
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: GG-MN01
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 01

MANUAL DE CALIDAD


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

DICIEMBRE DE 2014

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: GG-MN01
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 01

PRESENTACIÓN

De conformidad con el decreto 943 de mayo 21 de 2014, la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., ha consolidado la actualización del Modelo Estándar de Control interno MECI y ha diseñado el presente manual, que articula el Modelo Estándar de Control interno MECI con el Sistema de Gestión de Calidad instituido en la Empresa, al articular estos dos sistemas, la Empresa cuenta con una plataforma estructural, que le permite la operación de sus procesos con mayor efectividad y asegurar con igual efectividad el objeto social de la empresa.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: GG-MN01
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 01

1. EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.

1.1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

1.1.2. RESEÑA HISTÓRICA

El día ocho (8) de Octubre de 1998 se produjo la escisión parcial mediante la cual las extintas Empresas Públicas de Bucaramanga E.S.P., actuando como escidente, creó dos personas jurídicas distintas así: la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., y la Sociedad de Inversiones Bucaramanga S.A.

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., es una Empresa de Servicios Públicos domiciliarios de naturaleza mixta, creada mediante escritura Pública No 3408 del 8 Octubre de 1998, corrida en la Notaria Primera de Bucaramanga, registrada en la Cámara de Comercio de Bucaramanga el 30 de Octubre de 1998, y no se trata de una sociedad de economía mixta, toda vez que no se encuentran adscrita o vinculada a ninguna entidad descentralizada de la rama ejecutiva del poder publico, así lo ha compilado la sentencia C – 558 de 2001.


La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., se rige por estatutos sociales, por las Leyes 142 de 1994 y 689 del 2001 y sus Decretos Reglamentarios, por las normas consagradas en el Código de Comercio relativas a las sociedades anónimas, en general por las normas de derecho privado.

La composición accionaria de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., el cual se colige de su Escritura Pública y del Certificado de Existencia y Representación Legal que acreditan la participación actual del capital y permite establecer que:

1.1.3. NATURALEZA JURÍDICA DE LA EMPRESA

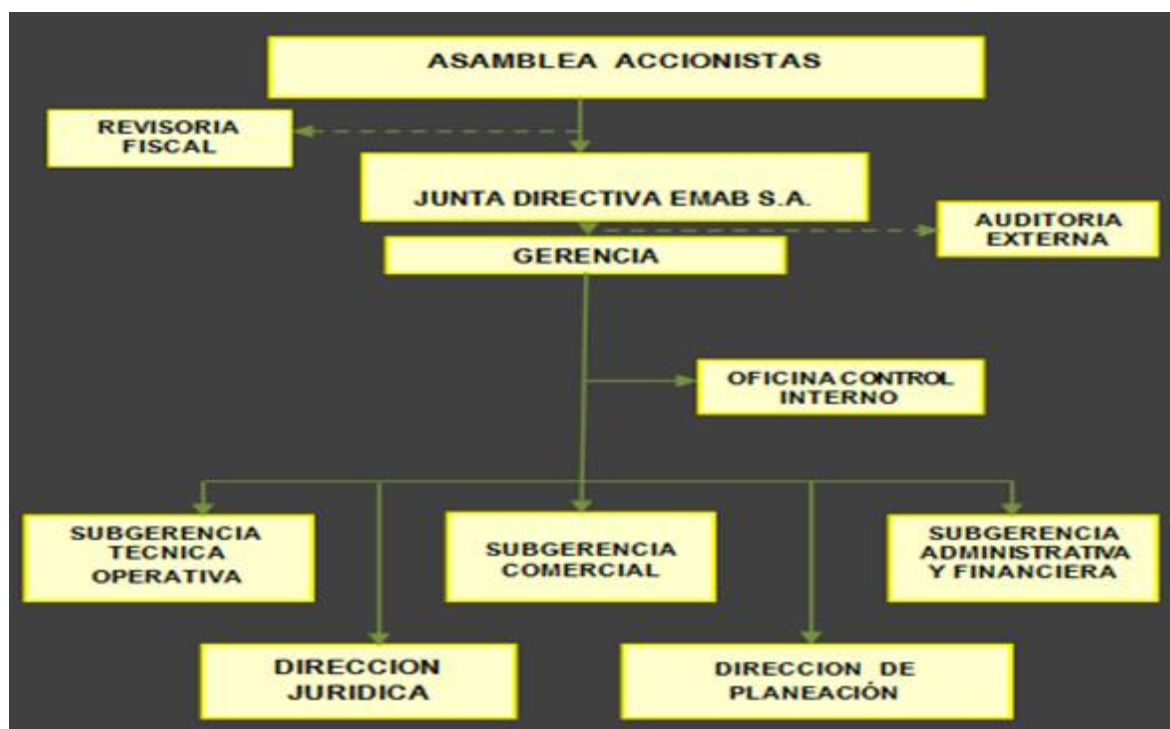
La Empresa de Aseo de Bucaramanga **EMAB S.A. E.S.P.** es una sociedad del tipo de sociedades anónimas, su naturaleza es de economía mixta, del nivel municipal, según la clasificación que hace la Ley 142 de 1994, es una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, de nacionalidad Colombiana, regulada por los presentes estatutos sociales, por la ley 142 de 1994, por las normas consagradas en el Libro II del Código de Comercio para las matrículas mercantiles en general y para las sociedades anónimas en particular y por el título VII llamado "De las Sociedades de Economía Mixta" por lo regulado para esta clase de sociedades en el Decreto 1050 de 1968, el Decreto 3130 de 1968, en el Decreto 130 de 1976 y por las normas concordantes, complementarias o sustitutivas de las anteriores.

1.1.4. OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: GG-MN01
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 01

Prestar de manera eficaz, eficiente y efectiva el servicio público domiciliario de aseo (barrido, recolección y transporte y tratamiento de residuos sólidos) minimizando el impacto ambiental y afectación a la comunidad.

1.1.5. ORGANIGRAMA




2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA 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

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: GG-MN01
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 01


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.

2.2. 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.

2.3. OBJETIVOS DE CALIDAD

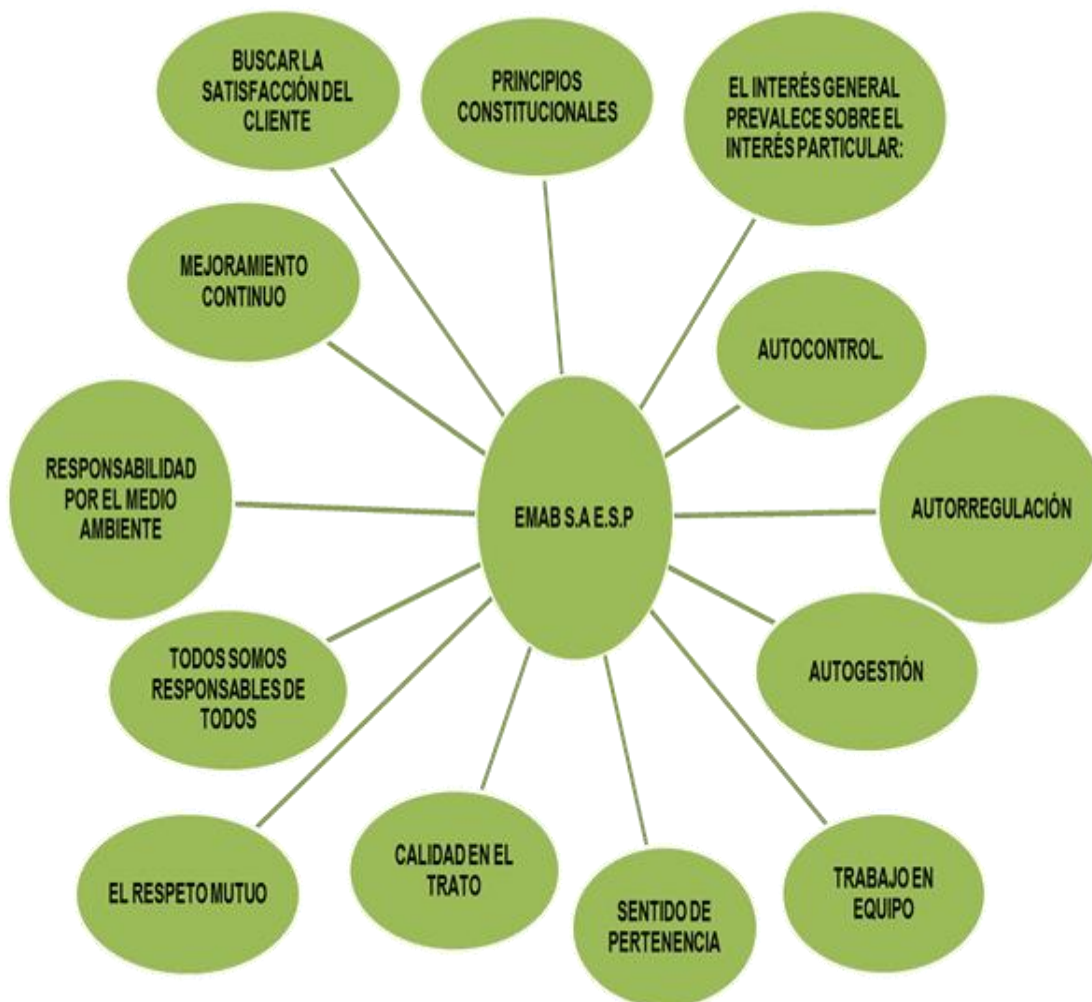
- Mejorar continuamente el nivel de satisfacción de los usuarios por nuestros servicios, buscando la oportuna atención y respuesta a sus necesidades.
- Fortalecer la competencia e idoneidad del personal que labora en la Empresa de Aseo de Bucaramanga **EMAB S.A. E.S.P.**, la mejora de la infraestructura y tecnología para lograr el cumplimiento de las expectativas de los usuarios y la empresa.
- Desarrollar alternativas de ampliación de cobertura que permitan satisfacer la demanda de la población actual y futura de nuestros clientes, mediante la prestación eficaz del servicio público de aseo domiciliario y el cumplimiento de los requisitos de ley.
- Incrementar la eficacia y eficiencia de los procesos generando mejoramiento continuo en los mismos.
- Implementar planes y programas efectivos que contribuyan a la conservación y preservación del medio ambiente que fortalezcan la educación ciudadana y el compromiso social.


	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: GG-MN01
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 01

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.**



	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: GG-MN01
	PROCEDIMIENTO	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.

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.

3.8 CALIDAD EN EL TRATO

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: GG-MN01
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 01

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

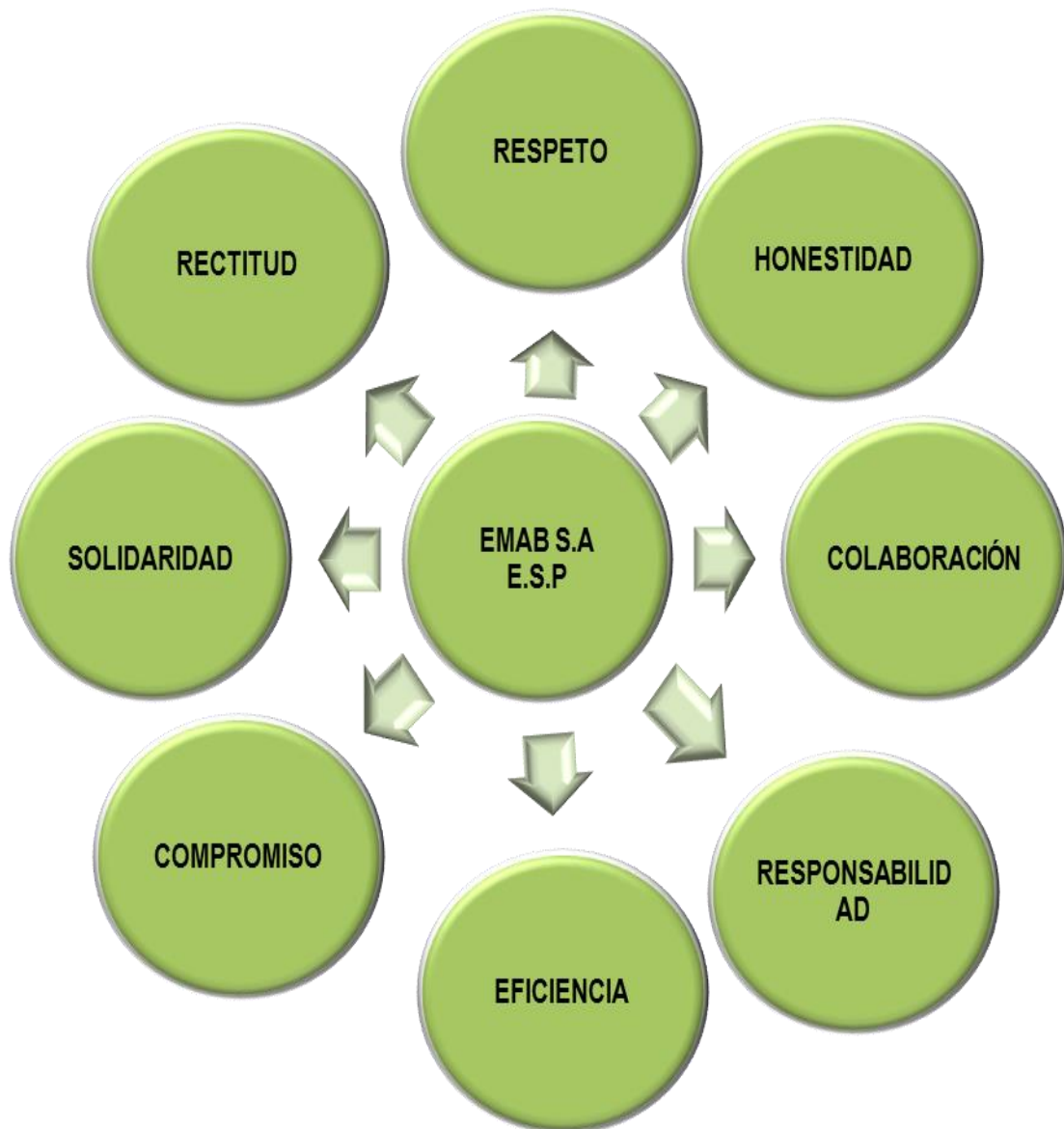
Hace referencia a la mejora continua y permanente realizada por los empleados, con el fin de mejorar los procesos y optimizar el desempeño institucional, por tal razón los empleados se comprometen a apoyar los planes de mejoramiento que buscan el mejoramiento continuo de los procesos y en general a elevar 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 a 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.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: GG-MN01
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 01

4. VALORES ÉTICOS EMPRESARIALES



	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: GG-MN01
	PROCEDIMIENTO	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.

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

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: GG-MN01
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 01

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 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.

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 el Código de Ética.

 <p>EMAB EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.</p>	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: GG-MN01
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 01

5. PORTAFOLIO DE SERVICIOS



Calle 4 Sur, Urbanización Tumbaco
 Teléfono: 0232324
 Línea Única: 0800000
 www.emabsp.com.co
 info@emabsp.com.co

PORTAFOLIO DE SERVICIOS









QUIÉNES SOMOS?

La EMAB es una empresa prestadora del Servicio Público Doméstico de aseo cuyo objetivo es brindar de manera eficaz, eficiente y efectiva el servicio de recolección, transporte y tratamiento de residuos sólidos bajo los principios del desarrollo sostenible, en los aspectos económico, social y ambiental.

MISIÓN


Somos una empresa que presta el servicio público domiciliario de aseo (barido, recolección y transporte) y tratamiento de residuos mediante la gestión integral de residuos sólidos, satisfaciendo las necesidades de la comunidad y el cumplimiento de la normatividad legal, con tecnología e infraestructura adecuada y personal competente, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

VISIÓN

Ser en el 2010, 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, misión y actividad económica.

NUESTROS SERVICIOS

- RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE
- BARRIDO Y LIMPIEZA DE ÁREAS PÚBLICAS
- RECOLECCIÓN Y PODA
- RECOLECCIÓN DE RESCOMBROS

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: GG-MN01
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 01

6. DE POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Las Políticas de Operación constituyen los lineamientos o directrices generales, que instauran los marcos de acción necesarios para hacer eficaz, eficiente y efectiva la operación de los procesos definidos por la Empresa, además estructuran los criterios para definir los flujos de trabajo establecidos por el Modelo de Operación por Procesos, para dar cumplimiento a la misión instituida por la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P. y lograr la gestión integral de residuos sólidos, satisfaciendo las necesidades de los usuarios y contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

6.1. Objetivos de las Políticas de Operación

Las políticas de operación tienen como finalidad demarcar los lineamientos generales y específicos sobre los cuales debe desarrollarse la actividad misional y por procesos de la Empresa, igualmente se busca mantener la coherencia y armonía entre la plataforma estratégica y el modelo de Operación por Procesos instituido en la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P.

6.2. Políticas para El Macro- Proceso Estratégico

El macro-proceso estratégico establecido en la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., está conformado por los procesos gestión gerencial y gestión estratégica y tienen como finalidad definir y/o establecer la plataforma estratégica de la Empresa, controlar los objetivos, metas, políticas y estrategias de la Empresa, incluyen además procesos relativos a la fijación de objetivos, provisión de la comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.


6.2.1. 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.

6.2.2. Política Gestión de la Comunicación

El Proceso de Comunicaciones de la **Empresa de Aseo EMAB S.A. E.S.P.**, propende por el fortalecimiento de la cultura de información permanente, con base en la producción de estrategias, herramientas, medios y canales que informen y orienten al cliente interno y externo de forma efectiva.

Con el fin de garantizar el logro de los propósitos misionales y la planeación estratégica de la Empresa, y de construir confianza en todos sus usuarios internos y externos, la comunicación en la **Empresa de Aseo EMAB S.A. E.S.P.**, tendrá un carácter estratégico y estará orientada al fortalecimiento de los canales y medios de comunicación, para ello, las acciones comunicativas se efectuarán según los parámetros que se establezcan y los procesos comunicacionales y el plan de comunicación de la entidad.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: GG-MN01
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 01

6.2.3. Política de Gobierno en Línea

Esta política se enfoca en la racionalización, simplificación y automatización de procesos, procedimientos y servicios internos, con la finalidad de facilitar la comunicación institucional de la Empresa y facilitarles a los usuarios y clientes el acceso a trámites e información de la Empresa.

Con la ejecución de esta política la Empresa tendrá, información en línea, interacción en línea, transacciones en línea.

6.2.4. Políticas de Gestión del Riesgo

La política de administración y/o gestión del riesgo tiene como finalidad, proteger a la Empresa de las situaciones indeseables de riesgos, incluyendo los riesgos de corrupción que puedan impedir el cabal cumplimiento de su misión y objetivos institucionales.

A través de esta política se busca minimizar el riesgo, proteger los recursos de la Empresa y establecer estrategias de mejoramiento, que contribuye a elevar la productividad y a garantizar la eficiencia y la eficacia del modelo de operación por proceso intuido en la Empresa.

Esta política se ejecuta bajo la guía para la administración del riesgo y/o metodología establecida por el DAFP.

6.2.5. Política de Buen Gobierno

En el desarrollo y ejecución de la política de buen gobierno, se buscará fomentar las buenas prácticas en la gestión de la Empresa, mediante el reconocimiento de compromisos que desarrollen políticas de orientación estratégica y de gestión, con énfasis en la transparencia, la lucha contra la corrupción e integridad en las actuaciones, las decisiones, las relaciones y los comportamientos éticos del equipo directivo, para asegurar un manejo responsable y transparente de la Empresa.


6.3. Políticas para El Macro- Procesos De Apoyo

6.3.1. Política de Ética

Instituir en el desarrollo de las funciones la práctica de los principios y valores éticos Empresariales establecidos en el Código de Ética y de Buen Gobierno, 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 un mejor clima laboral.

6.3.2. Política de Talento Humano

La política de talento humano tiene como finalidad propender por el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de los empleados, con la finalidad de mejorar el desempeño de sus funciones y por ende influir con efectividad en los procesos de planificación estratégica, gestión de operaciones y de mejoramiento

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: GG-MN01
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 01

institucional de la Empresa, actuaciones que deben estar enmarcadas por la expresión y práctica de los principios y valores éticos Empresariales establecidos.

Para el cumplimiento a dicha política se tendrá en cuenta las disposiciones generales del Plan Institucional de Capacitación (PIC).

6.3.3. Política de Gestión Documental

La política de Gestión Documental de la Empresa, se orienta a establecer procesos de modernización tecnológica, manejo y seguridad de la información y gestión de documentos, garantizando su autenticidad, fiabilidad y usabilidad, capaces de dar soporte a las funciones y actividades de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P.

6.3.4. Política de Eficiencia Administrativa y de Cero Papel

Esta política se desarrolla, mediante la sustitución de los flujos documentales en papel por soportes y medios electrónicos, sustentada en la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones, en especial en los procesos internos de la Empresa.

6.3.5. Política de Austeridad y de Eficiencia en el Gasto

El gasto de la Empresa se orienta específicamente a atender los gastos y costos prioritarios del objeto social de la Empresa, por lo anterior la Empresa no podrá causar gastos no contemplados en disposiciones legales y de la misma se buscare la eficiencia y la eficacia en la ejecución del gasto.

6.3.6. Política de Bienestar Social


En la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., la motivación del Talento Humano es un principio preponderante en su camino de prestar un servicio de calificación superior, es por esto que la Empresa adopta programas permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de los empleados, el mejoramiento del nivel de vida y el de su familia; así mismo deben permitir elevar los niveles de satisfacción, eficiencia, eficacia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la entidad en la cual labora.

6.3.7. Política de Gestión

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., se compromete a orientar sus capacidades personales y profesionales para destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad Empresarial a actuar con objetividad y profesionalismo y a guiar las acciones de la Empresa hacia el cumplimiento integral de su misión institucional.

Para ello se compromete a cumplir con la normatividad vigente, al acatamiento de los procedimientos para el sistema de evaluación de desempeño, y al cumplimiento efectivo de la rendición de cuentas a los órganos de control y a la sociedad sobre su gestión y resultados.

6.3.8. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: GG-MN01
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 01

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., establece que la prevención y control de los riesgos ocupacionales no es responsabilidad exclusiva del área de seguridad y salud en el trabajo, sino de cada empleado y de aquellos que tienen bajo su responsabilidad grupos de personas o áreas de trabajo, para de este modo garantizar ambientes seguros y saludables durante el desarrollo de las actividades de barrido, recolección, transporte, manejo y disposición final de los residuos sólidos domiciliarios.

Nos comprometemos a cumplir con el marco legal propio y de otra índole que nos aplique; para identificar los peligros (Físicos, Químicos, Biológicos de Seguridad, Ergonómicos y Psicosociales) derivados de nuestra actividad económica (barrido, recolección, transporte, manejo y disposición final de los residuos sólidos domiciliarios), los evaluamos y los controlamos en miras de evitar accidentes de Trabajo, Enfermedades Laborales, daños a la propiedad e impactos negativos en el medio ambiente y en la comunidad aledaña al realizar nuestras labores.

6.3.9. Política de Alcohol y Drogas

Parte fundamental de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad Industrial y Medio Ambiente de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., es proveer ambientes de trabajo limpios, sanos y libres de toda contaminación.

Por tal motivo, y para garantizar la salud, el bienestar y confort de sus trabajadores, contratistas y profesionales asociados, la Empresa prohíbe terminantemente lo siguiente:

Poseer, consumir o distribuir bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas (drogas) dentro de sus instalaciones.

Fumar, tanto en oficinas, como en los baños, bodegas, talleres o cualquier otra de sus dependencias.

Teniendo en cuenta que el comportamiento de la Empresa incluye la preservación del medio ambiente, esta política se hace extensiva a los sitios públicos en los cuales permanezcan sus trabajadores, contratistas y Profesionales Asociados durante horas laborales.

6.3.10. Política de Tabaquismo


Con el fin de proteger la salud de los empleados, contratistas y Profesionales Asociados, conservar un ambiente de trabajo sano, preservar el medio ambiente y mantener unos buenos niveles de seguridad en sus áreas de trabajo, se establecen criterios para el manejo del tabaquismo en la Empresa liderado por el Gerente y proporcionando la participación en su prevención activa de los trabajadores.

Está totalmente PROHIBIDO FUMAR en las áreas de operación de la Empresa.

Está PROHIBIDO FUMAR en los vehículos de transporte del personal, ya sean vehículos propios o alquilados.

Deben respetar y acatar las políticas de tabaquismo de la EMAB S.A.E.S.P., las Compañías Operadoras y Contratistas.

En reuniones de más de dos (2) horas de duración se dará un receso de 10 minutos para los fumadores.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: GG-MN01
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 01

En el programa de Seguridad y Salud en el trabajo, se harán campañas de prevención del consumo de cigarrillos, divulgación de sus efectos nocivos, evaluación médica de casos de tabaquismo.

6. 4. Políticas para los Macro- Procesos de Seguimiento Y Mejora

6.4.1. Política Frente al Control Interno

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., se compromete a aplicar el Modelo Estándar de Control Interno –MECI, instituido en la Empresa, a velar por su actualización, para que se desarrollen las estrategias que conduzcan a la Empresa a generar una administración eficiente, eficaz y transparente por medio del autocontrol, la autorregulación, la autogestión y a controlar la planeación, gestión, evaluación y seguimiento.

6.4.2. Políticas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

La Empresa se compromete dar la aplicación adecuada a la normatividad legal y vigente para contribuir eficazmente en la lucha contra la corrupción, a través del cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano instituido en la Empresa de Aseo de Bucaramanga **EMAB S.A. E.S.P.**, de tal manera que se desarrollen las políticas, estrategias y actividades previstas en el mismo y se instituya en un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión.

En el desarrollo y ejecución de esta política se tendrán en cuenta los cuatro componentes que lo conforman así:

Primer Componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

Segundo Componente: Estrategia Antitrámites.

Tercer Componente: Rendición de cuentas.

Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

6.4.3. Política para la Racionalización de Trámites


Racionalizar, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, los trámites y procedimientos administrativos y mejorar la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas de la Empresa, con las debidas garantías legales.

Facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites y procedimientos administrativos por medios electrónicos, creando las condiciones de confianza en el uso de los mismos.

Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de la Empresa incrementando la eficacia y la eficiencia, mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

6.4.4. Política Frente al Control Externo

El Gerente y su equipo directivo, se comprometen a mantener unas relaciones armónicas con los órganos de control y a suministrar la información que legalmente requieran, en forma oportuna completa y veraz, para que

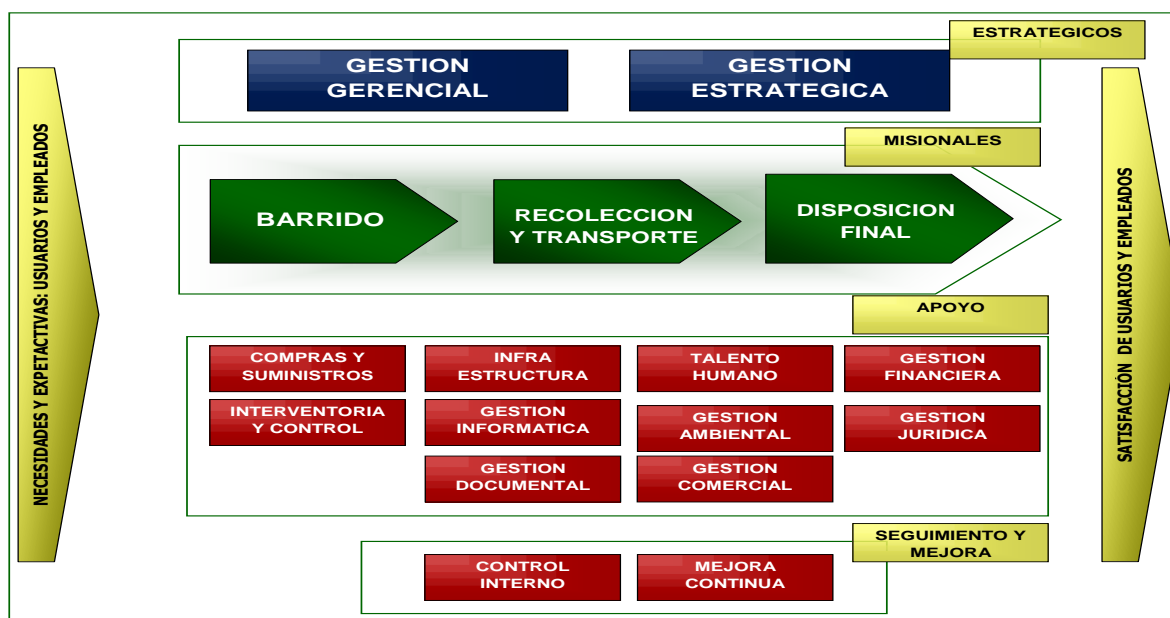
	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: GG-MN01
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 01

puedan desempeñar eficazmente su función, igualmente se comprometen a implementar las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomiendan en sus respectivos informes.

7. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La entidad tiene identificado los procesos en los cuales se enmarcan sus actividades y tareas, dentro del correspondiente mapa de procesos, establecido de la siguiente manera

7.1. Mapa de Procesos



El modelo de operación por procesos instruido en la empresa, cuenta con cuatro macro procesos a saber: Estratégico, Misional, Apoyo y Seguimiento y Mejora.

7.2. Macro proceso Estratégico:

7.2.1. Gestión Gerencial

7.2.2. Gestión Estratégica

7.3. Macro proceso Misionales:


7.3.1. Barrido

7.3.2. Recolección y Transporte

7.2.3. Disposición Final


7.4 Macro proceso de Apoyo

7.4.1. Talento Humano

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: GG-MN01
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 01

- 7.4.2. Gestión Financiera
- 7.4.3. Gestión Jurídica
- 7.4.4. Compras y Suministros
- 7.4.5. Gestión Ambiental
- 7.4.6. Gestión Documental
- 7.4.7. Gestión Informática
- 7.4.8. Infraestructura
- 7.4.9. Interventoría y Control

- 7.5. Seguimiento y Mejora
- 7.5.1 Control Interno
- 2.5.2. Mejora Continua

 EMAB EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: GG-MN01
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 01