ServiAseo
S.A. E.S.P.

SERVIASEO S.A. E.S.P.

CODIGO DE ÉTICA

MENSAJE A NUESTROS COLABORADORES

Actualmente nos encontramos envueltos en un mundo en el que constantemente surgen nuevas ideas, manifestadas a través de avances que se dan en torno a la tecnología, la ciencia y en otros campos del saber. Ante todas estas modificaciones y surgimientos presentes en el diario vivir, las empresas deben ir adaptándose, a fin de ir a la vanguardia de lo que está sucediendo, pues es de esta manera que asegura su permanencia en el mercado hipercompetitivo en el que se encuentra envuelta. Por lo dicho, es fundamental que cada empresa realice una mirada en su interior, con el propósito de detectar las debilidades y fortalezas que las caracteriza y con la intención de potenciar las capacidades individuales que cada persona posee.

Es importante decir, que toda acción que realice cualquier empresa para afrontar la incertidumbre a la que está expuesta de ir sujeta a todos los principios y valores morales que cada organización establece.

Es por ello que, SERVIASEO S.A. E.S.P. extiende una invitación a todo el personal para que día a día luchen por incorporar los valores en su accionar, con la intención de aportar calidad, excelencia, compromiso y confianza en lo que se hace.

Respetuosamente

LUCY VERBEL HERAZO
Gerente

PRESENTACION

El código de ética de SERVIASEO SA ESP contempla una serie de instrucciones que ayudan a determinar el comportamiento más ideal o apropiado para las distintas situaciones que se puedan presentar en el ambiente de trabajo. Con esto se quiere lograr que exista en nuestra empresa un clima laboral agradable.

Esta primera edición incorpora la experiencia del quehacer cotidiano, dando a conocer clara y puntualmente aspectos generales de la organización, basándose principalmente en esos valores fundamentales que han consolidado y proyectado a SERVIASEO SA ESP como empresa comprometida y responsable tanto con sus empleados, proveedores, accionistas y con toda la comunidad en general.

SERVIASEO SA ESP se preocupa en gran medida por fortalecer internamente la conducta ética de sus funcionarios, es por ello, que brinda este código como una guía de comportamiento ante diversas situaciones que se puedan presentar.

Por último, hay que decir, que este código es de aplicación general para todo el personal de SERVIASEO SA ESP

MISION

Somos una empresa dedicada a las prestación del servicio publico de aseo, comprometidos con ofrecer un mayor valor al cliente, es por ello que contamos con profesionales altamente capacitados, excelente tecnología, buena atencion al cliente, eficiencia y eficacia en nuestros procesos; encaminados a mejorar la calidad de vida de las comunidades en las que operamos, de nuestros empleados y accionistas a traves de la satisfaccion de necesidades

VISION

Nos visionamos como una empresa reconocida en nuestras zonas de influencias y con mayor cobertura a nivel regional, reconocida por su solidez, competitividad, actualización tecnologica, desarrollo de nuevos servicios, con estandares de calidad superior, un excelente lider de atencion al cliente, generadora de sostenibilidad y siempre en busqueda del cumplimiento de los objetivos esenciales

VALORES

SENTIDO DE PERTENENCIA

- Los Empleados de SERVIASEO S.A. E.S.P. quieren a la empresa como si fuera propia, preocupandose por las situaciones adversas que suceden y celebrando los triunfos como si fueran propios

RESPONSABILIDAD HACIA EL MEDIO AMBIENTE

- Cada individuo debe en el marco de sus realidad y de sus capacidades, ser capaz de identificar las formas mas accesibles para ir en resguardo del entorno comun y de la mantencioón del medio ambiente que nos rodea, dentro y fuera de la empresa

COMPROMISO

- Trabajar por la empresa, asumiendo un esfuerzo común y colectivo para sacar adelante los procesos y la dinamica de la empresa en el logro de sus objetivos

RESPONSABILIDAD

- Actuar de acuerdo a los principios, en la busqueda del desarrollo personal contribuyendo al crecimiento de la empresa y actuando con eficiencia en el ejercicio del cargo y ejecución de tareas dentro de la empresa

HONESTIDAD

- Confrontar a los otros con respeto y autenticidad asumiendo los desafios que surjan en el trabajo, armonizando lo que dice con lo que piensa y se hace, guardando fidelidad a si mismo y a la empresa

Principios Empresariales:

CALIDAD: Ofrecemos un servicio oportuno para garantizar la satisfacción de nuestros usuarios, atendiendo con prontitud las necesidades que en la comunidad se presenten.

EFICIENCIA: Distribuimos de la mejor manera posible los recursos con los que contamos (tecnológicos, físicos, financieros y el talento humano) a fin de ofrecer un mejor servicio.

EFICACIA: Realizamos actividades planificadas para alcanzar el logro en los resultados esperados.

LIDERAZGO: Nuestras acciones están encaminadas a lograr un posicionamiento como empresa prestadora de servicio de aseo.

INNOVACIÓN: La modernización en el desarrollo de nuestros servicios nos hace altamente competitivos.

TRABAJO EN EQUIPO: Promovemos el fortalecimiento de las relaciones entre los empleados, con el fin de contribuir a la prestación de un buen servicio.

RESPONSABILIDAD SOCIAL: Estamos comprometidos con el desarrollo de nuestros colaboradores y con lo de la comunidad en general. Para nosotros es fundamental contribuir a la conservación del medio ambiente.

PRINCIPIOS DE CONDUCTA

IMPARCIALIDAD

Los empleados pertenecientes al grupo de empresarial de SERVIASEO S.A. E.S.P serán equitativos en su trato tanto con los clientes externos e internos, con el objetivo de evitar cualquier tipo de discriminación.

INTEGRIDAD

para la empresa SERVIASEO S.A. E.S.P este principio es determinado como el pilar ético institucional, ya que todos los empleados deben obrar de acuerdo a los principios éticos, a fin de que su actuar sea el más adecuado en todo tipo de situaciones laborales.

RESPETO

para la empresa SERVIASEO SA ESP es fundamental y vital que sus colaboradores mantengan una adecuada relación tanto con los clientes externos como los clientes internos, siendo amables y respetuosos en su trato.

LEALTAD

La empresa SERVIASEO SA ESP lucha porque su personal sea leal al buen nombre, la imagen, reputación y prestigio de la misma

NUESTRO ENTORNO

SERVIASEO S.A. E.S.P. por prestar un servicio domiciliario de aseo, está sujeta a la ley 142 de 1994, aspecto que hace que la organización este atenta a cualquier cambio o modificación que en esta se presente.

Además de ello, el estado intervendrá en los servicios públicos, conforme a las reglas de competencia de que trata esta ley, en el marco de lo dispuesto en los artículos 334, 336 y 365 a 370 de la constitución política de Colombia, para los siguientes fines:

- Garantizar la calidad del bien objeto del servicio público y su disposición final para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.
- Aplicación permanente de la cobertura mediante sistemas que compensen la insuficiencia de la capacidad de pago de los usuarios.
- Atención prioritaria de las necesidades básicas insatisfechas en materia de aseo.
- Prestación continua e ininterrumpida, sin excepción alguna, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito o de orden técnico o económico que así lo exijan.
- Prestación eficiente.
- Libertad de competencia y no utilización abusiva de la posición dominante.
- Obtención de economías de escala comprobables.
- Mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso al servicio y su participación en la gestión y fiscalización de su prestación.
- Establecer un régimen tarifario proporcional para los sectores de bajos ingresos de acuerdo con los preceptos de equidad y solidaridad.

GUÍA DE CONDUCTA PARA EL TRABAJO

Por la Naturaleza de Nuestra Empresa:

SERVIASEO S.A. E.S.P. como guía de conducta general para todos los trabajadores formula que éstos

"No pueden comunicar a terceros, salvo con autorización expresa, las informaciones que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la empresa, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales de trabajo ante las autoridades competentes".

(Art. 53 del Reglamento interno de trabajo SERVIASEO SA ESP)

ADMINISTRACIÓN DE LOS BIENES DE EMPRESA

SERVIASEO S.A. E.S.P cuenta con artículos materiales e inmmateriales que son necesarios para el desarrollo de las actividades que realizan cada empleado de la organización. Comprende todos aquellos bienes inmuebles, como equipos de computo y herramientas qe dispone la empresa para sus colaboradores, aclarando que no denen emplearse para fines personales. De allí, que en el artículo 52 del reglamento Interno de Trabajo de SERVIASEO S.A. E.S.P establece que "El Empleador debe poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulación en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores".

Además de ello, la empresa establece que " Cada empleado debe conservar y restituir en buen estado salvo deterioro natural, los instrumentos y útiles que les hayan facilitado y las materias primas sobrantes". Art 53 del Reglamento Interno de Trabajo de SERVIASEO S.A. E.S.P.

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Para SERVIASEO S.A. E.S.P el cliente en uno de los motores principales que hacen que su razón de ser se lleve a cabo. Es por ello que la empresa se preocupa siempre por brindar un trato trasparente, sincero y directo, con el fin de generar un nivel de confianza cada vez mayor a lo largo de su relación.
Además de ello, la empresa cree que obtiene un nivel de fidelidad del cliente en la medida en que:

1. *Ofrece un trato amable y digno.*
2. *Cumple los requerimientos y expectativas.*
3. *Ofrece un mayor valor a éste, enfocándose en el trato.*
4. *Cumplir cabalmente con lo que acuerda, siendo honesto en el ofrecimiento del servicio.*
5. *Brindar información que requiera y solicite el cliente.*

Hay que resaltar que la empresa establece sanciones al personal, si este llegase a incumplir con los lineamientos anteriormente mencionados.

"CREAMOS UN CLIENTE, NO UNA VENTA"
KATHERINE BARCHETTI

RELACIÓN Y TRATO CON EL PERSONAL DE LA EMPRESA

Para SERVIASEO S.A. E.S.P. el personal que tiene a su cargo es el capital más valioso que tiene, de allí que siempre se preocupa por establecer una excelente organización en ellos, a fin de optimizar sus desempeños individuales. Partiendo de lo anteriormente dicho, en la empresa SERVIASEO S.A. E.S.P. se pueden caracterizar:

DEPARTAMENTO COMERCIAL

- Es el encargado de coordinar y controlar las actividades administrativas, así como la ejecución de las póliticas y programas de comercialización de servicios, elaboración de propuestas tarifarias , y del desarrollo y optimo funcionamiento de la dependencia bajo su supervisión

COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

- Es el encargado de coordinar y controlar las activiades administrativas, asi como la ejecución de las politicas y programas administrativos, y velar por el óptimo funcionamieto de la dependencia bajo su coordinación. Ejecuta las politicas y estrategias administrativas, tendientes a la materialización de las metas y objetivos.

FINANCIERO Y CONTABLE

- Encargado de planear, dirigir y controlar las actividades contables, financieras y analizar contablemente los estados financieros de la empresa

TECNICO Y OPERATIVO

- Debe coordinar, dirigir y controlar los sistemas en su parte operativa y de mantenimiento, a fin de asegurar la correcta y adecuada prestación del servicio

MANTENIMIENTO MECANICO

- Debe Coordinar, dirigir y controlar en su parte de mantenimiento, los sistemas de vehiculos y maquinaria, a fin de asegurar la eficacia en la prestación del servicio y un adecuado funcionamiento del parque automotor

AUXILIAR PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

- Su finalidad es plantear, dirigir y coordinar las actividades que definen y regulan las relaciones entre la entidad y los usuarios, mediante el contrato de condiciones uniformes de prestacion de servicios; Ejecutar labores de supervision y asistencia a usuarios, de los servicios prestados por la empresa

Hay que decir que en el artículo 48 del REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO de SERVIASEO S.A E.S.P. contempla varios ítems que enfoca su atención en velar porque exista:

- ***Respeto entre compañeros de trabajo.***
- ***Armonía con superiores en las relaciones personales.***
- ***Espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa***

COMUNICIÓN ENTRE EL PERSONAL DE LA EMPRESA

En SERVIASEO S.A. E.S.P. se evidencia comunicación Formal, Informal, Descendente y Horizontal

Casos como dirigirse a su jefe inmediato cuando se va a requerir un permiso, se va hacer algún tipo de peticiones, sugerencias o cualquier otra solicitud, se evidencia la comunicación formal, pues se hace uso de cartas ya sean físicas o electrónicas, informes, memorándum, avisos, circulares o anuncios. De igual manera se puede evidenciar este tipo de comunicación en los protocolos, manuales, reglamentos, que establece la organización, definiendo de esta manera el modo en que cada persona debe comportarse y como se debe recoger y trasmitir la información que circula.

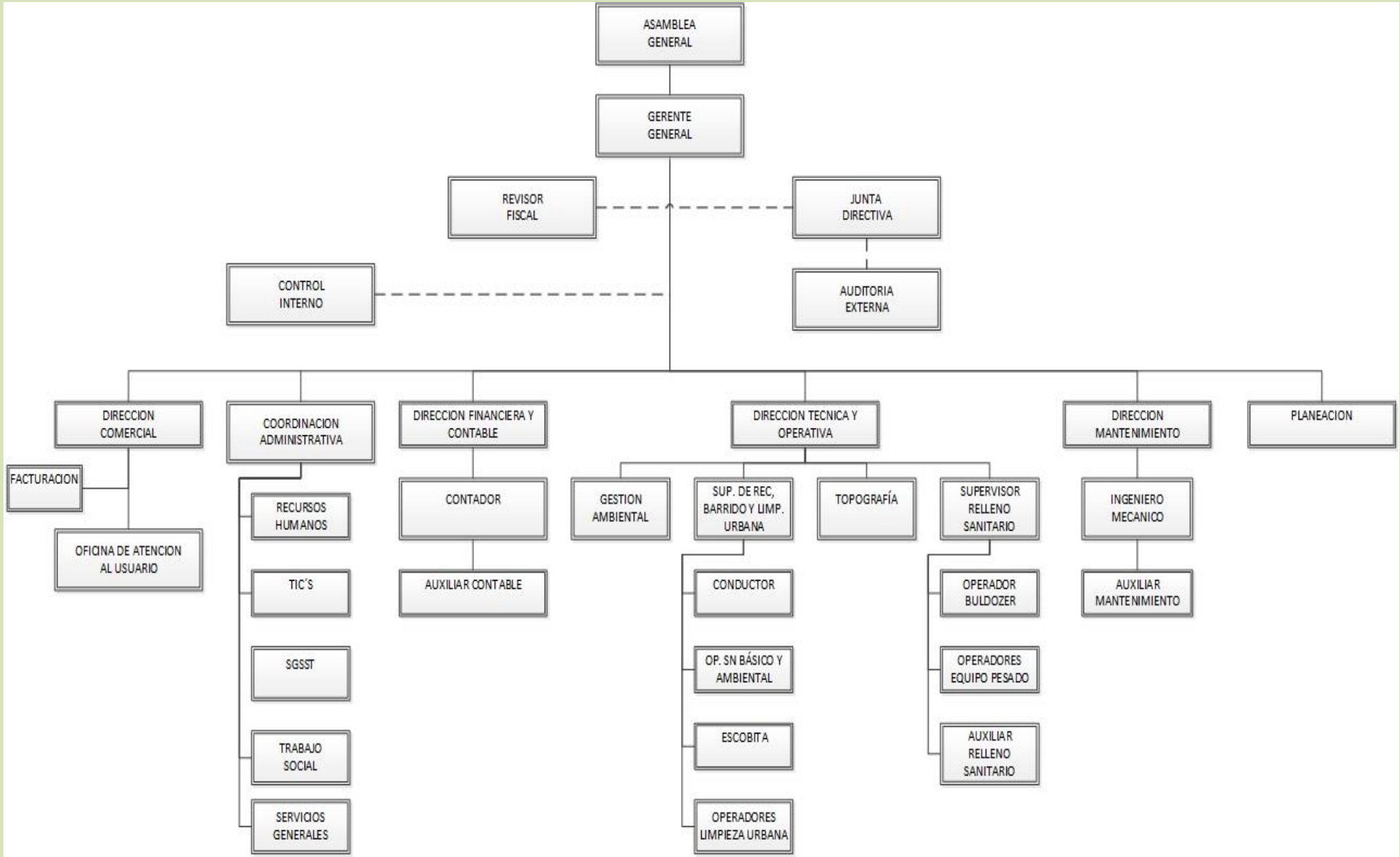
En el Caso de la comunicación informal, esta se encuentra presente en el trato que diariamente se presentan en los empleados, es una comunicación sin canales preestablecidos y surge de la espontaneidad de los mismos.

Descendente, ya que la información fluye de la dirección a los empleados. Para ser más específicos:

GERENCIA → **COORD. ADMINISTRATIVA** → **EMPLEADOS DE NIVELES INFERIORES**

Por último, la comunicación Horizontal en SERVIASEO S.A. E.S.P se evidencia en la relación que se da entre los miembros de un mismo nivel jerárquico de una organización o de un mismo departamento. Este tipo de Comunicación genera grandes ventajas a la organización, ya que ayuda a resolver problemas y a tomar decisiones en las que deben intervenir varios departamentos

ORGANIGRAMA



RELACION CON LOS PROVEEDORES

La relación con los proveedores de SERVIASEO SA ESP está fundamentada en los más altos principios de honestidad, delicadeza, profesionalismo y trasparencia, comunicándoles siempre todos nuestros requerimientos en forma clara, explicita y verás. Manteniendo siempre una relación profesional y cumpliendo a cabalidad las políticas y procedimientos con el fin de evitar conflictos de intereses

RELACION CON LOS ACCIONISTAS

Al igual que todos, nuestros accionistas también quieren obtener una utilidad atractiva como recompensa al riesgo de su inversión. Éstos no son solo una fuente de financiación, sino personas con opiniones y preferencias morales, las cuales deben ser respetadas y tomadas en cuenta en la toma de decisiones que realice la organización.

Debe existir armonía, respeto y honestidad que permita tener una buena relación con los accionistas de SERVIASEO SA ESP, en este sentido, la empresa luchará por salvaguardar el valor de la misma, con el objetivo de disminuir el riesgo que los accionistas asumen. Es importante mantenerlos informados sobre las estrategias y desempeño financiero de la empresa, con el propósito de actuar con ellos de manera justa y equitativa, a su vez éstos deberán mantener su lealtad y confidencialidad hacia la empresa

RELACION CON EL MEDIO AMBIENTE

SERVIASEO SA ESP está comprometida con la protección y preservación del medio ambiente, por lo tanto, todos los empleados deben cumplir con todas las medidas necesarias para lograr este fin. De allí, que esta empresa promueve una conciencia grupal e individual mediante procesos de capacitaciones a los empleados con respecto al tema, incentivando el ahorro de energía, dándoles a conocer la importancia de evitar la contaminación, entre otras cosas; Aspecto que poco a poco va generando una conciencia responsable ante la sociedad. "*Tú debes ser el cambio que deseas ver en el mundo.*" – Mahantma Gandhi.

NOTA: La Organización Internacional de Estándares estableció la norma internacional de carácter voluntario ISO 14.000, que vela por la gestión ambiental en las empresas de todo el mundo

CONSIDERACIONES FINALES

El presente código de ética no contempla todas las situaciones que se pueden presentar en nuestro entorno laboral, por lo tanto, su contenido debe ser considerado a la par con las políticas, normas, regulaciones y procedimientos de la empresa.

El contenido de este documento debe ser asumido por todos los miembros de la empresa y si se presenta alguna situación que no está incluida en éste, pero representa una falta a la ética de SERVIASEO S.A. E.S.P, se espera que todos los empleados apliquen a tal circunstancia, su criterio personal basados en los más altos principios éticos. Se espera que cualquier falta a nuestro código de ética se comunicada a la oficina de Control Interno.

¡Luchamos día a día por tener ALTOS ESTANDARES DE CONDUCTA LABORAL!

REPORTES E INVESTIGACIONES

SERVIASEO SA ESP. Establece que todos los empleados deben darle a conocer al jefe inmediato todos aquellos comportamientos o conductas que quebranten este código de Ética o cualquier regla, política, principio o procedimiento de la compañía. Esas posibles causas inapropiadas recibirán su debido proceso, siendo investigadas minuciosamente por el jefe inmediato, el cual les dará el trato correspondiente a ello. Hay que dejar claro, todos los empleados de ben cooperar con cualquier investigación interna o externa, así como mantener la confidencialidad de la investigación.

Para recibir cualquier tipo de información que ayude a esclarecer cualquier hecho por favor comunicarse al correo: **serviaseosaesp@hotmail.com**

Se garantiza total discreción y confidencialidad.

DECÁLOGO

1. *Tratar con Dignidad, respeto y justicia a todos los empleados.*
2. *No discriminar a los empleados por razón de sexo, raza, edad, nacionalidad, religión o cualquier otra razón.*
3. *No abusar de una posición dominante o privilegiada en el mercado.*
4. *atender de forma rápida y eficaz las reclamaciones de los usuarios buscando su satisfacción.*
5. *Relacionarse con los proveedores de bienes y servicios de forma ética y lícita.*
6. *No permitir ninguna forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo.*
7. *contribuir al bienestar de la sociedad en general y de las comunidades donde operamos.*
8. *Respetar y preservar el entorno ecológico en todos y cada uno de los procesos de operación que realizamos.*
9. *Respetar y acatar las leyes y normas de nuestra empresa.*
10. *Participar activamente para el cumplimiento de este código*

Fuentes de Información:

Ley 142 de 1994; Esta Ley aplica a todos los servicios públicos de alcantarillado, agua, aseo, entre otros, a todas las actividades que realicen las personas prestadoras de estos servicios y a otras actividades complementarias

Lucy Verbel Herazo
Gerente

ServiAseo
S.A. E.S.P.

Ama a tu ciudad, Mantenla Limpia