3.2 EL INTERÉS GENERAL PREVALECE SOBRE EL INTERÉS PARTICULAR

En la toma de decisiones, y en el desarrollo de funciones y procesos, todos los empleados de la Empresa deben garantizar el cumplimiento del interés general sobre el particular.

3.3 AUTOCONTROL

Es la capacidad que ostenta cada empleado de la Empresa, para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política, Reglamento Interno y Normas de Autorregulación de la Empresa.

3.4 AUTORREGULACIÓN

Es la capacidad que ostenta cada empleado de la Empresa, para aplicar de manera participativa al interior de la Entidad, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en el desarrollo de la función administrativa.

3.5 AUTOGESTIÓN

Es la capacidad que ostenta cada empleado de la Empresa, para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la Ley, sus Estatutos y Reglamentos.


3.6 TRABAJO EN EQUIPO

La competitividad de la entidad se basa en el trabajo en equipo, el cual conlleva a la eliminación de barreras y de objetivos divergentes entre las diferentes oficinas, por el contrario en un solo norte, todos y bajo la meta de resultados comunes.

3.7 SENTIDO DE PERTENENCIA

Los empleados mantendrán una actitud positiva frente a la Empresa y se comprometen a defender, cuidar y respetar la Empresa, así como a todo el equipo humano que presta sus servicios para la misma.

| | |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| ELABORO: JOSE C. DELGADO O. | REVISÓ Y APROBÓ: COMITÉ DE CALIDAD |
| | FECHA: 25/07/2013 |

| | | |
|--|-----------------|--------------------|
|  | CÓDIGO DE ÉTICA | CÓDIGO: GH-MN02 |
| | MANUAL | VERSIÓN: 01 |

3.8 CALIDAD EN EL TRATO

El trato interpersonal en nuestra Empresa se debe caracterizar por ser cordial, estar enmarcado por el respeto, la amabilidad y asertividad hacia nuestros clientes internos y externos.

3.9 EL RESPETO MUTUO

El respeto mutuo, exige un trato amable y cortés; es la esencia de las relaciones humanas y Empresariales, de la vida en comunidad, del trabajo en equipo y de cualquier relación interpersonal. El respeto mutuo es garantía absoluta de buenas relaciones.

3.10 TODOS SOMOS RESPONSABLES DE TODOS

Este principio se fundamenta en la buena intención y su disposición de todo el equipo humano de cooperar con la buena marcha de la Empresa. Los empleados actuarán con la esperanza firme de que las acciones del otro buscan afectar positivamente el conjunto de relaciones dentro de la Entidad, así como de respaldar colectivamente el conjunto de acciones que se orientan a mejorar la entidad.

3.11 RESPONSABILIDAD POR EL MEDIO AMBIENTE

Los empleados se comprometen a dar la aplicación adecuada y oportuna a las políticas y estrategias implementadas por la Empresa, sobre la protección del medio ambiente y a ser modelo de ejemplo ante la comunidad del cuidado y la preservación del mismo.

Igualmente a promover una cultura organizacional que contribuya al desarrollo sostenible y uso correcto y racional de los recursos naturales al interior de la Empresa y la disposición adecuada al cumplimiento de las normas ambientales, así como al cumplimiento del plan ambiental establecido por la Empresa.


3.12 MEJORAMIENTO CONTINUO

Hace referencia a la mejora continua y permanente realizada por los empleados, con el fin de mejorar los procesos y optimizar el desempeño institucional, por tal razón los empleados se comprometen a apoyar los planes de mejoramiento que buscan el mejoramiento continuo de los procesos y en general a elevar el nivel de eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad, de tal forma que el sistema y sus empleados contribuyan a elevar los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad que miden el desempeño de la entidad.

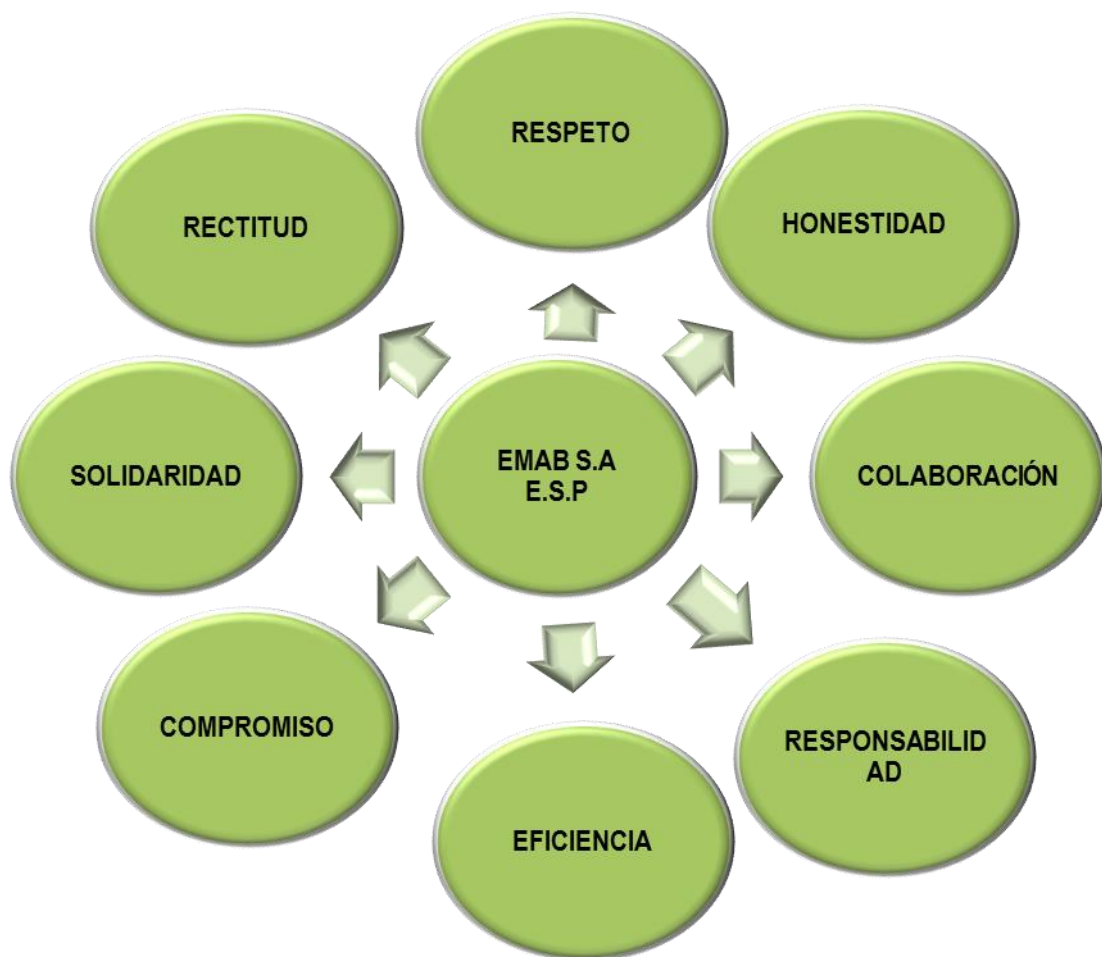
3.13 BUSCAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Lograr la plena satisfacción del cliente es un requisito indispensable para mejorar el servicio prestado por la Empresa, igualmente nos ayuda retener al cliente y en especial a ganar imagen corporativa, por lo tanto todos los empleados asumimos el compromiso, de atender con oportunidad y diligencia cualquier requerimiento formulado por los clientes.


| | |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| ELABORO: JOSE C. DELGADO O. | REVISÓ Y APROBÓ: COMITÉ DE CALIDAD |
| | FECHA: 25/07/2013 |

| | | |
|--|-----------------|--------------------|
|  | CÓDIGO DE ÉTICA | CÓDIGO: GH-MN02 |
| | MANUAL | VERSIÓN: 01 |

4. VALORES ÉTICOS EMPRESARIALES



| | |
|--------------------------------|---------------------------------------|
| ELABORO: JOSE C. DELGADO O. | REVISÓ Y APROBÓ: COMITÉ DE CALIDAD |
| | FECHA: 25/07/2013 |

| | | |
|--|-----------------|--------------------|
|  | CÓDIGO DE ÉTICA | CÓDIGO: GH-MN02 |
| | MANUAL | VERSIÓN: 01 |

4.1 RESPETO

Los empleados de la Empresa, profesarán el respeto por sí mismo, por la profesión, por el trabajo que se hace, por las normas y conductas personales y sociales que impone la naturaleza humana, la comunidad y la sociedad y en especial la Empresa.

De igual manera serán conscientes del reconocimiento y legitimación del otro en sus derechos, deberes y diferencias culturales, sociales y de pensamiento.

Somos respetuosos cuando reconocemos, aceptamos y valoramos los Derechos Humanos y Constitucionales de nuestros compañeros y de los ciudadanos, y les brindamos un trato digno, independientemente de sus diferencias de opinión y niveles de jerarquía.

4.2 HONESTIDAD

Los empleados de la Empresa actuarán con pudor, decoro y recato en cada una de sus actuaciones y tendrán en cuenta que la honestidad expresa respeto por uno mismo y por los demás.

Somos honestos cuando somos coherentes entre lo que decimos y el ejemplo que damos.

Igualmente nos comprometemos a cuidar y optimizamos los bienes y recursos de la Empresa, empleándolos únicamente para beneficio del interés general.

4.3 COLABORACIÓN

La colaboración se debe dar como una actitud permanente de servicio hacia el trabajo y la Empresa, este valor se basa en la colaboración y el esfuerzo compartido de los empleados de la Empresa.

La colaboración es responsabilidad de todos, por lo tanto es necesario apoyar la labor del compañero mediante el trabajo conjunto, con el fin de contribuir al logro del bien común de la Empresa.


Somos colaboradores cuando participamos de las metas comunes y trabajamos en equipo para conseguir y apoyar el desarrollo del objeto social de la Empresa.

4.4 RESPONSABILIDAD

Capacidad personal para desarrollar con competitividad, pertinencia y diligencia las funciones, y para asumir las consecuencias de los propios actos u omisiones, implementando acciones para corregirlos cuando sea necesario.

Como empleados de la Empresa debemos cumplir nuestros deberes y obligaciones en forma ágil y oportuna, dignificando así nuestro puesto de trabajo y permitiendo que la Empresa brinde a sus clientes una atención adecuada para desarrollar óptimamente su objeto social.

| | |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| ELABORO: JOSE C. DELGADO O. | REVISÓ Y APROBÓ: COMITÉ DE CALIDAD |
| | FECHA: 25/07/2013 |

| | | |
|--|-----------------|--------------------|
|  | CÓDIGO DE ÉTICA | CÓDIGO: GH-MN02 |
| | MANUAL | VERSIÓN: 01 |

Los empleados de la Empresa de Aseo de Bucaramanga **EMAB S.A. E.S.P.**, asumimos la Responsabilidad como el criterio ético que orienta, a que todos nuestros actos sean realizados de acuerdo con una noción de justicia y de cumplimiento del deber en todos los sentidos; prevemos y corregimos las consecuencias negativas de nuestras actuaciones y omisiones como empleados frente a la organización, de este modo contribuimos a generar un clima laboral óptimo para la Entidad y a la toma adecuada de decisiones para el desarrollo de su objeto social.

4.5 EFICIENCIA

Los empleados de la Empresa se comprometen a velar porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la Empresa obtenga la máxima productividad de los recursos que le han sido asignados y confiados para el logro de sus propósitos.

En la Empresa de Aseo de Bucaramanga **EMAB S.A. E.S.P.**, se establece como propósito principal, alcanzar las metas propuestas con la buena utilización de los recursos existentes y/o asegurar un óptimo empleo de los bienes y recursos disponibles en aras de la productividad y el beneficio social.

4.6 COMPROMISO

Como empleados de la Empresa, nos comprometemos a desarrollar a cabalidad nuestras funciones, deberes y obligaciones, de acuerdo con las políticas, planes y programas, que le corresponden ejecutar a la Empresa y teniendo como base los principios y valores del presente Código de Ética, de tal forma que se asegure el desarrollo del objeto social de la Empresa.


El éxito en la gestión de la Empresa, es posible gracias a que los empleados y colaboradores reconocen la importancia y el sentido de la función institucional, involucrándose plenamente en las tareas que son comunes a todos.

4.7 SOLIDARIDAD

La solidaridad es una de los valores humanos por excelencia, en estos términos, la solidaridad se define como la colaboración mutua entre empleados.

Como empleados de la Empresa asumimos el compromiso de contribuir a la solución de necesidades, para el logro de objetivos personales e institucionales, teniendo como fin, el bien común de la Empresa, de los clientes y de la sociedad, con fundamento en la buena voluntad de servicio y apoyo a los demás, fortaleciendo el compañerismo, la colaboración y el trabajo en equipo.

| | |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| ELABORO: JOSE C. DELGADO O. | REVISÓ Y APROBÓ: COMITÉ DE CALIDAD |
| | FECHA: 25/07/2013 |

| | | |
|--|-----------------|--------------------|
|  | CÓDIGO DE ÉTICA | CÓDIGO: GH-MN02 |
| | MANUAL | VERSIÓN: 01 |

4.8 RECTITUD

Este valor hace referencia a la cualidad de recto, recta razón o conocimiento práctico de lo que debemos hacer o decir, de tal forma que los empleados asumimos el compromiso de expresar un rol transparente y confiable en la realización de nuestro trabajo, en especial teniendo en cuenta los principios y valores instituidos en este Código.

5. DIRECTRICES ÉTICAS

Las directrices son orientaciones que indican cómo ha de relacionarse la Empresa y los empleados, con un sistema o grupo de interés específico, para la puesta en práctica de los principios y establecidos en el presente Código.

5.1 La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., y la Alta Dirección

La Gerencia de la Empresa de Aseo de Bucaramanga **EMAB S.A.**, acoge los principios y valores establecidos en el presente Código, con la firme disposición y convicción de cumplir y actuar con eficiencia, eficacia y efectividad para el logro del desarrollo óptimo del objeto social de la Empresa y promover su cumplimiento.

5.2 La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., y la ciudadanía en general.

En la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., se garantiza a la comunidad, que la gestión se realiza conforme a los parámetros establecidos en la normatividad vigente, promoviendo la participación ciudadana en el ejercicio del control social, protección y salvaguarda de los bienes de la Empresa.


Los directivos de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., se comprometen a cumplir y a ejecutar el Plan de Desarrollo, propiciando la concertación y participación de las comunidades implicadas, buscando siempre el interés público.

En la Empresa las actuaciones y decisiones procurarán la imparcialidad, fundamentadas en hechos verificables y serán visibles al público; propiciando espacios para la comunicación que posibiliten la divulgación de los resultados y la retroalimentación.

Se procura fortalecer los canales formales de comunicación que faculten el acceso a la información, que divulguen las decisiones que impactan a la comunidad y permitan recoger las sugerencias de los ciudadanos.

Se aprovechan los mecanismos de participación que tienen los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil, para el control de la gestión y el cumplimiento de la finalidad social de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P.

| | |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| ELABORO: JOSE C. DELGADO O. | REVISÓ Y APROBÓ: COMITÉ DE CALIDAD |
| | FECHA: 25/07/2013 |

| | | |
|--|-----------------|--------------------|
|  | CÓDIGO DE ÉTICA | CÓDIGO: GH-MN02 |
| | MANUAL | VERSIÓN: 01 |

Se implantan estrategias de atención efectiva a las necesidades y demandas legítimas de los ciudadanos, procurando que se garantice el derecho al cumplimiento de las necesidades de los ciudadanos.

5.3 La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., y los empleados

Como apoyo a los empleados, la Empresa, está comprometida a garantizar óptimas condiciones y bienestar laboral, promoviendo el talento humano, capacitando a los empleados para ampliar sus conocimientos, mejorar su desempeño y contribuir al crecimiento de la Empresa. Igualmente se trata digna y amablemente al personal; se escuchan y consideran sus sugerencias.

Todos los empleados de la Empresa comunicarán a sus directivos cualquier incumplimiento o violación, que comprometa la obligación de transparencia en la información a la que están abocados.

Los empleados, deben propiciar el desarrollo de los fines y metas del Plan de Desarrollo procurando el manejo adecuado de sus recursos; utilizan los bienes que les son entregados para el desempeño de sus funciones, de manera racional, evitando el uso particular, el abuso o el derroche.

En la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., el personal cumple los acuerdos y compromisos adquiridos, garantizando una gestión articulada, que procure el principio de la equidad para con todos y todas las personas que hacen parte de la Empresa.

Los directivos de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., cumplen un efectivo y visible liderazgo ético dentro y fuera de la Empresa, promoviendo la cultura del manejo de lo público, inspirada en los principios éticos. Así mismo, evalúan permanente y públicamente el nivel de cumplimiento del Plan de Desarrollo.

Establecen procesos y canales de comunicación abierta, oportuna y adecuada entre todas las instancias de la Empresa, lo que supone que el personal, tendrá acceso a la información sobre la gestión de la entidad y conocerá la situación económica, social y financiera de la misma.


Cumplen con el Plan de Desarrollo, ajustando todas las áreas y dependencias a los principios y políticas éticas. Manejarán de forma eficiente los recursos, gestionando el gasto institucional en detalle y priorizando las necesidades ciudadanas, para alcanzar las metas establecidas en el desarrollo de su objeto social.

Fomentan espacios de conciliación para la solución de los conflictos que se presenten entre la ciudadanía y la Administración y entre los empleados de la Empresa.

5.4 La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., y los clientes

La misión de la Empresa está orientada a la satisfacción de los clientes por lo tanto se presta un servicio de óptima calidad, con empleados comprometidos coadyuvando al bienestar general de la ciudadanía.

| | |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| ELABORO: JOSE C. DELGADO O. | REVISÓ Y APROBÓ: COMITÉ DE CALIDAD |
| | FECHA: 25/07/2013 |

| | | |
|--|-----------------|--------------------|
|  | CÓDIGO DE ÉTICA | CÓDIGO: GH-MN02 |
| | MANUAL | VERSIÓN: 01 |

5.5 La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., y los órganos de control

La Empresa comunica ampliamente de forma veraz y oportuna, los resultados de la gestión y facilita el libre examen por parte de los órganos de control. Se actúa procurando que los resultados relacionados con la prestación del servicio sean verificables y sustentables.

Se reconocen los órganos de control, se facilita el acceso a la información, se atienden y acatan sus recomendaciones y sugerencias.

5.6 La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., y las entidades públicas

La Empresa reconoce la legitimidad de las entidades públicas, su trata amable y dignamente a sus empleados, se atienden sus recomendaciones y sugerencias.

Se promueve y exige a los empleados, discreción sobre la información que es encomendada en custodia o que es de otras entidades.

La Gerencia de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., difunde el Código de Ética, procurando que las relaciones con otras instituciones públicas y privadas estén dadas de acuerdo con el mismo.

Se promueven las relaciones de cooperación eficaces, que favorezcan el cumplimiento del objeto social de la Empresa.

Se fortalecen canales de comunicación y retroalimentación interinstitucional de los procesos y acciones; fomentando el trabajo en red y la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

5.7 La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., y los medios de comunicación.


La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., difunde ante los medios de comunicación los resultados de su gestión, de forma verídica, oportuna y clara.

Desde la Empresa se procura atender a los medios de comunicación con sus comentarios, inquietudes y preguntas, fomentado que estos a la vez sean emisores de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., ante la comunidad.

Se respeta y valora el trabajo de seguimiento y veeduría que hacen los medios de comunicación sobre la gestión de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P.

Los medios de comunicación serán tratados por la Empresa, como un público importante en el desarrollo la misión institucional de la mano de la comunidad.

| | |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| ELABORO: JOSE C. DELGADO O. | REVISÓ Y APROBÓ: COMITÉ DE CALIDAD |
| | FECHA: 25/07/2013 |

| | | |
|--|-----------------|--------------------|
|  | CÓDIGO DE ÉTICA | CÓDIGO: GH-MN02 |
| | MANUAL | VERSIÓN: 01 |

5.8 La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., y los proveedores

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., establece con los contratistas y proveedores una relación fundamentada en la claridad, conocimiento y equidad con respecto a las condiciones legales y contractuales para la adquisición de los bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de la misión institucional.

La información generada en el trámite y la decisión de las negociaciones son tratadas con discreción y atendiendo la reserva correspondiente de conformidad con la ley.

Para la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., es norma, elegir las propuestas para la contratación, siempre y sin excepciones, teniendo en cuenta criterios objetivos, justos y equitativos que orienten procesos transparentes hacia el mayor beneficio de la comunidad.

La Empresa implementa políticas, para evitar el tráfico de influencias, sobornos, presiones y conflictos de intereses, además establece procesos que garanticen auditorías independientes, objetivas y efectivas para los procesos de contratación y ejecución de los contratos.

5.9 La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., y el medio ambiente.

Los empleados son conscientes de la importancia y el cuidado del medio ambiente y sus recursos, de forma tal que contribuyen a mejorar las condiciones ambientales en las instalaciones de la Entidad, asumiendo políticas de higiene, seguridad y optimización de recursos medioambientales.

La Gerencia de la Empresa procura políticas para que todos sus procesos y procedimientos sean responsables con el cuidado y la preservación del medio ambiente.


La Empresa se compromete a generar acciones orientadas a mitigar el impacto ambiental generado por las acciones adelantadas por la gestión de la Entidad.

Se busca eficiencia en los procesos para lograr un nivel óptimo en el uso de todos los recursos.

5.10 La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., y la Seguridad de la información en el desempeño del cargo.

En la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., se mantienen de manera confidencial las claves de acceso a los programas existentes.

| | |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| ELABORO: JOSE C. DELGADO O. | REVISÓ Y APROBÓ: COMITÉ DE CALIDAD |
| | FECHA: 25/07/2013 |

| | | |
|--|-----------------|--------------------|
|  | CÓDIGO DE ÉTICA | CÓDIGO: GH-MN02 |
| | MANUAL | VERSIÓN: 01 |

Se utilizan los sistemas de información y el acceso a la red, únicamente para propósitos aprobados de trabajo y no para uso personal o negocios no autorizados y notificar cualquier incidente de violación al área encargada.

Se tiene instalado en el computador que se me asigne únicamente el software aprobado por la Empresa.

Los empleados de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., utilizan responsablemente los equipos, elementos de oficina, archivos y registros, sólo con ocasión del desempeño de sus funciones y mantenemos la confidencialidad sobre la información a que se tiene acceso con ocasión de la labor asignada.

Nos abstendremos de suministrar a cualquier persona, información de clientes actuales o potenciales, compañeros, estrategias, políticas o procedimientos comerciales, técnicos, operativos o administrativos de la Familia EMAB. Igualmente, mantendremos la reserva de todos los datos utilizados por nuestra Empresa para el desarrollo de sus objetivos.

5.11 La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., y la Capacitación

Los empleados de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., tenemos disposición permanente hacia nuevos métodos e ideas que permitan el enriquecimiento del desempeño. Somos receptivos al cambio entendiendo que pertenecemos a una organización dinámica que requiere nuestro compromiso y participación.

Aplicamos los conocimientos y destrezas recibidas para utilizarlos en situaciones concretas de nuestro trabajo.

Mostramos interés por adquirir un conocimiento integral de la Empresa, de sus procesos, productos y servicios, con el fin de ofrecer a los clientes una atención eficiente y cada vez más profesional.

Somos creativos, recursivos e ingeniosos en la generación de ideas y acciones que permitan mejorar cada vez más nuestra labor.


Complementamos nuestros conocimientos con estudios que incrementen nuestras vidas personal y profesional y actualizamos permanentemente nuestros conocimientos sobre normas y temas que se relacionan con la actividad de la Empresa.

5.12 La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., y su Imagen

La mejor opción para exhibir la imagen de nuestra Empresa a la comunidad, es con la prestación de un servicio eficiente, donde sus empleados tienen un alto sentido de pertenencia y un gran compromiso con la calidad del servicio.

Por lo tanto la Imagen de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., es la de una Empresa seria y responsable, con capacidad de cumplir eficientemente las necesidades de sus clientes.

| | |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| ELABORO: JOSE C. DELGADO O. | REVISÓ Y APROBÓ: COMITÉ DE CALIDAD |
| | FECHA: 25/07/2013 |

| | | |
|--|-----------------|--------------------|
|  | CÓDIGO DE ÉTICA | CÓDIGO: GH-MN02 |
| | MANUAL | VERSIÓN: 01 |

| | |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| ELABORO: JOSE C. DELGADO O. | REVISÓ Y APROBÓ: COMITÉ DE CALIDAD |
| | FECHA: 25/07/2013 |