1. OBJETIVO

Establecer el compromiso de la alta dirección con la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), orientado a satisfacer las necesidades de los usuarios, cumplir los requisitos aplicables y promover la integración de una cultura de calidad que fortalezca la sostenibilidad, eficiencia y transparencia en los servicios prestados por EMAB S.A. E.S.P.

2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos, servicios, trabajadores, contratistas, subcontratistas, proveedores y partes interesadas de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, sin distinción de tipo de contratación o relación con la organización.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Política de calidad:** Declaración formal de la alta dirección sobre los principios, compromisos y dirección estratégica de la organización en relación con la calidad.
- **Mejoramiento continuo:** Acción recurrente para mejorar el desempeño del sistema de gestión.
- **Requisitos aplicables:** Requisitos legales, normativos, contractuales o de partes interesadas pertinentes.

4. RESPONSABLES

- **Gerente General**: Es el máximo responsable de la implementación, sostenibilidad y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. Garantiza el compromiso institucional con la política de calidad, asigna los recursos necesarios para su cumplimiento y lidera con el ejemplo, fomentando una cultura de calidad en todos los niveles de la organización.
- **Jefes de Área y/o Líderes de Proceso**: Son responsables de aplicar la política de calidad en sus procesos, asegurar su alineación con los objetivos del sistema de gestión y promover una cultura de mejora continua en sus equipos. Deben garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos, así como la actualización y gestión de la documentación del sistema en sus áreas.
- **Profesional de Calidad**: Es el encargado de acompañar el proceso de diseñar, implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad. Monitorea su eficacia, realiza seguimiento a los indicadores, acompañar integralmente y asegurar la correcta implementación del proceso de auditoría interna del Sistema de Gestión de Calidad, promover acciones de mejora, asegurando la alineación del sistema con los requisitos normativos y estratégicos de la organización.
- **Todos los Trabajadores:** Tienen la responsabilidad de conocer, aplicar y cumplir la política de calidad en el desarrollo de sus funciones. Deben contribuir a la mejora continua del sistema, reportar oportunidades de mejora y actuar conforme a los procedimientos establecidos.
- **Contratistas y Proveedores**: Deben cumplir con los requisitos de calidad establecidos por la organización, garantizando que los bienes y servicios suministrados estén alineados con los estándares del Sistema de Gestión de la Calidad. Además, deben contribuir a la mejora continua y mantener una comunicación efectiva con la entidad.

5. CONDICIONES GENERALES.

La política de calidad debe estar alineada con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, la normativa aplicable y los lineamientos estratégicos de la organización. Será revisada, como mínimo, una vez al año y actualizada cuando se presenten cambios significativos en el contexto interno o externo, en la planificación estratégica o en el Sistema de Gestión de la Calidad.

La política será comunicada a todos los niveles de la organización, publicada en sitios visibles de las instalaciones y estará disponible para las partes interesadas pertinentes.

6. NORMATIVIDAD

Normas Generales de Gestión de Calidad

- **ISO 9001:2015** – Sistemas de gestión de la calidad.
- **NTC ISO 19011:2018** – Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

Normatividad Específica del Servicio Público de Aseo

- **Ley 142 de 1994** – Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios.
- **Decreto 1077 de 2015** – Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.
- **Resolución CRA 720 de 2015** – Por la cual se establecen los requisitos del sistema de gestión de calidad para las empresas prestadoras del servicio público de aseo.
- **Resolución CRA 151 de 2001** – Por la cual se establecen indicadores de gestión y calidad en la prestación del servicio.
- **Resolución CRA 853 de 2018** – Por la cual se adoptan disposiciones relacionadas con la planeación, operación y calidad del servicio público de aseo.

Otras normas complementarias

- **Ley 1712 de 2014** – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

7. DESCRIPCIÓN

POLÍTICA DE CALIDAD

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P. es una entidad comprometida con el desarrollo de una región sostenible mediante la prestación eficiente, continua y de calidad del servicio público domiciliario de aseo y sus actividades complementarias, tales como: barrido, recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, corte de césped, poda de árboles, lavado de espacios públicos, tratamiento de lixiviados y limpieza urbana.

La Gerencia de la EMAB S.A. E.S.P., y todo su equipo de trabajo se encuentra comprometido con la excelencia organizacional, satisfacción de sus usuarios y declara su compromiso con:

- La implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.
- El cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y otros compromisos adquiridos.
- La prestación de servicios eficientes, accesibles y sostenibles.
- La formación y participación del talento humano competente y comprometido.

- La incorporación de tecnologías limpias e innovadoras.
- La promoción de valores institucionales como la honestidad, el respeto, el compromiso, la diligencia y la justicia.

Este compromiso de calidad está orientado a fortalecer la institucionalidad, generar valor público, consolidar la organización, garantizar su rentabilidad, crecimiento y sostenibilidad a largo plazo.
La política será revisada periódicamente para asegurar su pertinencia y efectividad, y se actualizará cuando sea requerido por cambios en los procesos internos, en el entorno organizacional o en la normativa vigente.

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
1.0	Creación del documento siguiendo los lineamientos definidos para la elaboración de documentos en el marco del Sistema de Gestión de Calidad.	08 de octubre de 2025