	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: PL-OD-02
		Versión: 01
		Página 1 de 10

1. DISPOSICIONES GENERALES.

OBJETIVO DEL CÓDIGO

Estructurar, precisar y compilar los principios éticos, valores, normas y directrices empresariales que orientan todas las actuaciones de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., en su conjunto, igualmente se busca definir la filosofía y el estilo de administrar de la Gerencia de la Entidad, para guiar y orientar las acciones de la entidad hacia el cumplimiento de su misión institucional.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las actuaciones de los miembros de Junta Directiva, del Gerente, de los Subgerentes, Directores y Jefes de Oficina, Asesores Internos y Externos, Profesionales y, en general, todos los empleados al servicio de la Empresa de Aseo de Bucaramanga **EMAB S.A. E.S.P.**, están enmarcados dentro de las disposiciones de este código, para que el buen gobierno corporativo de la Empresa pueda desarrollarse dentro de principios, valores éticos y compromisos individuales y colectivos específicos, medibles, verificables y equitativos.

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La Dirección de Planeación, conjuntamente con el Comité de control interno deberá adoptar las acciones correspondientes para asegurar la existencia y actualización de este documento, de igual manera la Dirección de Planeación informará los cambios a los grupos de interés de la Empresa de Aseo de Bucaramanga **EMAB S.A. E.S.P.** a través de medios establecidos.

2. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

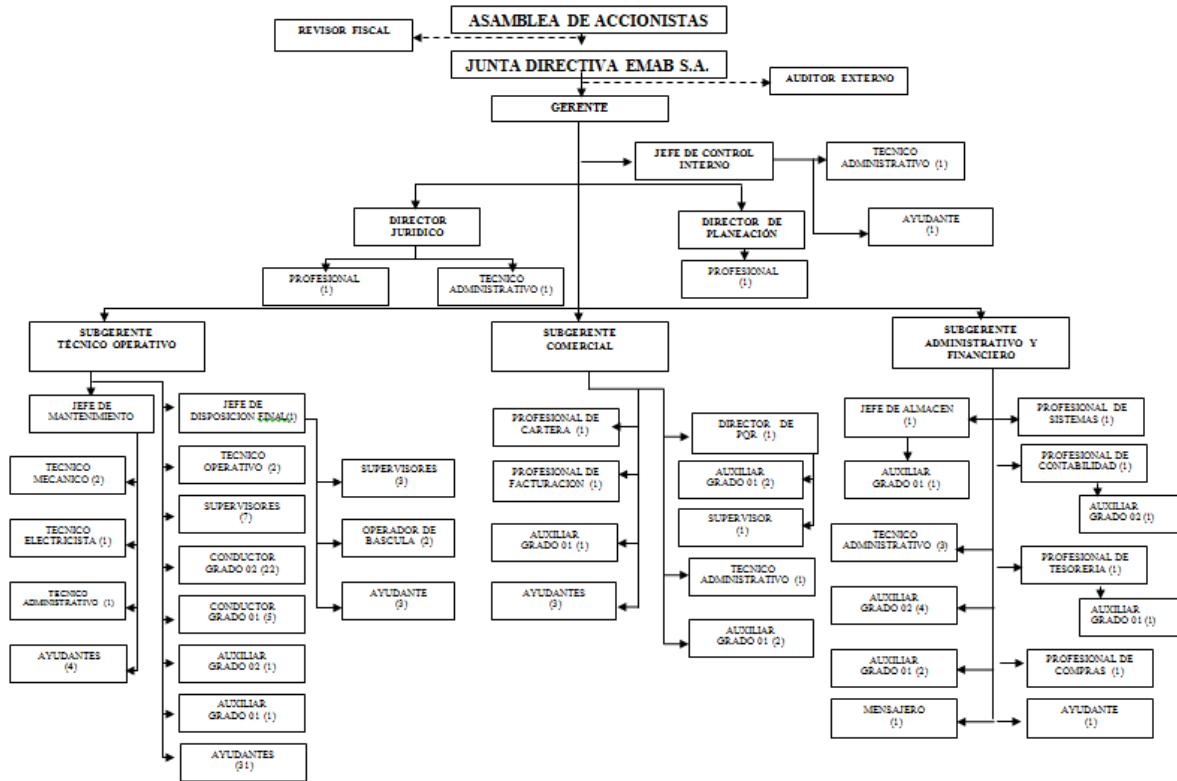
NATURALEZA JURÍDICA DE LA EMPRESA

La Empresa de Aseo de Bucaramanga **EMAB S.A. E.S.P.**, es una sociedad del tipo de sociedades anónimas, su naturaleza es de carácter mixto, 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 Carácter Mixto" 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.

OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA

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

ORGANIGRAMA



3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA

MISIÓN

Aseguramos la prestación de servicios domiciliarios de aseo (barrido, recolección y transporte, disposición final y tratamiento de residuos) de manera eficiente y oportuna. Trabajamos con pasión, transparencia y eficacia para contribuir al embellecimiento de la ciudad, al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad y la sostenibilidad ambiental.

VISIÓN

Para el 2021, seremos una empresa referente a nivel nacional por ofrecer calidad en el servicio, destacada por lograr altos niveles de innovación, tecnológicamente avanzada y ofreciendo valor al medio ambiente. Seremos económicamente sostenibles, bajo procesos eficientes y promoviendo la cultura ambiental en la ciudad.

POLÍTICA DE CALIDAD

Satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, mediante el cumplimiento eficaz y eficiente de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, basados en la filosofía del mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad. Con esto se pretende brindar al accionista la consolidación de la organización, la rentabilidad, el crecimiento y la sobrevivencia.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Mejorar continuamente el nivel de satisfacción de los usuarios.
- Ampliar la cobertura de los servicios.
- Introducir en el personal de la organización y los proveedores una filosofía centrada en el cliente y de mejora continua.
- Ser reconocidos como una empresa de categoría mundial.

CÓDIGO DE ÉTICA

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., cuenta con un Código de Ética que hace parte integral de los acuerdos, compromisos y protocolos éticos en la entidad. Este Código reúne los valores, principios y comportamientos que deben guiar la conducta de los empleados, miembros de la Junta Directiva, proveedores y contratistas de la entidad.

COMITÉS

Para atender de manera directa sus responsabilidades, la Gerencia cuenta con Comités institucionales, de carácter permanente, los cuales establecen directrices, hacen seguimiento a acciones definidas, evalúan resultados y presentan propuestas para el mejoramiento de la gestión en los aspectos bajo su responsabilidad, de igual manera creará los comités que sean necesarios y que demanden los cambios organizaciones de la empresa.

Estos Comités están integrados por las tres subgerencias, dos directivos de la entidad, dos jefes y el Gerente.

COMITÉS:

1. COMITÉ DE GERENCIA Y DE BUEN GOBIERNO
2. COMITÉ DE ÉTICA
3. COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD
4. COMITÉ CONCILIACIÓN
5. COMITÉ SANEAMIENTO CONTABLE
6. COMITÉ LEY ARCHIVISTICA
7. COMITÉ AJUSTES DE FACTURACIÓN

COMPROMISOS CON LA GESTIÓN

El Gerente y su Equipo de Directivo, se comprometen a destacarse por su competencia, integridad, probidad, transparencia y responsabilidad pública, actuando con objetividad y profesionalidad en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones de la entidad, hacia el cumplimiento de su misión en el contexto de la misión institucional, formulando las políticas de un buen servicio o acciones estratégicas.

Para ello se comprometen a orientar sus capacidades personales y profesionales hacia el cumplimiento efectivo de los fines misionales de la entidad, a cumplir cabalmente con la normatividad vigente, al mantenimiento de la confidencialidad en la información que lo requiera, al acatamiento de los procedimientos para el sistema de evaluación de desempeño, y al cumplimiento efectivo de la rendición de cuentas a la sociedad sobre su gestión y resultados.

RESPONSABILIDAD CON EL ACTO DE DELEGACIÓN

Cuando el Gerente de la entidad o algún miembro de rango jerárquico superior competente deleguen determinadas funciones, competencia o servicios, será consecuente en materia de responsabilidad, con lo prescrito en el Artículo 211 de la Constitución Política de Colombia, y demás normas concordantes. Así mismo, se fijará claramente los derechos y obligaciones del delegado, obligándose a mantenerse informado del desarrollo de los actos delegados, impartir orientaciones generales sobre el ejercicio de las funciones, servicios o competencia entregada, y establecer sistemas de evaluación periódica de las mismas.

Lo anterior no obsta, para que el delegante pueda ejercer control y vigilancia sobre lo delegado o en cualquier momento revoque la delegación.

Por su parte, los delegados para ejercer sus funciones deben cumplir como mínimo los requisitos de idoneidad profesional y experiencia para la representación que le es asignada, según corresponda.

Sus deberes serán respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución Política, las Leyes y Los Estatutos de la Entidad; desempeñaran sus funciones con eficiencia e imparcialidad; guardarán la reserva de los asuntos que conozcan en razón de sus funciones y que por su naturaleza no deban divulgarse; presentarán en debida forma los informes respectivos periódicamente a su superior jerárquico; y rendirán cuentas de su gestión a la ciudadanía y a los entes competentes.

4. VALORES CORPORATIVOS

Cultura de la Innovación

Entendida como los procesos de transformación y de cambio, la cultura de la innovación es un medio que abre paso al desarrollo de productos y servicios, a la competitividad y al estímulo de la creatividad en el equipo de trabajo.

Cultura de calidad

Definir una cultura que impulse el equipo de trabajo hacia mejores resultados se convierte en una estrategia de vital importancia para responder a las expectativas de los stakeholders (accionistas, clientes, personal, proveedores, comunidad, gobierno, sindicatos). Cada cultura es única, por lo cual se deben detectar las actitudes y comportamientos a mejorar y a eliminar.

Puntualidad

Un cliente insatisfecho no solo representa un cliente perdido, sino aquel usuario que recomendará negativamente a la organización, por lo cual la puntualidad en el servicio es un valor que debe ser constante y llevará a una mejor percepción del servicio de aseo. Es la disciplina de recoger a tiempo y cumplir con los compromisos en el periodo determinado inicialmente.

Responsabilidad socio-ambiental

Uno de los valores más importantes a reforzar por parte de la EMAB S.A. es la responsabilidad socio-ambiental dado que como organización debe reflejar una imagen que impacte positivamente en la comunidad, mejorando así la calidad de vida de las personas, promoviendo la educación ambiental y contribuyendo a la protección del medio ambiente.

Confianza

Actuar de manera ética y honesta se traduce en la consolidación de un trabajo en equipo fortalecido, leal y además comprometido con los resultados. Por lo tanto se parte de dicho principio que en términos generales reduce la necesidad de supervisión y además incrementa la eficiencia.

Cumplimiento

Para la EMAB es imprescindible respetar los compromisos pactados a los usuarios, lo que genera confianza en el cliente y disminuye el índice que quejas y reclamaciones, gracias a un mejor servicio de aseo prestado.

Compromiso

En la EMAB asumir una actitud proactiva y positiva en pro de cumplir las metas establecidas se traduce en un mejor desempeño y una imagen institucional fortalecida en la excelencia de prestación del servicio de aseo ofrecido día a día.

5. POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA

COMPROMISO CON EL CÓDIGO DE ÉTICA

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., manifiesta su clara disposición a autorregularse, para lo cual se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios que inspiran la Constitución Política, las demás normas vigentes, el Código de Ética y el presente Código.

COMPROMISO PARA LA ERRADICACIÓN DE PRÁCTICAS CORRUPITAS

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual fija compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus empleados, contratistas y pasantes.

En aras del cumplimiento de este objetivo, todas las personas que se vinculen, directa o indirectamente a la Empresa adoptaran un compromiso estándar de conducta, que se considera inherente en el acta de posesión o contrato.

De la misma manera la Empresa se compromete a divulgar y realizar capacitaciones a los empleados en políticas y acciones anticorrupción con el fin de evitar prácticas indebidas.

COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL EN LA ERRADICACIÓN DE PRÁCTICAS CORRUPITAS.

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., con la finalidad de combatir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación fluida con otras instituciones públicas, privadas y gremiales, y estableciendo pactos éticos frente al desarrollo de sus funciones, ejecución presupuestal y de contratación.

COMPROMISO EN LA LUCHA ANTIPIRATERÍA

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., velará porque se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor, estableciendo una política antipiratería. En ella el gerente se

compromete a excluir de la entidad el uso de cualquier tipo de software o archivo de audio y video que no esté debidamente licenciado, entre otros.

6. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN PÚBLICA

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., con el propósito de cumplir los objetivos misionales, logrará interacción permanente e ininterrumpida con la comunidad, al tiempo que fortalecerá su cultura organizacional. En la entidad la comunicación tendrá carácter estratégico, para lo cual se implementarán procesos comunicacionales y se diseñará, implementará y ejecutará una Estrategia comunicativa tanto en el interior de la administración como hacia sus administradores y comunidad en general.

COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación organizacional en la entidad, estará caracterizada por el fortalecimiento del sentido de pertenencia y la búsqueda constante de relaciones de diálogo y colaboración entre los empleados.

COMPROMISO CON LA CIRCULACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., se compromete a establecer una política de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés (comunidad, usuarios, empleados, contratistas, entre otros). Con este fin se adoptarán mecanismos para que la información llegue a sus grupos de interés de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información.

COMPROMISO CON EL GOBIERNO EN LÍNEA

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., se comprometen a poner especial interés en la aplicación efectiva del Gobierno en Línea, a través de la implementación de los programas, estrategias y acciones necesarias para mantener actualizada, ágil y oportuna, la página WEB de la entidad con el propósito de lograr la participación del usuario, del ciudadano y la sociedad en general en el proceso de gobierno, bajo un marco de modernización de las tecnologías de información dentro de la entidad, para acercarse al usuario y a toda la ciudadanía, abriendo la empresa y todos sus servicios a través de la web y las herramientas tecnológicas que abandera la modernización del estado.

7. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Con la comunidad

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., enmarca la Responsabilidad Social Empresarial en una clara guía de relacionamiento con sus Grupos de Interés relevantes, buscando generar confianza recíproca, a través de un desarrollo sostenible del entorno, social, ambiental y económico, donde la empresa desarrolla su objeto social.

Por lo tanto la responsabilidad social empresarial, debe ser el marco de actuación, dentro del cual se desarrollan los objetivos estratégicos de la empresa, para contribuir al desarrollo humano sostenible a través de la generación de valor social, económico y ambiental.

La actuación empresarial socialmente responsable tiene un fundamento ético, a partir del reconocimiento de los impactos que en sus decisiones, la empresa afecte a sus grupos de interés, por tal razón la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., se orientará hacia la responsabilidad social empresarial y a la preservación de un ambiente sano y saludable para toda la comunidad en la jurisdicción donde la empresa presta el servicio y propenderá por el mejoramiento de la calidad de vida de la población, especialmente de los clientes vinculados a la empresa.

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., declara expresamente su compromiso con la protección de los derechos fundamentales, salvaguardando los parámetros básicos de protección al medio ambiente, a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la información, a la asociación, a la intervención ciudadana activa, y a la solidaridad, entre otros.

Con el cliente

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., reconoce con claridad la importancia de satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Es por este motivo, que aparte de nuestro compromiso con el desarrollo de nuestro objeto social, se han venido desarrollando acciones sociales que a su vez, se convertirán en una herramienta estratégica de negocio, que busca proyectar su responsabilidad con los grupos de interés y el logro de los objetivos empresariales en materia económica, social y ambiental, que contribuyen a garantizar el desarrollo sostenible de su entorno.

Además somos conscientes que la expansión de los mercados globales y la necesidad de alcanzar las expectativas de los clientes, concernientes a la calidad de los servicios, se ha hecho necesario que aparte de asegurar la mejora continua de los procesos, se pase a generar acciones sociales en el entorno donde la empresa desarrolla su objeto social.

8. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE

Entre las principales políticas ambientales, que la empresa debe desarrollar, se compromete a dar la aplicación adecuada a la legislación actual y vigente en materia ambiental, de tal forma que se apliquen y ejecuten las políticas y estrategias establecidas por la autoridad ambiental orientadas a reducir el impacto ambiental negativo, que pueda generar el ciclo del servicio público domiciliario de aseo (barrido, recolección y transporte, disposición final de residuos sólidos, tratamiento de lixiviados y limpieza urbana).

De igual manera la entidad se compromete a realizar estudios, los cuales tengan por objetivo reducir el impacto ambiental negativo en el desarrollo de su objeto social, y dar el cumplimiento respectivo al plan del manejo ambiental.

De la misma manera se compromete a instituir, el desarrollo y la ejecución del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, PGIRS, el cual se establece como un herramienta que soporta el conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos y actividades, definidos por la entidad, para la prestación del servicio de aseo, basado en la política de Gestión Integral de Residuos Sólidos instituida por la entidad territorial, el cual se obliga a ejecutar durante un período determinado, basándose en un diagnóstico inicial, en su proyección hacia el futuro y en un plan

financiero viable que permita garantizar el mejoramiento continuo de la prestación del servicio de aseo, evaluado a través de la medición de resultados.

Igualmente la empresa asume un compromiso con las generaciones futuras, mediante el cumplimiento de la legislación ambiental, el uso racional de los recursos que emplea, una gestión adecuada de los aspectos e impactos ambientales y el fortalecimiento de la cultura ambiental en el marco del mejoramiento continuo.

9. POLÍTICAS DE RELACIÓN CON LOS ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., está sujeta al control, la inspección y la vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En desarrollo de sus funciones, a esta entidad de control le corresponde, entre otras, la de establecer los sistemas de información que deben organizar y mantener actualizadas las empresas de servicios públicos para que su presentación al público y procesos sean confiables y evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de la empresa.

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

En atención a la composición accionaria de la empresa y su jurisdicción, la Contraloría Municipal de Bucaramanga ejerce el control fiscal en los términos de ley.

EL CONCEJO MUNICIPAL

La corporación municipal ejerce el control político de conformidad con la constitución y la ley.

POLÍTICA FRENTE AL CONTROL EXTERNO DE LA EMPRESA

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 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.

10. POLÍTICAS FRENTE AL CONTROL INTERNO

Compromiso frente al MECI.

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P, se compromete a la mejora del Modelo Estándar de Control Interno -MECI- - MECI 1000:2005, y velará para que la entidad cumpla por parte de todos los empleados, el desarrollo de estrategias gerenciales que conduzcan a una administración eficiente, eficaz, imparcial, íntegra y transparente, por medio de la Autorregulación, la Autogestión, el Autocontrol y el mejoramiento continuo para el cumplimiento y desarrollo de su misión institucional, y propiciando el control estratégico, el control de gestión y el control de evaluación.

Fortalecer la cultura del autocontrol y la autorregulación al interior de la empresa, como instrumentos primordiales para el monitoreo y seguimiento al avance en el cumplimiento de los objetivos planteados, sobre la base de la transparencia, eficiencia y eficacia de la gestión de la entidad.

Socializar en toda la estructura organizacional de la empresa, los objetivos, principios y estructura del MECI, así como las decisiones tomadas por el Comité de Control Interno, con la finalidad de lograr su adecuada implementación.

Política de Control Estratégico: Los esfuerzos de la entidad están orientados hacia la consecución de su Misión Institucional, Plan de Desarrollo, y sus avances serán medidos periódicamente mediante la evaluación de los indicadores que se diseñen para tal fin y determinar e implementar los correctivos y ajustes que sean del caso.

Actualmente nos encontramos en la primera fase de la actualización del proceso MECI, teniendo en cuenta las nuevas disposiciones del marco legal reglamentado dentro del Decreto 648 de Abril de 2017.

11. PLAN ESTRATÉGICO ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPROMISO DE LA EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA EMAB S.A. E.S.P. EN LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN.

En cumplimiento de la Ley 1474 d de 2011 y el Decreto 2641 de 2012 la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., se ha comprometido a luchar contra la corrupción, para lo cual creará compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de la Honorable Junta Directiva, el personal Directivo, Administrativo, Técnico, Operativo y contratistas, de igual manera la entidad cuenta con un PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PL-OD-01.

ACCIONES EN LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., en cumplimiento de las normas citadas y con el objeto de prevenir y combatir estos fenómenos, adoptará como mínimo las siguientes medidas:

- Guiar sus actuaciones dentro de los Principios y Valores Éticos Organizacionales establecidos en el Código de Ética.
- Garantizar que todos los procedimientos sean claros, viables y transparentes.
- Denunciar las conductas irregulares, para que las Entidades Competentes conozcan tales hechos.
- Socializar los Principios y Valores Éticos Organizacionales establecidos en el Código de Ética.
- Capacitar al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social.
- Socializar los medios con que cuenta el ciudadano para que le atiendan las quejas y reclamos.
- Efectuar la rendición de cuentas, garantizando la revisión pública de la información de la Entidad.
- Actualización del manual de contratación y de interventoría, entre otras.

METODOLOGÍA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Fijar estrategias institucionales encaminadas a la lucha contra la corrupción y el acceso a la información de manera transparente, que permitan prevenir, evitar y mitigar el riesgo de corrupción, posibiliten el fácil acceso a los trámites y servicios de la empresa y la generación de espacios de participación y diálogo para la ciudadanía; mejorando la gestión y generando un proceso de aprendizaje institucional, orientado a las mejores prácticas para la prestación del servicio que se presta a la ciudadanía, en coherencia con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

12. HISTORIAL DE REVISIÓN

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
00	Original	02 de Junio de 2013
01	Actualización general del manual	20 de Septiembre de 2017